

ຄູ່ມືແນະນຳ  
ເພື່ອໃຫ້ທຸລະກິດດຳເນີນໄດ້  
ຢ່າງຕໍ່ເນື່ອງ  
ມີນາ 2020

ຂໍ້ຄວນເອົາໃຈໃສ່ ເພື່ອໃຫ້ທຸລະກິດຂອງສະຖາບັນ  
ການເງິນຈຸລະພາກ ດຳເນີນໄດ້ຢ່າງຕໍ່ເນື່ອງ ໃນໄລຍະ  
ການແຜ່ລະບາດຂອງພະຍາດ COVID-19

Hans Hekkenberg and Wendy Medrano-Lazo in collaboration with  
Paula Cortes, Soulemene Djobo, Catherine Lizard, Simone  
Uccheddu and Massimo Vita.



## ສາລະບານ

ພາກ	2
ສະເໜີ	
ພາກທີ I – ການວິນິດໄສ	4
1. ການຈັດຕັ້ງຄະນະກຳມະການຮັບຜິດຊອບແກ້ໄຂວິກິດການ	4
2. ການວິເຄາະຂອງກິດຈະກຳທີ່ສຳຄັນ	6
3. ການວິເຄາະກ່ຽວກັບບັນດາຜູ້ມີສ່ວນຮ່ວມ	7
4. ການວິເຄາະທາງດ້ານການເງິນ ແລະ ບໍ່ແມ່ນການເງິນ	8
4.1. ລະບົບບໍ່ແມ່ນການເງິນ	8
4.2. ລະບົບການເງິນ	8
5. ການວິເຄາະຕາມ ສະຖານະການ	9
6. ການປະເມີນຄວາມສ່ຽງ	10
7. ບົດສະຫລຸບຄຳແນະນຳໃນການປະເມີນຄວາມສຳຄັນ	11
ພາກທີ II – ມາດຕະການສຳລັບ ຮັບຜິດຊອບແກ້ໄຂວິກິດການ ແລະ ແຜນການດຳເນີນທຸລະກິດຕໍ່	12
ເອກະສານຊ້ອນທ້າຍ 1	18
ເອກະສານຊ້ອນທ້າຍ 2	19

## ພາກສະເໜີ

ຄູ່ມືແນະນຳ ສະບັບນີ້ໄດ້ອະທິບາຍບາງຈຸດທີ່ຄວນເອົາໃຈໃສ່ ສຳລັບການວິເຄາະ ແລະ ມາດຕະການທີ່ຈະຕ້ອງດຳເນີນເພື່ອຈັດການ ການຄຸ້ມຄອງ ວິກິດການຢາງເໝາະສົມ ແລະ ຮັບປະກັນການດຳເນີນທຸລະກິດຕໍ່ ກັບການປະເຊີນໜ້າກັບໂລກລະບາດ COVID-19.

ຄູ່ມືແນະນຳສະບັບນີ້ ໄດ້ຖືກຈັດເປັນສອງພາກສ່ວນໃຫຍ່ ລວມທັງຄຳແນະນຳ ສຳລັບ ການວິເຄາະ ແລະ ລາຍການກວດກາມາດຕະການ ສຳລັບ ການຄຸ້ມຄອງວິກິດການ ແລະ BCP. ເອກະສານສະບັບນີ້ ແມ່ນໝາຍຄວາມວ່າມັນເປັນເຄື່ອງມືປະຕິບັດ ສຳລັບ ສະຖາບັນການເງິນຈຸລະພາກ. ມັນ ອາດຈະຖືກນຳໃຊ້ທັງໝົດ ຫຼື ສ່ວນໃດສ່ວນໜຶ່ງ ໂດຍອີງຕາມຄວາມຕ້ອງການສະເພາະ ແລະ ໄລຍະ ເວລາຂອງສະຖານະການ.

ຈຸດປະສົງຂອງເອກະສານສະບັບນີ້ ແມ່ນເພື່ອໃຫ້ ຄຳແນະນຳ ທີ່ອ້າງອີງເຖິງສະຖາບັນການເງິນຈຸລະພາກ (ສກຈ)/ ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການດ້ານການເງິນ ເພື່ອດຳເນີນການກະກຽມແຜນທຸລະກິດຂອງຕົນເອງໃນການຮັບມືກັບວິກິດການແຜ່ລະບາດ:

- ຮັກສາເບິ່ງແຍງລູກຄ້າດ້ວຍຄວາມຮັບຜິດຊອບ ແລະ ໃຫ້ການສະໜັບສະໜູນ ພ້ອມກັບມາດຕະການຕ່າງໆເພື່ອຮັບມືກັບສະຖານະການ COVID-19

- ຫຼຸດຜ່ອນຄວາມສ່ຽງໃນການຕິດເຊື້ອ ແລະ ຮັບປະກັນວ່າພະນັກງານ ແລະ ສາຂາ, ໜ່ວຍບໍລິການ ໄດ້ຮັບການເບິ່ງແຍງທີ່ດີ ໃນເວລາເກີດວິກິດ

- ຫຼຸດຜ່ອນຄວາມສ່ຽງສຳລັບສະຖາບັນເພື່ອໃຫ້ໜັ້ນໃຈວ່າທຸລະກິດຈະດຳເນີນຕໍ່ໄປໄດ້ຢ່າງຕໍ່ເນື່ອງໃນຊ່ວງວິກິດ ແລະ ຫຼັງຈາກວິກິດ

- ສືບຕໍ່ປະສານງານຢ່າງເປັນປະຈຳ ກັບຜູ້ທີ່ມີສ່ວນຮ່ວມທັງໝົດ

COVID-19 (ພະຍາດອັກເສບປອດຈາກເຊື້ອຈຸລະໂລກ COVID-19) ແມ່ນເຊື້ອພະຍາດຊະນິດໜຶ່ງທີ່ເກີດຈາກເຊື້ອຈຸລະໂລກ Coronavirus ສາຍພັນ ໃ ໜ່ທີ່ບໍ່ເຄີຍພົບເຫັນໃນຄົນມາກ່ອນ. ອາການຂອງ COVID-19 ນັ້ນຄ້າຍຄືກັບພະຍາດອັບເສບປອດ ທົ່ວໄປເຊັ່ນ: ໄຂ້, ຂີ້ມຸກຍ້ອຍ, ເຈັບຄໍ, ໄອ ແລະ ເຈັບຄໍ , ໄອ ແລະ ຫາຍໃຈຝືດ. ເຊື້ອໄວຣັສຊະນິດໃໝ່ນີ້ ແມ່ນເຊື້ອພະຍາດທີ່ບໍ່ເຄີຍພົບມາກ່ອນ ເຊິ່ງການແຜ່ລະບາດເລີ່ມຂຶ້ນໃນເດືອນ ທັນວາ 2019 ທີ່ ເມືອງ ອູຫັນ ປະເທດຈີນ<sup>1</sup>. ອົງການອະນາໄມໂລກ (WHO) ໄດ້ປະກາດການລະບາດຄັ້ງນີ້ວ່າ ເປັນການລະບາດຄັ້ງໃຫຍ່ ແລະ ຕ້ອງໄດ້ດຳເນີນການ ຢ່າງຈິງຈັງ.

ເມື່ອພິຈາລະນາສະຖານະການໃນທົ່ວໂລກແລ້ວ ຜົນກະທົບບໍ່ໄດ້ຈຳກັດສະເພາະແຕ່ ຂະແໜງການເງິນຈຸລະພາກ ຫຼື ເສດຖະກິດທ້ອງຖິ່ນ. ເຊິ່ງມັນ ໄດ້ມີຜົນກະທົບໄປທົ່ວໂລກມີດັ່ງນີ້:

- ຄວາມຕ້ອງການຫລຸດລົງເຊັ່ນ: ໂຮງງານຕັດຫຍິບ, ການສົ່ງອອກສິນຄ້າກະສິກຳ, ການທ່ອງທ່ຽວ/ການເດີນທາງ
- ຈຳກັດດ້ານການ ຄົມມະນາຄົມ-ຂົນສົ່ງ: ຖ້ຽວບິນ, ເຮືອບັນທຸກສິນຄ້າ, ການຂົນສົ່ງສາທາລະນະ
- ຈຳກັດການນຳເຂົ້າສິນຄ້າ ແລະ ວັດຖຸດິບ
- ລາຄາສິນຄ້າຕົກຕໍ່າຍ້ອນຄວາມຕ້ອງການຫລຸດລົງ
- ການຊ່ວຍເຫລືອລ້າຫລຸດລົງ, ການໃຊ້ຈ່າຍຕໍ່າ /ການເຄື່ອນໄຫວດ້ານການເງິນຢຸດຊະງັກ
- ການປິດໂຮງງານ, ການລົ້ມລະລາຍ.
- ການຫວ່າງງານທີ່ເພີ່ມຂຶ້ນ.
- ການບໍລິໂພກຫລຸດລົງໂດຍສະເພາະສິນຄ້າ ທີ່ບໍ່ແມ່ນອາຫານ.
- ການຫລຸດອັດຕາດອກເບ້ຍ, ພາວະເງິນເຟີ້
- ສະກຸນເງິນທ້ອງຖິ່ນອ່ອນຄ່າ.
- ບາງປະເທດມີການ ປິດການເຂົ້າອອກປະເທດ.

ນອກຈາກປັດໃຈທີ່ກ່າວມາຂ້າງເທິງແລ້ວຍັງມີປັດໃຈອື່ນໆອີກທີ່ເຮັດໃຫ້ເກີດຄວາມເສຍຫາຍ: ສົງຄາມລາຄານໍ້າມັນ, ໄພພິບັດທາງທຳມະຊາດ (ເຊັ່ນ: ໄພຂົ່ມຂູ່ຂອງສັດຕູພືດໃນບາງສ່ວນຂອງທະວີບອາຊີ ແລະ ອາຟຣິກາ, ນໍ້າຖ້ວມ, ພະຍຸໄຕ້ຝຸ່ນ, ແລະອື່ນໆ)<sup>2</sup>, ການກໍ່ການຮ້າຍ, ອື່ນໆ.

<sup>1</sup> <https://www.who.int/news-room/q-a-detail/q-a-coronaviruses>

<sup>2</sup> Including specific ones like the EBA tax measures In Cambodia

ການເຕີບໂຕຂອງບັນຫາເຫຼົ່ານີ້ຈະສົ່ງຜົນກະທົບທາງລົບຫຼາຍດ້ານ ຕໍ່ຂະແໜງອຸດສາຫະກຳການເງິນຈຸລະພາກ ເຊິ່ງຈະນຳໄປສູ່ບັນຫາການຕໍ່ເນື່ອງຂອງທຸລະກິດ:

- ເບິ່ງແຍງດ້ານຄວາມປອດໄພ ແລະ ສຸຂະພາບຂອງພະນັກງານ, ລູກຄ້າ ແລະ ຄອບຄົວຂອງເຂົາເຈົ້າ
- ຜະລິດຕະພາບຂອງການຜະລິດຫຼຸດລົງ ຍ້ອນວ່າພະນັກງານບໍ່ສະບາຍ, ຈຳກັດການເຄື່ອນໄຫວ ແລະ ພະນັກງານ ທີ່ເຮັດວຽກຢູ່ຫ່າງໄກສອກຫຼີກ
- ສິ່ງທ້າທາຍໃນການດຳເນີນງານ ເນື່ອງຈາກມີຂໍ້ຈຳກັດໃນການເດີນທາງ, ສະຖານະການສຸກເສີນ ແລະ ກ້າວໄປເຖິງການປົດປະເທດ
- ລາຍຮັບຂອງທຸລະກິດຂອງລູກຄ້າຫຼຸດລົງ ເຊິ່ງມັນຈະສົ່ງຜົນກະທົບໄປເຖິງລາຍຮັບຂອງສະຖາບັນ (ລວມເຖິງແຫຼ່ງລາຍຮັບອື່ນໆ ເຊັ່ນ ການຊຳລະເງິນຄືນ) ສຳລັບລູກຄ້າຜູ້ທີ່ມີບັນຫາກ່ຽວກັບການຈ່າຍເງິນຄືນ/ເຮັດໃຫ້ PAR ສູງຂຶ້ນ
- ການສັ່ງໂກງໂດຍລູກຄ້າ / ພະນັກງານ ເຊິ່ງເກີດຈາກການຂາດການຕິດຕາມແລະຄວບຄຸມ
- ບັນຫາສະພາບຄ່ອງ ແລະ ຄວາມສາມາດໃນການຊຳລະໜີ້
- ການລະເມີດຂໍ້ຕົກລົງ / ຂໍ້ກຳນົດດ້ານກົດລະບຽບ.

ໂດຍຕາມຄວາມເປັນຈິງແລ້ວ ເຊື້ອໄວຣັສສາມາດແຜ່ລະບາດດ້ວຍຄວາມໄວແບບທະວີຄູນ ສິ່ງສຳຄັນຄື **ຕ້ອງປະຕິບັດທັນທີ** ແລະ ບໍ່ຕ້ອງລໍຖ້າ, ເພາະວ່າມັນຕ້ອງໃຊ້ເວລາໃນການກຳນົດມາດຕະການ ແລະ ມັນຕ້ອງໃຊ້ເວລາ ເພື່ອຜົນກະທົບຂອງມາດຕະການຈະສະແດງອອກ.

ແຫຼ່ງຂໍ້ມູນທີ່ສຳຄັນຫຼາຍແມ່ນເວບໄຊສ໌ ຂອງ WHO: ອົງການອະນາໄມໂລກ. ຕິດຕາມເວັບໄຊເປັນປະຈຳເພື່ອຮັບຂໍ້ມູນລ້ຳສຸດ. ໂດຍອ້າງອີງຂໍ້ມູນບາງສ່ວນຈາກເວັບໄຊທີ່<sup>3</sup>.

ບົດແນະນຳນີ້ໄດ້ຖືກກະກຽມໂດຍ Hans Hekkenberg, ທີ່ບົກສາອິດສະຫຼະ ແລະ Wendy Medrano-Lazo ຮ່ວມມືກັບ Paula Cortes, Soulemane Djobo, Catherine Lizard ແລະ Simone Uccheddu, ເຊິ່ງມາຈາກ ADA, ແລະ Massimo Vita.

ADA ຂໍສະແດງຄວາມຂອບໃຈເປັນພິເສດຕໍ່ທ່ານ Hans Hekkenberg ສຳ ລັບການຊ່ວຍເຫຼືອທີ່ລ້ຳຄ່າໃນການຜະລິດ ຄູ່ມືແນະນຳ ນີ້. ເພິ່ນໄດ້ອຸທິດເວລາ ແລະ ຄວາມຊ່ຽວຊານຂອງເພິ່ນໃນຄວາມພະຍາຍາມທີ່ຈະຊ່ວຍເຫລືອຂະແໜງ ການເງິນທົ່ວໂລກໃນຊ່ວງເວລາທີ່ຫຍຸ້ງຍາກນີ້.



ຖ້າຫາກມີຂໍສອບຖາມເພີ່ມເຕີມສາມາດຕິດຕໍ່ສອບຖາມໄດ້ທີ່ [ada3t@ada-microfinance.lu](mailto:ada3t@ada-microfinance.lu)

<sup>3</sup> <https://www.who.int/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019>

## ພາກທີ I – ການວິນິດໃສ

### ການວິນິດໃສ

1. ການຈັດຕັ້ງຄະນະກຳມະການຮັບຜິດຊອບແກ້ໄຂວິກິດການ
2. ການວິເຄາະຂອງກິດຈະກຳທີ່ສຳຄັນ
3. ການວິເຄາະກ່ຽວກັບບັນດາຜູ້ມີສ່ວນຮ່ວມ
4. ການວິເຄາະທາງດ້ານການເງິນ ແລະ ບໍ່ແມ່ນການເງິນ
5. ການວິເຄາະຕາມ ສະຖານະການ
6. ການປະເມີນຄວາມສ່ຽງ
7. ບົດສະຫລຸບຄຳແນະນຳໃນການປະເມີນຄວາມສຳຄັນ

#### 1. ການຈັດຕັ້ງຄະນະກຳມະການຮັບຜິດຊອບແກ້ໄຂວິກິດການ

ສິ່ງສຳຄັນແມ່ນການຈັດຕັ້ງຄະນະກຳມະການ ທີ່ຈະຄຸ້ມຄອງສະຖານະການຊ່ວງວິກິດ ແລະ ສຸມໃສ່ຄວາມຕໍ່ເນື່ອງໃນການດຳເນີນທຸລະກິດຂອງສະຖາບັນ. ແຕ່ງຕັ້ງ ຜູ້ຮັບຜິດຊອບແກ້ໄຂວິກິດການ ສຳລັບການປະສານງານໂດຍລວມຂອງວິກິດການ ແລະ ຜູ້ຈັດການດ້ານການສື່ສານເພື່ອປະສານງານ ແລະ ປັບປຸງການສື່ສານພາຍໃນ ແລະ ພາຍນອກ

ໂດຍການລວມສະເພາະພະແນກທີ່ກ່ຽວຂ້ອງຂອງຄະນະກຳມະການເທົ່ານັ້ນ ແລະ ຈຸດປະສົງແມ່ນສາມາດຂັບເຄື່ອນພາລະກິດໄດ້; ແບ່ງແຍກເປັນກຸ່ມຍ່ອຍເພື່ອລົງລາຍລະອຽດ.

ສະມາຊິກທີ່ເປັນໄປໄດ້ (ຕຳແໜ່ງທີ່ສາມາດເປັນໄປໄດ້):

- ຜູ້ອຳນວຍການໃຫຍ່ / ຫົວໜ້າບໍລິຫານ
- ສະມາຊິກສະພາບໍລິຫານ
- ຫົວໜ້າ ການເງິນ
- ຫົວໜ້າ ໜ່ວຍງານສິນເຊື້ອ
- ຫົວໜ້າ ເງິນຝາກປະຢັດ
- ຫົວໜ້າ ເຕັກໂນໂລຢີການສື່ສານຂໍ້ມູນຂ່າວສານ / ລະບົບການຄຸ້ມຄອງຂໍ້ມູນ
- ຫົວໜ້າ ບຸກຄະລາກອນ
- ຫົວໜ້າ ສື່ສານ ແລະ ປະຊາສຳພັນ
- ຫົວໜ້າ ຄວບຄຸມພາຍໃນ / ກວດກາພາຍໃນ.

ພາລະບົດບາດ ແລະ ຄວາມຮັບຜິດຊອບ:

- ຕິດຕາມສະຖານະການທີ່ສົ່ງຜົນກະທົບໂດຍກົງຕໍ່ທຸລະກິດເຊັ່ນ: ການເຈັບເປັນຂອງພະນັກງານແລະລູກຄ້າ, ການປັບປຸງສັນຍາ, ສະພາບຕ່ອງ, ການຊໍາລະໜີ້ຄືນ
  - ຕິດຕາມສະຖານະການພາຍນອກ: ການພັດທະນາເສດຖະກິດມະຫາພາກ, ຂໍ້ກຳນົດກົດລະບຽບ / ແນວທາງຈາກຜູ້ຊຽວຊານ, ການຕອບສະໜອງ ຈາກຜູ້ມີຫຸ້ນສ່ວນອື່ນໆ (ຕົວຢ່າງ: ຜູ້ໃຫ້ທຶນ/ ນັກລົງທຶນ).
  - ປະຕິບັດການວິເຄາະ ແລະ ຄວບຄຸມການເຄື່ອນໄຫວຕ່າງໆຂອງຂະບວນການທຸລະກິດໃນປະຈຸບັນ, ເຫດການ ແລະ ສະຖານະການທີ່ອາດຈະເກີດຂຶ້ນ. ປະຕິບັດການທົດສອບຄວາມກົດດັນ. ປະຕິບັດທຸກມາດຕະການທີ່ຈຳເປັນເພື່ອຫຼຸດຜ່ອນຄວາມສ່ຽງເພື່ອຮັບປະກັນການດຳເນີນທຸລະກິດຢ່າງຕໍ່ເນື່ອງ
  - ຮັບປະກັນວ່າເໝາະສົມ ແລະ ການສື່ສານກັບພະນັກງານ, ລູກຄ້າ ແລະ ຜູ້ທີ່ກ່ຽວຂ້ອງທັງໝົດໃຫ້ທັນເວລາ ກ່ຽວກັບມາດຕະການທີ່ປະຕິບັດໂດຍສະຖາບັນ
  - ກວດສອບໃຫ້ແນ່ໃຈວ່າພະນັກງານ ປະຕິບັດຕາມຄຳແນະນຳ: ໃຊ້ມາດຕະການດ້ານສຸຂະອະນາໄມ (ເບິ່ງລາຍລະອຽດໄດ້ທີ່ ເອກະສານຊ້ອນທ້າຍ 1), ການເວັ້ນໄລຍະຫ່າງທາງສັງຄົມ, ເຮັດວຽກຢູ່ເຮືອນ, ແລະອື່ນໆ.
- ❖ ບົດຕໍ່ໄປອະທິບາຍເຖິງການວິເຄາະຕ່າງໆ ທີ່ຈະຕ້ອງປະຕິບັດ.

## 2. ການວິເຄາະຂອງກິດຈະກຳທີ່ສຳຄັນ

ສິ່ງສຳຄັນຄືການຈັດລຳດັບຄວາມສຳຄັນຂອງກິດຈະກຳ, ບໍ່ແມ່ນທຸກກິດຈະກຳຈະມີຄວາມສຳຄັນເທົ່າກັນ. ສກຈ ສາມາດວິເຄາະກິດຈະກຳທີ່ສຳຄັນ (ACA) ລວມທັງຊັບພະຍາກອນທີ່ສຳຄັນ.

**ຊັບພະຍາກອນທີ່ສຳຄັນ ເພື່ອການດຳເນີນກິດຈະກຳທີ່ສຳຄັນ:**

- ກຳນົດສະມາຊິກຜູ້ບໍລິຫານ ແລະ ພະນັກງານທີ່ສຳຄັນໃນຫ້ອງງານ (ພະນັກງານຫຼັກ).
- ຕ້ອງໃຫ້ແນ່ໃຈວ່າ ໃນອົງກອນໄດ້ມີການແບ່ງປັນຄວາມຮູ້ໃຫ້ແກ່ ບຸກຄົນທີສອງ ໃນກໍລະນີທີ່ຜູ້ຮັບຜິດຊອບທຳອິດບໍ່ຫວ່າງ. ຕ້ອງຄຳນຶງເຖິງວ່າ ບໍ່ແມ່ນ ພະນັກງານ 2 ຄົນນີ້ຈະມາຮັບໜ້າທີ່ຄືກັນເພື່ອທີ່ຈະເຮັດໃຫ້ການດຳເນີນງານຄົງຢູ່ ແຕ່ ສຳຄັນແມ່ນການສື່ສານຈະຕ້ອງໄດ້ດຳເນີນໄປ
- ກຳນົດຄວາມຈຳເປັນດ້ານໄອທີ-ອຸປະກອນການສື່ສານ ແລະ ເຮັດໃຫ້ມີການເຊື່ອມຕໍ່ພ້ອມໃຊ້ງານເຊັ່ນ: ຄອມພິວເຕີໂນດບຸກເຮັດວຽກຈາກເຮືອນ, ການເຊື່ອມຕໍ່ VPN, ການສຳຮອງຂໍ້ມູນທີ່ທັນສະໄໝ, ຫມໍ້ເກັບໄຟສຳຮອງ, ເຄື່ອງປັ້ນໄຟທີ່ມີເຊື້ອໄຟພຽງພໍ. ທົດສອບເພື່ອໃຫ້ແນ່ໃຈວ່າມັນ ກຳລັງເຮັດວຽກຢ່າງພຽງພໍ.
- ກຳນົດຂະບວນການທີ່ຈຳເປັນ ແລະ ປະເມີນຄວາມເປັນໄປໄດ້ທີ່ຈະເຮັດໃຫ້ພວກເຂົາມີຄວາມຍືດຍຸ່ນ ໂດຍການໃຊ້ລາຍເຊັນເພື່ອຮັບປະກັນການຕັດສິນໃຈທີ່ມີປະສິດທິຜົນ.

**ກິດຈະກຳທີ່ ສຳຄັນ ແລະ ບໍ່ສຳຄັນ:**

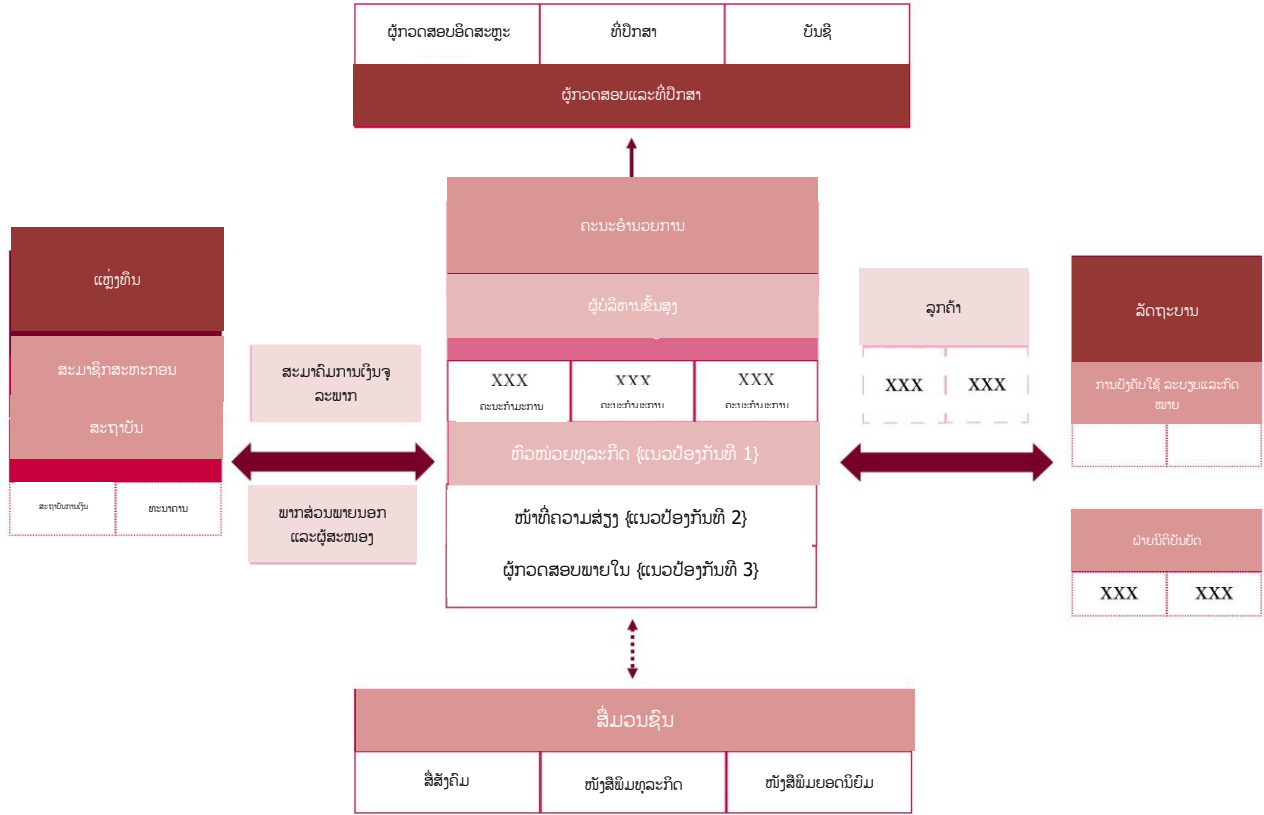
- ຢຸດ / ເລື່ອນອອກໄປ (ເຊັ່ນ: ການຝຶກອົບຮົມ, ການແຕ້ນທາງ, ພາລະກິດການຢ້ຽມຢາມ, ການຢ້ຽມຢາມຂອງແຂກຕ່າງປະເທດ)
- ການປະຕິບັດງານໃນຮູບແບບອື່ນ (ເຊັ່ນ: ເຮັດວຽກຢູ່ເຮືອນ)
- ການປະຕິບັດງານ “ດຳເນີນທຸລະກິດຕາມປົກກະຕິ”
- ການປະຕິບັດງານຖີ່ຂຶ້ນ (ເຊັ່ນ: ການເຮັດຄວາມສະອາດ)
- ກິດຈະກຳ ໃໝ່ໆຕາມສະພາບການ (ເຊັ່ນ: ກິດຈະກຳ ຂອງທີມງານຮັບຜິດຊອບແກ້ໄຂວິກິດການ, ຈັດຕັ້ງການສື່ສານກັບລູກຄ້າເປັນພາສາທ້ອງຖິ່ນ).

**ມີຫລາຍປັດໃຈທີ່ມີບົດບາດສຳຄັນໃນການຕັດສິນໃຈ:**

- ການຫຼຸດຜ່ອນການຕິດຕໍ່ຈາກຄົນສຸ່ຄົນ ເພື່ອລົດຄວາມສ່ຽງໃນການແຜ່ລະບາດຂອງໄວຣັສ: ຕົວຢ່າງ: ຫຼຸດລົງ ຫຼື ຢຸດ ການພົວພັນໂດຍກົງກັບລູກຄ້າ
- ການກະກຽມຄວາມພ້ອມຂອງພະນັກງານເຊັ່ນ: ເນື່ອງຈາກການເຈັບປ່ວຍຂອງພະນັກງານບາງຄົນ ອາດຈະບໍ່ພ້ອມເຮັດວຽກ, ຫຼື ຕ້ອງເຮັດວຽກອື່ນ / ກິດຈະກຳໃໝ່, ພະນັກງານທີ່ເຮັດວຽກຈາກເຮືອນ.
- ກິດຈະກຳທາງທຸລະກິດທີ່ຮີບດ່ວນເຊັ່ນ: ການຈ້າງພະນັກງານອາດຈະເປັນເລື່ອງຮີບດ່ວນຫນ້ອຍທີ່ສຸດ.

### 3. ການວິເຄາະກ່ຽວກັບບັນດາຜູ້ມີສ່ວນຮ່ວມ

ບັນດາຜູ້ມີສ່ວນຮ່ວມແມ່ນ ມີຄວາມສໍາຄັນຫຼາຍ; ພວກເຂົາສາມາດສ້າງຄວາມສ່ຽງ ແລະ / ຫຼື ພວກເຂົາສາມາດມີອິດທິພົນໃນທາງ ບວກ. ການເຮັດການວິເຄາະບັນດາຜູ້ມີສ່ວນຮ່ວມ: ກ່ອນອື່ນໝົດ ໃຫ້ລະບຸບັນດາຜູ້ມີສ່ວນຮ່ວມທັງໝົດກ່ອນ.



ລາຍຊື່ຂອງຜູ້ມີສ່ວນຮ່ວມ	ມີອິດທິພົນ (ສູງ / ກາງ / ຕໍ່າ)	ລະດັບການສະໜັບສະໜູນໃນປະຈຸບັນ	ທ່ານຕ້ອງການຫຍັງຈາກຜູ້ມີສ່ວນຮ່ວມ?	ສິ່ງທີ່ສໍາຄັນສໍາລັບຜູ້ຖືຫຸ້ນແມ່ນຫຍັງ?	ພວກເຂົາສາມາດສ້າງຄວາມສ່ຽງແບບໃດໄດ້ແດ່?	ທ່ານຈະປັບປຸງການສະໜັບສະໜູນຈາກພວກເຂົາໄດ້ແນວໃດ?	ການປະຕິບັດ
ລູກຄ້າ							
ພະນັກງານ							
ແຫຼ່ງທຶນ							
ລະບຽບການຕ່າງໆ							
NMA*							
ແລະອື່ນໆ							

\*ສະມາຄົມການເງິນຈຸລະພາກແຫ່ງຊາດ

ຖັນເປົ່າວ່າງຂ້າງເທິງ: “ພວກເຂົາສາມາດສ້າງຄວາມສ່ຽງແບບໃດແດ່?” ສາມາດຕື່ມຂໍ້ມູນໃສ່ໂດຍການວິເຄາະສະຖານະການ, ເບິ່ງຂ້າງລຸ່ມນີ້.

#### ໜ້າວຽກທີ່ຂຶ້ນກັບບຸກຄົນທີ 3 (ການຈ້າງງານຈາກພາຍນອກ, ຜູ້ສະໜອງ)

ເຮັດການວິເຄາະກັບທຸກໆກິດຈະກຳ ທີ່ມາຈາກພາຍນອກ ແລະ ກຳນົດລະດັບຄວາມສໍາຄັນ. ກິດຈະກຳໃດທີ່ບໍ່ສໍາຄັນ ຫລື ສາມາດເລື່ອນອອກໄປ ຫລື ພະນັກງານຂອງສະຖາບັນສາມາດຮັບມືໄດ້? ສໍາລັບກິດຈະກຳທີ່ສໍາຄັນຈາກພາຍນອກ, ມັນເປັນສິ່ງສໍາຄັນທີ່ຈະຕ້ອງຮູ້ເຖິງ ຄວາມໝາຍໝັ້ນຕົ້ງໃຈ ແລະ ຄວາມໜ້າເຊື່ອຖືຂອງບຸກຄົນທີສາມ. ເຊິ່ງເຮົາຈະຕ້ອງຄໍານຶງເຖິງ ການເຊື່ອມຕໍ່ອິນເຕີເນັດ, ການສື່ສານ, ໄອທີ, ຝ່າຍປະຕິບັດງານເຄືອຂ່າຍມິຖື, ທາງເລືອກຂອງຊ່ອງທາງການສື່ສານ ແລະ ອື່ນໆ. ສາມາດເປັນໄປໄດ້ບໍ່ ຖ້າຈະຕ້ອງຍ້າຍບຸກຄົນທີ 3 ອອກໄປ ຖ້າວ່າກໍລະນີຈໍາເປັນ? ເຫດຜົນນີ້ກໍຈະຄ້າຍຄືກັນສໍາລັບຜູ້ສະໜອງ.

### 4. ການວິເຄາະທາງດ້ານການເງິນ ແລະ ບໍ່ແມ່ນການເງິນ



## 4.1. ລະບົບບໍ່ແມ່ນການເງິນ

ການແຜ່ລະບາດຂອງພະຍາດ COVID-19 ແມ່ນຄວາມສ່ຽງພາຍນອກ, ເຊິ່ງມີຄວາມເປັນໄປໄດ້ໃນການນໍາໃຊ້ມາດຕະການຂ້ອນຂ້າງຈຳກັດຫຼາຍ; ມີພຽງແຕ່ມາດຕະການທີ່ກ່າວມາຂ້າງເທິງນັ້ນ (ດ້ານສຸຂະພາບ ແລະ ຄວາມປອດໄພ) ທີ່ສາມາດນໍາມາໃຊ້ໄດ້. ສິ່ງທີ່ຈະກ່າວຕໍ່ໄປແມ່ນສິ່ງສໍາຄັນທີ່ຢາກໃຫ້ມີການເອົາໃຈໃສ່ໃນມາດຕະການທີ່ຈະເຮັດໃຫ້ມີຜົນກະທົບແບບຈໍາກັດ.

ການຕິດຕາມສະຖານະການປະຈໍາວັນເປັນສິ່ງສໍາຄັນ, ການຮັບຮູ້ເອົາຂໍ້ມູນທີ່ ກ່ຽວຂ້ອງ / ແຫລ່ງທີ່ມາເຊັ່ນ:

- ສຸຂະພາບຂອງພະນັກງານ: ການເຈັບປ່ວຍ / ເຮັດວຽກຈາກເຮືອນ / ເວລາຂອງພະນັກງານກໍ່ມາຈຳກັດ
- ສຸຂະພາບຂອງລູກຄ້າ
- ການພັດທະນາເສດຖະກິດມະຫາພາກ
- ຄູ່ ມີ ແ ນ ະ ນໍ າ ຂອງສະມາຄົມການເງິນຈຸລະພາກ
- ຂໍ້ ກໍ າ ນິ ດ ກົດລະບຽບຂອງ ລັດຖະບານ ແລະ ສາທາລະນະສຸກ
- ມີສະຕິລະວັງຕົວຕໍ່ຂ່າວລື / ຂ່າວສານຫລອກລວງ, ແຈ້ງພະນັກງານ ແລະ ລູກຄ້າ (ເບິ່ງເອກະສານຊ້ອນທ້າຍ 2)
- ຄວາມເປັນຕາຢ້ານຂອງການແຜ່ລະບາດຂອງ COVID-19, ເຮັດໃຫ້ພະນັກງານບາງຄົນອາດຈະຖືກເອິ້ນກັບບ້ານໂດຍຄອບຄົວ, ເຊິ່ງເຫດການນີ້ອາດຈະເຮັດໃຫ້ການລາອອກຂອງພະນັກງານສູງຂຶ້ນ
- ມີສະຕິຕໍ່ກັບສະມາຊິກຄອບຄົວທີ່ກັບມາຈາກຕ່າງປະເທດ

## 4.2. ລະບົບການເງິນ

- ຄວາມສ່ຽງດ້ານສິນເຊື້ອ - ຄວາມສ່ຽງດ້ານການເຮັດທຸລະກໍາ

ເຖິງແມ່ນວ່າ PAR ຈະເປັນສິ່ງທີ່ຮັບຮູ້ດີ ໃນການເປັນຕົວຊີ້ວັດຂອງຄວາມສ່ຽງດ້ານສິນເຊື້ອ, ມັນເປັນຕົວຊີ້ວັດທີ່ສໍາຄັນ; ເຊິ່ງມັນຈະຕ້ອງໃຊ້ເວລາກ່ອນທີ່ມັນຈະມາສະແດງຢູ່ຄຸນນະພາບຂອງຍອດເຫຼືອເງິນກູ້. ວິທີແກ້ບັນຫາໃນການຕິດຕາມທີ່ດີກວ່າຈະແມ່ນການພັດທະນາຂອງຍອດເຫຼືອເງິນກູ້ ຊື່ວ່າເສັ້ນໂຄ້ງ vintage<sup>4</sup>. ອີງໃສ່ການຂະຫຍາຍຕົວໃນການປະເມີນຂອງເສັ້ນໂຄ້ງສາມາດເຮັດໃຫ້ການພັດທະນາໃນເດືອນຖັດໄປໂດຍການໃຊ້ວິທີການຄາດເດົາ.

- ຄວາມສ່ຽງດ້ານສິນເຊື້ອ - ຄວາມສ່ຽງດ້ານການລົງທຶນ

ດໍາເນີນການວິເຄາະກ່ຽວກັບພາກສ່ວນອື່ນທີ່ມີຄວາມສ່ຽງຫຼາຍຂຶ້ນຂອງການກູ້ຢືມເງິນເຊັ່ນ:

- ດ້ານພູມມິສາດເຊັ່ນ: ເຂດຕົວເມືອງອາດຈະປະເຊີນກັບຄວາມສ່ຽງສູງ ຕໍ່ການແຜ່ລະບາດຂອງໄວຣັສ ແຕ່ໃນເຂດຊົນນະບົດອາດມີເຂດທີ່ມີຄວາມສ່ຽງຕໍ່ໄພພິບັດທາງທໍາມະຊາດ
- ປະເພດທຸລະກິດ: ການທ່ອງທ່ຽວ, ການບັນເທີງ, ຮ້ານອາຫານ, ຮ້ານກິນດື່ມ, ຕະຫລາດ; ທຸລະກິດທີ່ຂຶ້ນກັບການສົ່ງອອກ ແລະ/ຫຼື ຂຶ້ນກັບການນໍາເຂົ້າທີ່ອິດສະຫຼະ. ທຸລະກິດປະເພດນີ້ແມ່ນຈະຖືກມີຜົນກະທົບຫຼາຍຂຶ້ນ ເນື່ອງຈາກວ່າໄດ້ມີການບໍ່ຕໍ່ເນື່ອງຂອງລະບົບຕ່ອງໂສ້ມູນຄ່າ

- ຄວາມສ່ຽງດ້ານອັດຕາແລກປ່ຽນເງິນຕາຕ່າງປະເທດ (FX) ແລະ ຄວາມສ່ຽງດ້ານອັດຕາດອກເບ້ຍ

ຍ້ອນການພັດທະນາດັ່ງກ່າວ ຈຶ່ງມີນັກລົງທຶນຕ່າງປະເທດທີ່ຖອນຕົວອອກຈາກຫຼາຍໆປະເທດທີ່ກໍາລັງພັດທະນາ, ໃນອານາຄົດຂ່າງໜ້າເມື່ອລັດຖະບານໄດ້ຕັດສິນໃຈທີ່ຈະຫຼຸດອັດຕາດອກເບ້ຍຂອງສະກຸນເງິນທ້ອງຖິ່ນລົງ, ໃນນີ້ຈະເຮັດໃຫ້ສະກຸນເງິນທ້ອງຖິ່ນອ່ອນຄ່າລົງໄປອີກ. ການພັດທະນາຂອງທຸລະກິດການເງິນ ແລະ ທຸລະກິດທີ່ບໍ່ແມ່ນການເງິນ ຈະສົ່ງຜົນກະທົບຕໍ່ອັດຕາວະພາບຄ່ອງ. (ເບິ່ງຂໍ້ທີ 6).

<sup>4</sup> In credit risk the term vintage means the production of one month of new credits. If you follow the individual vintages of the various months a far quicker insight is achieved in deterioration of the credit portfolio.

## 5. ການວິເຄາະຕາມ ສະຖານະການ

ຈະເປັນແນວໃດ... .. ຖ້າ (ຕົວຢ່າງ).

ໃນສະຖານະການ "ຈະເປັນແນວໃດ ... ຖ້າ", ເຫດການຄວາມສ່ຽງທີ່ແນ່ນອນອາດຈະຖືກອະທິບາຍ ເຊິ່ງສິ່ງຜິດໃຫ້ເກີດຄວາມສ່ຽງອື່ນໆເຊັ່ນ: ຄວາມສ່ຽງທາງດ້ານການເງິນ (ເຊັ່ນຄວາມສ່ຽງດ້ານການປ່ອຍສິນເຊື້ອ, ຄວາມສ່ຽງດ້ານສະພາບຄ່ອງ, ຄວາມສ່ຽງດ້ານຄວາມສາມາດໃນການຊຳລະໜີ້) ຫຼືຄວາມສ່ຽງດ້ານການເງິນທີ່ບໍ່ແມ່ນການເງິນ (ເຊັ່ນວ່າພະນັກງານບໍ່ມີຂໍ້ມູນ - ແລະ ເຕັກໂນໂລຢີການສື່ສານ (ICT), ຄວາມສ່ຽງດ້ານຊື່ສຽງ).

ການວິເຄາະຕາມສະຖານະການແມ່ນອີງໃສ່ເຫດການທີ່ເກີດຈາກ:

- ຜູ້ມີສ່ວນຮ່ວມ
- ບຸກຄົນ ທີ່ 3 / ຜູ້ສະໜອງ
- ເຫດການເສດຖະກິດມະຫາພາກ
- ເຫດການການເມືອງ / ປະຕິກິລິຍາຂອງປະຊາຊົນ

ເປົ້າຕົວຢ່າງ ຂ້າລຸ່ມນີ້:

**ຜູ້ທີ່ມີສ່ວນຮ່ວມ:**

- ລູກຄ້າ / ພະນັກງານ ເຈັບປ່ວຍ ແລະ ບໍ່ສາມາດເຮັດວຽກໄດ້ເປັນເວລາດົນນານ
- ລູກຄ້າບໍ່ສາມາດຈ່າຍຄືນ, PAR ຈະເພີ່ມຂຶ້ນ x%
- ປະຊາຊົນແຮ່ກັນມາ ຖອນເງິນ ຈາກບັນຊີເງິນຝາກປະຢັດ ແລະ ບັນຊີເງິນຝາກ
- ພະນັກງານບໍ່ຕ້ອງການທີ່ຈະເຂົ້າໄປໃນພື້ນທີ່ທີ່ແອອັດ ຫລື ມີຜູ້ຕິດເຊື້ອ, ສິ່ງນີ້ຈະເຮັດໃຫ້ລູກຄ້າມີຄວາມຕ້ອງການເຂົ້າໄປໃຊ້ບໍລິການຢູ່ສາຂາ
- ຜູ້ໃຫ້ທຶນກໍ່ບໍ່ໃຫ້ຕໍ່ສັນຍາກູ້ຢືມສະບັບໃຫມ່ ຫຼື ຖອນເງິນກູ້ຄືນ
- ລັດຖະບານຕັດສິນໃຈບິດປະເທດ (ເຊັ່ນ:ປະເທດຈີນ, ບາງປະເທດຢູ່ເອີຣົບ, ເຊັ່ນດຽວກັນກັບປະເທດທີ່ ກຳລັງພັດທະນາເຊັ່ນ: ຟີລິບປິນ, ເອວສະວາດໍ, ບາງປະເທດຢູ່ອາຟຣິກາ, ອິນເດຍ, ແລະ ອື່ນໆ)
- ການຝາກເງິນທີ່ຢູ່ທະນາຄານ : ພວກເຂົາມີສະພາບຄ່ອງພຽງພໍບໍ່? ຫຼື ພວກເຂົາສາມາດແຊ່ເງິນຝາກໄວ້ໄດ້ບໍ່?
- ການຖອນເງິນຢູ່ທະນາຄານ: ບໍ່ວ່າ ທະນາຄານຈະກຳນົດສຳລັບການຖອນເງິນສິດ?

**ບຸກຄົນທີສາມ:**

- ລະ ບິ ບ ເຄືອຂ່າຍໂທລະສັບມີຖືບໍ່ສາມາດໃຊ້ໄດ້ເປັນ x ຊົ່ວໂມງ / ມື້
- ລະ ບິ ບ ເຄືອຂ່າຍອິນເຕີເນັດບໍ່ສາມາດໃຊ້ໄດ້ເປັນ x ຊົ່ວໂມງ / ມື້
- ລະ ບິ ບ ພະລັງງານບໍ່ສາມາດໃຊ້ໄດ້ເປັນ x ຊົ່ວໂມງ / ມື້
- ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການດ້ານໄອທີ ຫລຸດຜ່ອນການໃຫ້ບໍລິການ ຫຼື ຢຸດກິດຈະການ
- ລະບົບພື້ນຖານໂຄງລ່າງ/ສິ່ງອຳນວຍຄວາມສະ ດວກທີ່ຈຳເປັນເປັນເປເສຍຫາຍ (ພະລັງງານ,ການຄົມມະນາຄົມ, ແລະ ອື່ນໆ)

**ເຫດການເສດຖະກິດມະຫາພາກ**

- ການຂຶ້ນ/ລົງຂອງອັດຕາດອກເບ້ຍ
- ຄວາມສ່ຽງດ້ານອັດຕາແລກປ່ຽນ FX: ການອ່ອນຕົວລົງຂອງສະກຸນເງິນທ້ອງຖິ່ນ
- ການຂັບເຄື່ອນທີ່ຊຳລັງຂອງລະບົບສິນຄ້າ / ວັດຖຸດິບສິ່ງຜົນກະທົບຕໍ່ສະຖາບັນ / ສິ່ງຜົນກະທົບຕໍ່ທຸລະກິດຂອງລູກຄ້າ
- ການເຮັດທຸລະກຳທາງການເງິນຊຳລັງ
- ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການກິດຈະກຳທີ່ສຳຄັນຈາກພາຍນອກບໍ່ມີ(ເຊັ່ນ: ໄອທີ)

**ເຫດການທາງການເມືອງ / ປະຕິກິລິຍາຂອງປະຊາຊົນ:**

- ການສື່ໂກງ, ການສື່ລາດບັງຫຼວງ
- ຄວາມບໍ່ສະຫງົບທາງການເມືອງ / ຜູ້ປະທ້ວງ / ການກໍ່ຄວາມຈຸ້ນວາຍ / ການປິດລ້ອມ
- ການໂຈນລະກຳ, ການປຸ້ນຈີ້
- ຄວາມອິດຢາກ
- ນັກການເມືອງສົ່ງເສີມການເຄື່ອນໄຫວ “ບໍ່ຈ່າຍເງິນ”.

## 6. ການປະເມີນຄວາມສ່ຽງ

ການຮັກສາລະດັບສະພາບຄ່ອງໃຫ້ຢູ່ໃນລະດັບທີ່ມີປະສິດທິພາບພຽງພໍ ແມ່ນເປັນປັດໃຈຫຼັກຂອງການສືບຕໍ່ດໍາເນີນທຸລະກິດ. ຖ້າບໍ່ໄດ້ເຮັດການວິເຄາະແບບເຕັມຮູບແບບ ຄືດັ່ງທີ່ກ່າວມາ ແລະ ການວິເຄາະອີງຕາມສະຖານະການທີ່ກ່າວມາຂ້າງເທິງນັ້ນ, ມັນຈະມີຜົນທີ່ສໍາຄັນທາງດ້ານການເງິນທີ່ກ່ຽວຂ້ອງກັບສະຖານະການປັດຈຸບັນ:

1. ການເພີ່ມຂຶ້ນ PAR, ຜົນໄດ້ຮັບແມ່ນ
2. ປັນຫາສະພາບຄ່ອງ, ຜົນໄດ້ຮັບແມ່ນ
3. ປັນຫາການຊໍາລະໜີ້, ຜົນໄດ້ຮັບແມ່ນ
4. ການລະເມີດສັນຍາ / ຂໍ້ກຳນົດດ້ານກົດລະບຽບ, ຜົນໄດ້ຮັບແມ່ນ
5. ການລົ້ມລະລາຍ

ມັນເປັນສິ່ງສໍາຄັນໃນການຈັດການສະພາບຄ່ອງກ່ອນທີ່ມັນຈະຊໍາເກີນໄປ. ປັນຫາດ້ານສະພາບຄ່ອງຈະແຈ້ງເຕືອນທຸກພາກສ່ວນກ່ຽວຂ້ອງໂດຍອັດຕະໂນມັດ ແລະ ນັ້ນຈະສົ່ງຜົນໃຫ້ການກະທຳຈາກຝ່າຍພວກເຂົາພະຍາຍາມປ້ອງກັນບັນຫາຕ່າງໆໃນຕອນທ້າຍຂອງພວກເຂົາ, ສິ່ງນີ້ຈະຮຽກຮ້ອງໃຫ້ມີສ່ວນທີ່ເຫຼືອຂອງລະບົບຕ່ອງໂສ້ຂອງເຫດການທີ່ສິ້ນສຸດລົງໃນການລົ້ມລະລາຍ.

ສະຖານະການທັງໝົດທີ່ກ່າວມາຂ້າງເທິງນັ້ນຈະສົ່ງຜົນກະທົບທາງລົບຕໍ່ລະບົບການເງິນ, ມັນຈະສົ່ງຜົນກະທົບທາງລົບຕໍ່ລາຍຮັບ, ລາຍຈ່າຍ ແລະ ຜົນກະທົບທີ່ອາດຈະເກີດຂຶ້ນກັບສະພາບຄ່ອງ (ຜົນກະທົບທາງອ້ອມ). ແຕ່ສະພາບຄ່ອງແມ່ນໄດ້ຮັບຜົນກະທົບໂດຍກົງໃນເວລາທີ່ຕົວຢ່າງລູກຄ້າຜິດນັດຫຼາຍຂຶ້ນ ແລະ/ຫຼື ຖອນເງິນທ້ອນຂອງພວກເຂົາຢ່າງຫຼວງຫຼາຍ ຫຼື ຂາດເງິນທຶນທີ່ຈະປ່ອຍກູ້

ນີ້ຫມາຍຄວາມວ່າຜົນໄດ້ຮັບ ຂອງການວິເຄາະສະຖານະການ ຕ້ອງໄດ້ຮັບການອະທິບາຍຕາມສະພາບຄ່ອງ, ຊຶ່ງຫມາຍເຖິງການທົດສອບຄວາມກົດດັນ.

ການທົດສອບຄວາມກົດດັນແມ່ນໃຊ້ເພື່ອທົດສອບຄວາມຕ້ານທານຂອງ FSP ຕໍ່ກັບສະຖານະການທາງການເງິນທີ່ບໍ່ດີ. ຜົນສະທ້ອນຂອງສະຖານະການຕ່າງໆ ສາມາດສະທ້ອນໃຫ້ເຫັນໃນສະພາບຄ່ອງໃນແຕ່ລະໄລຍະ.

ດັ່ງນັ້ນ, ຕົວຢ່າງ ຖ້າ PAR ເພີ່ມຂຶ້ນເຖິງ  $x\%$ , ການສໍ້ໂກງເພີ່ມຂຶ້ນໂດຍ  $y\%$  ແລະ ເງິນຕາທ້ອງຖິ່ນອ່ອນຄ່າລົງ ໂດຍ  $z\%$  ມັນຫມາຍ ຄວາມວ່າແນວໃດກັບສະພາບຄ່ອງໃນແຕ່ລະໄລຍະ.

ບົດລາຍງານ Gap ດ້ານສະພາບຄ່ອງແມ່ນເຄື່ອງມືໃນການ ຈຳລອງສະຖານະການຕ່າງໆ ແລະ ເພື່ອເບິ່ງຜົນກະທົບທີ່ມີຕໍ່ສະພາບຄ່ອງ ແລະ ຊ່ອງຫວ່າງຂອງສະພາບຄ່ອງໃນແຕ່ລະໄລຍະ.

ໂດຍການປ່ຽນແປງຕົວແປໃນບົດລາຍງານGapອີງຕາມການວິເຄາະ (ສະຖານະການ), ຜົນກະທົບຂອງສະພາບຄ່ອງແລະຊ່ອງຫວ່າງຂອງສະພາບຄ່ອງສາມາດຖືກວິເຄາະໄດ້. ມາດຕະການຕ້ອງໄດ້ປະຕິບັດເພື່ອຫຼຸດຜ່ອນຊ່ອງຫວ່າງໃຫ້ຢູ່ໃນລະດັບທີ່ຍອມຮັບໄດ້ໂດຍການຫຼຸດຜ່ອນລາຍຈ່າຍ ແລະ ເລື່ອນການລົງທຶນ ແລະ ເພີ່ມອັດຕາເງິນເຟີ້, ເຊັ່ນ: ໂດຍໄດ້ຮັບການສະໜັບສະໜູນ/ ຊ່ວຍເຫຼືອລ້າ/ ເງິນກູ້ຈາກຜູ້ໃຫ້ກູ້ສາກົນ ແລະ NGO. ມີການພົມເຜີຍແຜ່ CGAP ທີ່ດີຫຼາຍເຊິ່ງພັນລະນາເຖິງວິທີການ/ ເຄື່ອງມືຂອງການລາຍງານຊ່ອງຫວ່າງດ້ານສະພາບຄ່ອງແລະກ່ຽວກັບອັດຕາສ່ວນສະພາບຄ່ອງ. ພ້ອມກັນນັ້ນ, ວິທີການ / ເຄື່ອງມື ສໍາ ລັບຄວາມສ່ຽງດ້ານອັດຕາດອກເບ້ຍ (ແລະການລາຍງານຊ່ອງຫວ່າງ) ແລະ ຄວາມສ່ຽງ FX ແມ່ນໄດ້ຖືກອະທິບາຍ<sup>5</sup>.

<sup>5</sup><https://www.cgap.org/sites/default/files/CGAP-Focus-Note-Asset-and-Liability-Management-for-Deposit-Taking-Microfinance-Institutions-Jun-2009.pdf>

## 7. ບົດສະຫລຸບຄຳແນະນຳໃນການປະເມີນຄວາມສຳຄັນ

<p><b>ອົງການຈັດຕັ້ງ</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ຈັດຕັ້ງຄະນະກຳມະການຮັບຜິດຊອບແກ້ໄຂວິກິດການ, ແຕ່ງຕັ້ງຜູ້ຈັດການຮັບຜິດຊອບແກ້ໄຂວິກິດການ ແລະ ຜູ້ຈັດການດ້ານການສື່ສານ (ເບິ່ງກ່ອນໜ້ານີ້).</li> <li>ກຳນົດພະນັກງານຄົນສຳຄັນ.</li> <li>ປັບປຸງແຜນການນຳພາເພື່ອຄວາມຕໍ່ເນື່ອງໃນກໍລະນີທີ່ບໍ່ມີຜູ້ທີ່ມີອຳນາດໃນການຕັດສິນໃຈ ແລະ ຜູ້ບໍລິຫານທີ່ສຳຄັນ.</li> <li>ຕ້ອງແນ່ໃຈວ່າທ່ານມີຂໍ້ມູນລາຍລະອຽດສຳລັບການຕິດຕໍ່ເຊັ່ນ: ອັບເດດ (ເບີໂທລະສັບ, ທີ່ຢູ່) ຂອງພະນັກງານທຸກຄົນ, ອັບເດດລາຍຊື່ໂທລະສັບຂອງກຸ່ມຜູ້ນຳພາຢູ່ສະຖາບັນ.</li> <li>ສັງລວມຂໍ້ມູນຕິດຕໍ່ຂອງຜູ້ມີສ່ວນຮ່ວມ ທັງຫມົດ ແລະ ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການດ້ານສຸຂະພາບ.</li> <li>ອອກບັດໃສ່ກະເປົາເງິນພ້ອມລາຍລະອຽດຕິດຕໍ່ທີ່ສຳຄັນໃຫ້ສະມາຊິກຂອງຄະນະກຳມະການຮັບຜິດຊອບແກ້ໄຂວິກິດການ.</li> </ul>
<p><b>ການວິເຄາະ</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ເຮັດການວິເຄາະກ່ຽວກັບກິດຈະກຳ ແລະ ຊັບພະຍາກອນ ທີ່ສຳຄັນ (ເບິ່ງກ່ອນໜ້ານີ້).</li> <li>ເຮັດການວິເຄາະຜູ້ມີສ່ວນຮ່ວມ ລວມໄປເຖິງ ການວິເຄາະຄວາມເພິ່ງພໍໃຈຂອງບຸກຄົນທີ່3 (ເບິ່ງກ່ອນໜ້ານີ້).</li> <li>ເຮັດການວິເຄາະສະຖານະການ, ໃຊ້ມາດຕະການທີ່ຈຳເປັນ (ເບິ່ງກ່ອນໜ້ານີ້).</li> <li>ສິ່ງສຳຄັນສຳລັບການດຳເນີນທຸລະກິດ: ເຮັດການວິເຄາະສະພາບຄ່ອງ ແລະ ການທົດສອບຄວາມກົດດັນ.ດຳເນີນການທີ່ເໝາະສົມ (ເບິ່ງມາດຕະການ).</li> </ul>
<p><b>ແຜນ BCP</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ສ້າງແຜນການສືບຕໍ່ທຸລະກິດ ແລະ ແຜນການສື່ສານ ໂດຍອີງໃສ່ດັ່ງນີ້:             <ul style="list-style-type: none"> <li>ການປະຕິບັດດັ່ງທີ່ສະແດງຢູ່ດ້ານລຸ່ມ</li> <li>ການປະຕິບັດເພີ່ມເຕີມໂດຍອີງຕາມການວິເຄາະດັ່ງທີ່ສະແດງໄວ້ຢູ່ຂ້າງເທິງ</li> <li>ສື່ສານໃຫ້ທັນເວລາ ແລະ ເປີດເຜີຍ, ທັງພາຍໃນ ແລະ ພາຍນອກກັບຜູ້ມີສ່ວນຮ່ວມຕ່າງໆ</li> </ul> </li> </ul>

### ຄວາມໄວແມ່ນສິ່ງທີ່ສຳຄັນທີ່ສຸດໃນສະຖານະການວິກິດ, ທຸກໆມື້ມີຄ່າ!

ສຶກສາ ແລະ ເລືອກ ສິ່ງທີ່ເໝາະສົມສຳລັບທ່ານ ໃນໄລຍະນີ້ ເລີ່ມຕົ້ນດ້ວຍການສ້າງແຜນ ແລະ ຢ່າພະຍາຍາມໃຫ້ ສຳເລັດໃນຕອນນີ້, ມັນຈະໃຊ້ເວລາຫຼາຍເກີນໄປ, ທ່ານສາມາດປັບແກ້ໄດ້ໃນພາຍຫຼັງ.

ພາກທີ II – ມາດຕະການສໍາລັບ ຮັບຜິດຊອບແກ້ໄຂວິກິດການ ແລະ ແຜນການດໍາເນີນ  
ທຸລະກິດຕໍ່.



**ມາດຕະການ ສໍາລັບ ຮັບຜິດຊອບແກ້ໄຂວິກິດ  
ການ ແລະ ແຜນການດໍາເນີນທຸລະກິດຕໍ່**

- ພະນັກງານ
- ທຸລະກິດ
- ການເຂົ້າເຖິງຫ້ອງການ
- ຊັບພະຍາກອນ (IT, ສະຖານທີ່, ສິ່ງອໍານວຍຄວາມສະດວກ)
- ນະໂຍບາຍ
- ລູກຄ້າ
- ຜູ້ໃຫ້ທຶນ/ ກິດລະບຽບ / ສະມາຄົມການເງິນຈຸລະພາກ

- ສືບຕໍ່ຝຶກອົບຮົມສ້າງຈິດສໍານຶກ: ໃຊ້ສື່ເອເລັກໂຕຣນິກໃຫ້ຫຼາຍເທົ່າທີ່ເປັນໄປໄດ້
- ແນະນຳພະນັກງານ ໃຊ້ມາດຕະການດ້ານສຸຂະອະນາໄມທີ່ຖືກຕ້ອງ (ເບິ່ງລາຍລະອຽດໃນເອກະສານຊ້ອນທ້າຍ 1).
- ຊຸກຍູ້ໃຫ້ພະນັກງານຫລີກລ່ຽງຄົນກຸ່ມໃຫຍ່, ການພົບປະທາງສັງຄົມ, ການຊຸມນຸມຂອງຄົນຈໍານວນຫລາຍ / ສະຖານທີ່ທີ່ແອອັດ (ຕະຫລາດ, ໂຮງຮູບເງົາ, ສະຖານທີ່ທາງສາສະໜາ, ສະຖານີຕ່າງໆ, ບ່ອນຈອດລົດເມ, ສະຖານທີ່ສາທາລະນະ) ແລະ ການຂົນສົ່ງສາທາລະນະ.
- ພະນັກງານທີ່ມີເງື່ອນໄຂ ຄວາມສ່ຽງ ແລະ ມີສຸຂະພາບອ່ອນແອ ແມ່ນຈະຖືກຮ້ອງຂໍໃຫ້ເຮັດວຽກຈາກເຮືອນ. ພະນັກງານທີ່ເປັນໄຂ້ ແລະ/ຫຼື ອາການອື່ນໆທີ່ກ່ຽວຂ້ອງກັບ Covid-19 ຕ້ອງຢູ່ເຮືອນ, ລາຍງານຕໍ່ຝ່າຍບຸກຄະລາກອນ.
- ພິຈາລະນາເຕັກນິກຕ່າງໆໃນການຮັກສາ ຫຼື ປັບປຸງຂວັນກຳລັງໃຈຂອງພະນັກງານ (ເບິ່ງບົດບັນທຶກຂອງອົງການອານາໄມໂລກ ວ່າດ້ວຍການຮັບມືກັບຄວາມກົດດັນໃນໄລຍະການລະບາດຂອງ 2019-nCoV) ແລະ ສ້າງແຜນການສື່ສານພາຍໃນ ເພື່ອຈັດການຄວາມຢ້ານກົວ ແລະ ຄວາມແຕກຕື່ນ.
- ເບິ່ງແຍງການສໍາຮອງຂໍ້ມູນພະນັກງານຫຼັກ, ການແລກປ່ຽນຄວາມຮູ້ລະຫວ່າງຜູ້ຮັບຜິດຊອບຫລັກ ແລະ ຮອງ; ບໍ່ແບ່ງປັນພື້ນທີ່ເຮັດວຽກເພື່ອໃຊ້ຮ່ວມກັນ.
- ພິຈາລະນາ ຮັກສາ ແລະ ແມ້ແຕ່ຈ່າຍເງິນພິເສດໃຫ້ພະນັກງານໃນສະພາບການທີ່ຫຍຸ້ງຍາກ ແລະ ເພື່ອຮັກສາຄວາມຈິງຮັກພັກດີ ຂອງເຂົາເຈົ້າ (ຖ້າເປັນໄປໄດ້).
- ຝ່າຍບຸກຄະລາກອນຕ້ອງພິຈາລະນາຄວາມອາດສາມາດ ດັດປັບຕາມຄວາມເໝາະສົມ. ສໍາລັບພະນັກງານທີ່ລາພັກ ແລະ ບໍ່ມາການ ທີ່ຈະບໍ່ສົ່ງຜົນກະທົບຕໍ່ການດໍາເນີນທຸລະກິດຢ່າງຕໍ່ເນື່ອງ, ໃຫ້ພວກເຂົາພັກວຽກທາງບໍລິຫານໃຫ້ໄວເທົ່າທີ່ຈະໄວໄດ້.
- ພິຈາລະນາການເຮັດວຽກເປັນກະ (ທີມ A, ທີມ B) ສໍາລັບຜູ້ທີ່ຕ້ອງເຮັດວຽກຢູ່ໃນອາຄານສໍານັກງານ; ຈັດຕາຕະລາງໃຫ້ພະນັກງານທີ່ສາມາດຮັບຜິດຊອບໄດ້ຫຼາຍໜ້າວຽກ
- ການສ້າງ ຫຼື ປັບປຸງນະໂຍບາຍ "ເຮັດວຽກຢູ່ເຮືອນ. ທີ່ຕັດສິນໃຈໂດຍການຜູ້ບໍລິຫານ. ກຽມພ້ອມທີ່ຈະນໍາໄປໃຊ້ກັບພະນັກງານທຸກຄົນໃນກໍລະນີມີການປົດປະເທດ ບາງສ່ວນ ຫຼື ທັງຫມົດ.
- ຕິດຕາມກວດກາ ຈໍານວນພະນັກງານທີ່ເຮັດວຽກຈາກບ້ານ ແລະ ພະນັກງານທີ່ຖືກລາຍງານວ່າເຈັບປ່ວຍ.
- ໃນກໍລະນີທີ່ພະນັກງານຕິດເຊື້ອ, ສະຖານທີ່ ເຮັດວຽກຂອງລາວຈະຖືກຂ້າເຊື້ອ. ລວມ ທັງພະນັກງານ ແລະ ລູກຄ້າທຸກຄົນທີ່ມີການຕິດຕໍ່ກັບລາວ ຫລື ຈະຖືກກັກຕົວ ແລະ ຢ່າງໜ້ອຍສຸດຂອງການບໍລິການຈະຖືກເບິ່ງຄືນ.

<sup>6</sup>[https://www.who.int/docs/default-source/coronaviruse/coping-with-stress.pdf?sfvrsn=9845bc3a\\_2](https://www.who.int/docs/default-source/coronaviruse/coping-with-stress.pdf?sfvrsn=9845bc3a_2)

<p><b>ທຸລະກິດ</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ຢຸດການດຳເນີນກິດຈະກຳ</li> <li>• ຢຸດກິດຈະກຳການຊື້ຂອງລູກຄ້າ</li> <li>• ກຳນົດບຸລິມະສິດ ແລະ ການຍົກເວັ້ນ (ລູກຄ້າ, ປະເພດທຸລະກິດ, ເຂດແດນ, ສາຂາແລະອື່ນໆ) ຖ້າສາມາດຄວາມສາມາດ ແລະ ຄວາມຕ້ອງການທີ່ຈະສືບຕໍ່ການປ່ອຍສິນເຊື່ອ, ການເອົາໃຈໃສ່ເປັນພິເສດ ແມ່ນການປ່ອຍເງິນກູ້ໃຫ້ແກ່ວົງຈອນຂອງກະສິກຳ ເຊິ່ງມັນໄດ້ເລີ່ມເກີດຂຶ້ນແລ້ວຢູ່ຫຼາຍທີ່ສຸດ ແມ່ນປະເທດທີ່ກຳລັງພັດທະນາ</li> <li>• ອີງຕາມຄວາມກົດດັນດ້ານສະພາບຄ່ອງ: ຫຼຸດຜ່ອນລາຍຈ່າຍ ແລະ ການລົງທຶນທີ່ບໍ່ຮີບດ່ວນ, ຂໍຄວາມຊ່ວຍເຫລືອທາງດ້ານການເງິນ / ເງິນທຶນເພີ່ມເຕີມ (ເບິ່ງຂໍ້ມູນເພີ່ມເຕີມຂ້າງລຸ່ມນີ້)</li> <li>• ຮັກສາການຕິດຕໍ່ພົວພັນກັບທະນາຄານຢ່າງໃກ້ຊິດ ແລະ ເຮັດການປະເມີນ ສະພາບຄ່ອງຂອງຕົນເອງ ເພື່ອປະເມີນວ່າເງິນຝາກທີ່ເກັບໄວ້ໃນທະນາຄານ ແມ່ນມີສະພາບຄ່ອງພຽງພໍ ຫຼື ບໍ່</li> <li>• ສົ່ງເສີມການນຳໃຊ້ລະບົບການຊຳລະຜ່ານມືຖື.</li> <li>• ກຳນົດແນວທາງ ຫຼື ວິທີແກ້ໄຂບັນຫາໃຫມ່ໆ ທາງດ້ານໄອທີ ທີ່ສາມາດໃຊ້ ສຳລັບລູກຄ້າແລະພະນັກງານ.</li> <li>• ຢຸດກິດຈະກຳທີ່ບໍ່ສຳຄັນເຊັ່ນ: ການຝຶກອົບຮົມ, ການປະຊຸມສ້າງທຶມ ແລະ ອື່ນໆ. ສົ່ງເສີມການຮຽນຮູ້ຜ່ານລະບົບອອນລາຍ e-learning ຖ້າເປັນໄປໄດ້.</li> <li>• ຖ້າຈຳເປັນຕ້ອງຈັດກອງປະຊຸມ ແມ່ນຈະຕ້ອງຈັດກອງປະຊຸມທາງອອນລາຍ ວິດີໂອ ຄອນເຟີເລັນ ເທົ່ານັ້ນ.</li> <li>• ຢຸດການເດີນທາງ</li> </ul>
<p><b>ການເຂົ້າເຖິງ ຫ້ອງການ</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ຈຳກັດບັນດາແຂກທີ່ຈະເຂົ້າມາຢ້ຽມຢາມທີ່ຫ້ອງການ ຍົກເວັ້ນແຕ່ມີຄວາມ ຈຳເປັນແທ້ໆ.</li> <li>• ຂໍຄວາມຮ່ວມມືກັບລູກຄ້າໃນການເຮັດທຸລະກຳຜ່ານມືຖື ໃຫ້ຫຼາຍເທົ່າທີ່ເປັນໄປໄດ້ (ແລະສາມາດນຳໃຊ້ໄດ້)</li> <li>• ທຸກໆການປະຊຸມທີ່ປະເຊີນຫນ້າກັບຜູ້ມາຢ້ຽມຢາມທີ່ເຂົ້າມາໃນພື້ນທີ່ດຽວກັນ (ຖ້າຮີບດ່ວນ) ໃຫ້ຈຳກັດສະເພາະຫ້ອງປະຊຸມຊັ້ນລຸ່ມ; ປະຕິເສດການເຂົ້າເຖິງ ສຳລັບແຂກທີ່ບໍ່ໄດ້ຂໍເຂົ້າມາໃນອາຄານ. ບັນທຶກປະຫວັດການເຂົ້າອອກຂອງຜູ້ມາຢ້ຽມຢາມ.</li> <li>• ຢຸດການສະໜັບສະໜູນຈາກຕ່າງປະເທດ ລວມໄປເຖິງ ການຊ່ວຍເຫຼືອຈາກອາສາສະໝັກ</li> <li>• ໃນກໍລະນີລູກຄ້າຍັງສາມາດເຂົ້າມາໃຊ້ບໍລິການທີ່ສາຂາໄດ້: <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ ອະນຸຍາດໃຫ້ມີລູກຄ້າພາຍໃນຈຳນວນຈຳກັດ; ຮັກສາໄລຍະຫ່າງທີ່ເໝາະສົມລະຫວ່າງເຂົາເຈົ້າ (ລວມທັງກຳນົດຈຸດຍືນລໍຖ້າ)</li> <li>◦ ຈັດຕັ້ງການ ວັດແທກອຸນຫະພູມຢູ່ທາງເຂົ້າຂອງຫ້ອງການ ແລະ ຫ້ອງການສາຂາ. ຖ້າລູກຄ້າມີໄຂ້ຈະບໍ່ໃຫ້ເຂົ້າໄປໃນຫ້ອງການ</li> <li>◦ ຕິດຕັ້ງຈຸດສຳລັບໃຫ້ລູກຄ້າລ້າງມື ດ້ວຍນໍ້າ ແລະ ສະບູ ຫຼື ນໍ້າເຫຼົ້າຖູມີເຊັດຂ້າເຊື້ອຢູ່ບ່ອນທາງເຂົ້າປະຕູ</li> <li>◦ ຂໍຄວາມຮ່ວມມືກັບລູກຄ້າໃຫ້ລ້າງມືທຸກຄັ້ງດ້ວຍສະບູ ຫຼື ເຊັດມືດ້ວຍນໍ້າເຫຼົ້າ</li> </ul> </li> </ul>

<sup>7</sup> According to the advice of WHO it is not fully reliable as symptoms of fever only show up after a couple of days after being infected, see appendix 2

ຊັບພະຍາກອນ  
(IT, ສະຖານທີ່,  
ສິ່ງອໍານວຍຄວາມ  
ສະດວກ)

- ເພີ່ມມາດຕະການສຸຂະອະນາໄມ (ທໍາຄວາມສະອາດ / ຂ້າເຊື້ອທ້ອງການຕ່າງໆຕາມປົກກະຕິ ໜັ້ນ ເຮັດຄວາມສະອາດຢູ່ເລື້ອຍໆ).
- ຈັດແຈງທ້ອງການສໍາຮອງເພື່ອເຮັດວຽກໃນກໍລະນີທີ່ສໍານັກງານໃຫຍ່ບໍ່ສາມາດບໍລິການໄດ້ອີກຕໍ່ໄປ
- ຈັດແຈງແລະທົດສອບ (!) ICT / MIS ມາດຕະການຄວາມຕໍ່ເນື່ອງ (ການສໍາຮອງຂໍ້ມູນ, UPS\*, ເຄື່ອງປັ່ນໄຟທີ່ມີໄຟພຽງພໍ).
- ຈັດແຈງສິ່ງອໍານວຍຄວາມສະດວກຕ່າງໆ ໃນການເຮັດວຽກຈາກເຮືອນ (ຄອມພິວເຕີໂນດບຸກຂອງ ບໍລິສັດ, ການເຊື່ອມຕໍ່ VPN, ໂທລະສັບມືຖື) ແລະ ທົດສອບ (!) ກັບພະນັກງານທີ່ກ່ຽວຂ້ອງ.
- ທົດສອບອຸປະກອນການປະຊຸມທາງວິດີໂອ.
- ສ້າງສິ່ງອໍານວຍຄວາມສະດວກໃນການຊໍາລະຜ່ານມືຖື. ສ້າງການຮ່ວມມື.
- ຊື້ສິ່ງອໍານວຍຄວາມສະດວກດ້ານສຸຂະພາບ ແລະ ຄວາມປອດໄພທີ່ພຽງພໍເຊັ່ນ: ເຈວລ້າງມື, ຖົງມື ທາງການແພດ, ສະບູແລະ/ຫຼືເຫຼົ້າ. ເຈ້ຍອານາໄມ ສໍາລັບທໍາຄວາມສະອາດ.
- ຮັບປະກັນຄວາມພ້ອມຂອງເຄື່ອງໃຊ້ທ້ອງການທີ່ສໍາຄັນ (ເຄື່ອງອຸປະກອນຮັບໃຊ້ທ້ອງການ).
- ຈັດແຈງການປ້ອງກັນ ສໍາລັບພະນັກງານຕໍາແໜ່ງຝາກຖອນເຊັ່ນ: ແຜ່ນພລາສຕິກໃສ ຫລື ແກ້ວໃສ ເພື່ອແຍກໂຕອອກຈາກລູກຄ້າ.
- ຫຼຸດຈໍານວນຄົນທີ່ຢູ່ໃນຫ້ອງດຽວກັນ, ຮັກສາໄລຍະຫ່າງຢ່າງໜ້ອຍ 1.5 ແມັດຕະຫຼອດເວລາ.
- ປັບປຸງເວລາເປີດບໍລິການ.
- ປິດສາຂາໃນເຂດພື້ນທີ່ທີ່ໄດ້ຮັບຜົນກະທົບ - ຫ້າມໃຫ້ພະນັກງານເຂົ້າໄປເຂດພື້ນທີ່ທີ່ໄດ້ຮັບຜົນ ກະທົບ.
- ເພີ່ມມາດຕະການຮັກສາຄວາມປອດໄພ ເພື່ອປົກປ້ອງພະນັກງານແລະຊັບສິນ. ກໍານົດຄວາມປອດ ໄພ 24/7.

\* UPS: ບ່ອນສະໜອງພະລັງງານສໍາຮອງ: ປ້ອງກັນການສູນເສຍຂອງຂໍ້ມູນ ໃນກໍານິທີ່ໄຟຟ້າດັບ

ນະໂຍບາຍ

- ກວດກາ ປະກັນໄພສໍາລັບລູກຄ້າ, ພະນັກງານ ແລະ ສະຖາບັນ ຂອງຕົນເອງ. ກວດກາປະກັນໄພ ຂອງສະຖາບັນ; ຕິດຕາມກວດກາການຮຽກຄືນປະກັນໄພຈາກລູກຄ້າ.
- ກວດເບິ່ງສັນຍາປະກັນສຸຂະພາບ / ປະກັນຊີວິດຂອງລູກຄ້າຖ້າມີ (ການຄຸ້ມຄອງ, ຂັ້ນຕອນການ ຮຽກຮ້ອງ, ແລະ ອື່ນໆ) ແລະ ແຈ້ງໃຫ້ຊາບຕາມຄວາມເໝາະສົມ.
- ກວດສອບລະບຽບການຂອງ HR ແລະ ເຮັດການດັດແກ້ຕາມຄວາມຈໍາເປັນ.



## ລູກຄ້າ

- ສືບຕໍ່ຝຶກອົບຮົມສ້າງຈິດສໍານຶກ, ນໍາໃຊ້ສື່ເອເລັກໂຕຣນິກໃຫ້ຫຼາຍເທົ່າທີ່ເປັນໄປໄດ້ (sms, ຂໍ້ຄວາມຂອງ USSD / ວິທະຍຸ / ໂທລະພາບ). ເບິ່ງເວບໄຊທ໌ຂອງອົງການອະນາໄມໂລກ WHO ເປັນຕົວຢ່າງ.
- ໃຊ້ເຄື່ອງມືຊ່ວຍໃນການສື່ສານ (ໂປສເຕີ, ພາບສຽງ) ໃນບ່ອນເຮັດວຽກເພື່ອແຈ້ງ, ເປັນພາສາທ້ອງຖິ່ນ.
- ກະກຽມສໍາລັບການເຂົ້າເຖິງລູກຄ້າແບບໃກ້ຊິດຢູ່ສາຂາ ຖ້າມີຄວາມຕ້ອງການ• ພິຈາລະນາໃຫ້ຄວາມແກ່ລູກຄ້າໃນການນໍາໃຊ້ ກະເປົາເງິນອີເລັກໂຕຣນິກ ເພື່ອຫລີກລ້ຽງການສໍາ ຜັດກັບເງິນສົດ.
- ພິຈາລະນາອອກເງິນກູ້ສຸກເສີນ ສໍາລັບລູກຄ້າທີ່ມີຄວາມຕ້ອງການ (ຖ້າເປັນໄປໄດ້).
- ອະນຸຍາດໃຫ້ຖອນເງິນຈາກການອອມເງິນແລະເງິນຝາກ, ເຮັດໃຫ້ງ່າຍຂຶ້ນ; ພິຈາລະນາດອກເບ້ຍສໍາລັບເງິນຝາກປະຢັດ / ເງິນຝາກທີ່ເກັບໄວ້.
- ຫຼຸດຜ່ອນ ຫລື ໂຈະການຈ່າຍຄືນ / ການຈ່າຍດອກເບ້ຍ (ຖ້າເປັນໄປໄດ້).
- ປັບໂຄງສ້າງສິນເຊື້ອໃນກໍລະນີທີ່ຈໍາເປັນ(ຖ້າເປັນໄປໄດ້).
- ສ້າງລາຍການສັບສິນຂອງລູກຄ້າທີ່ບໍ່ສະບາຍ, ຕິດຕາມສະຖານະການ.
- ສ້າງບ່ອນໃຫ້ຄໍາປຶກສາຊ່ວຍເຫຼືອ ສໍາລັບລູກຄ້າເຊັ່ນ: ເປີດສາຍດ່ວນ.
- ສຸມໃສ່ລູກຄ້າທີ່ມີຢູ່ແລ້ວດ້ວຍວິທີການທີ່ລູກຄ້າເປັນສູນກາງໃຈກາງ.
- ພິຈາລະນາການຈ່າຍຕົ້ນທຶນ ໂດຍບໍ່ເສຍຄ່າ "ວັນພັກຜ່ອນ" ຫຼືການຢຸດເຊົາການຈ່າຍເງິນ ແລະ ການຍົກເວັ້ນຄ່າ ທໍານຽມຈ່າຍຊ້າ.
- ພິຈາລະນາການກູ້ຄືນ / ການກູ້ຢືມເງິນສຸກເສີນ ຫຼື ການຂະຫຍາຍຂອງເງິນທົນຫມຸນວຽນ.
- ພິຈາລະນາອັດຕາພິເສດທີ່ນໍາໃຊ້ກັບເງິນກູ້ໃນຂະແໜງເສດຖະກິດຫຼັກທີ່ໄດ້ຮັບຜົນກະທົບ.
- ສະເໜີ ການບໍລິການເສີມອື່ນໆ (ມາດຕະການຄວາມປອດໄພ ແລະອື່ນໆ). ມີສະຕິ ວ່າລູກຄ້າສ່ວນຫລາຍແມ່ນໃຊ້ເງິນສົດ. ພະຍາຍາມຈັດລະບຽບການເຂົ້າເຖິງຊ່ອງທາງດິຈິຕອນເພື່ອສ້າງຄວາມສະດວກທາງສັງຄົມ.
- ສື່ສານຢ່າງມີແບບແຜນກັບລູກຄ້າ, ອະທິບາຍມາດຕະການທີ່ໄດ້ຖືກນໍາມາໃຊ້ ແລະ ການກະທໍາທີ່ໄດ້ວາງແຜນໄວ້. ຮັບຟັງຄວາມກັງວົນຂອງພວກເຂົາ.
- ເຕືອນລູກຄ້າຕໍ່ກັບການສໍ້ໂກງແລະການຫລອກລວງທີ່ຈະເກີດຂຶ້ນ.
- ເຕືອນໄພກັບຂ່າວລື / ຂ່າວສານຫລອກລວງ (ເບິ່ງເອກະສານຊ້ອນທ້າຍ 2).

**ຜູ້ໃຫ້ທຶນ/ ກົດ  
ລະບຽບ / ສະມາຄົມ  
ການເງິນຈຸລະພາກ**

- ແຈ້ງໃຫ້ຜູ້ມີສ່ວນຮ່ວມ ຊາບກ່ຽວກັບສະຖານະການ ແລະ ມາດຕະການໃໝ່ ທີ່ໄດ້ປະຕິບັດ.
- ຈາກການວິເຄາະໂດຍອີງໃສ່ສະພາບຄ່ອງ ແລະ ການທົດສອບຄວາມກົດດັນດ້ານສະພາບຄ່ອງ, ມັນເປັນສິ່ງສໍາ ຄັນທີ່ຈະຕ້ອງຂໍຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອດ້ານການເງິນໃຫ້ ທັນເວລາຈາກຜູ້ສະໜັບສະໜູນ, ນັກລົງທຶນ, ອົງການຕ່າງໆ, ລັດຖະບານ ແລະ ອື່ນໆ ສະມາຄົມການເງິນຈຸລະພາກແຫ່ງຊາດ ສາມາດມີບົດບາດສໍາຄັນໃນການປະສານງານ ການຮ້ອງຂໍການຊ່ວຍເຫຼືອດ້ານການເງິນ.
- ຄາດວ່າ ວິໃສທັດດ້ານລະບຽບການ ແລະ ມາດຕະການລະດັບປະເທດ ທີ່ລັດຖະບານປະຕິບັດໃຊ້ໃນການພັດທະນາຢ່າງວ່ອງໄວ. ຈໍາເປັນຕ້ອງມີການຕິດຕາມກວດກາຢ່າງຕໍ່ເນື່ອງ ແລະ ຄວນໄດ້ຮັບການ ອໍານວຍຄວາມສະດວກ ຈາກສະມາຄົມການເງິນຈຸລະພາກແຫ່ງຊາດ. ບັນດາ ສກຈ ຄວນຈະໃຊ້ການສະໜັບສະໜູນຈາກສະມາຄົມເພື່ອທີ່ຈະ:
- ປຶກສາຫາລືຢ່າງໃກ້ຊິດ ແລະ ເຈລະຈາຢ່າງມີແບບແຜນກັບຜູ້ຄຸ້ມຄອງຄວບຄຸມມາດຕະການ, ການຍົກເວັ້ນຕ່າງໆທີ່ຈະອາດມີຕໍ່ລູກຄ້າ ແລະ ສກຈ
- ຊອກຫາວິທີທາງໃນການເຊົ່າຫາສິນເຊື້ອທີ່ເປັນໄປໄດ້, , ແຫຼ່ງກູ້ຢືມສຸກເສີນ ແລະ ອື່ນໆ
- ຈັດຕັ້ງການເຮັດວຽກແບບມີປະສິດທິພາບສູງສຸດ ເພື່ອທີ່ຈະຫຼຸດຜ່ອນຄ່າໃຊ້ຈ່າຍ
- ອໍານວຍຄວາມສະດວກ ຫລື ເປັນຜູ້ຊ່ວຍລັດຖະບານ ຫລື ຜູ້ໃຫ້ທຶນຈາກຕ່າງປະເທດ ໃນການແຈກຢາຍເຄື່ອງຂອງສິ່ງບັນເທົາທຸກ ໃຫ້ແກ່ ລູກຄ້າທີ່ມີຄວາມຕ້ອງການ ຫລາຍທີ່ສຸດ.
- ເລີ່ມຕົ້ນການເຈລະຈາ ກ່ຽວກັບການຍົກເວັ້ນຄວາມເປັນໄປໄດ້ຂອງພັນທະສັນຍາ ແລະ ຂໍ້ກຳນົດດ້ານກົດລະບຽບ.

## ເອກະສານຊ້ອນທ້າຍ 1.

### ມາດຕະການສຸຂະອະນາໄມ<sup>8</sup>

ເຖິງແມ່ນວ່າເຊື້ອໄວຣັສອາດຈະເລີ່ມຈາກການສົ່ງຕໍ່ລະຫວ່າງສັດກັບຄົນ, ແຕ່ໃນຂະນະນີ້ໄວຣັສສາມາດແຜ່ລະບາດລະຫວ່າງຄົນສູ່ຄົນໄດ້. ອີງຕາມການຄົ້ນຄ້ວາພົບວ່າ, ຜູ້ຕິດເຊື້ອໜຶ່ງຄົນສາມາດແຜ່ເຊື້ອໄດ້ 2.5 ຄົນໂດຍສະເລ່ຍ. ນັ້ນໝາຍຄວາມວ່າມັນມີຄວາມ ສໍາ ຄັນທີ່ສຸດທີ່ຈະຕ້ອງໃຊ້ມາດຕະການສຸຂະອະນາໄມດ້ານປ້ອງກັນ ແລະ ມາດຕະການອື່ນໆ:

- ✓ ລ້າງມືໃຫ້ສະອາດເລື້ອຍໆດ້ວຍສະບູແລະນໍ້າ ຫລື ລ້າງມືໃສ່ເຫຼົ້າ (alcohol), ຮັບປະກັນວ່າມືເກັບໄວ້ໃຊ້ພຽງພໍ, ແລະວາງກະຈາຍໄວ້ທົ່ວຫ້ອງການ/ອາຄານ; ຂີ້ເຫຍື້ອຕ້ອງຖິ້ມລົງໃສ່ຖັງທີ່ມີການຝາປິດມົດຊິດ
- ✓ ຮັກສາໄລຍະຫ່າງຢ່າງ ໜ້ອຍ 1.5 ແມັດ (ລວງຍາວຂອງສອງແຂນ) ລະຫວ່າງຄົນ (ໄລຍະຫ່າງທາງສັງຄົມ) ທັງພາຍໃນ ແລະ ນອກຫ້ອງການ
- ✓ ສໍາລັບພະນັກງານຮັບຝາກ-ຖອນ, ພະນັກງານຮັກສາຄວາມປອດໄພ ແລະ ພະນັກງານສິນເຊື້ອແມ່ນຄວນ: ສວມໃສ່ຖົງມືທາງການແພດ; ຕ້ອງມີໄວ້ໃນສາງໃຫ້ພຽງພໍ. ພະນັກງານຮັບຝາກ-ຖອນ: ເພາະໄດ້ສໍາຜັດເງິນສົດ (ທະນະບັດ ແລະ ເງິນຫຼຽນ) ເຊິ່ງສາມາດປົນເປື້ອນກັບເຊື້ອໄວຣັສໄດ້
- ✓ ຫລີກລ່ຽງການສໍາຜັດກັບ ປາກ, ດັງ ແລະ ຕາ
- ✓ ຫລີກລ່ຽງການນໍາໃຊ້ອຸປະກອນ biometric ເຊັ່ນ: ເຄື່ອງສະແກນລາຍນີ້ວມີແລະອື່ນໆ ໃນຊ່ວງການແຜ່ລະບາດຂອງເຊື້ອ
- ✓ ຫ້າມຈັບມືກັນ
- ✓ ການຈາມ ຫຼື ໄອໃສ່ຂໍ້ພັບແຂນສອກ (ການຈາມ ຫຼື ໄອໃສ່ມື ຈະເພີ່ມຄວາມສ່ຽງໃນການຕິດເຊື້ອອີກຍ້ອນວ່າມີສໍາຜັດວັດຖຸອື່ນໆ)
- ✓ ທໍາຄວາມສະອາດທຸກມື້ກັບພື້ນທີ່ທີ່ຖືກສໍາຜັດເລື້ອຍໆເຊັ່ນ: ເຄື່ອງສະແກນບັດ, ຄີບອດ, ລູກບິດປະຕູ, ໂຕະ, ໂຕະເຄົ້າເຕີ, ກັງຕັກໄຟ, ໂທລະສັບ, ໂຕະເຮັດວຽກ, ຫ້ອງນໍ້າ, ກອກນໍ້າ, ອ່າງລ້າງມື ແລະ ອື່ນໆ
- ✓ ເປີດປະຕູ, ປ່ອງຢ້ຽມເພື່ອເຮັດໃຫ້ອາກາດພາຍໃນອາຄານຖ່າຍເຖລະອາກາດໃນອາຄານ
- ✓ ບໍ່ໃຊ້ ຈອກນໍ້າ, ປາກກາ, ບ່ວງສ້ອມມົດ ແລະ ອື່ນໆ ຮ່ວມກັນ
- ✓ ພະນັກງານທີ່ຮູ້ສຶກບໍ່ສະບາຍຈະຕ້ອງໄດ້ຮັກສາຕົນເອງຢູ່ເຮືອນຈົນກວ່າຈະຫາຍດີ
- ✓ ພະນັກງານທີ່ມີສຸຂະພາບດີ ແຕ່ຜູ້ທີ່ມີສະມາຊິກຄອບຄົວທີ່ປ່ວຍຢູ່ເຮືອນເປັນ COVID-19 ກໍ່ຄວນຢູ່ເຮືອນເຊັ່ນດຽວກັນຢ່າງໜ້ອຍ 14 ວັນ.

### ວິທີການນໍາໃຊ້ຜ້າອັດປາກ<sup>9</sup>

ທ່ານສາມາດໃຊ້ຜ້າອັດປາກໄດ້ຖ້າທ່ານມີອາການປ່ວຍຈາກ COVID-19 (ໂດຍສະເພາະເວລາໄອ) ຫຼື ທ່ານກໍາລັງເບິ່ງແຍງຄົນໄຂ້ທີ່ຕິດພະຍາດ (COVID-19). ເຊິ່ງຜ້າອັດປາກແມ່ນສາມາດນໍາໃຊ້ເທື່ອດຽວແລ້ວຖິ້ມ. ຖ້າທ່ານບໍ່ໄດ້ປ່ວຍ ຫຼື ບໍ່ໄດ້ເບິ່ງແຍງຄົນໄຂ້ ກ່ຽວກັບ (COVID-19) ແມ່ນບໍ່ຈໍາເປັນໃສ່ຜ້າອັດປາກ. ເຊິ່ງຄວາມຕ້ອງການຂອງໜ້າກາດແມ່ນມີຫຼາຍໃນທົ່ວໂລກ ເພາະສະນັ້ນ ອົງການອະນາໄມໂລກຈຶ່ງຮຽກຮ້ອງໃຫ້ມີການນໍາໃຊ້ຜ້າອັດປາກຢ່າງຮອບຄອບ.

ໝາຍເຫດ: ໃນບາງປະເທດທີ່ຢູ່ທະວີບອາຊີ ມັນຈະເປັນວັດທະນາທໍາໃນການໃສ່ອັດປາກເພື່ອປ້ອງກັນມົນລະພິດ ແຕ່ວ່າດຽວນີ້ແມ່ນໃສ່ເພື່ອຕ້ານກັບໄວຣັສ. ສະນັ້ນ ຖ້າບໍ່ໃຫ້ໃສ່ຜ້າອັດປາກກໍ່ອາດຈະເກີດບັນຫາຢູ່ທະວີບອາຊີ.

ຍັງມີອີກກຸ່ມຄົນທີ່ມີຄວາມສ່ຽງຫຼາຍທີ່ສຸດ: ຜູ້ທີ່ມີສູງອາຍຸ ກວ່າ 60 ປີ ແລະ ຄົນທີ່ມີບັນຫາດ້ານສຸຂະພາບເຊັ່ນ: ພະຍາດຫອບຫິດ, ໂລກເປົາຫວານ, ພະຍາດຫຼອດເລືອດຫົວໃຈ, ບັນຫາໝາກໄຂ່ຫຼືຮ້າຍແຮງ, ຜູ້ທີ່ມີພູມຕ້ານທານຕໍ່າ ແລະ ຜູ້ທີ່ຕິດເຊື້ອ ເອດ.

<sup>8</sup> <https://www.who.int/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/advice-for-public>

<sup>9</sup> <https://www.who.int/news-room/q-a-detail/q-a-coronaviruses>

## ເອກະສານຊ້ອນທ້າຍ 2.

### ການຫລອກກລວງ / ແລະ ກະຈາຍຂ່າວລືໄປທົ່ວ<sup>10</sup>

“ຄວາມສ່ຽງຕໍ່ການແຜ່ກະຈາຍຂອງ Covid-19 ໃນບັນດາປະເທດທີ່ມີອາກາດຮ້ອນແມ່ນຕໍ່າຫຼາຍ.”

→ ເຊື້ອໄວຣັສດັ່ງກ່າວແຜ່ລາມໄປທົ່ວທຸກບ່ອນໂດຍບໍ່ຄໍານຶງເຖິງເລື່ອງສະພາບອາກາດ.

“ອາກາດຫນາວເຢັນຈະສາມາດຂ້າເຊື້ອໄວຣັສໄດ້.”

→ ເຊື້ອໄວຣັສດັ່ງກ່າວແຜ່ລາມໄປທົ່ວທຸກບ່ອນໂດຍບໍ່ສິນເລື່ອງສະພາບອາກາດ.

“ການອາບນໍ້າຮ້ອນຈະຊ່ວຍຂ້າເຊື້ອໄວຣັສ.”

→ ອຸນຫະພູມຂອງຮ່າງກາຍຍັງຢູ່ໃນລະດັບຄວາມຖີ່ທີ່ເຊິ່ງໄວຣັສຈະບໍ່ຖືກຂ້າ.

“ເຊື້ອໄວຣັສນີ້ຈະຖືກຕິດເຊື້ອຜ່ານ ຍາກັດ.”

→ ເຊື້ອໄວຣັສນີ້ແຜ່ລາມຜ່ານລະອອງ ທີ່ເກີດຈາກຜູ້ທີ່ຕິດເຊື້ອ ໂດຍຜ່ານການໄອ ຫຼື ຈາມ.

“ເຄື່ອງເປົ່າມີແມ່ນມີປະສິດທິຜົນຕໍ່ເຊື້ອໄວຣັສ.”

→ ບໍ່ມີປະສິດທິຜົນ, ພຽງແຕ່ໂດຍການເຮັດຄວາມສະອາດມີຕາມທີ່ລະບຸໄວ້ເທົ່ານັ້ນທີ່ສາມາດຫຼຸດຄວາມສ່ຽງໄດ້.

“ຫລອດໄຟຂ້າເຊື້ອໂລກ ເອົາຕາໄວໂອເລດ ຈະຂ້າເຊື້ອໄວຣັສ.”

→ ບໍ່ມີປະສິດທິຜົນ, ພຽງແຕ່ໂດຍການເຮັດຄວາມສະອາດມີຕາມທີ່ລະບຸໄວ້ເທົ່ານັ້ນທີ່ສາມາດຫຼຸດຄວາມສ່ຽງໄດ້.

“ເຄື່ອງສະແກນຄວາມຮ້ອນມີປະສິດທິຜົນໃນການກວດພົບຜູ້ທີ່ຕິດເຊື້ອ.”

→ ບໍ່ໜ້າເຊື່ອຖືຮອດ 100% ເພາະມັນຕ້ອງໃຊ້ເວລາ 2 ຫາ 10 ມື້ ກ່ອນຄົນທີ່ຕິດເຊື້ອຈະປ່ວຍ ແລະ ເປັນໄຂ້.

“ການສືດ ເຫົ້າ ຫຼື ຄໍລິນ ທົ່ວຮ່າງກາຍຈະຂ້າເຊື້ອໄວຣັສໄດ້.”

→ ມັນຈະບໍ່ຂ້າເຊື້ອໄວຣັສທີ່ມີຢູ່ໃນຮ່າງກາຍ; ພຽງແຕ່ໂດຍການເຮັດຄວາມສະອາດມີຕາມທີ່ລະບຸໄວ້ເທົ່ານັ້ນທີ່ສາມາດຫຼຸດຄວາມສ່ຽງໄດ້.

“ວັກຊີນປ້ອງກັນໂຣກປອດອັກເສບ ຫລື ຢາຕ້ານເຊື້ອ ສາມາດ ປ້ອງກັນໄວຣັສ.”

→ ບໍ່ມີວັກຊີນປ້ອງກັນ, ມັນແມ່ນໄວຣັສໃໝ່, ສະນັ້ນຕ້ອງມີການພັດທະນາວັກຊີນໃໝ່. ມາຮອດປະຈຸບັນ ຍັງບໍ່ທັນມີຢາສະເພາະ ແນະນຳໃຫ້ປ້ອງກັນ ຫຼື ປິ່ນປົວເຊື້ອໄວຣັສຊະນິດໃໝ່ນີ້.

“ການລ້າງຕົ້ນປະຈຳດ້ວຍນໍ້າເກືອຈະປ້ອງກັນການຕິດເຊື້ອ.”

→ ບໍ່ໄດ້, ມັນອາດຈະຊ່ວຍຫຼຸດຜ່ອນອາການບວມ ແຕ່ບໍ່ສາມາດປ້ອງກັນການຕິດເຊື້ອທາງເດີນຫາຍໃຈໄດ້.

“ການກິນກະທຽມ ຫລື ນໍ້າຕົ້ມ ເປັນປະຈຳ ຊ່ວຍປ້ອງກັນການຕິດເຊື້ອໄວຣັສ.”

→ ໂດຍທົ່ວໄປ ການດຳລົງຊີວິດທີ່ມີສຸຂະພາບແຂງແຮງຊ່ວຍເພີ່ມລະບົບພູມຕ້ານທານເຊັ່ນ: ກິນອາຫານທີ່ມີປະໂຫຍດ, ອອກກຳລັງກາຍ, ຫລືກລ້ຽງການປະຕິບັດທີ່ບໍ່ດີເຊັ່ນ: ການສູບຢາ, /ການດື່ມສິ່ງທີ່ມີທາດເຫຼົ້າ, ສິ່ງເສບຕິດ ແລະ ອື່ນໆ.

<sup>10</sup> <https://www.who.int/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/advice-for-public/myth-busters>