



ប្រចាំឆ្នាំ និង សិរ ព័ត៌មានទឹក

Marketing and IT Department

ក្រុមហ៊ុន អេឡា ន អេឡិច្ច ឯ.អ

HPF Finance Co.,Ltd

ତଣ୍ଡପଦ୍ମନାଭ

ଶ୍ରୀକୃଷ୍ଣ

យុទ្ធសាស្ត្រជំខ្ញាប់ដើម្បីចោរ៖ ស្ថាបន្ទាយក្នុងប្រព័ន្ធ

କ୍ଷାକିତ୍ୟରହେତୁଯ କଥାଗାନ



នានេចោះក្រុមហ៊ុយ

អគ្គិភ័យតាមប្រព័ន្ធ



តើវិបនោះនាល់ម៉ែនជាប្រព័ន្ធស្ថីម៉ែន ?



ធម៌អន្តែង

អ្នកដែលព្រមតាមសារា អ្នកដែលរាយការជប់
ស្ថាត់បញ្ជាផិន្រោមនៅក្នុងប្រជាពលរដ្ឋនៃក្រសួង



នេះជាថ្មីទេ

ជាការពិតណាស់ពាក្យ **បញ្ហា** គឺជាននណ្ឌម្មាក់ចង់លើ បុចង់ឲ្យវាកែីតឡើងនោះទេ តែ **បញ្ហា** តែងតែកែីតមានចំពោះយើងជានិច្ច ហើយឱ្យមិនចេះប្រយក្តឹងការការពាយជាមុន ហើយ កំត្តានវិធីណាមួយជាក់លាក់ក្នុងការដោះស្រាយវានោះទេ តែអ្វីដែលលើបំផុតនោះគឺ **ការពាយជាមុន ប្រសើរជាងព្យាបាល** ដូចទៅនឹងពាក្យចាស់បានទូទាត់បានចាប់

ការការពាយប្រសើរជាងព្យាបាល

និមួយន័យ

មុននឹងធ្វើការដោះស្រាយបញ្ហា អ្នកដោះស្រាយត្រូវយល់ទ្វានច្បាស់ថាគីឡើង
ជាបញ្ហា:

បញ្ហា គីជារិបត្តិផែលធ្វើនៅក្នុងការយករាយពីរគី ការទូចចាត់ និង ទិកាស បុ
បញ្ហា គីជាផលលំបាក បុជាទុបសត្តិ ផែលធ្វើទ្វានការពិបាកក្នុងការសំរែប
បានតាមគេលដោផែលបង់បាន។
កម្លឹមខានបញ្ហា គីជាផលលំបាក ផែលកែវត្រូវនៅពេលផែលការបង់សងកម្លឹម
ត្រូលប់មកវិញ្ញុប្លុសកាលកំណត់ ហើយបណ្តាលទ្វានផលប៊ែនលំជាប្រើ
ន។

លិខនតម្លៃ

ការដោះស្រាយកម្មុមានបញ្ហា គឺជាឯិជ្ជសាស្ត្រមួយដែលធ្វើឱ្យជាបន្ទាល់ការបង់សង
របស់អតិថិជន នៅយករាល់ទៅតាមកិច្ចសន្យាដែលបានព្រមព្រឹងត្រឡប់នូវធនធាន។
ការការពារកម្មុសងយើតប៉ារ គឺជាយុទ្ធសាស្ត្រដើរស្ថាប័ណ្ណលបានដោតជីយ

គារធ្វើនវនភកម្មលេខត្តផែន្ទា

1. មុលហេតុដឹសបណ្តាលមកពីកត្តាងនីង:

វាជាមូលហេតុដឹសបណ្តាលមកពីការធ្វើសប្បែរបស់បុគ្គលិក ក្នុងការអនុវត្តន៍ការជាររបស់ពួកគេ:

ក. កំហុសត្ថិនីរបស់មន្ត្រីតណានក្នុងការអនិតអតិថិជនក្នុម និង ឯកត្តិជន

- ❖ ប្រមូលព័ត៌មានមិនចានលើតាមលំនៅលើហើយក្នុងកំហុសត្ថិនីរបស់មន្ត្រីតណានក្នុងការអនិតអតិថិជនក្នុម និង ឯកត្តិជន
- ❖ មិនបុះត្រួតពិនិត្យចំពោះសមាជិកអវត្ថុមានមកបង់ប្រាក់ចាប់ ពី ពាណិជ្ជកម្មទៅ
- ❖ មានការធ្វើជាក់លើអតិថិជនពេក
- ❖ យើងត្រួតពិនិត្យដើម្បីតិចចាប់ពីគោលការណ៍ មិនធ្វើការកែត្រួវរោងចានទៅ

គារទេស្តិទនកបញ្ជីនៃការត្រួតពេលវេលា

- ❖ អនុវត្តន៍ប្រាស់ចាកពីគោលនយោបាយ និងនឹតិវិធី ក្នុងការធ្វើប័កម្ម
- ❖ បុគ្គលិកដើរការមិនគោរពតាមធំនៅក្នុងការ(ដើរតាមអារម្មណ៍), ត្រានស្អារតីទទួលខុសត្រូវខ្ពស់បំពេះការងារ
- ❖ បុគ្គលិកខ្លះក្នុងសំណង់និងនឹងលួជាមួយអាជ្ញាធរ និងអតិថិជន
- ❖ បុគ្គលិកមិនគោរពការណាត់ដូច
- ❖ ខ្លះការត្រួតពិនិត្យ និងការបណ្តាបណ្តុះបណ្តុះបណ្តាលព្រឹងស្អារតី សមត្ថភាពដល់បុគ្គលិក
- ❖ បំណេះ និងជំនាញនូវមានកំរើតក្នុងការសិក្សា រាយក្រឹងក្នុងកម្ម

គារថែន្តុទន្លេនៃការអភិវឌ្ឍន៍នៅក្នុងបណ្តុះបណ្តាល

- ❖ មិនបានសិក្សាញុច្បានសូជ្រមោអំពីអត្ថបរិក និងប្រភេទបស់អតិថិជន
- ❖ ការរាយតម្លៃប្រចាំឆ្នាំមានប្រព័ន្ធឌីជីថល (មានតម្លៃប្រចាំឆ្នាំកំមើ)
- ❖ ផ្តល់តណានហ្មសពីសមត្ថភាព
- ❖ ខ្លះវិនីយតណាន
- ❖ មិនសូជ្រមោពីសក្តានុពលនៃមុខរបរលើទីផ្សារ
- ❖ ការសិក្សាលំហ្អរសាច់ប្រាក់មិនបានប្រព័ន្ធឌីជីថល
- ❖ សិក្សាមិនចូរសំលាស់ពីទេសម្បត្តិ និងដើមទីនរបស់អតិថិជន
- ❖ ផ្តល់តណានប្រព័ន្ធស្ថាប្រើប្រាស់ខ្លួចដែលមិនចាត់វិធានការងារៗស្រាយ
- ❖ មិនសិក្សាចំពីប្រភេទីឱ្យ សង
- ❖ ផ្តល់តណានងារយោបាយមនេសពេញនាយកដែល

គារធ្វើនកសង្គមនៃផែត្រដែលបាន

- ❖ សំអាតិស្សលើទំហំបៀវត្ស ដោយមិនវិភាគពីស្ថានភាពជាក់ស្តីដឹង
- ❖ ធ្វើរាយការប្រចាំខែ ក្នុងក្រុងប្រចាំឆ្នាំ ដោយអតិថិជនបានសំខាន់សិក្សាដោយវិញ្ញាបាន
- ❖ មិនបានដើរពេលបង្កើតផ្តាច់ខ្លួន គាត់ខ្លួនបានបង្កើតដោយគោរព
- ❖ បុគ្គលិកប្រតិបត្តិដោយតាមគោរព (អតិថិជនប្រជាធិបតេយ្យ) ដោយមិនសិក្សាច្បាស់លាស់
- ❖ បុគ្គលិកទូទៅការសហការណ៍ត្រូវក្នុងក្រុងក្រុងប្រចាំឆ្នាំ (មិនចេះស្អាត្រាង)
- ❖ បុគ្គលិកមិនគឺតិចពីអ្នកជានា (មិនមានលទ្ធភាព បុមិនគោរពតាមកាត់ព្រឹត្តកិច្ច)

ភាពថែម្មុលនៃការងារសេវាឌ្ឋាន

- ❖ ផ្តល់តណានដល់អ្នកមានអំណាច់បុម្គុសូមិនលើ
- ❖ ទទួលជាកសរមិនត្រឹមត្រូវ
- ❖ និយាយមិនច្បាស់ជាមួយអ្នកធានា ខាងក្រោមគឺជានា
- ❖ ខ្លះការតាមដានត្រួតពិនិត្យពីស្ថានការបស់អតិថិជនក្រោយពេលផ្តល់កម្លិះ
- ❖ បង្កាញពីការអនុគ្រោះបំពេះការបង់សងកម្លិះ
- ❖ ផ្តល់កម្លិះដើម្បី សង្ឃោះកម្លិះ
- ❖ យុបិតជាមួយអតិថិជន បុរាណបន្តិ៍តណាន

କୂରିଷ୍ଟ ଲକ୍ଷ୍ମୀ ଦେବତା ପାତ୍ର

- ❖ សមាជិកខ្លួនប្រាក់កម្មីយកទោប្រើប្រាស់ខ្លួនជំនួយ និងយកទោច្បាស់អ្នកដែលខ្លួយ
 - ❖ សមាជិកខ្លួនកម្មីទោបាបន្ថេរបស់ប្រព័ន្ធដែលបានបន្តិចបានបន្ទាប់ពីអតិថិជន និងអ្នកជានា
 - ❖ ប្រមូលព័ត៌មានមិនបានគ្រប់គ្រាន់ពីអតិថិជន និងអ្នកជានា
 - ❖ មិនស្ថាប់ផ្ទះ ទីកន្លែងមុខរបរ និងប្រភពីរបស់អ្នកជានា
 - ❖ អោយអតិថិជនបន្តិចស្ថាមមេដៃ ប្រព័ន្ធដែលបានបំណង (ឧសធ្វើរបៀបបំណង)
 - ❖ ទំនាក់ទុនអោយតែគ្រប់ដោនការប្រចាំថ្ងៃ និងបានប្រាក់ខបត្តមួយប្រចាំថ្ងៃ
 - ❖ មិនបានបញ្ជាក់ពីការជានាបស់ក្រុម និងអ្នកជានាច្បាបនច្បាស់ហាស់
 - ❖ មិនបានចុះធ្វើពាក្យដល់ផ្ទះម្នាក់ទាំងឡាយ និងជាមួយស្ថាប់នៃផ្សេងៗ

គារពេញនិយមនៃការត្រួតពេញនិយមនៃការងារ

៩. កំហុសត្ថិវរបស់ប្រធានមន្ត្រីតណាង

- ◆ នៅក្នុងព័ត៌មានមិនបានត្រួតប័ត្រាន់ (ប្រភពិអតិថិជន កម្មិ៍ជាន់គ្នា តែលបំណងកម្មិ៍)
- ◆ ខ្លះការទំនាក់ទំនើសជាមួយអាជ្ញាធរមូលដ្ឋាន និង ស្ថាប័នផ្សេងៗ
- ◆ ឬុំមិនដល់ធ្វើ: ទុកចិត្តបុគ្គលិក/ អនុម័តកម្មិ៍មិនបានត្រួតប័ត្រា
- ◆ មិនពិនិត្យ អត្ថសញ្ញាណប័ណ្ណ/ មានមនោសញ្ញាតនាបំពេះអតិថិជន
- ◆ បញ្ចឹងបញ្ហាណពីការធានគ្នាដើម្បីបានធ្វើប័ណ្ណកម្មិ៍
- ◆ បញ្ចឹងពីការធានមិនចូរសៀលបុំប្រើត្រួតពិនិត្យមុនពេលធ្វើប័ណ្ណកំហុស
- ◆ មិនស្ម័គ្រែក្នុងមន្ត្រីតណាងពេលត្រួតពីក្នុមិ ខ្លះការគាំទ្រដល់មន្ត្រីអតិថិជន
- ◆ ខ្លះការយកចិត្តទុកដាក់លើមន្ត្រីតណាង ដើម្បីកំណត់អរ ចំណុចខ្លះទៅ

ការធ្វើនគរកម្មលេខត្តផែន្ទា

15

- ❖ មានមេទនភាពពេកចំពោះលទ្ធផលភាពជារដ្ឋាភិបាល ឬការធ្វើសមត្ថភាពបុគ្គលិក
- ❖ ឬការត្រួតពិនិត្យ មុនពេលបៀកប្រាក់កម្លឹង កំឡុងបៀកប្រាក់កម្លឹង ក្រោយពេលបៀកប្រាក់កម្លឹង។

គារថែន្តុទេសចរណ៍នៅតួល់ពេជ្យបាន

2. មូលហេតុដើម្បីលបណ្តាលមកពីកត្តាណាន់ត្រូវ:

ជាកត្តាដែលបង្ហើឡើងដោយអតិថិជនទាំងក្រោមានករដ្ឋសប្តាហេស ក្នុងស្ថានីទួលទុសត្រូវក្នុងការសង្គមណុលត្រូលប់មកវិញ្ញុដើរ:

- ❖ រំលោភកិច្ចប្រព័ន្ធដែលមានបែនក្នុងកិច្ចសន្យា
- ❖ មានគំនិតកំណត់ប្រវត្តិថែលរំលោសង្គ្រោះ
- ❖ មានគំនិតបន្ទីជកសារដើម្បីបានតណាង
- ❖ ធ្វើការដែលតាមការម៉ែលបំណាំត្រា
- ❖ តណាងបន្ទីដែត្រា
- ❖ គេចប់សមិនប៉ុណ្ណោះដោយ

ភាពទេស្តុលនៃកម្មវិធីនៃការបង្កើតរបស់ខ្លួន

- ❖ មានជាប់ដំពាក់បំណុលគេប្រើប្រាស់(តណាទានហ្មសពីសមត្ថភាព)
- ❖ បាត់បង់ប្រាក់បំណុលត្រូសរបួបមុខរបរមិនទ្វោងទាត់
- ❖ មានទំនាក់ស្តីពីត្រូសរើនីជាមានអាកប្បកិរិយាមិនចុះសម្រួលជាមួយអ្នកជីតាង
- ❖ មានជំនួយការ
- ❖ ធ្វើការជារដ្ឋាភិបាលគំរែន, ពង្រីកជំនួយហ្មសពីតម្រូវការ, មានភាពមិនចូរស់ក្នុងការត្រូវបានសាប់ប្រាក់
- ❖ ទូទៅសមត្ថភាពត្រូវបានបង់ប្រាក់បំផុះលើមុខរបរ
- ❖ ជួយបបញ្ចាក់ស្តីពីមុខរបរ(បរាជ័យលើមុខរបរ)
- ❖ ការង្រឿសរើសសមាជិកក្រុមមិនល្អ

କୂରିଣ୍ଡିଆ ଲାଙ୍ଘନିକ ପାଇସିଲାଇଟ୍ କୁରି

- ❖ ធ្វើសំប្តរទឹកនឹងរស់នៅ
 - ❖ រកសុវត្ថឃាយពីកនឹងដែលខានចឡូលតណាង
 - ❖ ឈរឈ្មោះយកប្រាក់ទ្វាគេ(មានមេខ្លះ)
 - ❖ អួកធានាបដិសជិ
 - ❖ មានបេតិនាមិនចង់សង ហើយមិនច្បាមលក់ទ្រព្យធានាតាមកិច្ចសន្យា
 - ❖ ភាពទន់ខ្សោយនៃច្បាប់សង្គម
 - ❖ បរិយាកសនយោបាយ សេដ្ឋកិច្ចធ្វាសប្តុ

ភាសាខ្មែរនៃកម្ពុជាអេឡិចត្រូនា

3. មុលហេតុដែលបណ្តាលមកពីការប្រាកាសត្រួតពិនិត្យ:

ជាកត្តាដែលបង្កើតឡើងដោយគ្រោះមហន្តរាយធម្ពជាតិដូចជា:

- ❖ គ្រោះឧប់ព្រះ
- ❖ គ្រោះទីកដំនីន
- ❖ គ្រោះរំសុំសំណើ
- ❖ គ្រោះរោងឈើ
- ❖ បន្ទុះភីកំពើរីន

ការថែស្សននគរបាលជាថ្មី

៥. ការស្វែងរកព័ត៌មានតាមឯកសារ

- ឯកសារពាក្យសុំខ្លឹម
- ឯកសារ ការបញ្ជាក់ និង ការធានារបស់ក្រុម
- កិច្ចសង្សាព្យីប្រាក់ កិច្ចព្រមព្រៀងដាក់ទ្រព្យធនាគារ ជាន់មេ
- ការប្រមូលឯកសារធ្វើវា ជាមួយអាជ្ញាធរ
- ឯកសារពាក់ព័ន្ធ ស្ថានភាពបំណុល

៥. ការចុះស្វែងរកព័ត៌មានដល់រំនោង

- ចុះអនុក្រោម និង ដួបដ្ឋាល់ជាមួយ ក្រុមធនាគារ ប្រជាពលរដ្ឋមិនបានបានការបញ្ជាក់ពីព័ត៌មានដល់រំនោង
- ស្ថានភាពអត្ថបន្តិត មានបំណងបង្កើសង បុ មិនបង្កើសង
- ស្ថានភាពមុខរបរ

ទេត្យារូបរាងនៃការងារសាធារណៈជាតិការងារដោះស្រាយអគ្គិភ័យទេត្យា

21

- បុគ្គលិកគ្នានៅនេះក្នុងការងារដោះស្រាយ
- សមត្ថភាពបុគ្គលិក នៅមានកំវិតក្នុងការរៀបចំស្ថានភាព នៃបញ្ហា និងការងារដោះស្រាយបញ្ហា
- អតិថិជនគេបានពីការទទួលខុសត្រូវ
- បុគ្គលិកដែលចូលរួមការ ងារដោះស្រាយបញ្ហាដើម្បីងារបុង្ញិជ្ជការ
- ឯកសារកំចិនត្រឹមត្រូវ ឬ មានការក្លាតបន្ទីឯកសារ
- បុគ្គលិកមិនយកចិត្តទុកដាក់ក្នុងការងារដោះស្រាយបញ្ហា (បំណុលភ្នាយជាបំណុលគ្នានៅសំរាប់)

ទេស្ថានក្រុមប៊ូលដីរាជរដ្ឋបាលជាបន្ទីរក្នុងប្រព័ន្ធសាស្ត្រ

22

- ខ្លួនត្រូវស្ថិកាតពេលចុះដោះស្រាយ
- អាជ្ញាធរមូលដ្ឋានមិនសហគរ បុប្ផែមការលំបាកដល់ការ ដោះស្រាយ
- អ្នកទទួលខុសត្រូវលើ អតិថិជននោះ ត្រូវពេលរេហត្រូវប៉ះត្រាន់
- ត្រូវស្ថិកាត សេដ្ឋកិច្ច និង សង្គម
- ស្ថាល់ពីបញ្ហាប្រយោមមុខ តែមិនដោះស្រាយ
- ខ្លះការតាមដានត្រួតពិនិត្យភូមិការដោះស្រាយ

ជនប៊ែងចាន់ដែលបានបង្កើតឡើងនៅក្រោមរដ្ឋបាល

ជំលាប់បំពេះស្តាប់ន

- ✓ បាត់បង្ក់ប្រាក់បំណុល
- ✓ បាត់បង្ក់អតិថិជន
- ✓ មិនមាននីរនួយភាព
- ✓ បង្កើនបំណាយ
- ✓ កែវិប្របនាសម្ព័ន្ធសារជាមួយ
- ✓ ក្រុយធម៌
- ✓ បាត់បង្ក់តូល្យភាពសាប់ប្រាក់
- ✓ ការព្រៃកិខនមានកំនត់
- ✓ កេរីយោះស្តាប់នូវប្រាក់បុំ
- ✓ បាត់បង្ក់ទំនួកបិត្ត
- ✓ បាត់បង្ក់ការលើកទិកបិត្ត, គ្មានជំនួយបិត្ត

ជនប៊ែងបានបំផុតនៃជនបាត់ខ្លួន

24

ផលប៊ែនលំដើរ៖អតិថិជន

- ✓ មិនមានវិនីយ
 - ✓ មានជម្លោះក្នុងគ្រឿសរ
 - ✓ បាត់បង់លំនើងសេដ្ឋកិច្ចក្នុងគ្រឿសរ
 - ✓ គ្មានសមត្ថភាពបង់សងកម្មគ្រឿសរប់ប៊ូ
 - ✓ កេរីយោះមិនលើក្នុងសហគមន៍
 - ✓ គ្មានប្រាក់សង្ឃែរ
 - ✓ ក្រិតគ្មាន
 - ✓ ធ្វើបន្ទទោអតិថិជនផ្សេងៗទៀត

ឧបតម្លៃការងារដែលត្រូវរាយការណ៍គិតត្រួតពិនិត្យនៅក្នុង

ផលប៊ែនបោលបំពេះបុគ្គលិក

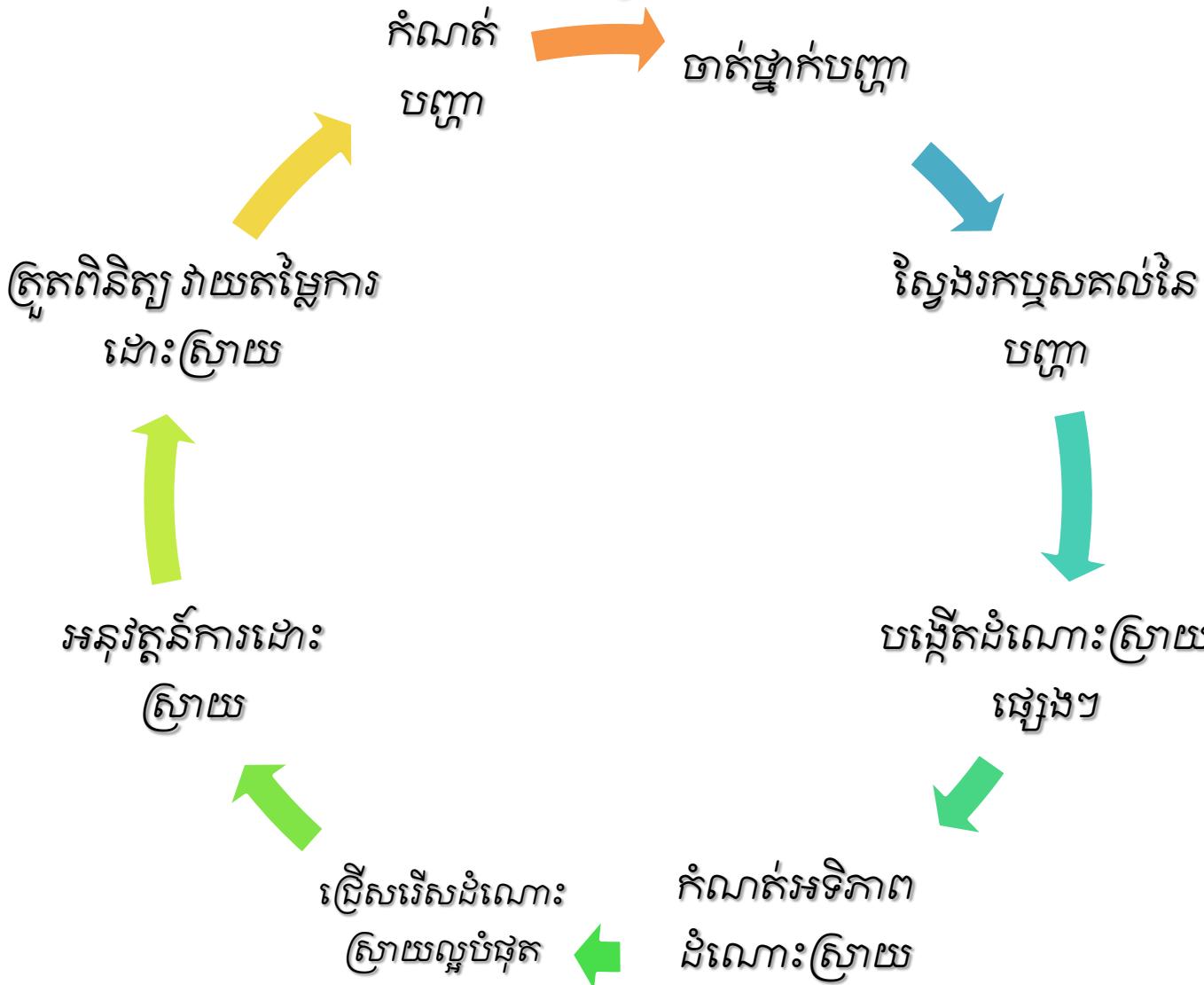
- ✓ លទ្ធផលការងារធ្វើកំបុំ:
- ✓ អត្ថប្រយោជន៍ធ្វើកំបុំ:
- ✓ គ្មានប្រាក់រង្វាន់
- ✓ ធ្វើកំទីកិច្ច
- ✓ បុគ្គលិកត្រូវកាត់បន្ទាយ
- ✓ ត្រូវបង្កើនការទិន្នន័យប្រើប្រាស់ការបញ្ចូនអតិថិជន
- ✓ ទិន្នន័យ
- ✓ ការឡើងតាំងការ

ការង្រៀនមិនអ្នកដឹងទេ:តួអត្ថបន់ដោយគ្រប់បញ្ហា

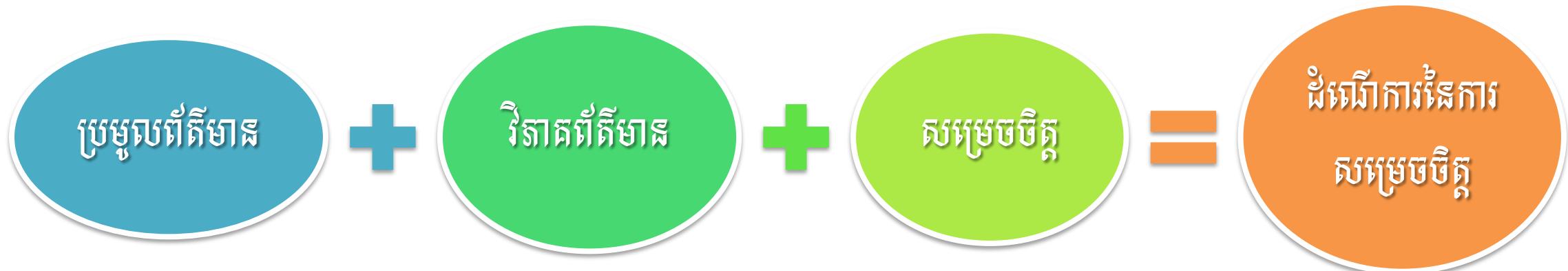
1. ការកំណត់ជីវាស្តីស្តីរាយដោះស្រាយបញ្ហា

1. កំណត់បញ្ហា (Problem Identification)
2. ចាត់បញ្ហាកំណត់បញ្ហា(Problem Classification)
3. ស្វែងរកប្រុសគឺលំនៅបញ្ហា(Finding Cause of problem)
4. បង្កើតជំណ៉ោះស្រាយផ្លូវជំងឺ (Making different solutions)
5. កំណត់អនុកាតជំណ៉ោះស្រាយ (Prioritizing the solutions)
6. ធ្វើសរើសជំណ៉ោះស្រាយល្អបំផុត (Choosing the best solution)
7. អនុវត្តន៍ការដោះស្រាយ (Implementing the solution)
8. គ្រឿងពិនិត្យ រាយតម្លៃការដោះស្រាយ (Control and Evaluate the solution)

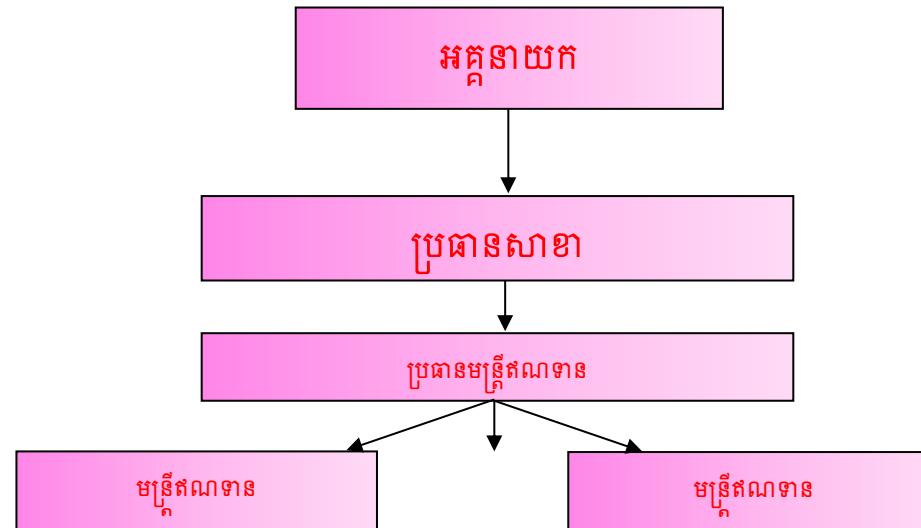
ការពើត្រួតពេលវេលាដែលមានចំណាំស្ថិតិយោប់



2. ការសម្រេចចិត្ត



3. ការកំណត់ចលាសម្រៀនដោះស្រាយ



4. ការរៀបចំទុកមុនពេលដោះស្រាយ

1. របៀបវារៈសំរាប់ការដោះស្រាយ
2. កំណត់អាយុធានប្រាស់ពី អត្ថបន្ទូរបស់គ្មាន
3. បង្កើតជីវិសជំណោះស្រាយ ប្រើប្រាស់ប្រើប្រាស់ប្រើប្រាស់
4. កំណត់ពេលវេលា ទីកន្លែងអ្នកពាក់ព័ន្ធដែល
5. ត្រួមដកសារ ដែលពាក់ព័ន្ធ
6. ត្រួមដកសារ លទ្ធផល (ជនជាន និង មធ្យាបាយ)
7. ត្រួមដកសារ សម្របសំរូល ការចំណោះស្រាយ និង ការដោះស្រាយ ការបង្កើតគ្រប់គ្រងការដោះស្រាយ
8. រៀបចំតិចបាបច និង ការមួលឱ្យ
9. កំណត់តូនាទីអ្នកដោះស្រាយ និង ការដោះស្រាយ
10. រៀបចំដែនការដោះស្រាយជានិច្ច

ការព្រៃតែនិភ័យស្ថុខ្លះសូវការដោះស្រាយនៅប្រទេស

5. វិធីស្នើដោះស្រាយព្រម

1. ប្រព័ន្ធផុលការ (ហើរបាបដើម្បីទោច្ចាន)
2. ការប្រើអាជ្ញា កណ្តាល
3. ការសម្របសម្រួល
4. ការបរចារគួកភាគី

ក្រសួងអប់រំនៃជាតិ

32

1. អ្នកមានចំណុះ: និធី មានលទ្ធភាពស៊ិន
2. អ្នកគ្រានចំណុះតែ មានលទ្ធភាពស៊ិន
3. អ្នកមានចំណុះតែ គ្រានលទ្ធភាពស៊ិន
4. អ្នកគ្រានចំណុះ: និធី គ្រានចំណុះស៊ិន

ឧំណាងក្នុងវគ្គៈស្ថាយនៅបណ្តាញ

៥. ការដោះស្រាយបញ្ញា ត្រូវការជំនាញ ជាប្រើនដើម្បីព្យាករដោះស្រាយភាព់តែមាន
ប្រសិទ្ធភាព៖

- ជំនាញស្រាវជ្រាវ វិភាគ និងសម្របចិត្ត
- ជំនាញទំនាក់ទំនង
- ជំនាញចារចារ
- ជំនាញសម្របសម្រល
- ជំនាញបញ្ចុះបញ្ចុល
- និងជំនាញផ្សេងៗទៀតដើម្បីជួយការដោះស្រាយមានប្រសិទ្ធភាព។

អារមនុវត្តន៍ដោះស្រាយបញ្ហា

34

- ✓ នៅពេលមានបញ្ហាកែត់ឡើង ត្រូវរកមធ្យាបានដោះស្រាយភ្លាម ហើយត្រូវតែឡើង ដែនការដោះស្រាយបន្ទរហ្មូនទូលបានដោតជីយ ចូលរួមបំណុលភ្លាយជាបំណុលភ្លានម្នាស់ ហើយធ្វើបន្ទាត់មួយទៅមួយដែលបង្កើតមានភាពពិបាកក្នុងការដោះស្រាយ។
- ✓ ត្រូវបុះឆ្នោតដោះស្រាយទៅតាមនឹវិធីផ្សេងៗស្របទោតាមប្រភេទនៃបញ្ហាដូចជា:
 - បុះឆ្នោតដោះស្រាយដូចជាប័ណ្ណមួយអតិថិជន និងអ្នកធានាដោយប្រើត្រូវបំមធ្យាបាយ និងប្រើប្រាស់ប្រព័ន្ធឌីលទួកាត ដើម្បីប្រព័ន្ធការតែងតាំអនុវត្តន៍តាមកិច្ចសន្យាតីប្រាក់ និងការពិនិត្យក្នុងការសងកម្មត្រូវបំមកវិញ។
 - ផ្តើកំណត់ហេតុពីការយល់ព្រមបង់សង និងពេលរោលដែលត្រូវបង់សង

សាខាសាស្ត្រព័ត៌មាន នគរបាល ភ្នំពេញ

35

- ជ័ម្បុញ្ញការណា ព្យាគម្បុញ្ញអតិថិជនដើម្បីលក់ទ្រព្យការាសង្គ្រាប់ បុ ជ័ម្បុញ្ញ ព្យាគ្យការណាសង្គចំនួសតាមភាគតែកិច្ច។
 - ព្យាយាមណោនាំ បញ្ជី៖បញ្ហាលព្យូកគាត់ព្រមរកមធ្យបាយក្នុងការបង់សង្គតាមច្រើន ស្ថាបៀវិនិយោគ ក្នុងនៃ បុជាឌែរហ្មត់ទាល់តែអស់បំណុល។
 - ពន្យល់ពួកគាត់ព្យាយល់ពីផលប៉ែនការមិនព្រមសង្គកម្មីត្រូលប់មកវិញ្ញិនិជ្ជជួយដូចជាប់ពួកគាត់ក្នុងការរកមធ្យបាយដើម្បីបានប្រាក់សង្គវិញ្ញ។
 - បើពួកគាត់នូវតែមិនព្រមទៀត ត្រូវតែរកអ្នកដែលមានតម្លៃពល បុអាជ្ញាធរ ដើម្បីជាក់សម្ងាត់ដល់ពួកគាត់ បុចរចាសម្របសម្រួល។
 - ជាក់ពាក្យបណ្តឹងទោតុលាការ និងដោះស្រាយតាមនិតិវិធី និងបច្ចេក ទេស របស់តុលាការ។ (បសិនបើជាបក្រណីជូន់ជូន)

ភាគអនុវត្តន៍យោះរូបរាយបញ្ហា

- តាមព្រមទាំងក្នុងការដោះស្រាយជាមួយអតិថិជនដោយប្រើយនុការធ្វើនៅពីរបៀប
ជាដី
✓ ការអនុយោងៗ, ការបុះជាប្រើប្រាស់, ព្រលិមឆ្លួយៗ, ល្អបច្ចុះកែវ, បុះតាមដល់ក្នុងផ្ទះ
ការបុះក្នុងលក់ជូន....។
- ប្រើលិខិតជូនដំណឹងដល់អង្វារមួលដាន ដើម្បីធ្វើយសហការ និងទទួលបានការ
ល្អបច្ចុះក្នុងប្រព័ន្ធបានរបស់អតិថិជន។
- បំពេះអតិថិជនបំណាក់ស្រុក ត្រូវព្យាយាមរកអាស់យដ្ឋាន (ក្នុមិយុត្តិ ស្រុក ខេត្ត)
លេខទូរស័ព្ទ ដើម្បីទំនាក់ទំនង។

ការសេវាលទ្ធនគ្គនូវការដោះស្រាយបច្ចេកទេស

ចូរអ្នកធ្វើការដោះស្រាយក្រណីជួយបានក្រោម:

1. អ្នកមានសមត្ថភាព តែមិនមានពេន្ទៃ: បិន្ដ់សង
2. អ្នកត្រូវសមត្ថភាព តែមានពេន្ទៃ: បិន្ដ់សង
3. អ្នកត្រូវសមត្ថភាព ហើយមិនមានពេន្ទៃ: បិន្ដ់សង

នជ្ជវាំងុណ្ឌត្រូវយកទស់លស្សី!

សរបសេចក្តីមកិដើម្បី:

- ប្រែសវនការខ្ពែងខ្ពែងយពលអេឡាត្រូនការដោះស្រាយបញ្ញា
- ខាតបដីប្រាក់កាល
- ប្រាត់បដីកៅរីឈ្មោះ និងអតិថិជនីជ្រើនៗ
- មិនសហ្ថាយបិត្ត
- ពិធីក សុក សុក (អាយុខ្នឹែ) ...។ ល។

បុគ្គលិកទាំងអស់ ត្រូវតែមានការប្រុងប្រយ័ត្នត្រូវបែងកម្ពស់ការងារ! ដូចបានក្រុមហ៊ែន
ពេលខែ:

ការងារប្រុងប្រយ័ត្នដែលការិយាល័យ

ស្តីពូលនគរណ៍!

សំពោះនានច្បាស់ប្រជាពលរដ្ឋនាមួយនាមួយ!

សំពោះ
នាមួយ