

**វិទ្យាស្ថានវ៉ាន់ដា**

**ជំនាញ គណនេយ្យ សវនកម្ម និងពន្ធដារ**



**មុខវិជ្ជាមូលដ្ឋានគ្រឹះនៃការគ្រប់គ្រង**

**កិច្ចការស្រាវជ្រាវ**

**ស្តីពី**

**មុខងារបម្រុងទំនៀមនៃការគ្រប់គ្រង**

**នៅក្នុងធនាគារ អេ ប៊ី អេ (ABA BANK)**

**បង្រៀនដោយ៖ បណ្ឌិត អ៊ុក ថុន**

**ឈ្មោះនិស្សិត៖**

**១. ម៉េងយាង សុនីតា ID:B23/1728**

**២. ឆាត មួយម៉ ID:B23/1684**

**៣. អ៊ុន ស្រីនេត ID:B231698**

**៤. ទុំត ស្រីពៅ ID:B23/1725**

**ជំនាន់ទី២៣ ឆ្នាំទី១ ឆមាសទី២ វគ្គ២**

**បន្ទប់៖ G6.9 ថេន៖ ព្រឹក**

## របៀបសម្ព័ន្ធក្រុម

ប្រធាន

**ម៉ឺន ឃាន សុនីតា**

- បង្កើតអាជ្ញាធរ
- បង្កើតសេចក្តីសន្និដ្ឋាន
- ត្រួតពិនិត្យអន្តរាគមន៍

**ទាវ មួយម៉**

**អូន ស្រីលេក**

**ចិត្ត ស្រីពៅ**

ស្រាវជ្រាវពីសិក្សាទ្រឹស្តីរបស់ប្រធានបទ៖

- ការធ្វើផែនការ
- ការចាត់ចែងការងារ
- ការដឹកនាំ
- ការត្រួតពិនិត្យ

- សរុបបញ្ហាគ្នាការស្រាវជ្រាវរបស់សមាជិក

- ចងក្រងជាសៀវភៅរបាយការណ៍ស្រាវជ្រាវ

ស្រាវជ្រាវពី៖

- ប្រវត្តិ និងអាយុដ្ឋានអង្គភាព
- ចក្ខុវិស័យ បេសកកម្ម គោលដៅ
- របៀបសម្ព័ន្ធគ្រប់គ្រង



## អារម្ភកថា

នៅក្នុងសង្គមបច្ចុប្បន្នមនុស្សតែងតែ រិះរកនូវអ្វីថ្មីៗ ល្អៗ ក៏ដូចជាខិតខំ ក្នុងការអភិវឌ្ឍន៍ខ្លួនឯង និងសង្គមជាតិផងដែរ។ ទន្ទឹមនឹងនេះសង្គមកាន់តែរីក ចម្រើន បច្ចេកវិទ្យាកាន់តែទំនើប ធនាគារនិងគ្រឹះស្ថានហិរញ្ញវត្ថុ ជាច្រើនកំពុង ពង្រឹងគោលជំហររបស់ខ្លួននៅលើទីផ្សារយ៉ាងរឹងមាំ ដើម្បីតាមឲ្យទាន់នូវការ ប្រកួតប្រជែងនាសម័យកាលបច្ចុប្បន្ន ដែលជួយសម្រួលក្នុងការធ្វើអាជីវកម្ម របស់ប្រជាជន ប្រជាពលរដ្ឋយើងបានមួយចំនួនធំ។



## **៤.មាតិកា**

### **I. សេចក្តីផ្តើម**

### **II. សិក្សាទ្រឹស្តី**

១.ការធ្វើផែនការ

២.ការចាត់ចែង

៣.ការដឹកនាំ

៤.ការត្រួតពិនិត្យ

### **III. លទ្ធផលស្រាវជ្រាវ**

១. ប្រវត្តិ និង អាស័យដ្ឋានអង្គភាព

២.ចក្ខុវិស័យ បេសកកម្ម គោលដៅ

៣.រចនាសម្ព័ន្ធគ្រប់គ្រងនៃអង្គភាព

៤.ការធ្វើផែនការ

៥.ការចាត់ចែង

៦.ការដឹកនាំ

៧.ការត្រួតពិនិត្យ

### **IV. សេចក្តីសន្និដ្ឋាន**

### **V. ឯកសារយោង**



## ៥. សេចក្តីផ្តើម

បើយើងក្រឡេកទៅមើលនៅក្នុងធនាគារ អេ ប៊ី អេ (ABA BANK) ជាធនាគារមួយក្នុងចំណោមគ្រឹះស្ថានធនាគារកម្រិតខ្ពស់នៅក្នុងប្រទេសកម្ពុជាដែលត្រូវបានបង្កើតឡើងនៅឆ្នាំ១៩៩៦ មានឈ្មោះថា ធនាគារ វឌ្ឍនៈអាស៊ីចំកាត់។

ក្នុងរយៈពេលជាង២០ឆ្នាំនៃការអភិវឌ្ឍ និង កំណើន ធនាគារ អេ ប៊ី អេ បានពង្រឹងជំហររបស់ខ្លួននៅលើទីផ្សារយ៉ាងរឹងមាំ និង ក្លាយខ្លួនជាធនាគារពាណិជ្ជកម្មធំទី ៣ នៅក្នុងប្រទេស។ សព្វថ្ងៃនេះ ពួកគេបានបម្រើសេវាកម្មយ៉ាងជំទូលាយដល់បណ្តាអតិថិជនដែលរួមមាន ផ្នែកសាជីវកម្ម , សហគ្រាសធុនតូច និង មធ្យម , អាជីវកម្មខ្នាតតូច , និង រូបវន្តបុគ្គល តាមរយៈបណ្តាញកំពុងបន្ត ពង្រីកបាន៧៩ សាខា, ម៉ាស៊ីនដាក់ប្រាក់ និង ATM ជាង៦៥០ និងប្រព័ន្ធជនាគារអនឡាញ និង កម្មវិធីសេវាធនាគារតាមទូរស័ព្ទដ៏ទំនើបរបស់ប្រជាជន ព្រមទាំងយុវវ័យ។

ធនាគារ អេ ប៊ី អេ ជាបុត្រសម្ពន្ធជនាគារជាតិកាណាដាដែលជាគ្រឹះស្ថានហិរញ្ញវត្ថុចម្បងទីមួយមកពីទ្វីបអាមេរិកខាងជើងដែលចូលក្នុងវិស័យហិរញ្ញវត្ថុកម្ពុជា។



## ៦. សិក្សាទ្រឹស្តី

### ១. ការធ្វើផែនការ

#### អ្វីទៅជាការធ្វើផែនការ?

ការធ្វើផែនការគឺជាបង្ហាញផ្លូវសម្រាប់ ការប្រតិបត្តិការងារ ដើម្បីសម្រេចគោលដៅតាមទិសដៅកំណត់ វាជាការបញ្ជាក់ពីបំណងជាក់លាក់ដែលអង្គភាពចង់បានហើយធ្វើការសម្រេចចិត្តជាមុនលើសកម្មភាពដែលត្រូវអនុវត្តមាន ការវិភាគពីស្ថានភាពបច្ចុប្បន្ន ការប្រមើលមើល ទៅអនាគត ការកំណត់ទិសដៅ និង ការសម្រេចចិត្តថា តើ សកម្មភាពប្រភេទណាដែលអង្គភាពនឹងធ្វើដោយប្រើប្រាស់យុទ្ធសាស្ត្រកំណត់ពី ធនធាននានាដែលត្រូវការ។

ក្នុងការប្រតិបត្តិការងារការធ្វើផែនការត្រូវបានកំណត់ជា២ផ្នែក៖

ក. ការធ្វើផែនការជាផ្លូវការ (Formal Planning)

អង្គភាពទាំងមូលត្រូវគោរពប្រតិបត្តិមានចំណុចស្នូលដូចខាងក្រោម៖

- មានគោលដៅជាក់លាក់
- មានកំណត់ពេលវេលាត្រឹមត្រូវ
- ជាលាយលក្ខណ៍អក្សរ
- មានការបែងចែកការងារ

ឧទាហរណ៍

- ឆ្លងកាត់ការប្រជុំគណៈគ្រប់គ្រង
- ប្រជុំពិនិត្យសម្រេចដោយក្រុម

ប្រឹក្សាភិបាល និង ចុះលេខបោះត្រា ហត្ថលេខា ចេញសេចក្តីប្រកាសជាផ្លូវការផងដែរ។





ខ.ផែនការក្រៅផ្លូវការ( Informal Planning) ផែនការបែបនេះត្រូវបានអនុវត្តនៅពេលដែលអង្គភាពជួបបញ្ហាដែលត្រូវដោះស្រាយ ឬ ធ្វើការសម្រេចចិត្តភ្លាមៗដែលមានចំណុចដូចខាងក្រោម៖

- គ្មានលាយលក្ខណ៍អក្សរ
- គ្មានការកំណត់ពេលវេលាច្បាស់លាស់
- មិនបានបែងចែងគោលបំណងច្បាស់លាស់ឲ្យនិយោជិត។

## ២.ការចាត់ចែង

អ្វីទៅជាការចាត់ចែង ?

វាជាដំណើរការនៃការជ្រើសរើសមនុស្ស និង ឧបករណ៍សម្រាប់សម្រេចផែនការ ឬអាចនិយាយថា ជាការសម្របសម្រួលការបែងចែកការងារក្នុងការគ្រប់គ្រងចាប់ពីថ្នាក់លើរហូតដល់ថ្នាក់ក្រោមងាយស្រួលក្នុងការអនុវត្ត។

និយមន័យនៃការចាត់ចែង គឺជាគម្រោងការងាររបស់ផ្នែក និង អង្គភាពមួយ ឬ អង្គការអាជីវកម្មដែលដឹកនាំអាកប្បកិរិយាបុគ្គល និង ក្រុមមនុស្សឆ្ពោះទៅរកគោលដៅរបស់អង្គភាព។ ការរៀបចំ ការចាត់ចែងការងារបានល្អ និង នាំឲ្យការអនុវត្តការងារ និង សម្រេចការងារបំពេញបានការពេញចិត្តអតិថិជន។

## ៣.ការដឹកនាំ

អ្វីទៅជាការដឹកនាំ ?

ជាអាកប្បកិរិយាល្អដែលធ្វើឲ្យមានភាពប្រសើរឡើងដល់ប្រតិបត្តិការការងាររបស់អង្គភាព។ ប៉ុន្តែភាពជា អ្នកដឹកនាំត្រូវបានគេពិពណ៌នាផ្ដោតទៅ



លើបុគ្គលិកលក្ខណៈបុគ្គលឥទ្ធិពល អាកប្បកិរិយាបុគ្គល អំណាចការសម្រេច  
គោលបំណង និង ការអភិវឌ្ឍន៍ទំនាក់ទំនង។

➢តាមការស្រាវជ្រាវលក្ខណៈពិសេសរបស់អ្នកដឹកនាំគឺមានតាំងពីកំណើត។

ប៉ុន្តែអ្នកដឹកនាំត្រូវមានចំណុចបន្ថែមគឺ៖

-ភាពអង់អាច

-មានការជម្រុញលើកទឹកចិត្ត

-ភាព

ស្មោះត្រង់និង អង្គភាព

-មានទំនុកចិត្តលើខ្លួនឯង

-មានថាមពល

-មាន

ចំណេះដឹង

-មានជំនាញក្នុងការគ្រប់គ្រង

-មានរូបសម្បត្តិសមរម្យ

-មាន

អំណាចស្របច្បាប់

-មានអំណាចខាងផ្តល់រង្វាន់

-មានអំណាចខាងដាក់ទណ្ឌកម្ម

-មានអំណាចក្នុងការសរសើរ

-មានអំណាចជំនាញ។

ក.អ្នកដឹកនាំ និង អ្នកគ្រប់គ្រង

### និយមន័យ

➤អ្នកដឹកនាំ គឺជាអ្នកបង្កើតចក្ខុវិស័យ បង្កើតគោលបំណង កំណត់ទិសដៅរបស់អង្គភាព  
ថែរក្សានិយោជិត ដើម្បីប្រតិបត្តិការ និង ការលើកទឹកចិត្ត។

➤អ្នកគ្រប់គ្រង គឺជាអ្នកធ្វើសកម្មភាពចាត់ចែងការងារប្រចាំថ្ងៃ ជាប់នឹងផលិតកម្ម ឬ សេវា  
កម្ម។



## ខ.ការរៀបចំខ្លួនជាអ្នកដឹកនាំ

- ការអនុវត្តការងារ
- ការជម្រុញឲ្យធ្វើការងារ
- ការសរសើរ និង ការទទួលស្គាល់
- ការរៀបចំប្រព័ន្ធផ្តល់រង្វាន់
- ផ្តល់ការចូលរួមក្នុងការសម្រេចចិត្ត
- ផ្ទេរស្វ័យភាព
- បញ្ជាក់ឲ្យបានច្បាស់បីមុខងារ
- ការកំណត់គោលដៅឲ្យបានល្អ
- កម្មសិក្សា និង ការហ្វឹកហ្វឺន
- ការផ្សព្វផ្សាយព័ត៌មាន
- ការធ្វើផែនការ
- ការផ្តល់ភាពសម្របសម្រួលការងារ
- ជាអ្នកតំណាង
- ការសម្រួលការទំនាក់ទំនង
- ការគ្រប់គ្រងជម្លោះ
- ការទិចទៀន និង ការដាក់ទណ្ឌកម្ម



### គ.ប្រភេទនៃអ្នកដឹកនាំ

ការដឹកនាំដែលអ្នកគ្រប់គ្រងយកមកប្រើប្រាស់ដែលមានឥទ្ធិពលលើនិរោធិគម្រោងមាន៣ប្រភេទ៖

- ការដឹកនាំតាមប្រភេទផ្ដាច់ការ
- ការដឹកនាំតាមប្រភេទប្រជាធិបតេយ្យ
- ការដឹកនាំតាមប្រភេទ។

### ៤.ការត្រួតពិនិត្យ

អ្វីទៅហៅថាការត្រួតពិនិត្យ?

នៅក្នុងអង្គភាពទាំងអស់ដ៏ការត្រួតពិនិត្យគឺជារឿងសំខាន់ ដូច្នេះអ្នកគ្រប់គ្រងត្រូវតែមានចំណេះដឹងពីរបៀបត្រួតពិនិត្យ ព្រោះវាជាការឆ្លុះបញ្ចាំងពីលទ្ធផលនៃ សកម្មភាពដែលអង្គភាពបានអនុវត្តកន្លងមក។

ក.មុខងារនៃប្រព័ន្ធត្រួតពិនិត្យ៖ គឺជាការអះអាងនូវភាពត្រឹមត្រូវនៃប្រព័ន្ធអនុវត្តដែលទាក់ទងយ៉ាង សំខាន់ដល់មុខងារ ៣ នៃការគ្រប់គ្រង៖

- ការធ្វើផែនការ៖ គឺជាសកម្មភាពនៃការកំណត់ពីទិសដៅ និង គោលដៅអង្គភាពដែលត្រូវសម្រេច។
- ការចាត់ចែងការងារ៖ ជាសកម្មភាពពាក់ព័ន្ធទៅនឹងការរៀបចំធនធានដើម្បីសម្រេចគោលដៅ។
- ការដឹកនាំ៖ ជាសកម្មភាពពាក់ព័ន្ធទៅនឹងការណែនាំនិយោជិតឲ្យអនុវត្តការងារតាមទិសដៅកំណត់។

### ខ.សារៈសំខាន់នៃការត្រួតពិនិត្យ

ការត្រួតពិនិត្យត្រូវបានគេប្រើប្រាស់លើការងារ ដូចខាងក្រោម៖



- ត្រួតពិនិត្យលើសកម្មភាពបុគ្គលិកតាមរបៀបនាសម័ន្ធ
- ត្រួតពិនិត្យលើសកម្មភាពទទួលខុសត្រូវរបស់អ្នកគ្រប់គ្រងដើម្បីពង្រឹងបុគ្គលិកឲ្យមានស្មារតីជាអ្នកកទទួលខុសត្រូវ
- ត្រួតពិនិត្យសកម្មភាពនិងការអនុវត្តបុគ្គលិកដើម្បីដឹកនាំត្រូវវាយតម្លៃតាមរបៀបណា
- ការត្រួតពិនិត្យមានប្រសិទ្ធភាពត្រូវធ្វើឡើងជានិរន្តរ៍ និងទៀងទាត់ដើម្បីជំនួយដល់អ្នកគ្រប់គ្រងក្នុងការតាមដានការងាររបស់ខ្លួន។

> វដ្តនៃការត្រួតពិនិត្យ

ធ្វើឡើងជា៤ដំណាក់កាលធំៗ

- បង្កើតស្តង់ដារនៃការអនុវត្ត៖ អង្គភាពអាជីវកម្ម បានចាត់ទុកស្តង់ដារជាគំរូការងារ ឬ គំរូផលិតផលដើម្បីឆ្លើយតបទៅនឹងការពេញចិត្តរបស់អតិថិជន។
- ការវាស់វែងពីការអនុវត្តន៍ជាក់ស្តែង៖ ផ្តោតសំខាន់លើការវាស់វែងជាសំខាន់។
- ប្រៀបធៀបការអនុវត្តន៍ជាក់ស្តែងនិងស្តង់ដារ៖ ធ្វើឡើងដើម្បីឲ្យដឹងថា តើការអនុវត្តបានត្រឹមត្រូវតាមកម្រិតកំណត់ឬអត់?
- វិធានការកែតម្រូវ ករណីមានគំលាត៖ ការកែតម្រូវពីគំលាតនូវអ្វីដែលបានខុសពីស្តង់ដារកំណត់។



### ➢ ប្រភេទនៃការត្រួតពិនិត្យ

#### ចែកចេញជា៣គឺ

- ការត្រួតពិនិត្យមុននិងដំណើរការ៖ ដើម្បីជៀសវាងការកើតមានឡើងនូវបញ្ហាពេលប្រតិបត្តិការ។
- ការត្រួតពិនិត្យក្នុងពេលដំណើរការ៖ ធ្វើឡើងក្នុងពេលដំណើរការតែម្តង ដែលអ្នកគ្រប់គ្រងអាចទប់ស្កាត់និងកែសម្រួលបានទាន់ពេល។
- ការត្រួតពិនិត្យព័ត៌មានត្រឡប់ឬក្រោយពេលដំណើរការ៖ ពិនិត្យមើលរាល់ព័ត៌មានទាំងឡាយណាដែលព័ន្ធឬដំណើរការមិនប្រក្រតីនៃប្រតិបត្តិការ។

### ➢ ការត្រួតពិនិត្យក្នុងអង្គភាព

#### ១. ការត្រួតពិនិត្យរបស់អ្នកគ្រប់គ្រង

ក. ការត្រួតពិនិត្យផ្នែកខាងក្រៅ៖ ក្រុមហ៊ុនត្រួតពិនិត្យមើលលើក្រុមហ៊ុនដទៃទៀត ឬក៏ក្រុមហ៊ុនធ្វើការត្រួតពិនិត្យលើដៃគូប្រគល់ប្រជែងក្នុងបំណង៖

- ធ្វើសហប្រតិបត្តិការ និង ទិញផ្តាច់
- ជ្រើសរើសអ្នកផ្គត់ផ្គង់ដែលល្អ
- ស្វែងរកចំណុចខ្លាំង និង ខ្សោយរបស់គូប្រជែង
- ជៀសវាងការខាតបង់ជាយថាហេតុ

ខ. ការត្រួតពិនិត្យផ្ទៃក្នុង៖ សិក្សាលើការធ្វើផែនការចាត់ចែងការងារ ការដឹកនាំ និង ត្រួតពិនិត្យជាអាទិ៍ពិនិត្យស្ថានភាពការណ៍ហិរញ្ញវត្ថុប្រសិទ្ធភាព ផលិតកម្ម ប្រសិទ្ធភាពលក់ ការអភិវឌ្ឍន៍ធនធានមនុស្ស ទំនាក់ទំនង

សាធារណៈ។ល។

- ការត្រួតពិនិត្យថវិកា៖ រកឲ្យឃើញនូវតម្លាភាពនៃចំណាយ (ថវិកាលក់, ថវិកាផលិត,





ថវិកាថ្លៃដើមផលិតកម្ម, ថវិកាទឹកប្រាក់រួមរបស់អង្គភាព)។

●ការត្រួតពិនិត្យលើផ្នែកហិរញ្ញវត្ថុ៖ផ្ដោតលើស្ថានភាពហិរញ្ញវត្ថុ មានពិនិត្យតារាងតុល្យភាព។

ជំហានសំខាន់ៗក្នុងការដំណើរការត្រួតពិនិត្យលើផ្នែកអ្វីមួយ

ជំហានទី១កំណត់ធ្វើដែលត្រូវត្រួតពិនិត្យ៖ត្រូវសម្រេចចិត្តថាផ្នែកមួយណាដែលត្រូវត្រួតពិនិត្យ។(ឧទាហរណ៍៖ ផ្នែកថវិកាឬផ្នែកគុណភាព ផលិតផល។ល។)

ជំហានទី២បង្កើតបទដ្ឋាន៖ភាពជាក់លាក់ឬធ្វើដែលត្រូវបំពេញ(ឧទាហរណ៍៖គុណភាពផលិតផល ល្បឿនកម្លាំងលក់ ថ្លៃដើម។ល។)

ជំហានទី៣វាស់វែងប្រតិបត្តិការ៖វាយតម្លៃប្រតិបត្តិការជាក់ស្ដែងផ្នែកលើធ្វើដែលបានកំណត់។

ជំហានទី៤ប្រៀបធៀបប្រតិបត្តិការ ទៅនឹងបទដ្ឋាន៖ប្រៀបធៀបព័ត៌មានដែលបានផ្តល់ឲ្យក្នុងរបាយការណ៍ ជាមួយនឹងលទ្ធផលជាក់ស្ដែង។

ជំហានទី៥ការលើកសរសើរប្រតិបត្តិការវិជ្ជមាន៖អ្នកគ្រប់គ្រងគួរសរសើរនៅពេលប្រតិបត្តិការវិជ្ជមាន និង កែតម្រូវនៅពេលអវិជ្ជមាន។

ជំហានទី៦ប្រៀបធៀបបទដ្ឋាននឹងការវាស់វែងប្រសិនបើចាំបាច់៖អ្នកគ្រប់គ្រងត្រូវពិនិត្យប្រតិបត្តិការជាក់លាក់ៗដើម្បីដឹងពីលទ្ធផលប្រតិបត្តិការបានសមស្របដែរឬទេទៅនឹងការអនុវត្តន៍ទិដ្ឋភាព ការពេញចិត្តរបស់អតិថិជន។



### ❖.ហេតុអ្វីបានជាត្រូវការត្រួតពិនិត្យ?

❖ ពីព្រោះវាដំណើរការចុងក្រោយនៃការអនុវត្តន៍ប្រតិបត្តិការរបស់អង្គភាពវាជាមុខងារទី៤នៃការគ្រប់គ្រងដើម្បីធានាឲ្យមានបទដ្ឋានមួយត្រឹមត្រូវសម្រាប់អនុវត្តរបស់អង្គភាព និងមានប្រសិទ្ធភាពនាអនាគត។

#### ក.ការត្រួតពិនិត្យហិរញ្ញវត្ថុ

អ្នកគ្រប់គ្រងថ្នាក់ខ្ពស់ជាអ្នកត្រួតពិនិត្យរបាយការណ៍ហិរញ្ញវត្ថុ មានដូចជាតារាងតុល្យភាពនិងរបាយការណ៍ចំណូល ចំណាយ ហើយវាយតម្លៃពីការប្រតិបត្តិរបស់ក្រុមហ៊ុន

$$\text{Inventory turnover} = \frac{\text{Cost of goods sold}}{\text{Inventory}}$$

$$\text{Current ratio} = \frac{\text{Current assets}}{\text{Current liabilities}}$$

$$\text{Debt ratio} = \frac{\text{Total liability}}{\text{Total assets}}$$

$$\text{Return on assets} = \frac{\text{Net income}}{\text{Total assets}}$$

### ខ.ការត្រួតពិនិត្យគម្រោងថវិកា

➢ មានគម្រោងថវិកា២ដែលសំខាន់គឺ៖

- ការត្រួតពិនិត្យចំណាយចរន្តឬចំណាយប្រតិបត្តិការ៖ គម្រោងថវិកាដែលអ្នកគ្រប់គ្រងត្រូវពិនិត្យការចំណាយដូចជាប្រាក់ខែ ប្រាក់ម៉ោង ការចំណាយរដ្ឋបាល និងការចំណាយផ្សេងៗ
- ការត្រួតពិនិត្យចំណាយមូលធន៖ ចំណាយថែរក្សាអាជីវកម្មដូចជា ចំណាយលើដីធ្លី អាគារ គ្រឿងចក្រ។ល។

គ.ការត្រួតពិនិត្យគុណភាព៖ ពិនិត្យគុណភាព ផ្តល់នូវមធ្យោបាយសម្រាប់ការវាស់វែងពីតម្លៃ ពីគុណភាពផលិតផល និងពីសេវាកម្ម។



### III. លទ្ធផលស្រាវជ្រាវ

#### ១. ប្រវត្តិ និង អាស័យដ្ឋានអង្គភាព

ធនាគារ ABA មានប្រវត្តិបើកសាជីវកម្មជាយូរមកហើយ។ ធនាគារនេះបានបង្កើតឡើងក្នុងឆ្នាំ១៩៩៦ ដែលមានឈ្មោះថា Advanced Bank of Asia limited ហៅកាត់ថា ធនាគារ ABA ហើយដើមឡើយត្រូវបានបង្កើតដើម្បីផ្តល់សេវាកម្មធនាគារពាណិជ្ជកម្មដល់អតិថិជន ជាក្រុមហ៊ុនមួយចំនួនតូចប៉ុណ្ណោះ។ ទោះជាយ៉ាងណាក៏ដោយ ចាប់តាំងពីក្លាយជាក្រុមហ៊ុនសាជីវកម្មមក មានភាពលូតលាស់ជាច្រើន កើតមានជាបន្តបន្ទាប់។

ឆ្លងកាត់រយៈពេល២៧ឆ្នាំក្នុងវិស័យធនាគារ ABA បានពង្រឹងជំហរបស់ខ្លួនយ៉ាងរឹងមាំក្នុងទីផ្សារ ដើម្បីបម្រើសេវាជូនដល់បណ្តាអតិថិជនជាច្រើនដូចជា សហគ្រាសធន់តូច និង មធ្យម, អាជីវកម្មខ្នាតតូច និង រូបវន្តបុគ្គល ។ ជាមួយបណ្តាញសាខាចំនួន៩៦, ម៉ាស៊ីនស្វ័យសេវាជាង១៦០០+ នៅទូទាំងប្រទេស សេវាធនាគារ online និង កម្មវិធីធនាគារតាមទូរស័ព្ទដ៏ទំនើប បានធ្វើឲ្យធនាគារ ABA អាចបម្រើអតិថិជនបានកាន់តែច្រើនឡើងជាមួយសេវាហិរញ្ញវត្ថុដ៏ទំនើប សម្បូរបែបនេះគ្រប់ពេលវេលា និង គ្រប់ទីកន្លែង។

#### ២. ចក្ខុវិស័យ បេសកកម្ម គោលដៅ

ក.ចក្ខុវិស័យរបស់ធនាគារ៖ គឺដើម្បីក្លាយជាធនាគារលំដាប់លេខ១ប្រចាំប្រទេសលើផ្នែកផ្គត់ផ្គង់សេវាកម្មធនាគារគួរជាទីទុកចិត្ត ងាយស្រួលប្រើប្រាស់ ប្រកបដោយបច្ចេកវិទ្យាទំនើបបំផុត និង ងាយស្រួលក្នុងការទទួលបាន។ យើងមានបំណងក្លាយជាធនាគារមួយដែលប្រជាជនកម្ពុជាជឿទុកចិត្តក្នុងការបំពេញតម្រូវការសេវាធនាគារផ្ទាល់ខ្លួន និង សម្រាប់អាជីវកម្មរបស់ពួកគាត់ផងដែរ។



## ខ.បេសកកម្ម

បេសកកម្មគឺដើម្បីជួយដល់ប្រទេសកម្ពុជា ធុរៈជនកម្ពុជា និង ប្រជាជនកម្ពុជានៅក្នុង ការ កសាងអនាគតកាន់តែទូលំទូលាយ ត្រចះត្រចង់ តាមរយៈការផ្តល់សេវាធនាគារ ប្រកបដោយជំនាញ វិជ្ជាជីវៈខ្ពស់ និង បច្ចេកវិទ្យាទំនើបបំផុត ក្នុងផ្នែកធនាគារ សម្រាប់អ្នក ទាំងអស់គ្នា។ ក្នុងនាមជាធនាគារក្នុងស្រុកពិតប្រាកដមួយ យើងចាត់ទុកខ្លួនឯងថាជាដៃគូ ដ៏ល្អមួយសម្រាប់សហគមន៍កម្ពុជា ក៏ដូចជាអាជីវកម្ម និង ឯកត្តជន ផងដែរ។ យើងនៅទី នេះដើម្បីផ្តល់សេវាកម្មជូនដល់ប្រទេសកម្ពុជា។

## គ.គោលដៅ និង ទិសដៅ

តាំងពីដំបូងមកយើងបានយល់អំពីសារៈសំខាន់នៃការផ្តល់ ផលិតផល ហិរញ្ញវត្ថុ ប្រកបដោយគុណភាព និង ងាយស្រួលសម្រាប់ប្រជាជនកម្ពុជា។ ការយល់ដឹងនេះបាន សម្រួចសម្រាំង យុទ្ធសាស្ត្ររបស់យើងសម្រាប់ឆ្នាំបន្ទាប់ៗ ហើយការយល់ដឹងនោះនៅតែ ជាចលករជម្រុញ ដល់យើងក្នុងការអភិវឌ្ឍ ផលិតផល និងសេវាកម្មថ្មីៗជាមួយនឹងគោល គំនិតចម្បងដែលបានឆ្លុះបញ្ចាំងនៅក្នុងបេសកកម្មរបស់យើងគឺដើម្បីជួយដល់អាជីវកម្ម និង ប្រជាជនកម្ពុជាក្នុងការកសាងអនាគតកាន់តែទូលំទូលាយ និងត្រចះត្រចង់ តាមរយៈ ការផ្តល់សេវាធនាគារ ប្រកបដោយជំនាញវិជ្ជាជីវៈខ្ពស់ និងការផ្តោតសំខាន់លើអតិថិជន បានជួយយើងឲ្យមានជំហររឹងមាំនៅក្នុងទីផ្សារ និងក្លាយជាធនាគារកំពូលមួយនៅក្នុង ប្រទេស។



រចនាសម្ព័ន្ធគ្រប់គ្រង

[illegible]

សំណុំរឿង ២៣៖ ៥



## ៤. ការធ្វើផែនការ

ABA នៅតែបន្តអនុវត្តយុទ្ធសាស្ត្រអាជីវកម្មរបស់ខ្លួន គឺផ្ដោតលើយុទ្ធសាស្ត្រសំខាន់ៗជាច្រើន ដែលជម្រុញកំណើនរបស់ខ្លួន ទីផ្សារ និងការពេញចិត្តរបស់អតិថិជន។

យុទ្ធសាស្ត្រទាំងនេះរួមមាន៖

១. ការយកចិត្តទុកដាក់លើអតិថិជន៖ ធនាគារ ABA ផ្ដោតលើការយកចិត្តទុកដាក់យ៉ាងខ្លាំងទៅលើការយល់ដឹង និង ការបំពេញតម្រូវការរបស់អតិថិជនរបស់ខ្លួន។
២. ការច្នៃប្រឌិត និងបច្ចេកវិទ្យា : ធនាគារ ABA ទទួលយកភាពជឿនលឿនផ្នែកបច្ចេកវិទ្យា ដើម្បីបង្កើនសេវាកម្មធនាគាររបស់ខ្លួន។
៣. ឧត្តមភាពនៃសេវាកម្ម៖ ធនាគារ ABA ប្តេជ្ញាផ្តល់សេវាកម្មដ៏ពិសេសបានបណ្តុះបណ្តាល និងអភិវឌ្ឍបុគ្គលិករបស់ខ្លួន ដើម្បីធានាថាពួកគេមានជំនាញ និងចំណេះដឹងទូលំទូលាយ ដើម្បីផ្តល់សេវាកម្មប្រកបដោយភាពរួសរាយរាក់ទាក់ ប្រសិទ្ធភាព និង វិជ្ជាជីវៈដល់អតិថិជន។
៤. ភាពចម្រុះនៃផលិតផល និងសេវាកម្ម : ធនាគារ ABA ផ្តល់ជូននូវផលិតផល និងសេវាកម្មហិរញ្ញវត្ថុជាច្រើនប្រភេទ។ យុទ្ធសាស្ត្រនេះអនុញ្ញាតឲ្យធនាគារចាប់យកចំណែកទីផ្សារធំជាង និង ទាក់ទាញមូលដ្ឋានអតិថិជនកាន់តែទូលំទូលាយ។
៥. ធនាគារ សាជីវកម្ម និង ស្ថាប័ន : ធនាគារ ABA មានការយកចិត្តទុកដាក់លើការបម្រើតម្រូវការរបស់អតិថិជនដែលជាប្រភេទក្រុមហ៊ុនសាជីវកម្ម និងស្ថាប័ននានា។ តាមរយៈការផ្តល់សេវាធនាគារដ៏ទូលំទូលាយដល់ធុរកិច្ច ធនាគារមានគោលបំណងគាំទ្រដល់កំណើនក្រុមហ៊ុនប្រភេទនេះ និងរួមចំណែកដល់ការអភិវឌ្ឍសេដ្ឋកិច្ចកម្ពុជា។
៦. ការគ្រប់គ្រងហានិភ័យ៖ ធនាគារ ABA រក្សានូវគ្រាប់ខណ្ឌ គ្រប់គ្រងហានិភ័យដ៏រឹងមាំ ដើម្បីធានាសុវត្ថិភាព និងសន្តិសុខរបស់អតិថិជន និងប្រតិបត្តិការរបស់ធនាគារ។



## ៥. ការចាត់ចែង

### ក. គណៈកម្មាធិការក្រុមប្រឹក្សាភិបាល

នៅក្រោមសមាជិកក្រុមប្រឹក្សាភិបាល នៃធនាគារ អេ ប៊ី អេ មានគណៈកម្មការបី ដែលក្នុងនោះរួមមានគណៈកម្មការគ្រប់គ្រងហានិភ័យ គណៈកម្មការសវនកម្ម គណៈកម្មការអភិបាលកិច្ច។ ក្រុមប្រឹក្សាភិបាល និងគណៈកម្មការទាំងបីនេះមានតួនាទី និងទំនួលខុសត្រូវច្បាស់លាស់ក្នុងករណីការពារផលប្រយោជន៍របស់ធនាគារ បង្កើតគុណតម្លៃ និងដឹកនាំយុទ្ធសាស្ត្រអាជីវកម្មដែលរួមមាន ការយល់ព្រមនិងការត្រួតពិនិត្យ ការអនុវត្តគោលដៅយុទ្ធសាស្ត្រ ក្របខណ្ឌអភិបាលកិច្ច និងវប្បធម៌អាជីវកម្មរបស់ធនាគារ។ ក្រុមប្រឹក្សាភិបាលក៏ត្រូវពិនិត្យមើលផងដែរលើការជ្រើសរើសបុគ្គលិក តំឡើងតំណែង និងការចាត់តាំងបុគ្គលសំខាន់នៅក្នុងជួរថ្នាក់គ្រប់គ្រងជាន់ខ្ពស់របស់ធនាគារ។

### ខ. នាយកដ្ឋានប្រតិបត្តិ

នាយកដ្ឋានប្រតិបត្តិមានតួនាទីចម្បងក្នុងការត្រួតពិនិត្យទិដ្ឋភាពច្បាប់នៃសកម្មភាពអាជីវកម្មដែលបានអនុវត្តដោយធនាគារ តាមរយៈការសម្របសម្រួល និង បទប្បញ្ញត្តិជាធរមាន ទាំងអស់របស់ប្រទេសកម្ពុជា។ នាយកដ្ឋាននេះមានទំនួលខុសត្រូវដោយឯករាជ្យ និងរាយការណ៍ដោយផ្ទាល់ទៅគណៈកម្មការគ្រប់គ្រងហានិភ័យ ដើម្បីធ្វើឲ្យប្រាកដថា គោលនិយោបាយប្រតិបត្តិតាមក្របខ័ណ្ឌមានភាពត្រឹមត្រូវ។

### គ. ផលិតផល និងសេវាកម្មធនាគារ

|              |                    |                         |
|--------------|--------------------|-------------------------|
| ១. គណនីសន្សំ | ៦. សេវាបង់ពន្ធ     | ១១. សេវាបើកប្រាក់បៀវត្ស |
| ២. គណនីបញ្ញើ | ៧. សេវាផ្ទេរប្រាក់ | ១២. ABA Merchant        |
| ៣. កាតឥណពន្ធ | ៨. សេវាដកប្រាក់    | ១៣. ទូទាត់រ៉ែក័យប័ត្រ   |
| ៤. កាតឥណទាន  | ៩. សេវាដាក់ប្រាក់  | ១៤. កក់សំបុត្រផ្សេងៗ    |



៥.សេវាកម្ម

១០.សេវាប្តូរប្រាក់

១៥.ABA Mobile និងផ្សេងៗទៀត

ការផ្គត់ផ្គង់ធនធានមនុស្សនៅក្នុងធនាគារមាន៖

- ១.ការប្រើប្រាស់ និងការប្រើប្រាស់ប្រាក់: ធនាគារ ABA តែងតែស្វែងរកមនុស្សដែលមាន  
ទេពលកម្ម ចំណេះចំណេះដឹង សមត្ថភាព និងមានចិត្តសម្រាប់មុខងារដែលបាន ផ្សេង  
គ្នានៅក្នុងធនាគារ។
- ២.ការបណ្តុះបណ្តាល និងការអភិវឌ្ឍន៍: ធនាគារ ABA ពឹងផ្អែកលើការប្រើប្រាស់  
មនុស្ស និងការប្រើប្រាស់ទិស ដើម្បីបង្កើនជំនាញ ចំណេះដឹង និងសមត្ថភាពរបស់មនុស្ស  
នោះ។
- ៣.ការគ្រប់គ្រង និងការអនុវត្ត: ធនាគារ ABA ពឹងផ្អែកលើការគ្រប់គ្រងការអនុវត្តដើម្បី  
កំណត់គោលដៅ ផ្តល់មុខងារ និងការងារ ការអនុវត្តមនុស្ស។
- ៤.សំណង និងអត្ថប្រយោជន៍: ធនាគារ ABA បង្កើតកម្រិតសំណង និងការប្រើប្រាស់  
ប្រយោជន៍ដែលមានការប្រកួតប្រជែង ដើម្បីទាក់ទាញ និងរក្សាមនុស្ស។
- ៥.ទំនាក់ទំនងមនុស្ស: ធនាគារ ABA ពឹងផ្អែកលើការទំនាក់ទំនង និងការប្រើប្រាស់  
ការងារទំនាក់ទំនងមនុស្សនិងមនុស្ស ដើម្បីស្រាយការងារនិងការងារវិជ្ជាជីវៈការងារ  
ប្រកបដោយសុខុមាលភាព។
- ៦.ការអនុវត្តការងារមនុស្ស និងមនុស្សធម៌: ធនាគារ ABA និងធនាគារនានា  
អនុវត្តការងារមនុស្សនិងមនុស្សធម៌ និងមនុស្សធម៌ដែលមានចិត្តសម្រាប់គ្រប់គ្រងក្នុងការអនុវត្តការងារ។



## ៦. ការដឹកនាំ

ការដឹកនាំធនធានមនុស្សនៅក្នុងធនាគាររួមមាន៖

១. ការជ្រើសរើស និងរបៀបជ្រើសរើស៖ ធនាគារ ABA តែងតែស្វែងរកកេរ្តិ៍ជនដែលមានទេពកោសល្យ ចំណង់ចំណូលចិត្ត សមត្ថភាព និងមានមហិច្ឆតា សម្រាប់មុខតំណែង ផ្សេងៗនៅក្នុងស្ថាប័ន។
២. ការបណ្តុះបណ្តាល និងការអភិវឌ្ឍន៍៖ ធនាគារ ABA និងវិនិយោគលើកម្មវិធីបណ្តុះបណ្តាល និងកម្មវិធីគ្រប់គ្រងទិស ដើម្បីបង្កើនជំនាញ ចំណេះដឹង និងសមត្ថភាពរបស់បុគ្គលិក។
៣. ការគ្រប់គ្រង និងការអនុវត្ត៖ ធនាគារ ABA និងបង្កើតប្រព័ន្ធគ្រប់គ្រងការអនុវត្តដើម្បីកំណត់គោលដៅ ផ្តល់មតិកែលម្អ និងវាយតម្លៃ ការអនុវត្តបុគ្គលិក។
៤. សំណង និងអត្ថប្រយោជន៍៖ ធនាគារ ABA បង្កើតកញ្ចប់សំណង និងកម្មវិធីអត្ថប្រយោជន៍ដែលមានការប្រកួតប្រជែង ដើម្បីទាក់ទាញ និងរក្សាបុគ្គលិក ។
៥. ទំនាក់ទំនងបុគ្គលិក៖ ធនាគារ ABA និងបង្កើតគោលនយោបាយ និងនីតិវិធី ដើម្បីលើកកម្ពស់ទំនាក់ទំនងបុគ្គលិកនិងបុគ្គលិក ដោះស្រាយការតវ៉ានិងធានាបរិយាកាសការងារប្រកដដោយសុខដុមរមនា។
៦. ការអនុលោមតាមច្បាប់ និងបទប្បញ្ញត្តិការងារ៖ ធនាគារ ABA និងធានាបាននូវការអនុលោមតាមច្បាប់ការងារ និងបទប្បញ្ញត្តិក្នុងស្រុកដែលគ្រប់គ្រងក្នុងការអនុវត្តការងារ។





## ៧.ការត្រួតពិនិត្យ

- ត្រួតពិនិត្យ របាយការណ៍ប្រចាំត្រីមាស ដែលរួមមាន ហានិភ័យទីផ្សារ សន្ទនីភាព ហានិភ័យឥណទាននិងភាគីប្រឈម ហានិភ័យប្រតិបត្តិការ ហានិភ័យកេរ្តិ៍ឈ្មោះ ដើម្បីជាអនុសាសន៍ ឬព័ត៌មានដល់ក្រុមប្រឹក្សាភិបាល។
- ហានិភ័យដែលអាចទទួលយកបាន ( Risk Appetite ) ត្រួតពិនិត្យ
  - ត្រួតពិនិត្យ( ប្រចាំត្រីមាស )
  - ធ្វើបច្ចុប្បន្នភាព( ប្រចាំឆ្នាំ )
- ការអនុម័តបទប្បញ្ញត្តិប្រព័ន្ធពិន្ទុសមតុល្យដើម្បីជាអនុសាសន៍ឬព័ត៌មានដល់ក្រុមប្រឹក្សាភិបាល
- អនុម័តមូលនិធិប្រចាំឆ្នាំ
- អនុម័តសន្ទនីយភាពនិងផែនការមូលនិធិយថាភាពដើម្បីជាអនុសាសន៍ឬព័ត៌មានដល់ក្រុមប្រឹក្សាភិបាល
- ពិនិត្យការតេស្តសមត្ថភាព ( Stress-Tests )
  - អនុម័តផែនការតេស្តសុវត្ថិភាពប្រព័ន្ធ ( Pen Test ) ប្រចាំឆ្នាំ
  - ពិភាក្សាប្រចាំត្រីមាសលើ ការតេស្តសុវត្ថិភាពប្រព័ន្ធ ( Pen Test ) ដែលត្រូវបានធ្វើឡើងនៅក្នុងអំឡុងរយការណ៍ និងស្ថានភាពនៃផែនការសកម្មភាពផ្នែកលើការតេស្តសុវត្ថិភាពប្រព័ន្ធ ( Pen Test ) ពីមុន
  - អនុម័តផែនការធុរកិច្ចបន្តនិងការសង្គ្រោះពីមហន្តរាយ
  - អនុម័តកម្រិតហានិភ័យ( លើកលែងអ្វីដែលពាក់ព័ន្ធនឹងហានិភ័យឥណទាន ) ពីលើអាជ្ញាធរ ALCO ដើម្បីជាអនុសាសន៍ឬព័ត៌មានដល់ក្រុមប្រឹក្សាភិបាល។
- អ្នកដែលត្រូវបានអញ្ជើញ( លើកលែងប្រធានក្រុមប្រឹក្សាភិបាល ) និងអ្នកសង្កេតការណ៍ចូលរួមក្នុងការប្រជុំតាមវីដេអូ។





#### IV. សេចក្តីសន្និដ្ឋាន

សរុបមក ការស្រាវជ្រាវអំពីធនាគារ ABA បានបង្ហាញពីកត្តាសំខាន់ៗមួយចំនួន ដែលរួមចំណែកដល់ភាពជោគជ័យ និងរីកចម្រើននៅក្នុងវិស័យធនាគារ។

ខណៈពេលដែលស្រាវជ្រាវអំពីធនាគារ ABA យើងមានការកត់សម្គាល់ឃើញ ធនាគារ ABA ជាធនាគារដែលមានវត្តមានទីផ្សារដ៏រឹងមាំ ផលិតផល និងសេវាកម្ម ធនាគារ ដ៏ទូលំទូលាយ ដែលបំពេញតម្រូវការរបស់អតិថិជនទាំងបុគ្គលនិងសាជីវកម្ម និងភាពជឿនលឿនផ្នែកបច្ចេកវិទ្យារបស់ធនាគារដែលអនុញ្ញាតឲ្យអតិថិជនគ្រប់គ្រងគណនីរបស់ពួកគេ យ៉ាងងាយស្រួល ធ្វើប្រតិបត្តិការ និងចូលប្រើសេវាធនាគារផ្សេងៗតាមប្រព័ន្ធ ឌីជីថល ជាពិសេសធនាគារដែលមានទំនួលខុសត្រូវសង្គម សាជីវកម្មដោយចូលរួមក្នុងគំនិតផ្តួចផ្តើម អភិវឌ្ឍន៍សហគមន៍ផ្សេងៗ។

ជាចុងក្រោយ ក្រុមនិស្សិតយើងខ្ញុំសុំថ្លែងអំណរគុណយ៉ាងជ្រាលជ្រៅទៅកាន់ លោកសាស្ត្រាចារ្យ អ៊ុក ចូន ដែលបានបង្ហាត់បង្រៀន ចែករំលែកចំណេះដឹង ព្រមទាំងផ្តល់ មតិយោបល់និងការណែនាំ ដែលជាមូលដ្ឋានគ្រឹះដល់ពួកខ្ញុំទាំងអស់គ្នា សម្រាប់ការអភិវឌ្ឍ ខ្លួនទៅថ្ងៃមុខ។

#### V. ឯកសារយោង

១. ឧបសម្ព័ន្ធនៃរបាយការណ៍ប្រចាំឆ្នាំ២០២០របស់ធនាគារ ABA
២. សាវតារធនាគារដំណាច់ឆ្នាំ២០២០
៣. មហាវិទ្យាល័យគ្រប់គ្រងពាណិជ្ជកម្ម



## សកម្មភាពស្រាវជ្រាវ

