



ប្រចាំនាក់ និង សេវាទី

Department of Marketing and IT

ក្រុមហ៊ុន អេឡិចត្រូនិក ឯ.ក

HPF Finance Co.,Ltd

គណន៍  
របាយការ

ស្តីពី

យុទ្ធសាស្ត្រ និង សេវាទី

ភាពិយាម និង សេវាទី



ភាពិយាម និង សេវាទី ផ្លូវការ និង សេវាទី ជាប្រព័ន្ធឌីជីថល ដែល បានរៀបចំឡើង



# នាន់គោះក្រុងលាច

## តម្លៃទិន្នន័យ បញ្ហា



# តើវិបត្រនេះមានវិញ្ញាបន្ទោះ ?



ការិយាល័យកណ្តាលេះ ធ្វើឡើង ដូចគ្នា នឹង ស្មានការិយាល័យ ឬ ធម៌ ធម៌ ត្រូវការ បង់បាន ទៅ ដាក់ដែង

# សេចក្តីផ្តើម

អ្នកដែលព្រៀងតាម អ្នកដែលរាយជប់  
ស្ថាតែបញ្ជាផិន្រោមនៅក្បែរ



# សេចក្តីផ្តើម

ជាការពិតណាស់ពាក្យ **បញ្ហា** គឺជាននុបាម្ចាក់ចង់លី បុចង់ទ្វាក់កែវិធានៗទេ តែ **បញ្ហា** តែងតែកែវិធានចំពោះយើងជានិច្ច ហើយឱ្យមិនចេះប្រយក្តឹងការការពាក្យជាមុន ហើយ កំត្ថានវិធីណាមួយជាក់លាក់ក្នុងការដោះស្រាយរាយនៅៗទេ តែអ្នីដែលលើបំផុតនោះគឺ **ការពាក្យជាមុន ប្រសើរជាងព្យាបាល** ដូចឡានីងពាក្យចាស់បានទូទាត់បានចាប់

## ការការពាក្យប្រសើរជាងព្យាបាល

# និមួយន័យ

មុននឹងធ្វើការដោះស្រាយបញ្ហា អ្នកដោះស្រាយត្រូវយល់ទ្វានច្បាស់ថាគីឡើង  
ជាបញ្ហា:

បញ្ហា គីជារិបត្តិដែលធ្វើនៅក្នុងដោយពាក្យពីរគី ការទូចចាត់ និង ទិកាស បុ  
បញ្ហា គីជាជលលំបាក បុជាទុបសត្តិ ដែលធ្វើទ្វានការពិបាកភីនការសំរែប  
បានតាមគេលដោដែលបង់បាន។  
កម្លឹមានបញ្ហា គីជាជលលំបាកដែលកែត្រួវនៅពេលដែលការបង់សងកម្លឹម  
ត្រូលប់មកវិញ្ញុប្លុសកាលកំណត់ ហើយបណ្តាលទ្វានផលប៉ែនលំជាប្រើ  
ន។

## វិហេងលីម

7

ការង់ស្រាយកម្មុមនបញ្ញា គីជារិធីសាស្ត្រមួយដែលធ្វើបានព័ត៌មានបន្ថែមទៅការបង់សង  
របស់អតិថិជន អោយគោរពទៅតាមកិច្ចសន្យាដែលបានព្រមព្រៀងគ្មានឱ្យរិញ្ជ។  
ការការពារកម្មិសជិបិជិយេតិយោរ គីជាបុគ្គលសាស្ត្រធ្វើឲ្យស្ថាប័ណ្ណទូលាបានជោគជ័យ



# ការថ្លែងនគរូបខ្ពស់នៃលទ្ធផល

## 1. មុលហេតុដើម្បីលទ្ធផលមកពីការងាររបស់ពួកគេ:

វាតាមូលហេតុដើម្បីលទ្ធផលមកពីការធ្វើសប្រហែលបស់បុគ្គលិក ក្នុងការអនុវត្តន៍ការងាររបស់ពួកគេ:

ក. កំហុសត្ថិនីរបស់មន្ត្រីតណានក្នុងការអនិតអតិថិជនក្នុង ឯកត្តិជន

- ❖ ប្រមូលព័ត៌មានមិនចានលើតាមលំនៅលើហើយក្នុងមិនបុះត្រួតពិនិត្យបំពេះសមាជិកអនុវត្តមានមកបង់ប្រាក់ចាប់ ពី ពាណិជ្ជកម្មទៅ
- ❖ មានការធ្វើជាក់លើអតិថិជនពេក
- ❖ យើងត្រួតពិនិត្យដឹងទិន្នន័យពីគោលការណ៍ មិនធ្វើការកែត្រួតរៀបចំបានទាន់ពេល

# គនន័យនគរូបនៃសាស្ត្រលេខក្បារ

- ❖ អនុវត្តន៍ប្រាស់ចាកពីគោលនយោបាយ និងនឹតិវិធី ក្នុងការធ្វើលំកម្លៃ
- ❖ បុគ្គលិកដើរការមិនគោរពតាមដែនការ(ដើរតាមអារម្មណ៍), គ្មានស្អារតីទន្លេលើសត្រូវខ្ពស់បំពេះការងារ
- ❖ បុគ្គលិកខ្លះក្រោមសីលធម៌ និងទំនាក់ទំនួលជាមួយអាជ្ញាធរ និងអតិថិជន
- ❖ បុគ្គលិកមិនគោរពការណាត់ដូចបាន
- ❖ ខ្លះការត្រួតពិនិត្យ និងការបណ្តាលព្រឹងស្អារតី សមត្ថភាពដល់បុគ្គលិក
- ❖ បំពេះ និងជំនាញនូវមានកំវតែក្នុងការសិក្សា រាយក្រឹងក្នុងកម្លៃ

# គារថែន្តុនរតម្លៃនៅក្នុងលេខទូរសព្ទ

- ❖ មិនបានសិក្សាញុចានសុដែរអំពីអត្ថបរិក និងប្រភេទរបស់អតិថិជន
- ❖ ការរាយតម្លៃប្រចាំឆ្នាំមានតម្លៃមក្ខុវ (មានតម្លៃបង្កើតក្នុងមិនបាន)
- ❖ ធ្វើលើកណានហ្មសពីសមត្ថភាព
- ❖ ទូរសព្ទយុទ្ធសាស្ត្រ
- ❖ មិនសុដែរអំពីសការណុញ្ញលនៃមុខរបរលើទីផ្សារ
- ❖ ការសិក្សាលំហ្អរសាប់ប្រាក់មិនបានត្រឹមត្រូវ
- ❖ សិក្សាឡិនចូរសំណង់ពីទេសម្បត្តិ និងដើមទីនរបស់អតិថិជន
- ❖ ធ្វើលើកណានត្រួសគ្មានប្រើប្រាស់បន្ថែមបន្ថែមដែលមិនចាត់វិធានការងារៗស្រាយ
- ❖ មិនសិក្សាចំពីប្រភេទីនីមួយៗ
- ❖ ធ្វើលើកណានងាយមនោសពេញនាយកដែល

# គារថែទ្ទីនទេសចរណ៍នៅក្នុងលេខបញ្ជាក់

- ❖ សំអាតិសំលៃដែលបានផ្តល់សំណើនូវភាពពីស្ថានភាពជាក់ស្តីដែន
- ❖ ធ្វើបន្ថែមបន្ទីរបានជាក់ស្តីដែន និងសិក្សាបានជួយនូវបន្ថែម
- ❖ មិនបានជួយពេលបង្កើតដោយត្រូវបានបង្កើតឡើង
- ❖ បុគ្គលិកប្រតិបត្តិដ៏ស្រីលាមគេពេក(អតិថិជនប្រជាធិបតេយ្យ) ដោយមិនសិក្សាបានបង្ហាញបាន
- ❖ បុគ្គលិកទូទៅការសហការណ៍គ្នាក្នុងក្រុម(មិនបែនក្នុងក្រុម)
- ❖ បុគ្គលិកមិនគឺជាផ្លូវការណានា (មិនមានលទ្ធភាព បុមិនគោរពតាមការត្រួតពិនិត្យ)

# ភាពថែម្មូលនៃការងារសេវាស្ថាដែលត្រូវ

- ❖ ផ្តល់តណានដល់អ្នកមានអំណាច់បុម្យសូមិនលូ
- ❖ ទទួលជកសរមិនត្រឹមត្រូវ
- ❖ និយាយមិនច្បាស់ជាមួយអ្នកធានា ខាងក្រោមគឺជានា
- ❖ ខ្លះការតាមដានត្រួតពិនិត្យពីស្ថានការបស់អតិថិជនក្រោយពេលផ្តល់កម្លិះ
- ❖ បង្កាញពីការអនុគ្រោះបំពេះការបង់សងកម្លិះ
- ❖ ផ្តល់កម្លិះដើម្បី សង្ឃោះកម្លិះ
- ❖ យុបិតជាមួយអតិថិជន បុរ៉ែបន្តិ៍តណាន

# ការថ្លែងនគរូបនៃសាស្ត្រខ្មែរ

13

- ❖ សមាជិកខ្លឹមប្រាក់កម្លើយកទោប្រឱសំខាន់ជួល៖ និងយកទោល្យអកដែឡុខេត្ត៖
- ❖ សមាជិកខ្លឹមប្រឱបានការបន្ទូល ឬ បន្ទាំងឱ្យខ្លឹមប្រាក់
- ❖ ប្រមូលព័ត៌មានមិនបានត្រូវបានតើអតិថិជន និងអ្នកជានា
- ❖ មិនស្ថាប់ផ្ទះ ទីកន្លែងមុខរបរ និងប្រភពិរបស់អ្នកជានា
- ❖ គោរពអតិថិជនបន្ទាំងស្ថាមមេដៃ ឬ ផ្ទៅល់កម្លើខុសគោលបំណង ( ឧសម្រេចក្រប់ )
- ❖ ទំនាក់ទុនអោយតែត្រូវដោនការប្រចាំថ្ងៃ និងបានប្រាក់ខបត្តមប្រចាំថ្ងៃ
- ❖ មិនបានបញ្ជាក់ពីការជានាបស់ក្រុម និងអ្នកជានាលើបានបង្ហាស់លាស់
- ❖ មិនបានបុះដើរក្បែងដល់ផ្ទះម្នាក់ទាំងបុរីទៅដែលជាមួយស្ថាប់នៅឯណ៍

# គារពេញនិយមនៃការងារនៃត្រួតពេលវេលា

## ១. កំហុសត្ថិរបស់ប្រធានមន្ត្រីតណាង

- ◆ នៅក្នុងព័ត៌មានមិនបានត្រួតពេលវេលាដែលបំណងកម្លាំង
- ◆ ទូទៅការទំនាក់ទំនើសជាមួយអាជ្ញាធរមូលដ្ឋាន និង ស្ថាប័នផ្សេងៗ
- ◆ ឬទេមិនដល់ធ្វើទៅក្នុងប្រព័ន្ធរបស់ខ្លួន និង ស្ថាប័នផ្សេងៗ
- ◆ មិនពិនិត្យ អត្ថបន្ទាល់បានបំពុំ/ មានមនោសពេញនាប់ពេះអតិថិជន
- ◆ បញ្ចូនបញ្ហាពីការធានាល្អាតដើម្បីបានធ្វើបានធ្វើបាន
- ◆ បញ្ចូនកំពើការធានាមិនចូរសៀវភៅពេលបុំព្យូទ័រពេលធ្វើបានបំពុំ
- ◆ មិនស្រាវជ្រាវក្នុងមន្ត្រីតណាងពេលត្រួតពេលវេលាដែលបំណងកម្លាំង
- ◆ ទូទៅការយកបិត្តុកដាក់លើមន្ត្រីតណាង ដើម្បីកំណត់អរ ចំណុចទូទៅនានា

# ការថែទាំនគរបៀវត្សខេត្តតម្លៃ

15

- ❖ មានមេនុយនកាតពេកចំពោះលទ្ធផលការងារ ឧប់ការពិនិត្យសមត្ថភាពបុគ្គលិក
- ❖ ឧប់ការត្រួតពិនិត្យ មុនពេលបើកប្រាក់កម្មី កំឡុងបើកប្រាក់កម្មី ក្រោយពេលបើកប្រាក់កម្មី។

# ការថែន្តុទេសចរណ៍នៅតួល់ពេលប្លាស់

## 2. មូលហេតុដើម្បីលបណ្តាលមកពីកត្តាណាន់ត្រូវ:

ជាកត្តាដែលបង្ហើតឡើងដោយអតិថិជនទាំងក្រោមានករដ្ឋសប្តាហេស ក្នុងស្ថាផីទឹនបុសត្រូវក្នុងការសង្គមណុលត្រូវប៉ះមកវិញ្ញុដើរ:

- ❖ រំលោភកិច្ចប្រព័ន្ធដែលមានបែងក្នុងកិច្ចសន្យា
- ❖ មានគំនិតកំណត់ប្រវត្តិថែលរំលោសង្គ្រោះ
- ❖ មានគំនិតបន្ទីជកសារដើម្បីបានតណាង
- ❖ ធ្វើការដែលតាមការម៉ែលបំណាំត្រា
- ❖ តណាងបន្ទីដែត្រា
- ❖ គេចប់សមិនប៉ះដូចបង់ស្រាយ

# ភាពថែន្តុលទេសចរណ៍ហោត្ថុផែនព្យាយា

- ❖ មានជាប់ដំពាក់បំណុលគេប្រើន(តណាទានហ្មសពីសមត្ថភាព)
- ❖ បាត់បង់ប្រាក់បំណុលត្រូសរបួបមុខរបរមិនទ្វោងទាត់
- ❖ មានទំនាស់ក្នុងត្រូសរវិធីមានអាកប្បកិរិយាមិនចុះសម្រួលជាមួយអ្នកជីតាត់
- ❖ មានជំនឿកំរែ
- ❖ ធ្វើការជារដ្ឋាភិបាលគំរែន, ពង្រីកជំនួញហ្មសពីតម្រូវការ, មានភាពមិនចូរស់ក្នុងការត្រូវបែងចិត្តសាប់ប្រាក់
- ❖ ទូទៅសមត្ថភាពត្រូវបែងចិត្ត បាត់បែងលើមុខរបរ
- ❖ ជួបបញ្ជាក្នុងមុខរបរ(បរាជ័យលើមុខរបរ)
- ❖ ការង្រឿសរើសសមាជិកក្រុមមិនល្អ

# ការពេញនិយមនៃអត្ថបទនៃតម្លៃ

18

- ❖ ធ្វើសំណើរីកនឹងរស់នៅ
- ❖ រកសុទ្ធយិកនឹងដែលខ្ចោលតាមរាជរាជការ
- ❖ ឈរលេខាភីរកច្បាក់ច្បាប់(មានមេខ្សោយ)
- ❖ អ្នកជានាបជីសនិ
- ❖ មានប៊ែតនាមិនចំណែក ហើយមិនត្រមលក់ទ្រព្យជានាតាមកិច្ចសន្យា
- ❖ កាត់ទន្លេខ្សោយនៅចុរាប់សង្គម
- ❖ បរិយាកាសនយោបាយ សេដ្ឋកិច្ចធ្វើសំណើ

# តារាងនៃការងារដែលបានរៀបចំឡើង

## 3. មុលហេតុដែលបណ្តាលមកពីការត្រួវដំឡើង

ជាកំតាតាដែលបង្ហើឡើងដោយគ្រោះមហន្តរាយជម្លាត់ដូចខាងក្រោម:

- ❖ គ្រោះឧប់ព្រះ
- ❖ គ្រោះទីកំជន់នៃ
- ❖ គ្រោះរំង់សុតិ
- ❖ គ្រោះរោងឃឹង
- ❖ បន្ទុះភីកំភៀន

# ការថែស្វេគន់កម្ពុជានៅតួនាទីលេខា ៣២

## ៥. ការស្រាវជ្រាវព័ត៌មានតាមដៃកសារ

- ឯកសារពោក្យសុំខ្លឹម
- ឯកសារ ការបញ្ជាក់ និង ការធានាបស់ក្រុម
- កិច្ចសង្សាត់ប្រាក់ កិច្ចព្រមព្រៀងដាក់ប្រព័ន្ធដារីម
- ការប្រមូលឯកសារធ្វើវៅ ដាមូយអាជ្ញាធរ
- ឯកសារពោក់ព័ន្ធ ស្ថានភាពបំណុល

## ៥. ការចុះស្រាវជ្រាវព័ត៌មានដល់ហ៊ែង្វាន

- ចុះអង្វែត និង ផ្តល់ជាល័យ ព្រមដាន ប្រធានភូមិ
- ស្ថានភាពអត្ថបន្តិត មានបំណងបង្ក់សង បុ មិនបង្ក់សង
- ស្ថានភាពមុខរបរ

# ទេត្វារូបិកគ្នាលើវិធានរំលែកអនុសាឃន៍ជាមួយកម្ពុជាសាមោរ



- បុគ្គលិកគ្នានៅនេះក្នុងការដោះស្រាយ
- សមត្ថភាពបុគ្គលិក នៅមានកំរឿតក្នុងការរៀបចំស្ថានភាព នៃបញ្ហា និងការដោះស្រាយបញ្ហា
- អតិថិជនគេបានពីការទទួលខុសត្រូវ
- បុគ្គលិកដែលចូលរួមការដោះស្រាយបញ្ហាដើម្បីដោយបុងដែនឹង បុងដើរ
- ឯកសារកំចិនត្រឹមត្រូវ ឬ មានការក្រុងបន្ទីឯកសារ
- បុគ្គលិកមិនយកចិត្តទុកដាក់ក្នុងការដោះស្រាយបញ្ហា (បំណុលភ្នាយជាបំណុលគ្នានៅសំរាប់)

# ទេស្ថានក្រុមប៊ូលដីរាជរដ្ឋបាលជាបន្ទីរក្រុមប៊ូលដីរាជរដ្ឋបាល



- ខ្សោយក្រុមសុវត្ថិភាពពេលចុះដោះស្រាយ
- អាជ្ញាធរមួលដ្ឋានមិនសហការ បុប្ផែមការលំបាកធម៌ការដោះស្រាយ
- អ្នកទទួលខុសត្រូវលើអតិថិជននៅ៖ គ្នានពេលរោហត្រូប់គ្រាន់
- គ្នានស្ថុរភាព សេដ្ឋកិច្ច និង សង្គម
- ស្ថាល់ពីបញ្ហាប្រឈមមុខ តែមិនដោះស្រាយ
- ខ្លះការតាមដានត្រួតពិនិត្យការដោះស្រាយ

# ជនប៊ែងចាន់ដែលមកឃុំភ្នែកជាលទ្ធភាព

23

## ដំណឹងពាណិជ្ជកម្មស្ថាបន

- ✓ បាត់បង្ក់ប្រាក់បំណុល
- ✓ បាត់បង្ក់អតិថិជន
- ✓ មិនមាននីរនួយ
- ✓ បង្កើនបំណាយ
- ✓ កែវ្របនាសម្ព័ន្ធសារជាមួយ
- ✓ ក្រុយធនធាន
- ✓ បាត់បង្ក់តូល្យភាពសាប់ប្រាក់
- ✓ ការពង្រីកខុនមានកំនត់
- ✓ កេរីយោះស្ថាបនដ្ឋាក់បុំ
- ✓ បាត់បង្ក់ទំនួរកិច្ចិត្ត
- ✓ បាត់បង្ក់ការលើកទីកិច្ចិត្ត, គ្មានដំឡើបិត្ត

# ជនប៊ែងចាន់ដែលមិនអាចពិនិត្យខាងក្រោម



## ផលប៊ែងចាន់ដែលមិនអាចពិនិត្យ

- ✓ មិនមានវិនិយោគ
- ✓ មានធំៗកំណើងត្រួសរ
- ✓ បាត់បង់លាំងឱ្យសេដ្ឋកិច្ចកំណើងត្រួសរ
- ✓ គ្មានសមត្ថភាពបង់សង់កំម្លីត្រូលប់
- ✓ កែវិញ្ញាប់មិនលើកំណើងសហគមន៍
- ✓ គ្មានប្រាក់សន្យា
- ✓ ក្រុកក្រុក
- ✓ ន្វែងបន្ទាន់ទៅអាតិបិជនដោយនឹងទៀត



## ផលប៊ែងពាល់បំពោះបុគ្គលិក

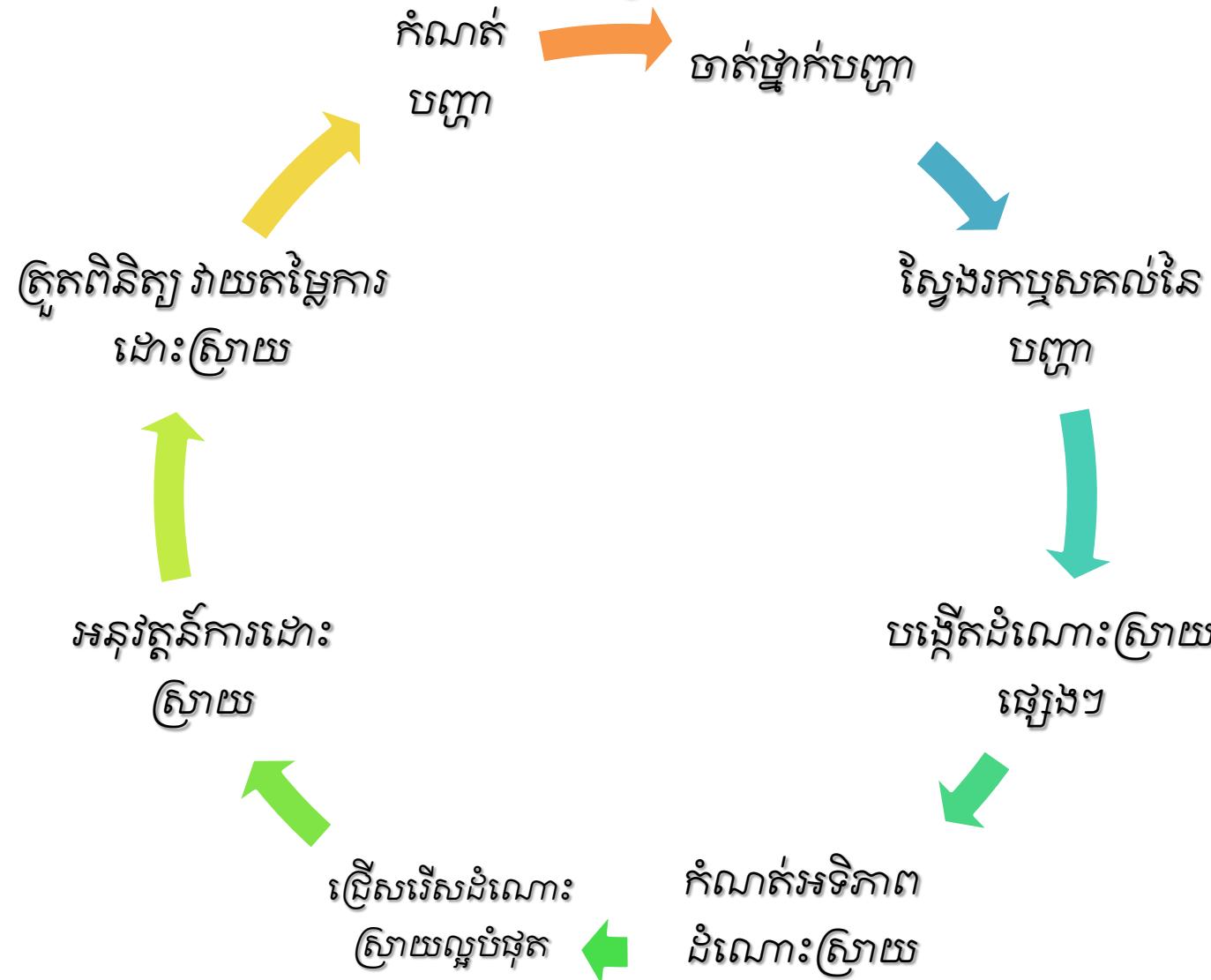
- ✓ លទ្ធផលការងារធ្វើកំបុះ
  - ✓ អត្ថប្រយោជន៍ធ្វើកំបុះ
  - ✓ គ្មានប្រាក់រដ្ឋាភាព
  - ✓ ធ្វើកំឡើកបិត្ត
  - ✓ បុគ្គលិកត្រូវការតែបន្ទយ
  - ✓ ត្រូវបង្កើនការទិន្នន័យប្រើប្រាស់ក្នុងការបញ្ចីបញ្ហាលអតិថិជន
  - ✓ ទិន្នន័យ
  - ✓ ការឡើងតាំងការណ៍

# ការង្រៀនអនុវត្តការណ៍ស្ថាបន្ទាន់របស់ខ្លួន

## 1. ការកំណត់ដំហានត្សេងការធ្វោះស្រាយបញ្ហា

1. កំណត់បញ្ហា (Problem Identification)
2. ចាត់ច៉ាកំបញ្ហា(Problem Classification)
3. ស្អើសិទ្ធិសិក្សាលីនេបញ្ហា(Finding Cause of problem)
4. បង្កើតជំណែក៖ស្រាយផ្សេងៗ (Making different solutions)
5. កំណត់អនុការជំណែក៖ស្រាយ (Prioritizing the solutions)
6. ជ្រើសរើសជំណែក៖ស្រាយល្អបំផុត ( Choosing the best solution)
7. អនុវត្តការធ្វោះស្រាយ (Implementing the solution)
8. គ្រឿតពិនិត្យ រាយការការធ្វោះស្រាយ (Control and Evaluate the solution)

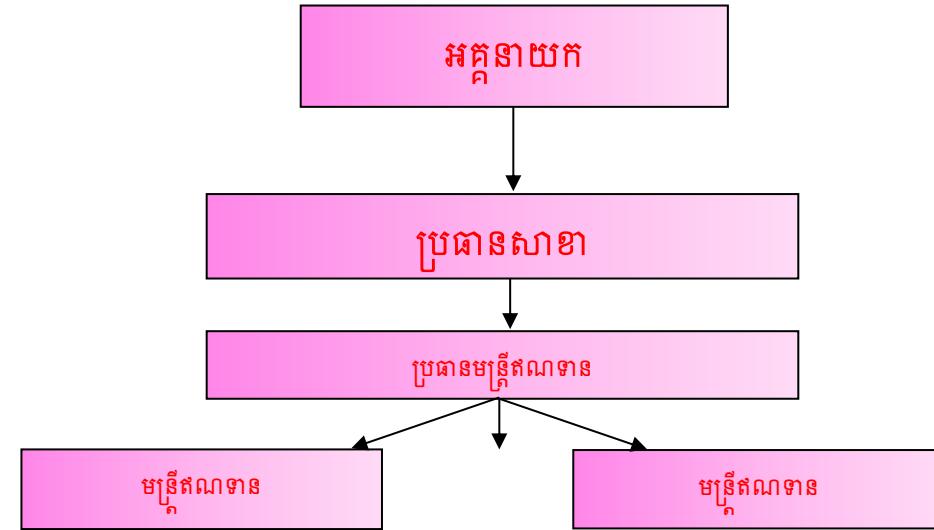
# ការព្រៃតមនុស្សជាគ្មានដោយក្រុមប្រជាធិបតេយ្យ



## 2. រាសមិចចិត្ត



## 3. ការកំណត់រចនាសម្ព័ន្តដោះស្រាយ



## 4. ការរៀបចំទុកមុនពេលដោះស្រាយ

1. របៀបវារៈសំរាប់ការដោះស្រាយ
2. កំណត់អាយុធានប្រាស់ពី អត្ថបន្ទូរបស់គ្មាន
3. បង្កើតជីវិសជំណោះស្រាយ ប្រើប្រាស់ប្រើប្រាស់ប្រើប្រាស់ប្រើប្រាស់
4. កំណត់ពេលវេលា ទីកន្លែងអ្នកពាក់ព័ន្ធនានា
5. ត្រូវមានកសារ ដែលពាក់ព័ន្ធ
6. ត្រូវមានពេលវេលា លទ្ធផល (ជនជាន និង មធ្យាងបាយ)
7. ត្រូវមានជំនាញ សម្របសំរូល ការបរចារ និងជំនាញផ្សេងៗឡើត ដើម្បីអាយការដោះស្រាយការណ៍តែមានប្រសិទ្ធភាព
8. រៀបចំតិចបាបច និងអារម្មណ៍
9. កំណត់តូនាទីអ្នកដោះស្រាយទ្រួចប្រាស់លាស់
10. រៀបចំធំនឹងការដោះស្រាយជានិច្ច

# ការព្រៃត់និងអនុវត្តន៍របស់ខ្លួនដោយគ្រប់គ្រង

## 5. វិធីស្នើសុំដោយគ្រប់គ្រង

1. ប្រព័ន្ធផុលការ (បៀវាបាបធ្វើឡាច្បាស)
2. ការប្រើអាជ្ញា កិណ្ឌាល
3. ការសម្របសម្រួល
4. ការបរចារគូកាតី

# ក្រសួងពិភ័យវិទ្យាល័យ

- អ្នកគ្រប់គ្រងៗនៃបណ្តុះបណ្តាល
- អ្នកគ្រប់គ្រងៗនៃបណ្តុះបណ្តាល
- អ្នកគ្រប់គ្រងៗនៃបណ្តុះបណ្តាល

# ହେଲାଟ୍ରୋଫ୍ସିଲ୍ ପ୍ରକାଶନ ଏତିବିଷୟରେ

↳ ការដោះស្រាយបញ្ញា ត្រូវការជំនាញ ដោយប្រើប្រាស់មិនដឹងទុក ការដោះស្រាយការណ៍ត្រូវបានប្រើប្រាស់

- ជំនាញស្រាវជ្រាវ វិភាគ និងសម្របចិត្ត
  - ជំនាញទំនាក់ទំនើស
  - ជំនាញបរចារ
  - ជំនាញសម្របសម្រួល
  - ជំនាញបញ្ជីបញ្ហាល
  - និងជំនាញផ្សេងៗទៀតដែលទាក់ទងដើម្បីធ្វើឲ្យការងារដោះស្រាយមានប្រសិទ្ធភាព

## អារមនុវត្តន៍ដោះស្រាយបញ្ហា

- ✓ នៅពេលមានបញ្ហាកែត្រឡើង ត្រូវរកមធ្យាបានដោះស្រាយភ្លាម ហើយត្រូវតែងដោះស្រាយបន្ទរហ្មូតទួលបានដោតជីយ ចូលរួមបំណុលភ្លាយជាបំណុលភ្លានម្នាស់ ហើយធ្វើបន្ទតីមួយទៅមួយដែលបង្កើរមានភាពពិបាកក្នុងការដោះស្រាយ។
- ✓ ត្រូវបុះឆ្នោតដោះស្រាយទៅតាមនឹវិធីផ្សេងៗស្របទោតាមប្រភេទនៃបញ្ហាដូចជា:
  - បុះឆ្នោតដោះស្រាយដូចជាបែបដោះស្រាយអតិថិជន និងអ្នកជានាណាយប្រើត្រូវបំមធ្យាបាយ និងប្រើប្រាស់ប្រព័ន្ធឌីជីថាមពីរបន្ទាន់តាមកិច្ចសន្យាតីប្រាក់ និងការពិនិត្យក្នុងការសងកម្មត្រូវបែងការវិញ្ញាបន្ទាន់
  - ផ្តើកំណត់ហេតុពីការយល់ព្រមបង់សង និងពេលរោលដែលត្រូវបង់សង

# ការនេវតត្បូលេខាឃោះស្រីនយោបាយ

35

- ជម្រើសអ្នកធានា ព្យួរជម្រើសអតិថិជនដើម្បីលក់ទ្រព្យធានាសង្គម្ពាប់ បុជម្រើសអ្នកធានាសង្គម្ព័ន្ធសមាមភាពពួកគឺចូល។
- ព្យាយាមណែនាំ បញ្ចប់បញ្ហាលទ្វួកគាត់ព្រមរកមធ្យបាយក្នុងការបង់សង្គមចោរ សង្គមប៉ុប៉ុប៉ុ ក្នុងនៅឯណ៍ខ្លួន បុជាដែវបុរាណទាល់តើអស់បំណុល។
- ពន្លូលំពួកគាត់ព្យួរយល់ពីសលប៊ែនការមិនព្រមសង្គកម្មីត្រូលប់មកវិញ និងដឹងដឹងបំផុតដល់ពួកគាត់ក្នុងការរកមធ្យបាយដើម្បីបានប្រាក់សង្គវិញ។
- បើពួកគាត់នូវតើមិនព្រមទៀត ត្រូវតើរកអ្នកដែលមានតម្លៃលម្អិតលប់ប្រាក់សង្គរ ដើម្បីដាក់សម្ងាត់ដល់ពួកគាត់ បុច្ចាសម្របសម្រួល។
- ជាក់ពាក្យបណ្តឹងទៅតុលាការ និងដោះស្រាយតាមនិតិវិធី និងបច្ចេក ទេស របស់តុលាការ។ (ប្រសិនបើដឹងបានពីរដ្ឋានទៀត)

# តាមនុវត្តន៍យោងប្រើប្រាស់បញ្ជាប្រាប់

- តាមព្យសិតិក្តីការដោះស្រាយជាមួយអតិថិជនដោយប្រើយន្តការធ្វើនៅពីរបៀបដែលត្រូវបានបង្ហាញដោយអាជីវកម្មប្រចាំឆ្នាំ។
- តាមព្យសិតិក្តីការដោះស្រាយជាមួយអតិថិជនដោយប្រើយន្តការធ្វើនៅពីរបៀបដែលត្រូវបានបង្ហាញដោយអាជីវកម្មប្រចាំឆ្នាំ។
- តាមព្យសិតិក្តីការដោះស្រាយជាមួយអតិថិជនដោយប្រើយន្តការធ្វើនៅពីរបៀបដែលត្រូវបានបង្ហាញដោយអាជីវកម្មប្រចាំឆ្នាំ។

# ការសេដ្ឋកិច្ចនគរបាលនូវការធោះស្រាយបែងចានា

37

ចូរអ្នកធ្វើការដោះស្រាយករណីជួលបានក្រោម:

1. អ្នកមានសមត្ថភាព តែមិនមានទំនួំបិន្ត់សង
2. អ្នកត្រូវសមត្ថភាព តែមានទំនួំបិន្ត់សង
3. អ្នកត្រូវសមត្ថភាព ហើយមិនមានទំនួំបិន្ត់សង

# កម្មវិធីការប្រជាជាន់នៃសាស្ត្រ!

# សុរបស់ប្រកីមកដើម្បី

- ចំណាត់ការខ្លួនខ្លាយពេលអេហកុងការដោះស្រាយបញ្ញា
  - ភាគចំណែកប្រាក់កាស
  - ប្រាក់បង្កែត់ក្រុមហ៊ុន និងអត្ថប្រយោជន៍ផ្សេងៗ
  - មិនសប្បាយចិត្ត
  - ពិធីការស្នើសុំ(អាយុវិថី) ...។

បុគ្គលិកទាំងអស់ ត្រូវតែមានការប្រុងប្រយ័ត្នត្រូវបែងចិត្តការងារ! ដូចជាក្រុមហ៊្រ  
ពេជ្រាប់:

# សាសនាខ្មែរប្រជុំនៃជាតិការអនុវត្តន៍

សូមអាស្សែង!

សំពោះនានច្បាប់បានបិត្យជាតិ!

# សុខុប្បី