



សាកលវិទ្យាល័យភូមិន្ទនីតិ សាស្ត្រ និងវិទ្យាសាស្ត្រសេដ្ឋកិច្ច

របាយការណ៍កម្មសិក្សាបញ្ចប់ការសិក្សា

ការបំរើសេវាកម្មអតិថិជនរបស់ ធនាគារ ABA សាខាបុរីកីឡា

កម្មសិក្សាពីថ្ងៃទី ០១ ខែមេសា ឆ្នាំ២០១៧ ដល់ថ្ងៃទី ៣១ ខែឧសភា ឆ្នាំ២០១៧

ឈ្មោះស្ថាប័ន៖ ធនាគារ ABA សាខាបុរីកីឡា

តាក់តែងឡើងដោយ

និស្សិតឈ្មោះ៖ គៀត កេតហ័ង
សាំង សំណាង

សាស្ត្រាចារ្យណែនាំ៖

លោក ទួន ហេង

ថ្នាក់បរិញ្ញាបត្រ វិទ្យាសាស្ត្រសេដ្ឋកិច្ច

ឆ្នាំចូលរៀន

២០១៣

ជំនាញ ធនាគារហិរញ្ញវត្ថុ ជំនាន់ទី ១០

ឆ្នាំសរសេររបាយការណ៍

២០១៧

សេចក្តីថ្លែងអំណរគុណ

យើងខ្ញុំជានិស្សិតថ្នាក់បរិញ្ញាបត្រវិទ្យាសាស្ត្រសេដ្ឋកិច្ច ជំនាញធនាគារហិរញ្ញវត្ថុ ជំនាន់ទី ១០ ឆ្នាំទី៤ នៃសាកលវិទ្យាល័យភូមិន្ទនីតិសាស្ត្រ និង វិទ្យាសាស្ត្រសេដ្ឋកិច្ច ដែលបានស្រាវជ្រាវ សរសេររបាយការណ៍បញ្ចប់ថ្នាក់បរិញ្ញាបត្រលើប្រធានបទ **“ការបំរើសេវាកម្មអតិថិជនរបស់ ធនាគារ ABA ”** ដើម្បីបញ្ចប់ថ្នាក់បរិញ្ញាបត្រក្នុងឆ្នាំសិក្សា ២០១៣-២០១៧។

យើងខ្ញុំសូមថ្លែងអំណរគុណយ៉ាងជ្រាលជ្រៅចំពោះលោកឪពុក អ្នកម្តាយ ដែលបានផ្តល់ កំណើតនិងចិញ្ចឹមបីបាច់ថែរក្សារូបយើងខ្ញុំតាំងពីតូចរហូតដល់ធំពេញវ័យ។ យ៉ាងណាមិញលោក ទាំងពីរនាក់តែងតែផ្តល់ដំបូន្មានល្អៗប្រកបដោយព្រហ្មវិហារធម៌ និងជួយផ្គត់ផ្គង់គ្រប់បែបយ៉ាង មិនថាម្ហូបអាហារ សំលៀកបំពាក់ ប្រាក់កាស សម្ភារៈសិក្សាគ្រប់បែបយ៉ាងដើម្បីឲ្យកូនបានចូល សិក្សារៀនសូត្រទទួលបាននូវចំណេះដឹង និងអាចក្លាយខ្លួនជាកូនល្អ សិស្សល្អ មិត្តល្អ ព្រមទាំង ជាគំរូពលរដ្ឋដ៏ល្អម្នាក់នៅក្នុងសង្គមដោយលោកអ្នកមានគុណទាំងពីរពុំមានសេចក្តីហត់នឿយអ្វី ឡើយ។

ឯកឧត្តមសាកលវិទ្យាធិការ លោកសាកលវិទ្យាធិការរង ព្រឹទ្ធបុរស ព្រឹទ្ធបុរសរង សាស្ត្រាចារ្យ ព្រមទាំងបុគ្គលិកទាំងអស់នៃសាកលវិទ្យាល័យភូមិន្ទនីតិសាស្ត្រ និង វិទ្យាសាស្ត្រសេដ្ឋកិច្ច ដែលបានជួយសម្រួលក្នុងការសិក្សាក៏ដូចជាការស្រាវជ្រាវរបស់យើងខ្ញុំ។

លោកសាស្ត្រាចារ្យ **ងួន ហេង** ដែលលោកយកចិត្តទុកដាក់ក្នុងការណែនាំដល់ក្រុមរបស់ យើងខ្ញុំ និង ធ្វើការលើកទឹកចិត្តក្នុងអំឡុងពេលនៃដំណើរការសរសេររបាយការណ៍បញ្ចប់ការ សិក្សាតាំងពីដើមរហូតដល់ទទួលបានជោគជ័យក្នុងការសិក្សាស្រាវជ្រាវ ព្រមទាំងបានចងក្រង ចេញជាសៀវភៅនេះឡើងមក។

លោកអគ្គនាយក និងបណ្តាបុគ្គលិកទាំងអស់នៃធនាគារ ABA សាខាបុរីភីឡា ដែលបាន អនុញ្ញាតឲ្យយើងខ្ញុំមានឱកាសក្នុងការចុះទៅធ្វើការសិក្សាស្រាវជ្រាវ នៅស្ថាប័នរបស់លោក ដើម្បីទទួលបាននូវពុទ្ធិ និងយល់ច្បាស់អំពីស្ថានភាពទូទៅ ជាពិសេសព្រមទាំងផលិតផលរបស់ ស្ថាប័នដែលមាន។

ជាចុងក្រោយយើងខ្ញុំទាំងពីរនាក់ សូមជូនពរឲ្យឯកឧត្តម លោក លោកស្រីទាំងអស់ សូម ជួបនៅពុទ្ធពរទាំង៤ប្រការគឺ អាយុ វណ្ណៈ សុខៈ ពលៈ ព្រមទាំងទទួលបានជោគជ័យគ្រប់កិច្ច ការងារកុំបីឃ្លៀងឃ្លាតឡើយ។

លេខកថា

ក្រោយពីបានសិក្សានៅសាកលវិទ្យាល័យភូមិន្ទនីតិសាស្ត្រ និងវិទ្យាសាស្ត្រស្នេហា រយៈពេល៤ឆ្នាំ ហើយ នៅពេលនេះក្រុមយើងខ្ញុំបានដើរមកដល់ទីបញ្ចប់នៃការសិក្សាថ្នាក់បរិញ្ញាបត្រផ្នែកវិទ្យាសាស្ត្រសេដ្ឋកិច្ច។ មុននឹងការបញ្ចប់នៃការសិក្សាថ្នាក់បរិញ្ញាបត្រមួយនេះ យើងខ្ញុំទាំងពីររូបបានបន្សល់ទុកនូវស្នាដៃមួយសំរាប់អ្នកសិក្សាជំនាន់ក្រោយនោះគឺ សៀវភៅស្រាវជ្រាវមួយក្បាលនេះ ត្រូវបានរៀបចំចងក្រងឡើងក្រោមការបង្ហាត់បង្ហាញដោយលោកសាស្ត្រាចារ្យ **ងួនហេង** និងតាម

រយៈការខិតខំស្វែងរក ស្រាវជ្រាវ ព្រមទាំងចុះផ្ទាល់ដល់ទឹកនៃដំណាក់ក្រុមនិស្សិតយើងខ្ញុំ ។

សៀវភៅឯកសារស្រាវជ្រាវនេះ មានគោលបំណងសំខាន់ដោយផ្ដោតទៅលើ ការបំរើសេវាកម្មអតិថិជន។ ផ្នែកខាងក្នុងនៃសៀវភៅឯកសារនេះ នឹងមានការបកស្រាយបង្ហាញនូវបណ្តាគោលគំនិតសំខាន់ៗ មួយចំនួនដូចជា **និយមន័យ ទ្រឹស្តីផ្សេងៗ ការដោះស្រាយបញ្ហាផ្សេងៗដល់អតិថិជន កត្តាដែលធ្វើអោយអតិថិជន មានការពេញចិត្ត មានភាពទំនុកចិត្ត ទៅលើផលិតផល និងសេវាកម្មផ្សេងៗរបស់អង្គភាព។** សៀវភៅនេះអាចជាគំនិតថ្មីមួយសំរាប់អ្នកសិក្សាស្រាវជ្រាវ ដោយសារតែវាបានបង្ហាញនូវសារៈសំខាន់នៃការបំរើសេវាកម្មអតិថិជននៅក្នុងវិស័យធនាគារ ដែលជាផ្នែកមួយជួយសម្រួលដល់ការងារប្រតិបត្តិការ និង ធ្វើអោយធនាគារ ទទួលបាន ប្រាក់ចំណេញ និងមានការអភិវឌ្ឍន៍ជាលំដាប់។

យើងខ្ញុំសង្ឃឹមថាសៀវភៅឯកសារស្រាវជ្រាវមួយច្បាប់នេះ នឹងក្លាយជាមិត្តដ៏ល្អ សម្រាប់អ្នកដែលនិយមចូលចិត្តសិក្សាស្រាវជ្រាវ។ យើងខ្ញុំសូមអភ័យទោសនូវរាល់បណ្តាកំហុសឆ្គងពាក្យពេចន៍ អក្ខរាវិរុទ្ធ ឬប្រើពាក្យមិនបានត្រឹមត្រូវ ដែលបានកើតឡើងដោយអចេតនា និងសូមស្វាគមន៍ដោយក្តីរីករាយនូវរាល់ការរិះគន់ក្នុងន័យស្ថាបនា។

មាតិកា

បញ្ជីតារាង	iv
បញ្ជីរូបភាព	v
បញ្ជីឧបសម្ព័ន្ធ	vi

សេចក្តីផ្តើម

១. លំនាំបញ្ហា.....	១
២. ចំណោទបញ្ហា	១
៣. គោលបំណងនៃការសិក្សា	២
៤. សារៈសំខាន់នៃការសិក្សា	២
៥. វិសាលភាព និងដែនកំណត់នៃការសិក្សា	២
៦. វិធីសាស្ត្រស្រាវជ្រាវ	៣
៧. រចនាសម្ព័ន្ធនៃការស្រាវជ្រាវ.....	៣

ជំពូកទី១

រំលឹកទ្រឹស្តីគុណភាពសេវាកម្ម

១.១. និយមន័យ	០៦
១.២. គុណភាពនៃសេវាកម្ម និងម៉ូដែលនៃគុណភាពសេវាកម្ម	០៦
១.២.១. គុណភាពនៃសេវាកម្ម	០៦
១.២.២. ម៉ូដែលនៃគុណភាពសេវាកម្ម	០៨
១.២.២.១. សញ្ញាណម៉ូដែលនៃគុណភាពសេវាកម្ម	០៨
១.២.២.២. ភាពស្មោះត្រង់របស់អតិថិជន	១៦
១.៣. សេចក្តីពេញចិត្តរបស់អតិថិជន	២០
១.៣.១. ការវាស់វែងពីសេចក្តីពេញចិត្តរបស់អតិថិជន	២១
១.៤. ទំនាក់ទំនងរវាងគុណភាពសេវាកម្ម និងសេចក្តីពេញចិត្តរបស់អតិថិជន	២៣
១.៥. សារៈសំខាន់នៃសេវាកម្មអតិថិជន.....	២៤

ជំពូកទី២

ស្ថានភាពទូទៅរបស់ធនាគារ ABA សាខាបុរីកីឡា

២.១. ប្រវត្តិសង្ខេបរបស់ធនាគារ ABA	២៥
---	----

២.១.១. សាខាផ្សេងៗរបស់ធនាគារ ABA	៣០
២.១.២. ភាគហ៊ុន	៣០
២.២. ធនាគារ ABA សាខាប៊ូរីកីឡា	៣១
២.២.១.ប្រវត្តិធនាគារ ABA សាខាប៊ូរីកីឡា.....	៣១
២.២.២. ទីតាំង ធនាគារ ABA សាខាប៊ូរីកីឡា	៣១
២.២.៣.ផ្លាកសញ្ញាធនាគារ ABA	៣១
២.២.៤ ចក្ខុវិស័យ	៣២
២.២.៥. បេសកកម្ម	៣២
២.២.៦. គុណតម្លៃ	៣២
២.២.៧. រចនាសម្ព័ន្ធរបស់ធនាគារ ABA សាខាប៊ូរីកីឡា.....	៣២

ជំពូកទី៣

ផលិតផល និងសេវាកម្មធនាគារ ABA សាខាប៊ូរីកីឡា

៣. ផលិតផល និងសេវាកម្មរបស់ធនាគារ ABA សាខាប៊ូរីកីឡា	៣៣
៣.១. ផលិតផលរបស់ធនាគារ ABA	៣៣
៣.១.១.គណនីសន្សំ.....	៣៣
៣.១.២.ឥណទាន	៣៤
៣.១.៣.ប័ណ្ណឥណពន្ធ និង ប័ណ្ណឥណទាន.....	៤២
៣.២. សេវាកម្មផ្សេងៗរបស់ធនាគារ ABA	៤៤
៣.៣. ដំណើរការនៃការបម្រើសេវាកម្មអតិថិជន	៤៧
៣.៤. នីតិប្រតិបត្តិការរបស់បុគ្គលិកបម្រើសេវាកម្មអតិថិជន	៤៧
៣.៥. ឥរិយាបថផ្ទាល់នៅលើផ្នែកនៃការបម្រើអតិថិជន	៤៩
៣.៦. ការវិនិច្ឆ័យប្រកបដោយវិជ្ជាជីវៈលើផ្នែកមួយនៃការបម្រើសេវាអតិថិជន.....	៤៩

ជំពូកទី៤

ការពិភាក្សាលើលទ្ធផលស្រាវជ្រាវ

៤.១.ការវិភាគទិន្នន័យទៅលើការប្រើប្រាស់សេវាកម្មរបស់ធនាគារ ABA ២០១៣-២០១៦	៥០
៤.១.១. ការវិភាគទៅលើអ្នកដាក់ប្រាក់បញ្ញើ	៥០
៤.១.១.១.តារាងទិន្នន័យអតិថិជនដាក់ប្រាក់បញ្ញើ	៥០
៤.១.១.២.ក្រាបទិន្នន័យ.....	៥០

៤.១.២.៣. ការវិភាគទិន្នន័យអតិថិជនដែលបានខ្ចីប្រាក់ពីធនាគារ ABA.....	៥១
៤.១.២ ការវិភាគទៅលើការផ្តល់កម្ចីរបស់ធនាគារ ABA.....	៥១
៤.១.២.១. តារាងទិន្នន័យអតិថិជនខ្ចីប្រាក់ពីធនាគារ ABA	៥១
៤.១.២.២. ក្រាបវិភាគអតិថិជនខ្ចីប្រាក់ពីធនាគារ ABA.....	៥១
៤.១.២.៣. ការវិភាគទិន្នន័យផ្អែកលើតារាងនិងក្រាហ្វិច	៥២
៤.២. ការវិភាគទៅលើការពេញចិត្តរបស់អតិថិជនចំពោះការបម្រើសេវា	៥២
៤.២.១. កម្រងសំនួរ.....	៥២
៤.២.២. ការវិភាគ និងបកស្រាយក្រាហ្វិច	៥៣
៤.២.២.១. តារាង អាយុ ភេទ មុខរបរបស់អតិថិជនដែលយកមកធ្វើជាគំរូ ក្នុងការស្រាវជ្រាវ.....	៥៣
៤.២.២.២. ក្រាហ្វិច អាយុ ភេទ មុខរបរបស់អតិថិជនដែលយកមកធ្វើជាគំរូ ក្នុងការស្រាវជ្រាវ.....	៥៤
៤.២.២.៣. ការវិភាគ អាយុ ភេទ មុខរបរបស់អតិថិជនដែលយកមកធ្វើជាគំរូ ក្នុងការស្រាវជ្រាវ.....	៥៤
៤.២.៣. តារាងទិន្នន័យ ក្រាប និងការវិភាគលើការទទួលស្វាគមន៍របស់បុគ្គលិកបម្រើ សេវាកម្មជូនអតិថិជនដែលបានសិក្សាគំរូ	៥៥
៤.២.៣.១ តារាងទិន្នន័យដែលអតិថិជនវាយតម្លៃបុគ្គលិករបស់ធនាគារ ABA.....	៥៥
៤.២.៣.២ ក្រាហ្វិចដែលអតិថិជនវាយតម្លៃបុគ្គលិករបស់ធនាគារ ABA.....	៥៥
៤.២.៣.៣ ក្រាហ្វិចដែលអតិថិជនវាយតម្លៃបុគ្គលិករបស់ធនាគារ ABA	៥៦
៤.២.៤. តារាងទិន្នន័យ ក្រាប និងការវិភាគកំរិតនៃការដោះស្រាយបញ្ហាពីបុគ្គលិក ធនាគារ ABA សាខាបុរីកីឡា ជូនអតិថិជន ដែលបានសិក្សាគំរូ.....	៥៦
៤.២.៤.១. តារាងទិន្នន័យកំរិតនៃការដោះស្រាយបញ្ហាពីបុគ្គលិកធនាគារ ABA សាខាបុរីកីឡា ជូនអតិថិជន	៥៦
៤.២.៤.២. តារាងទិន្នន័យកំរិតនៃការដោះស្រាយបញ្ហាពីបុគ្គលិកធនាគារ ABA សាខាបុរីកីឡាជូនអតិថិជន	៥៧
៤.២.៤.៣. តារាងទិន្នន័យកំរិតនៃការដោះស្រាយបញ្ហាពីបុគ្គលិកធនាគារ ABA សាខាបុរីកីឡាជូនអតិថិជន	៥៧
៤.២.៥. តារាងទិន្នន័យ ក្រាហ្វិច និងការវិភាគរយៈពេលប្រើប្រាស់សេវាកម្មបញ្ជី	

និងឥណទានដែលបានសិក្សាជាគំរូ	៥៨
៤.២.៥.១. តារាងទិន្នន័យដែលអតិថិជនប្រើប្រាស់សេវាកម្មបញ្ជី និងឥណទាន	៥៨
៤.២.៥.២. ក្រាហ្វិចទិន្នន័យដែលអតិថិជនប្រើប្រាស់សេវាកម្មបញ្ជី និងឥណទាន	៥៩
៤.២.៥.៣. ការវិភាគទិន្នន័យដែលអតិថិជនប្រើប្រាស់សេវាកម្មបញ្ជី និងឥណទាន	៥៩
៤.២.៥.៤. ក្រាហ្វិច រយៈពេលប្រើប្រាស់របស់អតិថិជននៅធនាគារ ABA	៥៩
៤.២.៥.៥. ការវិភាគទិន្នន័យ រយៈពេលប្រើប្រាស់របស់អតិថិជននៅធនាគារ ABA	៦០
៤.២.៦. តារាងទិន្នន័យ ក្រាប និងការវិភាគទៅលើកំរិតអត្រាការប្រាក់ឥណទានដែលបានសិក្សាគំរូ	៦១
៤.២.៦.១. តារាងទិន្នន័យ និងការវិភាគទៅលើកំរិតអត្រាការប្រាក់ឥណទានដែលបានសិក្សាគំរូ	៦១
៤.២.៦.២. ក្រាហ្វិច កំរិតអត្រាការប្រាក់ឥណទានដែលបានសិក្សាគំរូ	៦១
៤.២.៦.៣. ការវិភាគទៅលើកំរិតអត្រាការប្រាក់ឥណទានដែលបានសិក្សាគំរូ	៦២
៤.២.៧. តារាងទិន្នន័យ ក្រាប និងការវិភាគទៅលើកំរិតអត្រាការប្រាក់បញ្ញើនៅធនាគារ ABA ដែលបានសិក្សាគំរូ	៦២
៤.២.៧.១. តារាងទិន្នន័យកំរិតអត្រាការប្រាក់បញ្ញើនៅធនាគារ ABA ដែលបានសិក្សាគំរូ	៦២
៤.២.៧.២. ក្រាហ្វិចកំរិតអត្រាការប្រាក់បញ្ញើនៅធនាគារ ABA ដែលបានសិក្សាគំរូ	៦៣
៤.២.៧.៣. ការវិភាគទិន្នន័យកំរិតអត្រាការប្រាក់បញ្ញើនៅធនាគារ ABA ដែលបានសិក្សា គំរូ	៦៣
៤.២.៨. តារាងទិន្នន័យ ក្រាប និងការវិភាគលើការពេញចិត្ត និងមូលហេតុនៃការពេញចិត្តដែលបានសិក្សាគំរូ	៦៤
៤.២.៨.១. តារាងទិន្នន័យនៃការពេញចិត្ត និងមូលហេតុនៃការពេញចិត្តរបស់អតិថិជន	៦៤
៤.២.៨.២. ក្រាហ្វិចនៃការពេញចិត្ត និងមូលហេតុនៃការពេញចិត្តរបស់អតិថិជន	៦៤

៤.២.៨.៣. ការវិភាគទិន្នន័យនៃការពេញចិត្ត និងមូលហេតុនៃ	
ការពេញចិត្តរបស់អតិថិជន	៦៥
៤.២.៨.៤. តារាងមូលហេតុនៃការពេញចិត្តរបស់អតិថិជន	៦៦
៤.២.៨.៥. ក្រាហ្វិចមូលហេតុនៃការពេញចិត្តរបស់អតិថិជន	៦៦
៤.២.៨.៦. ការវិភាគមូលហេតុនៃការពេញចិត្តរបស់អតិថិជន	៦៧
៤.៣. ការវិភាគ(SWOT)	៦៧
៤.៣.១. ចំណុចខ្លាំង	៦៧
៤.៣.២. ចំណុចខ្សោយ	៦៨
៤.៣.៣. ឱកាស	៦៨
៤.៣.៤. ការគំរាមគំហែង	៦៩

សេចក្តីសន្និដ្ឋាន និង ការផ្តល់អនុសាសន៍

១. សេចក្តីសន្និដ្ឋាន	៧០
២. ការផ្តល់អនុសាសន៍	៧០

ឯកសារយោង

ឧបសម្ព័ន្ធ

បញ្ជីតារាង

តារាងទី១៖រចនាសម្ព័ន្ធភាគហ៊ុនបច្ចុប្បន្នរបស់ធនាគារ ABA	៣០
តារាងទី២៖ប្រភេទប័ណ្ណឥណទាន.....	៤២
តារាងទី៣៖ ប្រភេទប័ណ្ណឥណទាន	៤៣
តារាងទី៤៖ ថ្លៃសេវាផ្ញើប្រាក់	៤៥
តារាងទី៥៖អតិថិជនដែលបានដាក់ប្រាក់បញ្ញើនៅធនាគារ ABA.....	៥០
តារាងទី៦៖អតិថិជនដែលបានខ្ចីប្រាក់ពីធនាគារ ABA	៥១
តារាងទី៧៖ព័ត៌មានផ្ទាល់ខ្លួនរបស់អតិថិជន.....	៥៣
តារាងទី៨៖ការទទួលស្វាគមន៍របស់បុគ្គលិកបម្រើសេវាកម្មអតិថិជន	៥៥
តារាងទី៩៖ការដោះស្រាយបញ្ហាពីបុគ្គលិកជូនអតិថិជន	៥៧
តារាងទី១០៖ផលិតផលដែលអតិថិជនកំពុងប្រើប្រាស់	៥៨
តារាងទី១១៖អត្រាការប្រាក់ទៅលើផ្នែកឥណទានដែលធនាគារ ABA ផ្តល់ដល់អតិថិជន	៦១
តារាងទី១២៖ អត្រាការប្រាក់ទៅលើផ្នែកប្រាក់បញ្ញើដែលធនាគារ ABA ផ្តល់ដល់អតិថិជន...	៦៣
តារាងទី១៣៖ កំរិតពេញចិត្តរបស់អតិថិជន	៦៤
តារាងទី១៤៖ ហេតុផលនៃការពេញចិត្ត	៦៦

បញ្ជីរូបភាព

រូបភាពទី១៖ លំហូរនៃការស្រាវជ្រាវ	៥
រូបភាពទី២៖ ម៉ូដែលនៃគុណភាពសេវាកម្ម	៩
រូបភាពទី៣៖ ការបង្ហាញពីដំណើរការនៃភាពស្មោះត្រង់របស់អតិថិជន	១៨
រូបភាពទី៤៖ ក្រាបគំរូអតិថិជនដាក់ប្រាក់បញ្ញើ	៥០
រូបភាពទី៥៖ ក្រាបគំរូអតិថិជនខ្ចីប្រាក់	៥១
រូបភាពទី៦៖ ក្រាបគំរូអតិថិជនដែលបានធ្វើការសិក្សា	៥៤
រូបភាពទី៧៖ ក្រាបនៃការទទួលស្វាគមន៍របស់បុគ្គលិកបម្រើសេវាកម្មអតិថិជន	៥៦
រូបភាពទី៨៖ ក្រាបសេវាកម្ម និងការដោះស្រាយរបស់បុគ្គលិក	៥៧
រូបភាពទី៩៖ ក្រាបផលិតផលដែលអតិថិជនកំពុងប្រើប្រាស់	៥៩
រូបភាពទី១០៖ រយៈពេលនៃការប្រើប្រាស់ផលិតផល	៦០
រូបភាពទី១១៖ ក្រាបនៃអត្រាការប្រាក់ទៅលើផ្នែកឥណទានដែលធនាគារ ABA ផ្តល់ដល់ អតិថិជន	៦២
រូបភាពទី១២៖ ក្រាបនៃអត្រាការប្រាក់ទៅលើផ្នែកប្រាក់បញ្ញើដែលធនាគារ ABA ផ្តល់ដល់អតិថិជន	៦៣
រូបភាពទី១៣៖ កំរិតពេញចិត្តរបស់អតិថិជន	៦៥
រូបភាពទី១៤៖ ហេតុផលនៃការពេញចិត្ត	៦៦

បញ្ជីឧបសម្ព័ន្ធ

- ឧបសម្ព័ន្ធទី១៖ រចនាសម្ព័ន្ធធនាគារ ABA សាខាប៊ូរីកីឡា
- ឧបសម្ព័ន្ធទី២៖ ទីតាំងធនាគារ ABA សាខាប៊ូរីកីឡា
- ឧបសម្ព័ន្ធទី៣៖ កម្រងសំនួរស្រាវជ្រាវ
- ឧបសម្ព័ន្ធទី៤៖ តារាងរចនាសម្ព័ន្ធធនាគារ ABA
- ឧបសម្ព័ន្ធទី៥៖ ប្រភេទប័ណ្ណឥណពន្ធ និង ប័ណ្ណឥណទាន
- ឧបសម្ព័ន្ធទី៦៖ ប័ណ្ណដាក់ប្រាក់
- ឧបសម្ព័ន្ធទី៧៖ ប័ណ្ណដកប្រាក់
- ឧបសម្ព័ន្ធទី៨៖ ប័ណ្ណបញ្ជូនគណនី
- ឧបសម្ព័ន្ធទី៩៖ ប័ណ្ណទទួលមូលប្បទានប័ត្រ
- ឧបសម្ព័ន្ធទី១០៖ ពាក្យសុំផ្ទេរប្រាក់
- ឧបសម្ព័ន្ធទី១១៖ ពាក្យស្នើសុំផ្លាស់ប្តូរហត្ថលេខា
- ឧបសម្ព័ន្ធទី១២៖ ពាក្យស្នើសុំកែប្រែសេវាប័ណ្ណ
- ឧបសម្ព័ន្ធទី១៣៖ ពាក្យស្នើសុំកែប្រែសេវា iBanking
- ឧបសម្ព័ន្ធទី១៤៖ ពាក្យស្នើសុំប័ណ្ណឥណពន្ធ និងសេវា iBanking
- ឧបសម្ព័ន្ធទី១៥៖ ពាក្យទទួលប័ណ្ណឥណពន្ធ និងសេវា iBanking
- ឧបសម្ព័ន្ធទី១៦៖ ផលិត និងសេវាកម្មរបស់ធនាគារ ABA
- ឧបសម្ព័ន្ធទី១៧៖ ផលិត និងសេវាកម្មរបស់ធនាគារ ABA
- ឧបសម្ព័ន្ធទី១៨៖ ផលិត និងសេវាកម្មរបស់ធនាគារ ABA
- ឧបសម្ព័ន្ធទី១៩៖ ផលិត និងសេវាកម្មរបស់ធនាគារ ABA
- ឧបសម្ព័ន្ធទី២០៖ តារាងតុល្យការធនាគារ ABA
- ឧបសម្ព័ន្ធទី២១៖ ក្រាបអតិថិជនប្រើប្រាស់សេវាបញ្ញើនិងកម្ចីនៅធនាគារ ABA

សេចក្តីផ្តើម

សេចក្តីផ្តើម

១. លំនាំបញ្ជាក់

តាំងពីឆ្នាំ ១៩៩៣មក ប្រទេសកម្ពុជាបានផ្លាស់ប្តូរប្រព័ន្ធពីប្រភេទសេដ្ឋកិច្ចផែនការ មកជាសេដ្ឋកិច្ចបែបទីផ្សារសេរីវិញ។ ប្រទេសកម្ពុជាបានផ្តល់ឱកាសដល់វិនិយោគិនជាច្រើនទាំងក្នុងស្រុក និងក្រៅស្រុកអោយមកវិនិយោគ។ ពេលនោះវិស័យឯកជននានាក៏ចាប់ផ្តើមមានកំណើត ចំណែកវិស័យធនាគារក៏ចាប់ផ្តើមលូតលាស់ឡើងវិញនិងមានការរីកចំរើនជាបន្តបន្ទាប់ឥតឈប់ឈរ។

ការរីកដុះដាលយ៉ាងខ្លាំងលើវិស័យមួយនេះហើយ ទើបធ្វើឲ្យលក្ខណៈនៃការប្រកួតប្រជែងនៅក្នុងទីផ្សារកាន់តែច្រើនឡើងៗ ដែលជាកត្តាធ្វើឲ្យធនាគារខិតខំបង្កើតនូវផលិតផល និងសេវាកម្មផ្សេងៗគ្នា ដើម្បីបំពេញនូវសេចក្តីត្រូវការរបស់អតិថិជន។ លើសពីនេះទៅទៀត ធនាគារបានបង្កើន សមត្ថភាពបុគ្គលិកដើម្បីបង្កើនគុណភាពលើការបំរើសេវាកម្មជូនអតិថិជន ក៏ដូចជាសម្រួលក្នុងការដោះស្រាយបញ្ហាជូនអតិថិជនឲ្យកាន់តែប្រសើរឡើង។

ការបម្រើសេវាកម្មជូនអតិថិជនជាកត្តាបង្កើនប្រសិទ្ធភាពនៅក្នុងអង្គភាពទាំងអស់នៃវិស័យធនាគារដែលអាចធ្វើប្រតិបត្តិការនៅក្នុងអង្គភាពឲ្យមានភាពរហ័ស ទាន់ចិត្ត និងធ្វើឲ្យអតិថិជនមានភាពជឿជាក់និងផ្តល់សេចក្តីទុកចិត្តទៅលើអង្គភាពនោះ។ ដូច្នេះហើយបានជាធនាគារមួយៗ មានយុទ្ធសាស្ត្រគ្រប់គ្រង គុណភាព ទៅលើការបម្រើសេវាកម្មអតិថិជនរបស់ខ្លួន តាមរយៈការបណ្តុះបណ្តាលចំនេះដឹង សមត្ថភាព និងបទពិសោធន៍ក្នុងការដោះស្រាយជូនអតិថិជនភ្លាមៗ។

តាមរយៈការរៀបរាប់ខាងលើបានបង្ហាញអោយឃើញថា ការបំរើសេវាកម្មជូនអតិថិជនគឺពិតជាមានសារៈសំខាន់ និងផ្តល់នូវសារៈប្រយោជន៍យ៉ាងខ្លាំងដល់វិស័យធនាគារ ក៏ដូចជាជំរុញឲ្យវិស័យសេដ្ឋកិច្ចក្នុងប្រទេសឲ្យកាន់តែមានភាពរីកចំរើន។ ដូច្នេះហើយបានជាក្រុមរបស់យើងខ្ញុំបានជ្រើសរើសយកប្រធានបទ **ការបំរើសេវាកម្មជូនអតិថិជន** និងចុះកម្មសិក្សានៅធនាគារ ABA សាខាបុរីកីឡា ដើម្បីយកមកធ្វើការសិក្សាស្រាវជ្រាវ។

២. បំណោចបញ្ជាក់

ដើម្បីបង្កើតជាមូលដ្ឋានច្បាស់លាស់ ក្នុងការឆ្លុះបញ្ចាំងពីការបម្រើសេវាកម្មជូនអតិថិជន ក្រុមយើងខ្ញុំបានធ្វើការស្រាវជ្រាវលើចំណុចមួយចំនួន៖

- តើធនាគារ ABA មានការអនុវត្តទៅតាមម៉ូដែលនៃគុណភាពសេវាកម្មដែររឺទេ?

- តើការបម្រើសេវាកម្មអតិថិជននៅធនាគារ ABA ប្រព្រឹត្តិទៅយ៉ាងដូចម្តេច ដើម្បីទទួលបានភាពជោគជ័យ និងមានប្រសិទ្ធភាពខ្ពស់?
- តើធនាគារ ABA មានយុទ្ធសាស្ត្រពង្រឹងទៅលើផ្នែកបម្រើសេវាកម្មអតិថិជនដែររឺទេ?
- តើការរំពឹងទុកនៃការពេញចិត្តរបស់អតិថិជន និងការផ្តល់ជូនជាក់ស្តែងរបស់ធនាគារស្របតាមការរំពឹងទុកនោះដែររឺទេ?

៣. គោលបំណងនៃការសិក្សា

គោលបំណងនៃការស្រាវជ្រាវទៅលើប្រធានបទនេះរួមមាន៖

- * សិក្សាអំពីស្ថានភាពទូទៅរបស់ធនាគារ ABA សាខាប៉ូរីកីឡា
- * ស្វែងយល់អំពីវិធីសាស្ត្រក្នុងការបម្រើសេវាកម្មអតិថិជន
- * ប្រភេទផលិតផល និងសេវាកម្មរបស់ធនាគារ
- * ស្វែងយល់ពីសារៈសំខាន់នៃការបម្រើសេវាកម្មអតិថិជន

៤. សារៈសំខាន់នៃការសិក្សា

បន្ទាប់ពីការសិក្សា យើងនឹងទទួលបានសារៈប្រយោជន៍ដូចជា៖

- ទទួលបានចំណេះដឹង ពីការបម្រើសេវាកម្មអតិថិជនរបស់ធនាគារ
- ទទួលបានបទពិសោធន៍ការងារជាក់ស្តែងមួយតាមរយៈការចុះកម្មសិក្សានៅធនាគារ
- ទទួលបានឱកាសការងារនៅធនាគារ ABA
- ស្វែងយល់នូវដំណើរការការងារនៃផ្នែកផ្សេងៗរបស់ធនាគារ ABA
- ផ្តល់ឯកសារសម្រាប់និស្សិតជំនាន់ក្រោយដែលមានបំណងយល់ដឹង អំពីការបម្រើសេវាកម្មអតិថិជន

៥. វិសាលភាព និងដែនកំណត់នៃការសិក្សា

ការចុះកម្មសិក្សាស្រាវជ្រាវនេះមានដែនកំណត់ និងទំហំដូចខាងក្រោម៖

- រយៈពេលនៃការចុះកម្មសិក្សា ចាប់ពីថ្ងៃទី ០១ ខែ មេសា ឆ្នាំ២០១៧ ដល់ ថ្ងៃទី ៣១ ខែឧសភាឆ្នាំ២០១៧។
- ធនាគារ ABA មានសេវាកម្មជាច្រើនប្រភេទប៉ុន្តែដោយសាររយៈពេលនៃការចុះកម្មសិក្សាមានរយៈពេលខ្លីយើងខ្ញុំធ្វើការសិក្សាផ្តោតសំខាន់ទៅលើការបម្រើសេវាកម្មអតិថិជន ការពេញចិត្តរបស់អតិថិជន និងវាស់វែងពីកំរិតនៃការបម្រើសេវាកម្មអតិថិជនទៅលើផ្នែក

បញ្ញើ និង ឥណទានតែប៉ុណ្ណោះ ដើម្បីធ្វើជាការពាក់កណ្តាលការឆ្លុះបញ្ចាំងពីទិដ្ឋភាពក្នុងការ
បម្រើសេវាកម្មជាក់ស្តែងរបស់ធនាគារ ABA សាខាបុរីកីឡា។

៦. វិធីសាស្ត្រស្រាវជ្រាវ

វិធីសាស្ត្រនៃការស្រាវជ្រាវនេះ ក្រុមយើងខ្ញុំបានពឹងផ្អែកលើទិន្នន័យ ២ប្រភេទ៖

- ទិន្នន័យចម្បង
 - ទិន្នន័យដែលបានមកពីការធ្វើសម្ភាសន៍ និងការសាកសួរផ្ទាល់មាត់ជាមួយ
បុគ្គលិកផ្នែកបម្រើសេវាកម្មអតិថិជន
 - បង្កើតកម្រងសំណួរដែលទាក់ទងនឹងប្រធានបទដើម្បីទទួលបានព័ត៌មានពិត
និង ទិន្នន័យសម្រាប់មកធ្វើការសិក្សាជាគំរូ ។
 - របាយការណ៍ប្រចាំឆ្នាំរបស់ធនាគារ ABA ដែលបានចងក្រងតែគេពុំបានធ្វើការ
វិភាគនៅឡើយ ។
- ទិន្នន័យបន្ទាប់បន្សំ
 - ឯកសារស្រាវជ្រាវលើរបាយការណ៍កម្មសិក្សាដល់និស្សិតជំនាន់មុន
 - សៀវភៅស្តីពីសេវាកម្មធនាគារ ABA
 - របាយការណ៍របស់ធនាគារ ABA
 - ឯកសារស្រាវជ្រាវតាមគេហទំព័ររបស់ធនាគារ ABA

៧. រចនាសម្ព័ន្ធនៃការស្រាវជ្រាវ

ដើម្បីធ្វើការបកស្រាយនូវប្រធានបទ ការបម្រើសេវាកម្មអតិថិជនរបស់ធនាគារ ABA
សាខាបុរីកីឡា យើងខ្ញុំសូមធ្វើការបែងចែកដូចតទៅ៖

- ក្នុងផ្នែកនេះបង្ហាញពី លំនាំដើមនៃការស្រាវជ្រាវ ចំណោទបញ្ហា ទំហំនិងដែនកំណត់ សារៈ
សំខាន់នៃការស្រាវជ្រាវ គោលបំណង វិធីសាស្ត្រ និង រចនាសម្ព័ន្ធនៃការស្រាវជ្រាវ។
- ជំពូកទី១៖ ការសិក្សាលើទ្រឹស្តី៖ ធ្វើការរំលឹកទៅលើទ្រឹស្តី គុណភាពនៃសេវាកម្មមួយចំនួន
ដែលបានសិក្សាកន្លងមក។
- ជំពូកទី២៖ ស្ថានភាពទូទៅរបស់ធនាគារ ABA សាខាបុរីកីឡា សង្ខេបប្រវត្តិខ្លះៗនៃ
ធនាគារ ABAដែលក្នុងនោះរួមមាន ចក្ខុវិស័យ បេសកកម្ម គុណតម្លៃ ទីតាំងនៃធនាគារ
ផលិតផល និងសេវាកម្មផ្សេងៗ របស់ធនាគារ ABA។

- ជំពូកទី៣៖ ផលិតផល និងសេវាកម្មរបស់ធនាគារ ABAសាខាបុរីកីឡា ក្នុងជំពូកនេះមានបង្ហាញសេវាកម្មទូទៅ និងចំបងមួយចំនួន ព្រមទាំងការធ្វើបច្ចុប្បន្នកម្មនូវសេវាកម្មរបស់ធនាគារ ABAសាខាបុរីកីឡា។
- ជំពូកទី៤៖ ជំពូកនេះ បានបង្ហាញនូវការវិភាគទៅលើកំរិតនៃការពេញចិត្តរបស់អតិថិជនចំពោះការបម្រើសេវាកម្មអតិថិជនរបស់ធនាគារ ABA ព្រមទាំងបម្រែបម្រួលនៃអ្នកប្រើប្រាស់សេវាកម្ម និងបានបញ្ជាក់នូវការវិភាគនិងបកស្រាយជារួមមានប្រសិទ្ធភាពនៃការបម្រើសេវាកម្មអតិថិជនទៅកាន់អតិថិជនរបស់ធនាគារ ABA និងការវិភាគទៅលើចំណុចខ្លាំង ខ្សោយ ឱកាស ព្រមទាំងការគំរៀមកំហែងនៃធនាគារ ABA ។

សេចក្តីសន្និដ្ឋាន និង ការផ្តល់អនុសាសន៍៖ ដើម្បីសង្ខេបនូវការបម្រើសេវាកម្មអតិថិជន គឺយើងត្រូវស្វែងរកនូវចំណុចទាំងបួន(SWOT)ដែលអង្គភាពទទួលបានពីការអនុវត្តន៍នូវយុទ្ធសាស្ត្រ ផ្សេងៗដោយផ្តល់ការកោតសរសើរទៅលើចំណុចខ្លាំងឱកាស និងផ្តល់អនុសាសន៍ក្នុងការកែលម្អនូវចំណុចខ្សោយ ព្រមទាំងអ្វីដែលជាកត្តាគំរាមកំហែង ក្នុងគោលដៅឲ្យការបម្រើសេវាកម្មអតិថិជនមានភាពប្រសើរជាងមុន។

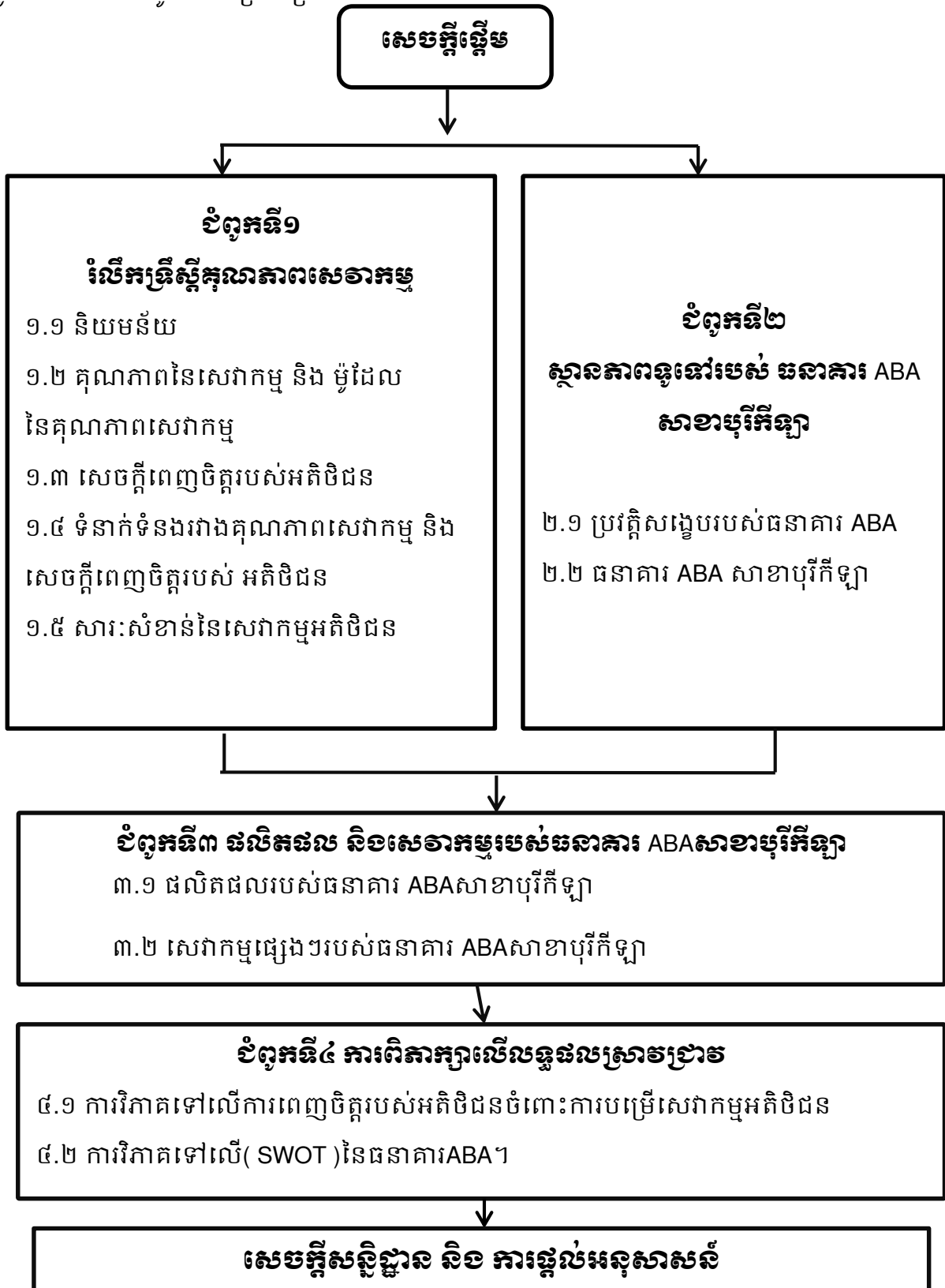
ជំពូកទី ១

លើកទ្រឹស្តី

គុណភាពសេវាកម្ម

បណ្តុំនៃការស្រាវជ្រាវ

រូបភាពទី១៖ លំហូរនៃការស្រាវជ្រាវ



ជំពូកទី១

វិធីកម្មស្តីពីគុណភាពសេវាកម្ម

១.១. និយមន័យ

នៅក្នុងវិស័យធនាគារ សេវាកម្មអតិថិជន គឺជាមធ្យោបាយមួយដ៏សំខាន់បំផុតក្នុងការរក្សាអតិថិជនរបស់ខ្លួនឲ្យបានគង់វង្ស។ សេវាកម្មអតិថិជនរួមមាន ការឆ្លើយតបទៅនឹងអតិថិជនរបស់ខ្លួនរាល់សំណួរនានានៅគ្រប់ស្ថានភាពឲ្យទាន់ពេលវេលា និងសម្តៅដល់ការប្រាស្រ័យទាក់ទងជាមួយអតិថិជនតាមរយៈការជួបមុខដោយផ្ទាល់ ទូរស័ព្ទ ទូរសារ និងអ៊ីមែល។

១.២. គុណភាពនៃសេវាកម្ម និង ម៉ូដែលនៃគុណភាពសេវាកម្ម

១.២.១. គុណភាពសេវាកម្ម

ដើម្បីឲ្យការផ្តល់ជូនរបស់ធនាគារមួយ អាចផ្តល់ដល់អតិថិជនបានលុះត្រាតែមានអតិថិជនមានតម្រូវការនៃការផ្តល់សេវាកម្មមួយ។ សេវាកម្មទាំងនោះគឺត្រូវពឹងផ្អែកលើប្រភេទនៃផលិតផល ហើយវា ខុសៗគ្នាទៅតាមអង្គភាពនីមួយៗ។ សេវាកម្ម ត្រូវបានគេកំណត់និយមន័យនៅក្នុងបែបបទជាច្រើនយ៉ាងដែលអាស្រ័យលើបរិបទដែលត្រូវប្រើនៃពាក្យនេះ។ អ្នកប្រាជ្ញមួយរូបបានកំណត់អត្ថន័យនៃពាក្យសេវាកម្មនេះថា គឺជាអំពើ ឬ ការអនុវត្តអរូបីណាមួយដែលភាគីម្ខាងផ្តល់ឲ្យដល់ភាគីមួយទៀតដែលភាគីនោះមិនមែនជាម្ចាស់នោះឡើយ ។¹

ជារួមសេវាកម្មក៏អាចត្រូវបានគេកំណត់និយមន័យថាជា ការផ្តល់ជូនដែលមានលក្ខណៈអរូបីយ័របស់ភាគីមួយទៅភាគីមួយផ្សេងទៀតនៅក្នុងគោលបំណងផ្លាស់ប្តូរនូវតម្លៃតបស្នងមកវិញគឺប្រាក់។

គុណភាព គឺជាផ្នែកមួយដែលអ្នកប្រើប្រាស់តែងគិតគូរដល់រាល់ការផ្តល់ជូនមួយដែលសេវាកម្មកើតមានឡើង។²

គុណភាព ក៏អាចត្រូវបានគេកំណត់ថាជាការសរុបនូវលក្ខណៈពិសេស នៃផលិតផល ឬ សេវាកម្ម ដែលឈរលើសមត្ថភាពរបស់ខ្លួនដើម្បីបំពេញតាមតម្រូវការដែលបានកំណត់។ លោក Kotler ដែលឆ្លុះបញ្ចាំងឲ្យឃើញភស្តុតាង ថាគុណភាពត្រូវបានទាក់ទងផងទៅនឹងគុណតម្លៃនៃ

¹(Kotler & Keller, 2009, p. 789)

² (Solomon, 2009, p. 413)

ការផ្តល់ជូន ដែលអាចមានការពេញចិត្ត ឬ ការមិនពេញចិត្តកើតមានឡើងលើផ្នែកមួយនៃអ្នកប្រើប្រាស់។

គុណភាពសេវាកម្មក្នុងអត្ថន័យនៃការសិក្សាផ្នែកគ្រប់គ្រង និងទីផ្សារគឺជាវិសាលភាពដែលការយល់ឃើញសេវាកម្មរបស់អតិថិជន ស្របតាមឬមានលក្ខណៈល្អប្រសើរជាងការរំពឹងទុករបស់ពួកគេ។ ដូច្នេះគុណភាពសេវាកម្មអាចត្រូវបានចាត់ទុកថាជាទង្វើដែលអតិថិជនត្រូវបានគេបម្រើនៅក្នុងអង្គភាពមួយដែលវាអាចមានភាពល្អប្រសើរ ឬ ខ្សោយ។

Parasuraman កំណត់គុណភាពសេវាកម្មជាទស្សនៈរបស់អតិថិជនលើសេវាកម្ម និង ការរំពឹងទុករវាងគ្នា។ ពួកគេមានការខ្វែងគំនិតគ្នាថាការវាស់វែងគុណភាពសេវាកម្មដោយមានភាពខុសគ្នារវាង ទស្សនៈនិងរំពឹងទុក គឺជាវិធីដែលមានសុពលភាពនិង អាចធ្វើឲ្យការគ្រប់គ្រងអាចកំណត់អត្តសញ្ញាណនៃគម្លាតទៅនឹងអ្វីដែលពួកគេផ្តល់ជូនជាសេវាកម្ម។³

គោលបំណងនៃការផ្តល់នូវគុណភាពសេវាកម្មនេះ គឺដើម្បីបំពេញសេចក្តីពេញចិត្តរបស់អតិថិជន។ ការវាស់វែងគុណភាពសេវាកម្ម គឺជាវិធីល្អប្រសើរមួយដើម្បីកំណត់ថាតើសេវាកម្ម មានភាពល្អឬអាក្រក់ និង ថាតើអតិថិជននឹងមានភាពពេញចិត្តជាមួយសេវាកម្មនោះដែរឬយ៉ាងណា។ អ្នកស្រាវជ្រាវមួយរូប បានបង្ហាញនៅក្នុងការសិក្សារបស់លោកថា មានសមាសភាគ ៣ នៃគុណភាពសេវាកម្មដែលហៅថា ៣ Ps នៃគុណភាពសេវាកម្ម។⁴

ក្នុងការសិក្សានេះគុណភាពសេវាកម្មត្រូវបានគេពិពណ៌នាឡើងតាមរយៈធាតុ ៣ ៖

- លក្ខណៈខាងក្រៅ ដំណើរការ និងនីតិវិធី
- ឥរិយាបថផ្ទាល់ខ្លួននៅលើផ្នែកនៃការបម្រើអតិថិជន
- ការវិនិច្ឆ័យប្រកបដោយវិជ្ជាជីវៈ លើផ្នែកមួយនៃការបម្រើអតិថិជន ដើម្បីទទួលបានគុណភាពនៃសេវាកម្មជ័ល។

³ (Parasuraman, 1988)

⁴ (Haywood, 1988, p. 19-29)

១.២.២. ម៉ូដែលនៃគុណភាពសេវាកម្ម

១.២.២.១. សញ្ញាណម៉ូដែលនៃគុណភាពសេវាកម្ម

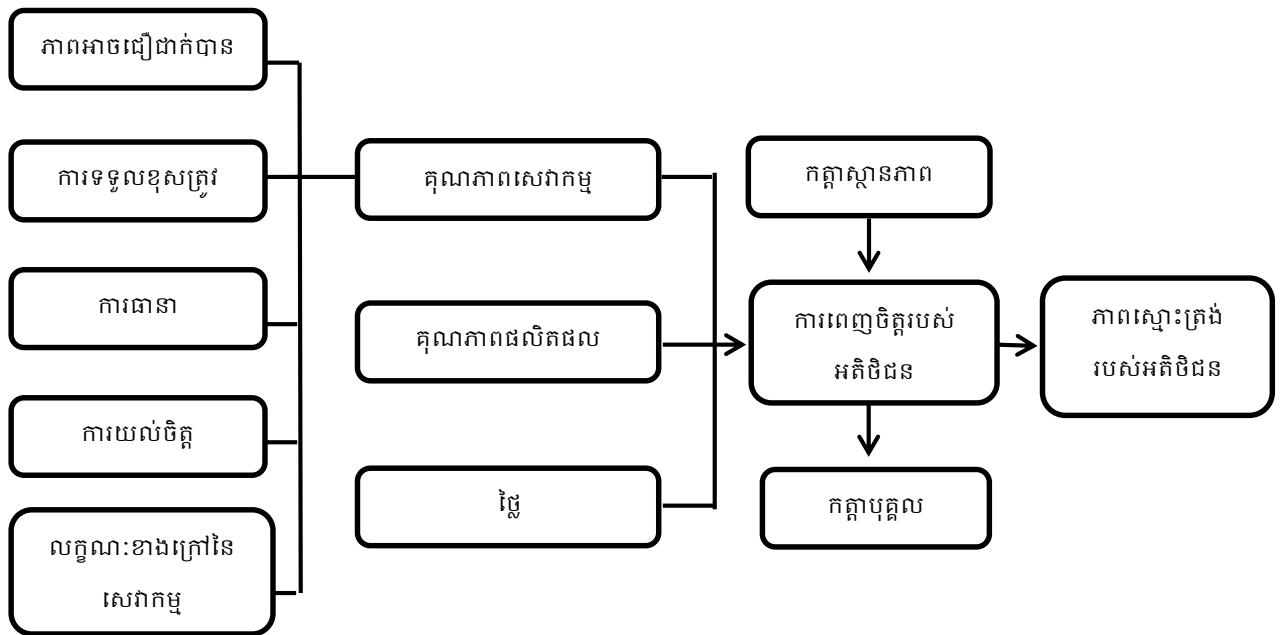
វិធីមួយនៃការវាស់ដែលមានអត្ថប្រយោជន៍បំផុត នៃគុណភាពសេវាកម្មគឺជាវិធីដែល ទាញចេញពីម៉ូដែលគុណភាពសេវាកម្ម។ ក្នុងការបង្កើតគំរូនេះជាលើកដំបូងនេះ លោក Parasuraman បានកំណត់គុណលក្ខណៈ ៩៧ ដែលត្រូវបានរួមបញ្ចូលទៅក្នុងចំណុចទាំង១០ ដែលជាចំណុចទាំង១០ដែលជាចំណុចមានឥទ្ធិពលលើគុណភាពសេវាកម្ម និង ចំណុចទាំងនោះត្រូវបានគេចាត់ទុកថាជាលក្ខណៈវិនិច្ឆ័យដែលមានសារៈសំខាន់ក្នុងការសម្រេចនូវការ រំពឹងទុករបស់អតិថិជននិងការយល់ឃើញរបស់អតិថិជនលើសេវាកម្មដែលបានផ្តល់ជូន។

មាត្រដ្ឋាននៃ ម៉ូដែលគុណភាពសេវាកម្ម ដែលត្រូវបានគេស្គាល់ថាជា ម៉ូដែលគម្លាតរបស់លោក Parasuraman ត្រូវបានអះអាងថាជាវិធីមួយក្នុងចំណោមវិធីល្អបំផុតដើម្បីវាស់វែងគុណភាពនៃសេវាកម្មដែលផ្តល់ជូនអតិថិជន។ ការវាយតម្លៃសេវានេះ ត្រូវបានអះអាងដោយអ្នកនិពន្ធមួយចំនួនថាមានលក្ខណៈ សមស្របនិងអាចជឿទុកចិត្ត។ ពួកគេបានលើកឡើងថា នៅពេលដែលសេវាកម្មដែលបានផ្តល់ជូនមានភាពអន់ថយជាងសេវាកម្មតិច ហើយនៅពេលដែលសេវាកម្ម ដែលទទួលបានមានភាពប្រសើរជាងសេវាកម្មដែលបានរំពឹងទុក វាបង្ហាញឲ្យឃើញជាក់ស្តែងពីសេចក្តីពេញចិត្តយ៉ាងលើសលប់នៃគុណភាពសេវាកម្ម។ តាមរយៈទ្រឹស្តីលោក Jain បានឆ្លុះបញ្ចាំងឲ្យឃើញថា ទស្សនៈម៉ូដែលគុណភាពសេវាកម្ម មានលក្ខណៈល្អបំផុតសមនឹងការវាយតម្លៃនៃគុណភាពសេវាកម្មដែលទាក់ទាញចេញពីទស្សនៈរបស់អតិថិជន។ បន្ទាប់មកលោក Wilson ក៏បាននិយាយដែលថា គុណភាពសេវា គឺជាការវាយតម្លៃផ្ដោតទៅលើអ្វីដែលបានឆ្លុះបញ្ចាំងពីការយល់ឃើញរបស់អតិថិជនដូចជា ជឿទុកចិត្ត អះអាង ការទទួលខុសត្រូវ ការយល់ចិត្ត និងការដាក់ស្តែងខណៈពេលដែលការពេញចិត្តអតិថិជនបានរួមបញ្ចូលគ្នាបន្ថែមទៀត ហើយវាត្រូវបានរងឥទ្ធិពលដោយការយល់ឃើញនៃគុណភាពសេវាកម្ម តម្លៃផលិតផល និង គុណភាព ទៅតាមកត្តាស្ថានភាព និង កត្តាផ្ទាល់ខ្លួន។ ខាងក្រោមនេះជាកំរូមួយដែលជាកំរូបរបស់លោក Wilson ។

ទំនាក់ទំនងរវាងគុណភាពសេវា និង ការពេញចិត្តរបស់អតិថិជនត្រូវបានក្លាយជាមានសារៈសំខាន់ខ្លាំងណាស់ ជាមួយនឹងកម្រិតការកើនឡើងនៃការយល់ដឹងក្នុងចំណោមអតិថិជន

របស់ធនាគារ។ តាមលក្ខណៈប្រជាសាស្ត្រ អ្នកគ្រប់គ្រងធនាគារត្រូវបានពិចារណា និង យល់ដឹងពីអតិថិជន។⁵

រូបភាពទី២៖ ម៉ូដែលនៃគុណភាពសេវាកម្ម⁶



១.គុណភាពសេវាកម្ម

នៅក្នុងការស្រាវជ្រាវជាបន្តបន្ទាប់របស់លោក Parasuraman et al នៅក្នុងឆ្នាំ១៩៨៨ វិមាត្រនៃសេវាកម្មនេះ ត្រូវបានយ៉ាងជាក់ស្តែងចំនួនប្រាំប្រភេទមាន ភាពអាចជឿជាក់បានការទទួលខុសត្រូវ ការធានា ការយល់ចិត្ត និងជាក់ស្តែង។ ពួកគេត្រូវបានវាយតម្លៃដោយប្រើទ្រង់ទ្រាយ២១ធាតុជាមួយនឹងការផ្តល់នូវការជាក់ស្តែង និង ការរំពឹងទុករបស់អតិថិជន។ ប៉ុន្តែបច្ចុប្បន្នគេសិក្សាទៅលើគុណភាពសេវាកម្មទាំងប្រាំ ត្រូវបានពិពណ៌នាដូចខាងក្រោម៖

ក.ភាពអាចជឿជាក់បាន (Reliability)

ភាពអាចជឿជាក់បាន គឺត្រូវបានកំណត់ជាសមត្ថភាពក្នុងការសន្យាលើសេវាកម្មដែលអាចទុកចិត្តបាន និងត្រឹមត្រូវ។ នៅក្នុងន័យទូលាយភាពជឿជាក់មានន័យថាក្រុមហ៊ុនបាន ផ្តល់នូវការ

⁵ (Sureshchander, 2002)

⁶ (Customer perceptions of quality and customer satisfaction)

សន្យាទៅលើការផ្តល់សេវា ការដោះស្រាយបញ្ហានិងការកំណត់តម្លៃទៅឲ្យអតិថិជន។ អតិថិជនដែលត្រូវការដើម្បីធ្វើអាជីវកម្មជាមួយក្រុមហ៊ុនដែលបានរក្សាសេចក្តីសន្យារបស់ពួកគេ។ ទំហំនៃសេវាកម្មចំនួនប្រាំ គឺភាពអាចជឿជាក់ត្រូវបានបង្ហាញពីសារៈសំខាន់នៃការយល់ឃើញពី គម្លាតគុណភាពសេវាកម្ម។⁷

ខ.ការទទួលខុសត្រូវ (Responsiveness)

ការទទួលខុសត្រូវ គឺជាឆន្ទៈដើម្បីជួយដល់អតិថិជនក្នុងការផ្តល់នូវសេវាកម្មឆាប់រហ័ស។ វិមាត្រនេះសង្កត់ធ្ងន់លើការយកចិត្តទុកដាក់ និង ការបំផុសគំនិតក្នុងការដោះស្រាយជាមួយនឹងការស្នើសុំរបស់អតិថិជន សំណួររបស់អតិថិជន ពាក្យបណ្តឹងរបស់អតិថិជន និង បញ្ហារបស់អតិថិជន។ ការទទួលខុសត្រូវ បានទាក់ទងទៅនឹងអតិថិជនតាមប្រវែងនៃពេលវេលា ដែលពួកគេត្រូវរង់ចាំទទួលបានឆ្លើយចំពោះសំណួរដែលបានចោទសួរ ឬទទួលបានការយកចិត្តទុកដាក់ទៅនឹងបញ្ហារបស់ពួកគេ។ ការឆ្លើយតប ក៏មានសញ្ញាណនៃភាពបត់បែននិងសមត្ថភាពក្នុងការផ្លាស់ប្តូរទៅតាមបំណងរបស់អតិថិជនដែលត្រូវការ។

គ.ការធានា (Assurance)

ការធានា គឺត្រូវបានកំណត់ដោយចំនេះដឹង ការគួរសម និងសមត្ថភាពរបស់អង្គភាព និងបុគ្គលិក សេវាកម្មដែលអតិថិជនយល់ថាមានហានិភ័យខ្ពស់ ឬសេវាកម្មដែលមិនអាចវាយតម្លៃពីលទ្ធផលបាន។

ឃ.ការយល់ចិត្ត (Empathy)

ការយកចិត្តទុកដាក់លើបុគ្គលម្នាក់ៗ ដែលអង្គភាពបានផ្តល់ឲ្យអតិថិជនរបស់ខ្លួន មានសារៈសំខាន់ណាស់ក្នុងការធ្វើឲ្យអតិថិជនរបស់ខ្លួនយល់ថាខ្លួនមានតម្លៃយ៉ាងខ្លាំង សម្រាប់អង្គភាពនោះ ហើយជាបុគ្គលដ៏ពិសេសថែមទៀតផង។ ម្យ៉ាងទៀតរាល់តម្រូវការរបស់ពួកគេត្រូវបានយល់ច្បាស់ដោយអង្គភាព។ ការធ្វើដូច្នេះនេះ អតិថិជននឹងមានអារម្មណ៍យល់ពីសារៈសំខាន់របស់អង្គភាពដែលផ្តល់សេវាដល់ពួកគេផងដែរ។

⁷ (Zeithaml et al, 2006)

ង.លក្ខណៈខាងក្រៅនៃសេវាកម្ម (Tangibles)

វារួមមានទឹកនៃសម្ភារៈគ្រឿងបរិក្ខារ បុគ្គលិក និង ការទំនាក់ទំនងជាដើម។ ចំណុចទាំងអស់

នេះ ផ្តល់នូវរូបភាពខាងក្រៅនៃសេវាកម្មអតិថិជន ដើម្បីងាយស្រួលឲ្យអតិថិជនថ្មីៗធ្វើការសិក្សា និងវាយតម្លៃគុណភាពសេវាកម្មរបស់ធនាគារ។

២.គុណភាពផលិតផល

គុណភាពផលិតផល មានន័យថាការរួមបញ្ចូលលក្ខណៈពិសេសដែលមានសមត្ថភាពដើម្បីបំពេញតាមតម្រូវការរបស់អ្នកប្រើប្រាស់ និងផ្តល់នូវការពេញចិត្តដល់អតិថិជន ដោយការបង្កើតនូវផលិតផលដែលមានគុណភាព និងផ្តល់អត្ថប្រយោជន៍ច្រើនដល់អតិថិជន។

គុណភាពផលិតផលពឹងផ្អែកជាចម្បងលើកត្តាសំខាន់ៗដូចជា៖

- ១. ប្រភេទនៃវត្ថុធាតុដើមដែលបានប្រើសម្រាប់ការធ្វើផលិតផលមួយ
- ២. ជំនាញនិងបទពិសោធន៍នៃកម្លាំងពលកម្មដែលចូលរួមនៅក្នុងការដំណើរការផលិតផល
- ៣. សមត្ថភាពនៃផលិតដែលមានការទាក់ទងទៅនឹងអំណាច ការផ្គត់ផ្គង់ ការដឹកជញ្ជូន -ល-។

គុណភាពផលិតផលមានលក្ខណៈសំខាន់ៗពីរគឺ ការវាស់វែង និងការសន្មត។

- ❖ លក្ខណៈនៃការវាស់វែងមានរួមបញ្ចូលលក្ខណៈមួយចំនួនដូចជា រូបរាង ទំហំ ពណ៌ កម្លាំង រូបរាងកាយ កម្រិត ទម្ងន់ កម្រាស់ បរិមាណនៃផលិតផល។
- ❖ លក្ខណៈនៃការសន្មត ជាលក្ខណៈនៃការត្រួតពិនិត្យនិងគ្រប់គ្រង។

ដោយផ្អែកលើការចាត់ថ្នាក់នេះយើងអាចចែកផលិតផលទៅជាល្អនិងមិនល្អបាន។ ដូច្នេះ គុណភាពផលិតផលសំដៅទៅលើចំនួនសរុបនៃផលិតផលដែលល្អ។

ទិដ្ឋភាពដ៏សំខាន់ចំនួនប្រាំនៃគុណភាពផលិតផល ត្រូវបានបង្ហាញ និងកត់ត្រាដូចខាងក្រោម៖

- ❖ គុណភាពនៃការរចនា៖ ផលិតផលត្រូវមានការរចនាឡើងស្របតាមតម្រូវការរបស់អ្នកប្រើប្រាស់ និងស្តង់ដារដែលមានគុណភាពខ្ពស់។
- ❖ ភាពស្របគ្នានៃគុណភាព៖ ផលិតផលសម្រេចត្រូវតែស្របទៅតាមការរចនាម៉ូដផលិតផល។
- ❖ ភាពអាចជឿជាក់បាន៖ ផលិតផលត្រូវតែអាចទុកចិត្តបាន។ ផលិតផលនឹងមិនឆាប់ខូច ឬមិនដំណើរការ។ ផលិតផលត្រូវតែមិនតម្រូវឲ្យមានការជួសជុលញឹកញាប់ទេ។

វាត្រូវតែនៅក្នុងប្រតិបត្តិការសម្រាប់ការពេញចិត្តរយៈពេលយូរ និងត្រូវបានហៅថា ការជឿទុកចិត្តបាន។

- ❖ សុវត្ថិភាព៖ ផលិតផលសម្រេចត្រូវតែមានសុវត្ថិភាពសម្រាប់ការប្រើប្រាស់និង គ្រប់គ្រងវាមិនត្រូវប៉ះពាល់ដល់អ្នកប្រើប្រាស់នៅក្នុងវិធីណាមួយឡើយ។
- ❖ ការផ្ទុកបានត្រឹមត្រូវ៖ ផលិតផល ត្រូវបានវេចខ្ចប់ និងត្រូវបានរក្សាទុកឲ្យបានត្រឹមត្រូវ ។ គុណភាពរបស់វាត្រូវបានរក្សាទុករហូតដល់កាលបរិច្ឆេទផុតកំណត់។

ក្រុមហ៊ុនត្រូវតែផ្ដោតទៅលើគុណភាពផលិតផលបីគឺ មុនពេល កំឡុងពេល និងក្រោយ ពេលផលិតកម្ម៖

1. មុនពេលផលិតកម្ម៖ ក្រុមហ៊ុនត្រូវរកឲ្យឃើញតម្រូវការរបស់អតិថិជន។ តម្រូវការទាំង នេះត្រូវរួមបញ្ចូលនៅក្នុងការបញ្ជាក់ការរចនាម៉ូដផលិតផល។ ដូច្នេះក្រុមហ៊ុនត្រូវតែ រចនាផលិតផលរបស់ខ្លួនជាមួយនឹងតម្រូវការរបស់អតិថិជន។
2. កំឡុងពេលផលិតកម្ម៖ ក្រុមហ៊ុនត្រូវតែមានការគ្រប់គ្រងគុណភាពនៅគ្រប់ដំណាក់ កាលនៃដំណើរការផលិតកម្ម។ វាត្រូវតែមានការត្រួតពិនិត្យគុណភាពសម្រាប់វត្ថុធាតុ ដើម រោងចក្រនិងគ្រឿងចក្រជ្រើសរើសនិងបណ្តុះបណ្តាលនៃកម្លាំងពលកម្ម ផលិតផល សម្រេច ការវេចខ្ចប់ ផលិតផល។
3. ក្រោយពេលផលិតកម្ម៖ ផលិតផលសម្រេចត្រូវតែស្របទៅតាមការរចនាផលិតផល នៅក្នុងគ្រប់ទិដ្ឋភាពទាំងអស់ជាពិសេសគឺគុណភាព។ ក្រុមហ៊ុនត្រូវតែមានស្តង់ដារ ដែលមានគុណភាពខ្ពស់សម្រាប់ផលិតផលរបស់ខ្លួន និងមើលថាផលិតផលនេះត្រូវ បានផលិតឡើងយ៉ាងពិតប្រាកដដូចជាក្នុងមួយស្តង់ដារគុណភាពដែរឬទេ។

សារៈសំខាន់នៃគុណភាពផលិតផលសម្រាប់ក្រុមហ៊ុន និងអតិថិជនដូចខាងក្រោម៖

- សម្រាប់ក្រុមហ៊ុន៖ គុណភាពផលិតផលគឺមានសារៈសំខាន់ខ្លាំងណាស់សម្រាប់ក្រុមហ៊ុន។ ដោយសារតែផលិតផលដែលមិនមានគុណភាពនឹងប៉ះពាល់ដល់ ទំនុកចិត្តអតិថិជន រូបភាព និងការលក់របស់ក្រុមហ៊ុន។ វាក៏អាចប៉ះពាល់ដល់ការរស់នៅរបស់ក្រុមហ៊ុនផងដែរ។ ដូច្នេះវាមានសារៈសំខាន់ណាស់សម្រាប់ក្រុមហ៊ុនដើម្បីធ្វើឲ្យផលិតផល មានគុណភាពល្អប្រសើរជាងមុន។
- សម្រាប់អតិថិជន៖ គុណភាពផលិតផល គឺមានសារៈសំខាន់ខ្លាំងណាស់សម្រាប់អ្នកប្រើប្រាស់។ ពួកគេបានត្រៀមខ្លួនជាស្រេចដើម្បីចំណាយខ្ពស់ ហើយទទួលបានមកវិញនូវ

ផលិតផលដែលមានគុណភាពល្អ។ ប្រសិនបើពួកគេមិនពេញចិត្តនឹងគុណភាពនៃ ផលិតផលរបស់ក្រុមហ៊ុន អតិថិជននឹងបែរទៅប្រើប្រាស់ផលិតផលពីដៃគូប្រកួតប្រជែង

៣.ការកំណត់ថ្លៃ

ថ្លៃ គឺជាចំនួនទឹកប្រាក់សរុប ដែលត្រូវបានគិតទៅឲ្យផលិតផល ឬសេវាកម្មមួយនោះពេល ដែលអតិថិជនបានទិញឬប្រើប្រាស់។ ការកំណត់តាមន័យទូលាយជាងនេះ ថ្លៃ គឺជាការសរុបតម្លៃ ដែលអ្នកប្រើប្រាស់ដើម្បីដោះដូរសម្រាប់អត្ថប្រយោជន៍ពីការប្រើប្រាស់ផលិតផល ឬ សេវាកម្ម។

ក.ឥទ្ធិពលនៃការកំណត់ថ្លៃ

ការកំណត់ថ្លៃផលិតផលដែលត្រូវដាក់លក់ ត្រូវផ្សារភ្ជាប់ជាមួយនឹងការជ្រើសរើសយុទ្ធសាស្ត្រ ម៉ាយ៉ែតជីងជាច្រើនដូចជា៖ ប្រាក់ចំណេញ ការជំរុញ និងការចែកចាយ។

គេបានរាប់បញ្ចូលផងដែរនូវកត្តាដែលមានឥទ្ធិពលយ៉ាងសំខាន់ដូចជា៖

❖ ប្រតិយាតច្បាប់៖ ក្រុមហ៊ុនមិនអាចកំណត់ថ្លៃបានស្រេចតែចិត្តបាននោះទេ គឺត្រូវមាន អន្តរាគមន៍និងកំណត់ដោយរដ្ឋ។ រដ្ឋបង្ខំឲ្យក្រុមហ៊ុន ឬសហគ្រាសទទួលយកប្រតិយាតច្បាប់ និង បទបញ្ជាផ្សេងៗដើម្បីរដ្ឋធ្វើការត្រួតពិនិត្យការវិវឌ្ឍនៃថ្លៃ ដើម្បីម្ចាស់ការលើប្រភេទអតិថិជនណា មួយ និងការគោរពតាមបទបញ្ជានៃការប្រកួតប្រជែងដោយសេរី។ ជាទូទៅបទអន្តរាគមន៍របស់រដ្ឋ មានសណ្ឋានផ្សេងៗ គឺការកម្រិតថ្លៃ កម្រិតល្បឿន ឬកំណត់ព្រំដែននៃប្រាក់ចំណេញ។

❖ គោលបំណងរបស់សហគ្រាស៖ ទិសដៅរបស់ក្រុមហ៊ុនក្នុងការកំណត់ថ្លៃ គឺផ្សារភ្ជាប់ទៅ នឹងទំហំនៃការលក់ និងប្រភេទផលិតផល។ ឥទ្ធិពលថ្លៃទៅលើទំហំនៃការលក់ អាចប្រែប្រួលពី ផលិតផលមួយ ទៅផលិតផលមួយទៀត ដោយសារភាពនៃការលក់ធៀបទៅនឹងថ្លៃ នៅពេល ដែលក្រុមហ៊ុនចង់បញ្ចូលទៅក្នុងទីផ្សារ ឬបង្កការលក់ឲ្យបានច្រើនតាមធម្មតា គឺក្រុមហ៊ុនជ្រើស រើសយកថ្លៃទាបបង្អួរ។ ថ្លៃដែលកំណត់នោះតែងតែទាក់ទងទៅនឹងភាពចំណេញរបស់ក្រុមហ៊ុន។ ប៉ុន្តែ សេចក្តីសម្រេចនេះ មិនមានលក្ខណៈងាយឡើយ ព្រោះផលិតផល ឬចំណេញភាពអាចចំណុះទៅ នឹងតម្លៃនេះផងដែរ ហើយត្រូវចំណុះទៅនឹងបរិមាណដែលបានផលិត។

❖ តម្រូវការ៖ ការគិតគូរអំពីតម្រូវការ គឺការចាំបាច់ណាស់។ ការកំណត់ថ្លៃរបស់ក្រុមហ៊ុនត្រូវ តែគិតទៅដល់ភាពយឺតនៃតម្រូវការ។ ចំពោះទំនិញទាំងឡាយដែលពុំមានការទាក់ទងទៅនឹង ភាពយឺតនៃតម្រូវការ ពេលដែលថ្លៃប្រែប្រួលនាំឲ្យតម្រូវការលើទំនិញមានការប្រែប្រួលតិច។ ចំពោះទំនិញដែលទាក់ទងទៅនឹងភាពយឺតនៃតម្រូវការខ្លាំងនៅពេលដែលថ្លៃប្រែប្រួលខ្លាំង នាំឲ្យ តម្រូវការលើទំនិញក៏ប្រែប្រួលខ្លាំងដែរ។

❖ លក្ខណៈពិសេសរបស់ផលិតផល៖ ការកំណត់ថ្លៃត្រូវគិតឲ្យបានជិតដល់ផងដែរ អំពីទីតាំងរបស់ផលិតផលលើបរិបទជីវិត ពីព្រោះផលិតផលមិនស្ថិតនៅដដែលទេ។ ដោយហេតុផលិតផលស្ថិតនៅក្នុងតំណាក់កាលចាប់ផ្តើមរីកចម្រើន ភាពទុំជោរ និងការធ្លាក់ចុះ។ ដូច្នេះចំពោះផលិតផលដែលមានលក្ខណៈពិសេសជាងផលិតផលគួរប្រកួតប្រជែងក្រុមហ៊ុនអាចធ្វើការកំណត់បានថ្លៃខ្ពស់។

❖ ការប្រកួតប្រជែង៖ មុននឹងក្រុមហ៊ុនកំណត់ថ្លៃ ក្រុមហ៊ុនត្រូវតែគិតផងដែរ អំពីតម្លៃផលិតផលដែលគួរប្រកួតប្រជែងបានអនុវត្ត។ ការអង្កេតតាមដានអំពីការប្រែប្រួលថ្លៃរបស់គួរប្រកួតប្រជែងអាចអនុញ្ញាតឲ្យក្រុមហ៊ុនកំណត់យកថ្លៃមួយដែលថ្លៃនោះប្រហាក់ប្រហែលថ្លៃរបស់ដៃគូប្រកួតប្រជែង។

ខ.យុទ្ធសាស្ត្រថ្លៃ (Price)

ចំពោះការកំណត់ថ្លៃគេអាចធ្វើការជ្រើសរើសនូវវិធីសាស្ត្រកំណត់ថ្លៃដូចតទៅ៖ ការកំណត់ថ្លៃ ដោយយោងទៅតាមការចំណាយ ដោយយោងទៅតាមការប្រកួតប្រជែង និងយោងទៅតាមតម្រូវការ។

- ❖ ការកំណត់ថ្លៃយោងទៅតាមការចំណាយ៖ នៅត្រង់ចំណុចនេះ គេធ្វើការកំណត់ថ្លៃ ដោយយោងទៅតាមការបូកបញ្ចូលនូវចំណូល និងចំណាយទាំងអស់របស់ក្រុមហ៊ុន ដោយរួមជាមួយនូវប្រាក់ចំណេញផងដែរ។
- ❖ ការកំណត់ថ្លៃដោយយោងតាមការប្រកួតប្រជែង៖ ថ្លៃប្រភេទនេះ ត្រូវបានកំណត់ឡើងក្រោយពេលពិនិត្យពិចារណា ទៅលើកម្រិតថ្លៃរបស់ដៃគូប្រកួតប្រជែង។ ករណីនេះ គេត្រូវធ្វើការពិចារណាទៅលើការកំណត់ថ្លៃថាតើត្រូវលក់ក្នុងតម្លៃប៉ុន្មាន ទាបជាង ខ្ពស់ជាង ឬស្មើដៃគូប្រកួតប្រជែង។
- ❖ ការកំណត់ថ្លៃដោយយោងទៅតាមតម្រូវការ៖ ការកំណត់ថ្លៃរបៀបនេះជាទូទៅ គឺជាការកំណត់ថ្លៃដែលមានលក្ខណៈប្រែប្រួលធ្វើឡើងទៅតាមតម្រូវការទីផ្សារ មានន័យថា ៖

ពេលដែលតម្រូវការទីផ្សារកើនឡើងខ្ពស់គេអាចកំណត់ថ្លៃបានខ្ពស់ ដើម្បីទប់ស្កាត់ពេល
តម្រូវការទីផ្សារធ្លាក់ចុះ។^៨

៤.កត្តាស្ថានភាពប៉ះពាល់ដល់ឥរិយាបថរបស់អតិថិជន

កត្តាមួយចំនួនដែលជះឥទ្ធិពលដល់ឥរិយាបថរបស់អតិថិជនរួមមាន៖

- ស្ថានភាពពេលវេលារបស់អតិថិជន (The Customer's Time Situation)
- ហេតុផលសម្រាប់ការទិញរបស់អតិថិជន(The Reasons for Customer's Purchase)
- អារម្មណ៍របស់អតិថិជន (The Customer's Moods)

ឥទ្ធិពលស្ថានភាព មានលក្ខខណ្ឌបណ្តោះអាសន្នមួយ ដែលប៉ះពាល់ដល់ឥរិយាបថរបស់
អ្នកទិញ។ ពួកវារួមមាននូវកត្តាជាច្រើនដូចជា ទីតាំងរបស់អង្គភាព ប្លង់ តង្រី ភ្លើង និង ក្លិន។ អង្គ
ភាពបានព្យាយាម ដើម្បីធ្វើឲ្យកត្តានោះដែលអ្នកប្រើប្រាស់ទិញទំនិញមានលក្ខណៈអំណោយផល
បំផុតតាមដែលអាចធ្វើបាន។ ប្រសិនបើពួកគេមិនអាច ពួកគេបានប្រើយុទ្ធសាស្ត្រផ្សេងទៀតដូចជា
ការបញ្ចុះតម្លៃ។ ស្ថានភាពសង្គមរបស់អតិថិជន ស្ថានភាពពេលវេលា ជាហេតុផលសម្រាប់ការទិញ
របស់អតិថិជន និងអារម្មណ៍ពួកគេ ក៏មានផលប៉ះពាល់ដល់ឥរិយាបថក្នុងការទិញរបស់ពួកគេផង
ដែរ

៥.កត្តាផ្ទាល់ខ្លួនរបស់អតិថិជន

បុគ្គលិកលក្ខណៈរបស់មនុស្ស បានពិពណ៌នាអារម្មណ៍ដូចជាមនុស្សដទៃទៀតមើលឃើញវា។
ខាងក្រោមនេះគឺជាបុគ្គលិកលក្ខណៈធំៗទាំងប្រាំ ដែលត្រូវបានលើកយកមកធ្វើការពិភាក្សា
ដោយអ្នកប្រាជ្ញចិត្តសាស្ត្រជាច្រើន៖

១. ការបើកចំហទូលំទូលាយទៅកាន់បទពិសោធន៍ថ្មី
២. សម្បជញ្ញៈ ភាពឧស្សាហ៍ព្យាយាមរបស់អ្នក
៣. ភាពរឹងមាំ ភាពរូសរាយរាក់ទាក់ឬភាពខ្មាស់អៀនដែលអ្នកមាន
៤. ការយល់ព្រម ភាពងាយស្រួលដែលអ្នកមានក្នុងការទំនាក់ទំនងជាមួយអ្នកដទៃ
៥. ភាពទន់ជ្រាយផ្នែកផ្លូវចិត្ត ការងាយរងផលប៉ះពាល់អវិជ្ជមានដល់ផ្លូវចិត្តកត្តាមួយ
ចំនួនដែលរួមផ្សំនៅក្នុងកត្តាផ្ទាល់ខ្លួនរបស់អតិថិជនរួមមាន៖

⁸ (Zeithaml et al, 2009, Service Marketing. 313)

- ការយល់ឃើញផ្ទាល់ខ្លួនរបស់អតិថិជន (The Customer's Self-Concept)
- ភេទរបស់អតិថិជន (The Cosumer's Gender)
- អាយុរបស់អតិថិជន និងដំណាក់កាលនៃជីវិត (The Consumer's Age and Stage of life)
- របៀបរស់នៅរបស់អតិថិជន (The Consumer's Lifestyle)

បុគ្គលិកលក្ខណៈរបស់អ្នក បានពិពណ៌នាអំពីអារម្មណ៍របស់អ្នកដូចដែលមនុស្សផ្សេងទៀតបានឃើញវា។ ក្រុមអ្នកស្រាវជ្រាវផ្នែកទីផ្សារជឿជាក់ថាមនុស្សទិញផលិតផលដើម្បីបំពេញបង្កើនអារម្មណ៍សប្បាយរីករាយ។ ម្យ៉ាងវិញទៀត ភេទរបស់អ្នកក៏មានផលប៉ះពាល់ដល់អ្វីដែលអ្នកទិញ និងរបៀបដែលអ្នកទិញទំនិញនានាដែរ។ ស្ត្រីទិញទំនិញមានលក្ខណៈខុសគ្នាពីបុរស។ ទោះយ៉ាងណាមានភស្តុតាងខ្លះបង្ហាញថាមានការផ្លាស់ប្តូរ។ បុរសនិងស្ត្រីដែលមានវ័យក្មេង ចាប់ផ្តើមមានការទិញទំនិញបន្តបន្ទាប់។ មនុស្សគ្រប់គ្នាទិញអ្វីដែលខុសៗគ្នា ដោយផ្អែកលើអាយុនិងដំណាក់កាលជីវិតរបស់ពួកគេ។ កំរិតអាយុនៃការយល់ឃើញរបស់មនុស្សម្នាក់ គឺជាការដែលបុគ្គលម្នាក់យល់ឃើញអំពីខ្លួនគេ។ ដើម្បីយល់ពីអ្នកប្រើប្រាស់បន្ថែមទៀតឲ្យកាន់តែច្បាស់ និង ដើម្បីតភ្ជាប់ជាមួយនឹងពួកគេ អង្គភាពនីមួយៗបានចាប់ផ្តើមស្វែងយល់លើពីរបៀបរស់នៅរបស់ពួកគេ (អ្វីដែលពួកគេធ្វើ របៀបដែលពួកគេបានចំណាយពេលរបស់ពួកគេ អ្វីដែលមានអាទិភាពនិងមានតម្លៃ និងរបៀបដែលពួកគេមើលឃើញពិភពលោក)។

១.២.២.២. ភាពស្មោះត្រង់របស់អតិថិជន

ភាពស្មោះត្រង់របស់អតិថិជន បង្ហាញពីឥរិយាបថមួយទាក់ទងនឹងសេវាកម្មរបស់អង្គភាព។ វារួមមានបញ្ចូលទាំងលទ្ធភាពនៃការបន្តនាពេលអនាគតនៃកិច្ចសន្យាប្រើប្រាស់សេវាកម្ម ការផ្លាស់ប្តូរនៃការគាំទ្ររបស់អតិថិជន ការប្រើប្រាស់ពាក្យសម្តីស្មោះត្រង់របស់អតិថិជន និងផ្តល់ជាសម្លេងគាំទ្ររបស់ពួកគេ។ ប្រសិនបើមានជម្រើសពិតប្រាកដកើតមានឡើង រចាំនៃការផ្លាស់ប្តូរមានកម្រិតទាប ការគ្រប់គ្រង នឹងបង្ហាញពីការអសមត្ថភាពរបស់អង្គភាព ដើម្បីបំពេញតាមសេចក្តីពេញចិត្តរបស់អតិថិជនរបស់ខ្លួនតាមរយៈយន្តការ ២ គឺ ច្រកចេញ និងសំលេង។^៩

ការស្រាវជ្រាវដែលទាក់ទងទៅនឹងអាកប្បកិរិយារបស់អ្នកប្រើប្រាស់ នៅក្នុងវិស័យសេវាកម្មទីផ្សារ បានរីកចម្រើនជាលំដាប់ក្នុងពេលបច្ចុប្បន្ននេះ។ ដោយមានការវាស់វែងដោយផលប៉ះ

⁹ (Hirschman, 1970)

ពាល់និងបរិមាណការងារ នៃការបានបំពេញជាមួយការស្រាវជ្រាវទាក់ទងនឹងការពេញចិត្តរបស់អតិថិជន វាត្រូវបានគេនិយាយថាទ្រឹស្តីនេះគឺជាការមិនទទួលយកនៃការរំពឹងទុក និងការយល់ដឹងចិត្តសាស្ត្រ។¹⁰

ភាពស្មោះត្រង់របស់អតិថិជន នៅក្នុងវិស័យធនាគារបានក្លាយជាតួអង្គមួយដ៏សំខាន់ចំពោះក្រុមការងារ ដោយសារតែមានការប្រកួតប្រជែងយ៉ាងខ្លាំងក្លា និងការរំពឹងទុកខ្ពស់របស់អតិថិជន។ ភាពស្មោះត្រង់របស់អតិថិជនត្រូវបានចាត់ទុកជាចំណងជំនឿ និង ជាឆន្ទៈមួយក្នុងការទទួលបានជោគជ័យ អត្ថប្រយោជន៍ និងការបន្តដំណើរការងាររបស់អង្គភាព។¹¹

អ្នកប្រើប្រាស់ដែលបានបង្ហាញពីកម្រិតនៃភាពស្មោះត្រង់ចំពោះផលិតផល ឬសកម្មភាពសេវាកម្មនានា រមែងមាននិន្នាការក្នុងការប្រើប្រាស់ និងចំណាយបន្ថែមទៀតមកលើអង្គភាព។ ដូច្នេះអតិថិជន មិនត្រឹមតែបង្កើនតម្លៃនៃអាជីវកម្មនោះទេ ប៉ុន្តែក៏អនុញ្ញាតឲ្យអាជីវកម្មដើម្បីរក្សាការចំណាយទាបជាងអ្នកដែលបានផ្សារភ្ជាប់ជាមួយនឹងការទាក់ទាញអតិថិជនថ្មី។ លើសពីនេះទៅទៀត ភាពស្មោះត្រង់ជាងការពេញចិត្ត ត្រូវបានក្លាយជាគោលដៅយុទ្ធសាស្ត្រលេខមួយក្នុងការប្រកួតប្រជែងនាពេលបច្ចុប្បន្ននេះបរិយាកាសអាជីវកម្មមួយនេះ។ វិធីមួយក្នុងចំណោមវិធីដើម្បីបង្កើនទំនុកចិត្តដល់អតិថិជនក្នុងវិស័យធនាគារគឺដោយផ្ដោតលើការផ្តល់សេវាដ៏ល្អនិងការបំពេញតម្រូវការរបស់អតិថិជន។¹²

ធនាគារនីមួយៗ ចាំបាច់ត្រូវមានការយល់ដឹងឲ្យបានច្បាស់នូវឥរិយាបថរបស់អតិថិជនរបស់ពួកគេដើម្បីអនុវត្តយុទ្ធសាស្ត្រទីផ្សារ សម្រាប់ការទំនាក់ទំនងនិងការរក្សាអតិថិជនឲ្យបានប្រសើរឡើង។ ហេតុដូច្នេះនេះការស្រាវជ្រាវដោយមានការយកចិត្តទុកដាក់ជាច្រើន បានផ្ដោតលើការកំណត់អត្តសញ្ញាណនៃវិធីសាស្ត្រដ៏មានប្រសិទ្ធភាព ដើម្បីរក្សានូវភាពស្មោះត្រង់របស់អតិថិជនរួមមានកម្មវិធីឡាយ៉ាងដ៏ដូចជាការសន្សំពិន្ទុជាដើម។ កម្មវិធីឡាយ៉ាងដ៏មានដូចជាការផ្តល់រង្វាន់ដល់អតិថិជនសម្រាប់រាល់ការ ប្រើប្រាស់សេវាកម្មណាមួយរបស់អង្គភាព។

¹⁰ (Weiner, 1985 & Folk, 1988)

¹¹ (Oliver, 1997, Reichheld, 1993, Sheth & Parvatiyar, 1995)

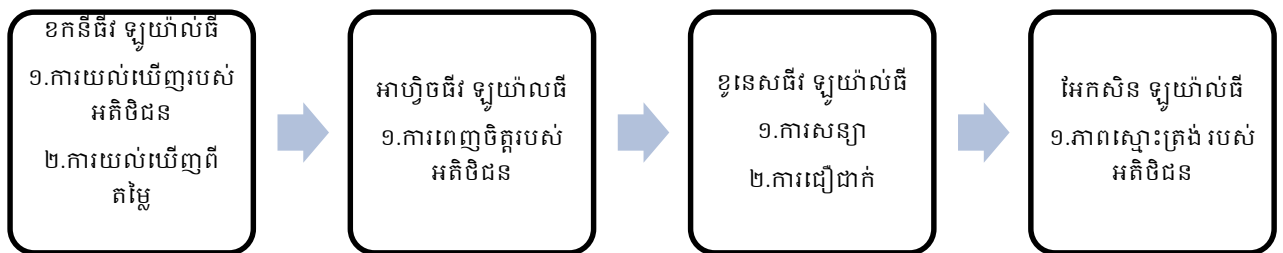
¹² (Oliver, 1993)

នៅក្នុងកំឡុងពេលប៉ុន្មានឆ្នាំចុងក្រោយនេះ ភាពស្មោះត្រង់របស់អតិថិជននៅក្នុងវិស័យធនាគារ ត្រូវបានទទួលការបង្កើននូវការយកចិត្តទុកដាក់ក្នុងការសិក្សាស្រាវជ្រាវនៅទូទាំងពិភពលោក។¹³

គេអាចសិក្សាលើភាពស្មោះត្រង់របស់អតិថិជនតាមរយៈម៉ូដែលឡូយ៉ាល់ធី ទាំងបួនមានដូចជា ៖

- ខកនិធីរ ឡូយ៉ាល់ធី (Cognitive Loyalty)
- អាហ្វិចធីរ ឡូយ៉ាល់ធី (Affective Loyalty)
- ខូនេធីរ ឡូយ៉ាល់ធី (Conative Loyalty)
- អែកសិន ឡូយ៉ាល់ធី (Action Loyalty)

រូបភាពទី៣៖ ការបង្ហាញពីដំណើរការនៃភាពស្មោះត្រង់របស់អតិថិជន¹⁴



១.ខកនិធីរ ឡូយ៉ាល់ធី (Cognitive Loyalty)

ខកនិធីរឡូយ៉ាល់ធី ជាព័ត៌មានដែលផ្អែកលើថាតើអ្នកប្រើប្រាស់សិក្សាពីតម្លៃផលប្រយោជន៍ និង គុណភាពនៅកំឡុងពេល នៃការសម្រេចចិត្តទិញរបស់ពួកគេដែរឬទេ។ អ្នកប្រើប្រាស់អាចផ្លាស់ប្តូរទៅ កាន់ហាងផ្សេងទៀតដែលអាចផ្តល់នូវដំណើរការល្អ និងអត្ថប្រយោជន៍ប្រសើរជាងមុន។ ចំពោះការសិក្សានេះ ថ្លៃនិងអត្ថប្រយោជន៍ត្រូវបានចាត់ទុកជាគុណតម្លៃមួយចំណែក ឯគុណភាពត្រូវផ្អែកលើ គុណភាពនៃសេវាកម្មដែលបានផ្តល់ឲ្យអតិថិជន។ អាហ្វិចធីរឡូ

¹³ (Koelfo & Machas, 2004; Beerli, Martin, & Quintana, 2004)

¹⁴ (Four stages of Loyalty Model)

យ៉ាស់ (Affective Loyalty) មានការពាក់ព័ន្ធនឹងការពេញចិត្ត និងបទពិសោធន៍នៃការពេញចិត្តរបស់អតិថិជន។

បញ្ហានៃការពេញចិត្តនិងការមិនពេញចិត្តរបស់អតិថិជន មានឥទ្ធិពលដោយផ្ទាល់ទៅលើអាកប្បកិរិយា និងការផ្លាស់ប្តូរអាកប្បកិរិយារបស់ពួកគេ។ ក្នុងដំណាក់កាលនេះភាពស្មោះត្រង់របស់អតិថិជនបានត្រូវកំណត់ដោយព័ត៌មានដែលទាក់ទងទៅនឹងការផ្តល់ជូន ដូចជាតម្លៃ និងគុណភាពជាដើម។ វាគឺជាប្រភេទនៃភាពស្មោះត្រង់ដែលមានលក្ខណៈខ្សោយជាងគេបង្អស់ ដោយវាសំដៅដល់ ថ្លៃ និង អត្ថប្រយោជន៍នៃការផ្តល់ជូនមួយ មិនមែនដោយគុណសម្បត្តិរបស់ផលិតផលផ្ទាល់នោះទេ។ ហេតុនេះហើយបានជាអតិថិជន នឹងផ្លាស់ប្តូរនៅពេលដែលពួកគេយល់ឃើញថា ជាជម្រើសនៃការផ្តល់ជូនផ្សេងមានលក្ខណៈខ្ពស់ជាងជាមួយនឹងអត្ថប្រយោជន៍ខ្ពស់។¹⁵

ឧកនិធិវឌ្ឍយ៉ាស់ ត្រូវបានរងឥទ្ធិពលយ៉ាងខ្លាំងពីការវាយតម្លៃរបស់អតិថិជន ជាពិសេសវាឆ្លុះបញ្ចាំងតាមរយៈថ្លៃ។

២. អាហ្វិចទីវឌ្ឍយ៉ាស់ (Affective Loyalty)

អាហ្វិចទីវឌ្ឍយ៉ាស់ ទាក់ទងនឹងអាកប្បកិរិយា ឆ្ពោះទៅកាន់ការប្រើប្រាស់ផលិតផលឬសេវាកម្មណាមួយជាក់លាក់។ អាកប្បកិរិយា គឺជាមុខងារមួយនៃការយល់ដឹង និងតាមការវាយតម្លៃនៃការពេញចិត្តទៅនឹងការប៉ះពាល់ ឬជាអារម្មណ៍ដែលអាចត្រូវបានទស្សន៍ទាយបានតាមរយៈការអនុវត្តលើការវាយតម្លៃ។¹⁶

ការអះអាងមួយបានជម្រុញទៅកាន់សេចក្តីពេញចិត្ត ដែលមានផលប៉ះពាល់ដល់អាហ្វិចទីវឌ្ឍយ៉ាស់។¹⁷

លោកអូលីវើរបានកំណត់ការពេញចិត្តថាជាការឆ្លើយតបរបស់អតិថិជន ដែលកម្រិតនៃការឆ្លើយតបនេះអាចជាផលវិជ្ជមាន ឬ អវិជ្ជមាន។ អាហ្វិចទីវឌ្ឍយ៉ាស់ ក៏ត្រូវបានរំពឹងទុកថានឹងអាចធ្លាក់ចុះដែលជាចម្បងបណ្តាលមកពីការកើនឡើងនៃការទាក់ទាញរបស់ដៃគូការប្រកួតប្រជែង។

¹⁵ (Kalyanaram, 1994 & Sivakumar, 1997)

¹⁶ (Oliver, 1993, Phillips, Baumgartner, 2002, Westbrook & Oliver, 1991)

¹⁷ (Bitner, 1990)

៣.ខូនេស៊ីវ ឡាយ៉ាល់ធី (Conative Loyalty)

វាគឺជាភាពស្មោះត្រង់មួយដែលទាក់ទងនឹងការប្តេជ្ញាចិត្តក្នុងការទិញ។ ចំណុចដ៏សំខាន់រួមគឺ ទាក់ទងនឹងពាក្យពេចន៍ដែលធ្វើឲ្យអ្នកប្រើប្រាស់មិនត្រឹមតែនឹងត្រឡប់មកកាន់ហាង ឬ ធនាគារ វិញនោះទេ ប៉ុន្តែពួកគេថែមទាំងអាចនឹងលើកជម្រុញឲ្យសាច់ញាតិ មិត្តភក្តិ និងមិត្តរួមការងារ ឲ្យមកទិញ ឬប្រើប្រាស់ផលិតផលនៅហាង ឬធនាគារនោះដែរ។ នៅក្នុងជំនាក់កាលខូនេស៊ីវនេះ អតិថិជននឹងមិនត្រឹមតែប្តេជ្ញាចិត្តទិញឬប្រើប្រាស់នោះទេ ប៉ុន្តែក៏មានការជឿទុកចិត្តពីម្ចាស់ហាងឬ ធនាគារទៀតផង។

៤.អែកសិន ឡាយ៉ាល់ធី

អែកសិនឡាយ៉ាល់ធីគឺជាទម្លាប់នៃការឆ្លើយតបនៃឥរិយាបថ។ ភាពស្មោះត្រង់នេះ ត្រូវបាន ការពារជាពិសេសពីសកម្មភាពរបស់ដៃគូប្រកួតប្រជែងនៅលើទីផ្សារ ហើយនឹងមិនមានការ ចំណាយពេលវេលានិងការខំប្រឹងប្រែងក្នុងការចូលរួមការស្វែងរកព័ត៌មាននិងការវាយតម្លៃ បន្ថែមនោះទេ។ ខូនេស៊ីវឡាយ៉ាល់ធី បង្ហាញឲ្យឃើញថាភាពស្មោះត្រង់ ត្រូវតែមានការពាក់ព័ន្ធ ជាមួយផលិតផលជាក់លាក់ណាមួយ។ វាគឺមានភាពខ្លាំងជាងអាហ្វិចធីវឡាយ៉ាល់ធី ប៉ុន្តែវាក៏មាន នូវគុណវិបត្តិមួយចំនួនផងដែរ។ ការបរាជ័យម្តងហើយម្តងទៀតនៃការចែកចាយគឺជាកត្តាដ៏ចម្បង ក្នុងការធ្វើឲ្យ ខូនេស៊ីវឡាយ៉ាល់ធីមានភាពថយចុះ។ អ្នកប្រើប្រាស់អាចនឹងសាកល្បងប្រើប្រាស់នូវ ជម្រើសនៃការផ្តល់ជូនផ្សេងៗទៀត ប្រសិនបើពួកគេជួបប្រទះនូវការបរាជ័យនៃសេវាពាក់ព័ន្ធនឹង ខូនេស៊ីវឡាយ៉ាល់ធីនេះ។ ទោះបីអតិថិជន មានខូនេស៊ីវឡាយ៉ាល់ធីក៏ដោយ គេនៅតែអាចឈានទៅរកការពិចារណាលើ ជម្រើសផ្តល់ជូនថ្មី។

១.៣.សេចក្តីពេញចិត្តរបស់អតិថិជន

ការពេញចិត្តរបស់អតិថិជនសំដៅទៅ ទំហំដែលអតិថិជនមានការសប្បាយរីករាយជាមួយ នឹងការប្រើប្រាស់ផលិតផល និងសេវាកម្មដែលផ្តល់ដោយអង្គភាពណាមួយ។ កម្រិតនៃការពេញ ចិត្តរបស់អតិថិជនអាចត្រូវបានវាស់វែងបានតាមរយៈ ការអង្កេត និងការចោទជាសំនួរ។ កាល ណាការពេញចិត្តរបស់អតិថិជនមានកម្រិតខ្ពស់នោះវានឹងផ្តល់សារៈសំខាន់ខ្លាំងណាស់ ចំពោះអង្គភាព ព្រោះអតិថិជន នឹងមានភាពស្មោះត្រង់ក្នុងការប្រើប្រាស់ផលិតផល និងសេវា កម្មដែលជម្រុញឲ្យពួកគេត្រឡប់មកប្រើប្រាស់ម្តងហើយម្តងទៀត។

ម្យ៉ាងវិញទៀត សេចក្តីពេញចិត្តរបស់អតិថិជនមិនអាចត្រូវបានកំណត់ដោយយុទ្ធសាស្ត្ររយៈពេលខ្លីនោះទេ។ វាត្រូវបានកំណត់ដោយយុទ្ធសាស្ត្ររយៈពេលវែងមួយរបស់អង្គភាព។ លើស

ពីនេះទៅទៀតវាត្រូវបានគេពេញនិយម ក្នុងការយកមកវិភាគកាន់តែខ្លាំងឡើងជាមួយនឹងគុណសម្បត្តិរបស់វាទាក់ទងនឹងចំណង់ចំណូលចិត្តរបស់អតិថិជន។ ក្នុងនោះវាក៏ជួយសម្រួលក្នុងសម្រេចចិត្តក្នុងការផលិតផលិតផល និងសេវាកម្មដើម្បីអតិថិជន។

ការពេញចិត្តរបស់អតិថិជន អាចត្រូវបានធ្វើឲ្យប្រសើរឡើងតាមរយៈការទំនាក់ទំនងជាមួយអតិថិជន។ អង្គភាពគួរតែដឹងអំពីអ្វីដែលអតិថិជនរំពឹងទុក និងអនុវត្តតាមការរំពឹងទុករបស់ពួកគេដើម្បីបំពេញសេចក្តីពេញចិត្តរបស់អតិថិជន។

អាស្រ័យហេតុនេះ ការស្ទង់មតិ ការសួរមតិយោបល់ ពីអតិថិជន គួរត្រូវបានយកមកអនុវត្តឲ្យបានញឹកញាប់។ ម៉្យាងទៀតវាមានសារៈសំខាន់ណាស់ក្នុងការបង្កើនអតិថិជនថ្មី និងរក្សាអតិថិជនរបស់ខ្លួនដែលមានស្រាប់។

១.៣.១.ការវាស់វែងពីសេចក្តីពេញចិត្តរបស់អតិថិជន

ការវាស់វែងនៃការពេញចិត្តរបស់អតិថិជនគឺជាការបន្ថែម និងបន្ថែមថ្មីមួយដ៏សំខាន់សម្រាប់ ISO ២០០០ថ្មី ស្តង់ដារ ៩០០០ គ្រប់អង្គភាពទាំងអស់ដែលជាកន្លែងដែលស្វែងរកការពេញចិត្តរបស់អតិថិជន តាមរយៈប្រភេទប៉ារ៉ាម៉ែត្រដើម្បីជួយក្នុងការវាស់ការពេញចិត្ត និងតម្រូវការរបស់អតិថិជនដែលអាចផ្តល់ ឲ្យពួកគេជាមួយនឹងសេវាកម្មដែលសមស្របជាមួយតម្រូវការរបស់ពួកគេ។

លក្ខណសម្បត្តិនៃការពេញចិត្តរបស់អតិថិជនមានដូចខាងក្រោម៖

- **គុណភាពផលិតផល:** ក្នុងគោលបំណងដើម្បីចាប់យក ការយកចិត្តទុកដាក់របស់អតិថិជន និងការស្វែងរកការពេញចិត្តរបស់អតិថិជនទៅលើគុណភាពនៃផលិតផលដែលជាតម្រូវការចាំបាច់របស់ប្រជាជន។ គុណភាពនៃផលិតផល កំណត់ស្ថានភាពនៃក្រុមហ៊ុន ដែលវាចាំបាច់ត្រូវមានការពេញចិត្តដល់អតិថិជន។
- **ការវេចខ្ចប់ផលិតផល :** វេចខ្ចប់ផលិតផលចាំបាច់ត្រូវមានគុណភាព និងគួរឲ្យទាក់ទាញ។ ការវេចខ្ចប់ត្រូវតែមានកាលបរិច្ឆេទនៃការផលិតនិងកាលបរិច្ឆេទផុតកំណត់តែត្រូវបានបង្ហាញ ដើម្បីធានាថាផលិតផលរបស់ក្រុមហ៊ុនយើងមានគុណភាពល្អ។
- **ការរក្សាការប្តេជ្ញាចិត្តចែកចាយ :** រាល់ក្រុមហ៊ុនគឺផ្អែកលើទំនុកចិត្តនិងការប្តេជ្ញាចិត្តក្នុងការចែកចាយនៃផលិតផល ឲ្យបានទាន់ពេលវេលាក្នុងគោលបំណងដើម្បីរក្សាបាននូវទំនាក់ទំនងដ៏ល្អជាមួយក្រុមហ៊ុនដទៃទៀត។

- **តម្លៃ :** កត្តាថ្លៃត្រូវកំណត់ឲ្យបានច្បាស់លាស់ទៅលើគ្រប់ផលិតផលទាំងអស់ដែលមានតម្លៃសមរម្យនិងកំណត់ថ្លៃនិងផលិតផលទៅតាមកម្រិតជីវភាពរបស់អតិថិជន។ តម្លៃត្រូវតែកំណត់ឲ្យបានសមស្របទៅតាមគុណភាពនៃផលិតផលដែរ។
- **ការទទួលខុសត្រូវនិងមានសមត្ថភាពក្នុងការដោះស្រាយពាក្យបណ្តឹងនិងបដិសេធសេចក្តីរាយការណ៍ :** បុគ្គលិកត្រូវតែមានជំនាញវិជ្ជាជីវៈច្បាស់លាស់ ដើម្បីដោះស្រាយបញ្ហាដែលកើតឡើងក្នុងអំឡុងពេលនៃការបម្រើសេវាកម្ម។ ពួកគេត្រូវតែទទួលខុសត្រូវឲ្យបានគ្រប់គ្រាន់ និងត្រូវតែមាន សមត្ថភាពក្នុងការដោះស្រាយពាក្យបណ្តឹង ហើយបដិសេធរបាយការណ៍ទាំងនោះ។
- **ការទំនាក់ទំនង ភាពដែលអាចធ្វើបាន និងអាកប្បកិរិយា :** ការទំនាក់ទំនងនៅគ្រប់អង្គភាពទាំងអស់ គឺមិនមានប្រសិទ្ធភាពនៅក្នុងទំនាក់ទំនងរវាងបុគ្គលិកនឹងអង្គភាព អតិថិជននឹងអង្គភាព និងរវាងអ្នកពាក់ព័ន្ធនឹងបុគ្គលិក ដើម្បីរក្សាការទាក់ទងនិងការងារបានល្អ។ លុះត្រាតែយើងបានវាស់វែងនិងកំណត់ភាពផ្សេងគ្នានៃប៉ារ៉ាម៉ែត្រ នៃការពេញចិត្តរបស់អតិថិជនយើងមិនអាចចាប់ផ្តើមដើម្បីដោះស្រាយបញ្ហាដែលទាក់ទងនឹងការពេញចិត្តរបស់អតិថិជន។

និន្នាការក្នុងការវាស់វែងការពេញចិត្តត្រូវបានបែងចែកជាបួនដែលមានដូចខាងក្រោម៖

- ការពេញចិត្តទូទៅ៖ កម្រិតដែលអតិថិជនមានអារម្មណ៍សប្បាយរីករាយក្នុងការផ្តល់អនុសាសន៍ពីសេវាធនាគារទៅកាន់មិត្តភក្តិ ក្រុមគ្រួសារ ឬសាច់ញាតិ។
- ការជឿទុកចិត្តបាន៖ កម្រិតនៃការស្នើសុំរបស់អតិថិជនត្រូវបានធ្វើឡើងជាលើកទីមួយបានត្រឹមត្រូវ។
- វិជ្ជាជីវៈ ៖ បុគ្គលិកត្រូវមានចំណេះដឹងក្នុងការដោះស្រាយជាមួយនឹងសំណួររបស់អតិថិជន។

ជាក់ស្តែងវាជាការលំបាកក្នុងការដោះស្រាយជាមួយនឹងអតិថិជន នៅពេលអតិថិជនមកដល់ដោយមិនបានត្រៀមទុក។ ការលំបាកមួយដែលយើងយល់ពីតម្រូវការរបស់អតិថិជន និងការពិតរបស់អតិថិជន គឺថាយើងអាចឲ្យអតិថិជនអាចនឹងផ្លាស់ប្តូរសេវា និងការផ្តល់ជូនដោយគ្មានលក្ខខណ្ឌ។

១.៤. ទំនាក់ទំនងរវាងគុណភាពសេវាកម្មនិងសេចក្តីពេញចិត្តរបស់អតិថិជន

ដោយសារតែការពេញចិត្តរបស់អតិថិជនត្រូវបានវិភាគ ដោយផ្អែកលើបទពិសោធន៍របស់អតិថិជនលើសេវាកម្មជាក់លាក់ណាមួយ វាបង្ហាញឲ្យឃើញថាគុណភាពសេវា គឺជាកត្តាកំណត់ការពេញចិត្តរបស់អតិថិជន ពីព្រោះតែគុណភាពសេវាកម្មបានមកពីលទ្ធផលនៃសេវាដែលបានពីអ្នកផ្តល់សេវាកម្មនៅក្នុងអង្គភាព។¹⁸

អ្នកនិពន្ធមួយផ្សេងទៀតបានថ្លែងនៅក្នុងទ្រឹស្តីរបស់គាត់ថា «និយមន័យនៃការពេញចិត្តរបស់អតិថិជនទាក់ទងនឹងការប្រតិបត្តិការជាក់លាក់មួយ»។¹⁹

ចំពោះការទំនាក់ទំនងរវាងការពេញចិត្តរបស់អតិថិជន និងគុណភាពសេវាកម្ម លោកអូលីវេបានស្នើជាលើកដំបូងថា គុណភាពសេវាកម្មត្រូវបានជឿថាមានទំនាក់ទំនងនឹងការពេញចិត្តរបស់អតិថិជន។ ក្រុមអ្នកស្រាវជ្រាវមួយចំនួនបានរកឃើញថាការគាំទ្រសម្រាប់ទិដ្ឋភាពនៃការជាក់ស្តែងចំណុចដែលបានរៀបរាប់ខាងលើនេះ បានបង្ហាញថាការពេញចិត្តរបស់អតិថិជនបានមកជាលទ្ធផលនៃគុណភាពសេវាកម្ម។²⁰

ទាក់ទងទៅនឹងការពេញចិត្តរបស់អតិថិជន និងគុណភាពសេវាកម្ម អ្នកស្រាវជ្រាវជាច្រើនត្រូវយល់អត្ថន័យនិងការវាស់នៃការពេញចិត្ត និងគុណភាពសេវាកម្មយ៉ាងច្បាស់លាស់។ ការពេញចិត្តនៃគុណភាពសេវាកម្មជារឿងមួយធម្មតា ប៉ុន្តែជាទូទៅការពេញចិត្តគឺជាគំនិតទូលំទូលាយនៃគុណភាព សេវាកម្មផ្តោតជាក់លាក់ទៅលើទំហំនៃសេវាកម្ម។ បើទោះបីជាវាត្រូវបានបញ្ជាក់ថាមានកត្តាផ្សេងទៀតដូចជាតម្លៃនិងគុណភាពរបស់ផលិតផលអាចប៉ះពាល់ទៅដល់ការពេញចិត្តរបស់អតិថិជន មួយវិញទៀតគុណភាពសេវាកម្ម គឺជាសមាសភាគនៃការពេញចិត្តរបស់អតិថិជនមួយ។

21

លោក Wilson ក៏បាននិយាយដែរថា គុណភាពសេវាកម្មគឺជាការវាយតម្លៃ ផ្តោតអ្វីដែលបានឆ្លុះបញ្ចាំងពីការយល់ឃើញរបស់អតិថិជនបានរួមបញ្ចូលគ្នាបន្ថែមទៀត ហើយវាត្រូវបានរងឥទ្ធិពលដោយយល់ឃើញនៃគុណភាពសេវាកម្ម តម្លៃផលិតផល និងគុណភាព ទៅតាមកត្តាស្ថានភាព

¹⁸ (Cronin & Taylor, 1992)

¹⁹ (Lewis, 1993, p. 4-12)

²⁰ (Adnerson & Sullivan, 1993, Fornell, 1996, Spreng & Mackie, 1996)

²¹ (Wilson, 2008, p. 78 & Zeithaml, 2006, p. 106-107)

និងកត្តាផ្ទាល់ខ្លួន។ ទំនាក់ទំនងរវាងគុណភាពសេវា នឹងការពេញចិត្តរបស់អតិថិជន ត្រូវបានក្លាយជាមានសារៈសំខាន់ខ្លាំងណាស់ ជាមួយនឹងកម្រិតការកើនឡើងនៃការយល់ដឹងក្នុងចំណោមអតិថិជនរបស់ធនាគារ។ លក្ខណៈប្រជាសាស្ត្រ អ្នកគ្រប់គ្រងធនាគារគួរត្រូវបានពិចារណា និងយល់ដឹងពីអតិថិជនរបស់អតិថិជន។²²

១.៥.សារៈសំខាន់នៃសេវាកម្មអតិថិជន

សេវាកម្មអតិថិជន គឺជាផ្នែកមួយដ៏សំខាន់បំផុតនៃម៉ាយ៉ែតជីងមិចក្នុងការផលិតផលិតផល និង សេវាកម្ម។ សេវាកម្មអតិថិជនដែលមានគុណភាពខ្ពស់អាចជួយបង្កើតទំនុកចិត្តដល់អតិថិជន។ អតិថិជននាពេលបច្ចុប្បន្ននេះ មិនត្រឹមតែចាប់អារម្មណ៍ទៅលើផលិតផលដែលពួកគេកំពុងត្រូវបានផ្តល់ជូនតែប៉ុណ្ណោះទេ ប៉ុន្តែពួកគេក៏ចាប់អារម្មណ៍លើកត្តាផ្សេងទៀតដែលជាប់ពាក់ព័ន្ធដូចជាសេវាដែលពួកគេទទួលបានពីការស្វាគមន៍របស់បុគ្គលិក នៅពេលពួកគេចូលទៅក្នុងអង្គភាពណាមួយ ការទូទាត់ប្រាក់សំណងនៅពេលដែលមានការខូចខាត ឬ ឆ្កាំឆ្កងលើផលិតផល ឬ សេវាកម្មណាមួយជាដើម។

²² (Sureshchsnder, 2002)

ជំពូកទី ២

ស្ថានភាពទូទៅរបស់

បណ្តា្ត ABA សាខាប៉ូរីកីឡា

ជំពូកទី ២

ស្ថានភាពទូទៅរបស់ធនាគារ ABA សាខាបុរីភីឡា

២.១ ប្រវត្តិសង្ខេបរបស់ធនាគារ ABA

ធនាគារ ABA មានប្រវត្តិបើកសាជីវកម្មជាយូរមកហើយ។ ធនាគារនេះ បានបង្កើតឡើងនៅ ក្នុងឆ្នាំ ១៩៩៦ ដែល មានឈ្មោះថា Advanced Bank of Asia limited ហៅកាត់ថា " ធនាគារ ABA " ហើយដើមឡើយ ត្រូវបានបង្កើត ដើម្បីផ្តល់សេវាកម្មធនាគារពាណិជ្ជកម្មដល់អតិថិជន ជាក្រុម ហ៊ុនមួយចំនួនតូច ប៉ុណ្ណោះ។ ធនាគារ ABA មានទ្រព្យសកម្មចំនួន ១,០៩៨,៥០៦,៦៧១ ដុល្លា²³ អាមេរិក គិតត្រឹមថ្ងៃទី ៣១ ខែ ធ្នូ ឆ្នាំ២០១៦ ។ ទោះជាយ៉ាងណាក៏ ដោយ ចាប់តាំងពីក្លាយជាក្រុមហ៊ុន សាជីវកម្មមក មានភាពលូតលាស់ ជាច្រើនកើតមានជាបន្តបន្ទាប់។ ខាងក្រោមនេះគឺជាបញ្ជី ព្រឹត្តិការណ៍គន្លឹះថ្មីៗរបស់ ធនាគារ៖

២០០៧

- ក្រុមហ៊ុនវិនិយោគឯកជន ទទួលបានភាគហ៊ុន ១០០% របស់ធនាគារ ABA ពីទីផ្សារដែល ទើបលេចចេញថ្មីនៅអាស៊ីមជ្ឈិម។
- បើកសាខា "នៅតាមខេត្ត" ដំបូងគេបង្អស់នៅសៀមរាប។
- ធនាគារ ABA បានចាប់ផ្តើមពង្រីកសេវាកម្មចូលទៅក្នុងសហគ្រាសធុនតូច និងមធ្យម ព្រមទាំង វិស័យសេវាធនាគារលក់រាយ។
- ការភ្ជាប់ទំនាក់ទំនងដ៏សមស្របបំផុតជាមួយនឹងធនាគារ HSBC ។

២០០៨

- ចាប់ផ្តើមដាក់ឱ្យប្រើប្រាស់សេវាធនាគារតាមអ៊ិនធើណិត iBank ប្រកបដោយបច្ចេកវិទ្យា ទំនើបបំផុតនៅក្នុងប្រទេស។
- កិច្ចព្រមព្រៀងជាមួយ MasterCard នាំឱ្យយើងខ្ញុំអាចដាក់ដំណើរការលើការប្រើប្រាស់ ប័ណ្ណ ATM និងម៉ាស៊ីនឆ្លុះប័ណ្ណនៅទូទាំងប្រទេសកម្ពុជា។
- បណ្តាញរបស់ធនាគារបានកើនឡើងជាមួយនឹងការបង្កើតនូវសាខាចំនួន ៤ កន្លែងបន្ថែម ទៀតនៅក្នុងរាជធានីភ្នំពេញ និងសាខា ១ ទៀតនៅខេត្តបាត់ដំបង។
- CommerzBank AG (ប្រទេសអាល្លឺម៉ង់) និង MashreqBank (ហុងកុង) បានក្លាយជាដៃគូ សហប្រតិបត្តិការរបស់យើង។

²³(ឧបសម្ព័ន្ធទី២០)

២០០៩

- ដំណើរការនៃការប្តូរឈ្មោះរបស់ ធនាគារ ABA ជាយុទ្ធនាការយោសនាថ្មីមួយដែលបានបើកដំណើរការ។
- ធនាគារបានដាក់បន្ថែមនូវប្រព័ន្ធទូទាត់សេវាផ្ទេរប្រាក់ MoneyGram និងបរិក្ខារឥណទានអាជីវកម្មខ្នាតតូចដល់ផលប៉ុន្តែឥណទានរបស់ខ្លួន។
- បណ្តាញសាខាធនាគារពេញលេញបានពង្រីកសារជាថ្មីម្តងទៀត ក្នុងនោះរួមមាន សាខាខណ្ឌទួលគោក និង សាខាមួយផ្សេងទៀតនៅក្នុងបុរីភ្នំ។
- ធនាគារ DBS (ប្រទេសសិង្ហបុរី) បានចាប់ផ្តើមមានទំនាក់ទំនងសហប្រតិបត្តិការជាមួយនឹងធនាគារ ABA។
- ធនាគារ ABA បានចាប់ផ្តើមចេញប័ណ្ណឥណពន្ធ និងប័ណ្ណឥណទាន MasterCard (ប្រភេទ Standard និង Gold) ។

២០១០

- ធនាគារ ABA បានឈ្នះពានរង្វាន់កិត្យានុភាពមាសនៅក្នុងផ្នែកគ្រប់គ្រង និង ទូទាត់សាច់ប្រាក់សកលរបស់ HSBC ចំពោះសេវាគ្រប់គ្រង និងទូទាត់សាច់ប្រាក់អន្តរជាតិល្អប្រសើរបំផុត។
- បណ្តាញដៃគូសហប្រតិបត្តិការរបស់ធនាគារ ABA រួមមាន JP Morgan Chase Bank (សហរដ្ឋអាមេរិក និង (Standard Chartered Bank) ។
- ការដាក់ចេញឱ្យប្រើប្រាស់នូវប័ណ្ណឥណពន្ធ និងប័ណ្ណឥណទាន Visa (ប្រភេទ Classic និង Gold) ត្រូវបានអនុវត្ត។

២០១១

- ធនាគារ ABA បានក្លាយជាស្ថាប័នហិរញ្ញវត្ថុដំបូងគេនៅកម្ពុជាដែលជាប់ឈ្មោះ ជាធនាគារលក់រាយ ប្រចាំឆ្នាំពីទស្សនាវដ្តី Asian Bank & Finance នៅប្រទេសសិង្ហបុរី។
- មជ្ឈមណ្ឌលសេវាធនាគារដែលជាផ្នែកសំខាន់បំផុតមួយសម្រាប់អតិថិជនជា ក្រុមហ៊ុន និង អតិថិជន VIP របស់ធនាគារ ដែលមានទីតាំងនៅចំបេះដូងនៃរាជធានីភ្នំពេញបានបើកឲ្យដំណើរការ។
- ធនាគារនេះបានបង្កើតវត្តមានរបស់ខ្លួននៅបណ្តាខេត្តនានា ដោយបានបង្កើតសាខាថ្មីមួយ នៅក្នុងខេត្ត កំពង់ចាម។

- ដោយមានការផ្លាស់ប្តូរយុទ្ធសាស្ត្រថ្មីមួយ និងនៅក្នុងវិធីសាស្ត្រសង្គម និងសេដ្ឋកិច្ចនោះ ធនាគារ ABA បានកែសម្រួលកម្មវិធីមីក្រូអាជីវកម្មពិសេសដែល ផ្តល់ជូនអតិថិជននូវ លក្ខខណ្ឌកាន់តែល្អប្រសើរ ជាច្រើនបើប្រៀបធៀបទៅនឹងគ្រឹះស្ថានមីក្រូហិរញ្ញវត្ថុ និង ធនាគារផ្សេងទៀត។
- ក្នុងការអភិវឌ្ឍន៍ យុទ្ធសាស្ត្រគ្រប់គ្រងហានិភ័យរបស់ខ្លួន ធនាគារ ABA បានបង្កើត នាយកដ្ឋានគ្រប់គ្រងហានិភ័យ ដើម្បីអាចសន្និដ្ឋានភាពប៉ះពាល់ដែលអាចដឹងបានពាក់ព័ន្ធនឹង ហានិភ័យឥណទាន ទីផ្សារ សន្ទនីយ និងប្រតិបត្តិការ។

២០១២

- យោងតាមផែនការពង្រីកសាខា និងបណ្តាញ ATM របស់ខ្លួន ធនាគារ ABA បានបើក សាខាមួយទៀតនៅស្ទឹងមានជ័យក្នុងរាជធានីភ្នំពេញ។
- ផ្ដោតការយកចិត្តទុកដាក់លើការចំណាយជួសជុលសាខាការិយាល័យកណ្តាល របស់ ធនាគារ ដោយបង្កើន វត្តមាននៅក្នុងខេត្តសៀមរាប តាមរយៈការផ្លាស់ប្តូរ ទីតាំងទៅកាន់ បរិវេណដែល ធំជាងមុន។
- វត្តមាន ATM បានពង្រីកសេវាកម្មចំនួន ៣០% ដែលនាំឱ្យមានម៉ាស៊ីន ATM សរុបដល់ទៅ ៤១ កន្លែង។
- ទស្សនាវដ្តី Asian Bank & Finance នៅប្រទេសសិង្ហបុរីបានផ្តល់ពានរង្វាន់ដល់ធនាគារ ABA ជា“ធនាគារបច្ចេកវិទ្យា និងប្រតិបត្តិក្នុងស្រុកប្រចាំឆ្នាំនៅ កម្ពុជា”។

២០១៣

- ធនាគារ ABA បានចាប់ផ្តើមដំណើរការសេវាលំដាប់ខ្ពស់ ABA Priority ដោយប្តេជ្ញាផ្តល់ សេវាធនាគារ ទំនាក់ទំនងជាពិសេសដល់អតិថិជនឱ្យទទួលបានប្រាក់ចំណេញខ្ពស់។
- គម្រោងថ្មីដោយមានប្រព័ន្ធទូទាត់ប្រាក់ Pay&Go ត្រូវបានអនុវត្ត។ កម្មវិធីអនុវត្តនេះ អនុញ្ញាតឱ្យ អតិថិជនបញ្ចូលទឹកប្រាក់ក្នុងគណនីរបស់ខ្លួនសម្រាប់ ក្រុមហ៊ុនផ្តល់សេវា នានា តាមរយៈទូ ATM និង សាខារបស់យើង។ អត្ថប្រយោជន៍ មួយផ្សេងទៀតគឺជាម៉ាស៊ីន ដាក់សាច់ប្រាក់ ដែលផ្តល់លទ្ធភាពបន្ថែមក្នុងការសងប្រាក់កម្ចី និងបញ្ចូលសាច់ប្រាក់ក្នុង គណនីបញ្ជើ។

២០១៤

- ធនាគារ ABA បានបើកដំណើរការសាខាថ្មីចំនួនប្រាំបី។ នេះគឺជាការពង្រីក បណ្តាញដ៏ធំបំផុតរបស់ធនាគារ ABA នៅក្នុងរយៈពេលមួយឆ្នាំ។
- ធនាគារជាតិនៃកាណាដាបានក្លាយជាភាគទុនិករបស់ធនាគារ ABA នៅក្នុងខែ កក្កដា ឆ្នាំ ២០១៤។ ការចូលរួមនេះ នាំមកនូវអត្ថប្រយោជន៍ និង ឱកាសជា ច្រើនដល់ធនាគារ ABA ។
- ធនាគារ ABA មានកំណើន ៥៦% នៅក្នុងកម្រិតទ្រព្យសកម្មដែលកើនដល់ កម្រិតខ្ពស់បំផុត គួរឲ្យគត់ សម្គាល់គឺកន្លះលានដុល្លារអាមេរិក។
- ធនាគារ ABA ត្រូវបានឧទ្ទេសនាមជា “ធនាគារល្អប្រសើរបំផុតនៅក្នុងប្រទេសកម្ពុជានៅឆ្នាំ២០១៤” ដោយទស្សនាវដ្តីហិរញ្ញវត្ថុEuromoney។
- ធនាគារ ABA ត្រូវបានឧទ្ទេសនាមជា “ធនាគារឆ្នើមប្រចាំឆ្នាំ” ដោយទស្សនាវដ្តី The Banker។
- កិច្ចសហប្រតិបត្តិការនេះអនុញ្ញាត ឲ្យធនាគារ ABA អាចចេញ និងទទួលប័ណ្ណ China UnionPay ក្រោមអាជ្ញាប័ណ្ណក្រុមហ៊ុនUnionPay International។
- ធនាគារ ABA បានទទួលពានរង្វាន់ឧត្តមភាពសេវាកម្មពីធនាគារ Standard Chartered Bank ចំពោះអត្រាប្រតិបត្តិការដោយផ្ទាល់ (Straight Through Processing-STP) ដ៏ល្អប្រសើរបស់ខ្លួនចំពោះការទូទាត់រូបិយប័ណ្ណដុល្លារ អាមេរិកនៅក្នុងឆ្នាំ២០១៣។
- ធនាគារ ABA បានចាប់ផ្តើមមានប្រតិបត្តិការរបស់ខ្លួនជាមួយ IME ដែលជា ក្រុមហ៊ុនផ្តល់សេវាផ្ទេរប្រាក់ អន្តរជាតិពីប្រទេសម៉ាឡេស៊ី ក្នុងគោលបំណងផ្តល់ឲ្យអតិថិជននូវបណ្តាញបន្ថែមសម្រាប់ផ្ញើ និងទទួល ប្រាក់ពី និងទៅកាន់ ប្រទេសក្រៅ។

ធនាគារ ABA បានដាក់ឲ្យដំណើរការសេវាផ្ទេរប្រាក់ GCash ដែលជាសេវាផ្ទេរសាច់ប្រាក់ក្នុងតម្លៃសមរម្យ បំផុតប្រកបដោយភាពងាយស្រួលនិងសុវត្ថិភាព សម្រាប់ប្រជាជនហ្វីលីពីន ដែលកំពុងរស់នៅ និងធ្វើការ នៅក្នុងប្រទេសកម្ពុជា។

២០១៥

- ធនាគារ ABA បានចូលរួមជាមួយ Easy Cash ដែលជាបណ្តាញម៉ាស៊ីន ATM ធំជាងគេបំផុតនៅក្នុងប្រទេសកម្ពុជា
- ធនាគារ ABA បានដាក់ឱ្យប្រើប្រាស់ដោយជោគជ័យនូវកម្មវិធី ABA Mobile App ជាកម្មវិធីតាមទូរស័ព្ទដំបូងគេមួយនៅក្នុងប្រទេសកម្ពុជា
- ធនាគារ ABA ចាប់ផ្តើមចេញកាត Unionpay International (UPI) និងក្លាយជាអ្នកចេញកាត UPI ធំជាងគេបំផុតនៅក្នុងប្រទេសកម្ពុជា
- ទស្សនវដ្ត Global Finance ប្រសិទ្ធនាមធនាគារ ABA ថាជា ធនាគារដែលមានភាពលេចធ្លោជាងគេនៅក្នុងប្រទេសកម្ពុជាប្រចាំឆ្នាំ២០១៥
- សាខាថ្មីចំនួនប្រាំបីត្រូវបានបើកឱ្យដំណើរការ ដែលក្នុងនោះសាខាចំនួនប្រាំនៅកម្រិតស្រុក ក្នុងតំបន់ជនបទ
- ធនាគារជាតិនៃកាណាដាបង្កើនភាគហ៊ុនរបស់ខ្លួននៅក្នុងធនាគារ ABA រហូតដល់ ៤២% ។

២០១៦

- ធនាគារជាតិនៃកាណាដា បង្កើនភាគហ៊ុនក្នុងធនាគារ ABA ដល់ ៩០% ។
- ចាប់ផ្តើមចេញកាតផ្លាទីនៀម ABA ។
- បើកសាខាថ្មីចំនួន៩ដែល៥ក្នុងចំណោមនោះស្ថិតក្នុងមូលដ្ឋានស្រុកនៃតំបន់ជនបទ
- ធនាគារ ABA ទទួលបានរង្វាន់ជាធនាគារល្អបំផុតនៅកម្ពុជា ដោយទស្សនវដ្តហិរញ្ញវត្ថុឈានមុខគេរបស់ពិភពលោក- The banker, Euromoney & Global finance
- ធនាគារ ABA ទទួលបានរង្វាន់ធនាគារដែលរីកចំរើនជាងគេបំផុតផ្នែកហិរញ្ញប្បទានពាណិជ្ជកម្មនៅកម្ពុជាពីទស្សនវដ្ត Global Banking & Finance Review
- ធនាគារ ABA ក្លាយជាគ្រឹះស្ថានហិរញ្ញវត្ថុមួយក្នុងចំណោមគ្រឹះស្ថានជាច្រើនទៀតដែលអនុវត្តប្រព័ន្ធទូទាត់រហ័សដោយអនុញ្ញាតអោយអតិថិជន ធ្វើបទទូលប្រាក់ភ្លាមៗក្នុងចំណោមធនាគារដែលប្រតិបត្តិប្រព័ន្ធនេះ
- កិច្ចសហប្រតិបត្តិការជាមួយនិង មេនូឡាយហ្វីដើម្បីផ្គត់ផ្គង់ផលិតផលធានារ៉ាប់រងអាយុជីវិតនៅតាមសាខាធនាគារ

- កិច្ចសហប្រតិបត្តិការជាមួយ Agoda.com ដើម្បីផ្តល់តម្លៃពិសេសក្នុងការកក់សណ្ឋាគារ ដល់អ្នកកាន់កាត់ ABA

២.១.១. សាខាផ្សេងៗនៃធនាគារ ABA

បច្ចុប្បន្ននេះធនាគារ ABA បានផ្តល់នូវសេវាកម្មហិរញ្ញវត្ថុពេញលេញតាមរយៈបណ្តាញ សាខាដែលលាតត្រដាងទូទាំងប្រទេសចំនួន ៣៣ បន្ថែមជាមួយនឹងបញ្ជីចំនួន១០ថែមទៀត ដែលគ្រោងនឹងឲ្យបើកដំណើរការមុនដំណាច់ឆ្នាំ២០១៦។

សព្វថ្ងៃ(៣០មេសា២០១៧)ធនាគារABA មានសាខាសរុប ៤៨ នៅរាជធានីភ្នំពេញចំនួន ២០ និងនៅតាមបណ្តាខេត្តនានាចំនួន ២៨ ដូចជា ក្រុងតាខ្មៅ តាកែវ ព្រៃវែង កំពង់ស្ពឺ កំពង់ធំ កំពង់ចាម កំពង់ឆ្នាំង កំពត ពោធិ៍សាត់ បាត់ដំបង សៀមរាប ព្រះសីហនុ ក្រចេះ ស្វាយរៀង ក្រុង ប៉ោយប៉ែត។

២.១.២. ភាគហ៊ុន

តារាងទី១៖ ធនាគារម៉ូណូភាគហ៊ុនបច្ចុប្បន្នរបស់ធនាគារ ABA

ការចែករំលែក	ភាគទុនិក
	៩០%
លោក Damir Karassayev	១០%

ប្រភព៖ <https://www.ababank.com/about-aba/about-us/>

ធនាគារ ABA និង ធនាគារជាតិ កាណាដា បានប្រកាសពី កិច្ចព្រមព្រៀងដ៏សំខាន់សម្រាប់ ឧស្សាហកម្មធនាគារ នៅកម្ពុជា។ ក្រោយពីបាន ទទួលការអនុម័តយល់ព្រម តាមនីតិវិធី និង បទបញ្ញត្តិគម្រូវនានា ធនាគារជាតិ កាណាដា បានបង្កើនមូលធនរបស់ខ្លួនក្នុងធនាគារ ABA បន្ថែមទៀត តាមរយៈ “កិច្ចព្រមព្រៀងទិញភាគទុន” ពី ៤២% ដល់ ៩០% នៅថ្ងៃទី ៦ ខែមិថុនា ឆ្នាំ ២០១៦។

លោក Damir Karassayev ជាម្ចាស់ភាគទុន ចំនួន១០ % របស់ធនាគារ ABA ។ លោក បានគ្រប់គ្រងអាជីវកម្មនៅក្នុងតំបន់អាស៊ីអាគ្នេយ៍ចាប់តាំងពីឆ្នាំ ២០០៥ មកម្ល៉េះ។

២.២. ធនាគារ ABA សាខាបុរីកីឡា

២.២.១. ប្រវត្តិធនាគារ ABA សាខាបុរីកីឡា

នៅក្រោមការអនុម័តពីធនាគារជាតិ នៃកម្ពុជា ធនាគារ ABA សាខាបុរីកីឡាបានបើកឲ្យដំណើរការនៅថ្ងៃទី ២១ ខែសីហា ឆ្នាំ ២០០៩ និងឈរលំដាប់ទី៦ នៃសាខាទាំងអស់របស់ធនាគារ ABA។ បច្ចុប្បន្ននេះ(៣០មេសា២០១៧) មានបុគ្គលិកចំនួន ៣២នាក់ (ស្រី ១៦នាក់ និងប្រុស ១៦នាក់)។ វាមានបន្ទប់សម្រាប់ធ្វើប្រតិបត្តិការចំនួន ៣ និងមានបន្ទប់សម្រាប់អតិថិជន វីអាយភី (VIP) ចំនួន២។

២.២.២. ទីតាំងរបស់ធនាគារ ABA សាខាបុរីកីឡា

ធនាគារ ABAសាខាបុរីកីឡាមានទីតាំងដូចខាងក្រោម៖

អាសយដ្ឋាន កែងផ្លូវ១៣៤ និង១៦៩ សង្កាត់ វាលវែង ខណ្ឌ៧មករា រាជធានីភ្នំពេញ។

(សូមមើលឧបសម្ព័ន្ធទី២)

ទូរស័ព្ទ៖ (+855) 98 203 869

អ៊ីម៉ែល៖ boreikeyla@ababank.com

វេបសាយ www.ababank.com

២.២.៣. ផ្លាកសញ្ញា



- ទំនុកចិត្ត និងភាពជាដៃគូ
- សុច្ឆន្ទៈភាព និងសេចក្តីគោរព
- គុណភាពនៃសេវា

- និរន្តរភាព និងការរីកចម្រើន
- ក្រមសីលធម៌ និងសុជីវធម៌
- ការចូលរួមចំណែក

២.២.៤. ចក្ខុវិស័យ (Vision)

ចក្ខុវិស័យរបស់ធនាគារ ABA គឺដើម្បីក្លាយជាធនាគារលំដាប់លេខមួយប្រចាំប្រទេស លើផ្នែកផ្គត់ផ្គង់សេវាកម្មធនាគារគួរជាទីទុកចិត្ត ងាយស្រួលប្រើប្រាស់ ប្រកបដោយបច្ចេកវិទ្យាទំនើបបំផុត និងងាយស្រួលក្នុងការទទួលបាន។ យើងមានបំណងក្លាយជាធនាគារមួយដែលប្រជាជនកម្ពុជាជឿទុកចិត្តក្នុងការបំពេញតម្រូវការសេវាធនាគារផ្ទាល់ខ្លួននិងសម្រាប់អាជីវកម្មរបស់ពួកគាត់ផងដែរ។

២.២.៥. បេសកកម្ម (Mission)

បេសកកម្មរបស់ធនាគារ ABA គឺដើម្បីជួយដល់ប្រទេសកម្ពុជា ធុរៈជនកម្ពុជា និងប្រជាជនកម្ពុជានៅក្នុងការ កសាងអនាគតកាន់តែទូលំទូលាយ និងត្រចះត្រចង់ តាមរយៈការផ្តល់សេវាធនាគារប្រកបដោយជំនាញវិជ្ជាជីវៈខ្ពស់ និងបច្ចេកវិទ្យាទំនើបបំផុតក្នុងផ្នែកធនាគារសម្រាប់អ្នកទាំងអស់គ្នា។ ក្នុងនាមជាធនាគារ ក្នុងស្រុកពិតប្រាកដមួយ យើងចាត់ទុកខ្លួនឯងថាជាដៃគូដ៏ល្អមួយសម្រាប់សហគមន៍កម្ពុជា ក៏ដូចជាអាជីវកម្ម និងឯកត្តជនផងដែរ។ យើងនៅទីនេះ ដើម្បីផ្តល់សេវាកម្មជូនប្រទេសកម្ពុជា។

២.២.៦. គុណតម្លៃ (Core Value)

គុណតម្លៃរបស់ធនាគារ ABA បានបង្កើតជាគ្រឹះដ៏សំខាន់សម្រាប់អាជីវកម្មរបស់យើង។ យើងជឿជាក់លើសារៈសំខាន់នៃ៖

- **សុចរិតភាព និងសេចក្តីគោរព៖** នៅធនាគារ ABA យើងចាត់ទុកចំណុចនេះជាការទទួលខុសត្រូវខ្ពស់របស់ធនាគារដែលត្រូវបម្រើសេវាជូនរាល់អតិថិជនប្រកបដោយភាពសុចរិត និងសេចក្តីគោរព។
- **ទំនុកចិត្ត និងភាពជាដៃគូ៖** នៅធនាគារ ABA យើងនៅទីនេះដើម្បីជួយសម្រួល និងជំនួយការរបស់លោកអ្នក។ យើងខិតខំធ្វើឲ្យខ្លួនក្លាយជាដៃគូដ៏ល្អដែលអតិថិជនរបស់យើងអាចជឿទុកចិត្ត។

២.២.៧. រចនាសម្ព័ន្ធរបស់ធនាគារ ABA សាខាបុរីកីឡា

រចនាសម្ព័ន្ធរបស់ធនាគារ ABA សាខាបុរីកីឡា ។ (សូមមើលឧបសម្ព័ន្ធទី ១)

ជំពូកទី ៣

**ផលិតផល និងសេវាកម្ម
របស់ធនាគារ ABA សាខាប្តូរ
កីឡា**

ជំពូកទី៣

ផលិតផល និងសេវាកម្មធនាគារ ABA សាខាបុរីភីឡា

៣.១. ផលិតផលរបស់ធនាគារ ABA សាខាបុរីភីឡា

ផលិតផលសំខាន់របស់ធនាគារ ABA មានដូចជា៖ គណនីសន្សំ ឥណទាន ប័ណ្ណឥណទាន និង ប័ណ្ណឥណទាន។

៣.១.១. គណនីសន្សំ

នៅក្នុងធនាគារ ABA មានប្រភេទគណនីសន្សំច្រើនប្រភេទដូចជា៖ គណនីបញ្ញើសន្សំ គណនីបញ្ញើកំណត់ គណនីបញ្ញើបត់បែន គណនីចរន្ត និង គណនីចរន្ត PLUS។

ក. គណនីបញ្ញើសន្សំ

គណនីបញ្ញើសន្សំរបស់ធនាគារ ABA គឺជាមធ្យោបាយដ៏មានសុវត្ថិភាព និងមានប្រសិទ្ធភាពបំផុតដើម្បីចាប់ផ្តើម សន្សំប្រាក់។

លក្ខខណ្ឌ៖

- រូបិយប័ណ្ណ USD, KHR, EUR, AUS & THB
- សមតុល្យបើកបឋម USD ១០.០០
- សមតុល្យអប្បបរមា USD ១០.០០
- អត្រាការប្រាក់ ០.៧៥% ក្នុងមួយឆ្នាំ
- ការទូទាត់ការប្រាក់ កន្លះឆ្នាំម្តង រឺ ពេលបិទគណនី
- សេវាគណនីប្រចាំខែ ឥតគិតថ្លៃ
- ការដកប្រាក់ ការដកប្រាក់មិនកំណត់ មានន័យថាសមតុល្យបន្តអប្បបរមាត្រូវបាន បម្រុងទុកក្នុងគណនីនេះ
- ចំពោះការបិទគណនីនឹងមិនមានការបង់នូវកម្រៃបន្ថែម ប្រសិនបើគណនីបិទក្រោយបីខែគិតចាប់ពីថ្ងៃបើក។ បើគណនីបិទមុនបីខែ ធនាគារនឹងគិតកម្រៃ \$ ២០។
- បង់ពន្ធ ៤% សំរាប់អ្នករស់នៅក្នុងស្រុក និង ១៤% សំរាប់អនិវាសន អត្ថប្រយោជន៍របស់គណនីបញ្ញើសន្សំមានដូចជា៖
- ទទួលបានកាត UnionPay ដោយឥតគិតថ្លៃ
- ទទួលបាន E-Service ដោយឥតគិតថ្លៃ
- ទទួលបានសៀវភៅធនាគារដោយឥតគិតថ្លៃ

- ចូលមើលគណនីរបស់លោកអ្នកដោយឥតគិតថ្លៃតាមរយៈសេវាធនាគារតាមអ៊ិនធើណិត និង Mobile App
- ទទួលបានរបាយការណ៍គណនីប្រចាំខែដោយឥតគិតថ្លៃ
- ទទួលបានសេវាបញ្ជាទិញអចិន្ត្រៃយ៍ដោយឥតគិតថ្លៃ
ដើម្បីមានសិទ្ធិបើកគណនីប្រាក់បញ្ញើសន្សំនៅធនាគារ ABA លោកអ្នកចាំបាច់ត្រូវ៖
- មានអាយុយ៉ាងតិច ១៥ ឆ្នាំសម្រាប់ជនជាតិកម្ពុជា និង ១៨ ឆ្នាំសម្រាប់ជនបរទេស
- អត្តសញ្ញាណប័ណ្ណ ឬលិខិតឆ្លងដែនសម្រាប់ជនជាតិកម្ពុជា និងលិខិតឆ្លងដែនដែលមានទិដ្ឋាការចូលសម្រាប់ជនបរទេស (ឯកសារត្រូវមានសុពលភាព)
- បំពេញពាក្យស្នើសុំបើកគណនី
ឯកសារសម្រាប់បើកគណនីសន្សំមានដូចជា៖
- **សម្រាប់ឯកត្តជន**
អត្តសញ្ញាណច្បាប់ដើមសម្រាប់និវាសនជន
លិខិតឆ្លងដែនច្បាប់ដើម និងទិដ្ឋាការដែលមានសុពលភាពសម្រាប់អនិវាសនជន
- **សម្រាប់ក្រុមហ៊ុន ឬអង្គការ**
វិញ្ញាបនបត្រចុះបញ្ជីអាជីវកម្មពីក្រសួងពាណិជ្ជកម្ម
អាជ្ញាប័ណ្ណ លក្ខន្តិកៈក្រុមហ៊ុន អង្គភាព និងត្រា/ថតចម្លងលិខិតឆ្លងដែន ឬអត្តសញ្ញាណប័ណ្ណដែលមានហត្ថលេខាដើមរបស់ក្រុមប្រឹក្សាភិបាល
- **សម្រាប់ឯកត្តជន**
អត្តសញ្ញាណច្បាប់ដើមសម្រាប់និវាសនជន
លិខិតឆ្លងដែនច្បាប់ដើម និងទិដ្ឋាការដែលមានសុពលភាពសម្រាប់អនិវាសនជន
- **សម្រាប់ក្រុមហ៊ុនឬអង្គការ**
វិញ្ញាបនបត្រចុះបញ្ជីអាជីវកម្មពីក្រសួងពាណិជ្ជកម្ម
អាជ្ញាប័ណ្ណ លក្ខន្តិកៈក្រុមហ៊ុន អង្គភាព និងត្រា/ថតចម្លងលិខិតឆ្លងដែន ឬអត្តសញ្ញាណប័ណ្ណដែលមានហត្ថលេខាដើមរបស់ក្រុមប្រឹក្សាភិបាល

ខ. គណនីប្រាក់បញ្ញើបត់បែន

គណនីប្រាក់បញ្ញើបត់បែននៅធនាគារ ABA អតិថិជនមានភាពងាយស្រួលក្នុងការចូលទៅប្រើប្រាស់គណនីរបស់អតិថិជនក្នុងការដក និងផ្ទេរប្រាក់ នៅពេលណាដែលអតិថិជនចង់ និងនៅតែសន្សំអត្រាការប្រាក់ថេរខ្ពស់។

លក្ខខណ្ឌ៖

- ប្រាក់បញ្ញើបើកអប្បបរមា ១០០ USD; ៥,០០០ USD; ១០០,០០០ USD
- សមតុល្យបន្តអប្បបរមា ១០០ USD; ៥,០០០ USD; ១០០,០០០ USD
- រយៈពេលរក្សាទុកអប្បបរមា ៤៥ ថ្ងៃទាំងសមតុល្យបន្តអប្បបរមានិងសមតុល្យអណ្តែត
- អត្រាការប្រាក់ជាមួយបញ្ញើរបបម ២.៧៥%(សមតុល្យបន្តអប្បបរមា១០ USD)
៣%(សមតុល្យបន្តអប្បបរមា៥០០០USD)
៣.២៥%(សមតុល្យបន្តអប្បបរមា ១០០,០០០.០០ USD)
- ការទូទាត់ការប្រាក់ ប្រចាំត្រីមាស ឬពេលបិទគណនី
- បង់ពន្ធ ៤% សំរាប់អ្នករស់នៅក្នុងស្រុក និង ១៤% សម្រាប់អនិវាសនជន

គ. គណនីបញ្ញើមានកាលកំណត់

គណនីបញ្ញើមានកាលកំណត់ជាគណនីមួយដែលផ្តល់នូវអត្រាការប្រាក់ថេរមួយដែលមានកាលកំណត់ និងគ្មានថ្លៃសេវាប្រចាំខែ។ អតិថិជនអាចធានាទទួលបានចំនួនទឹកប្រាក់ជាក់លាក់មួយនៅកាលបរិច្ឆេទកំណត់ដែលបានផ្តល់។

កាលបរិច្ឆេទកាលកំណត់ គឺជាថ្ងៃបញ្ចប់រយៈពេលនៃការកំណត់ ហើយអតិថិជនអាចធ្វើការផ្លាស់ប្តូរកាលកំណត់បាននៅពេលដល់កាលកំណត់។ ដើម្បីដឹងអំពីកាលបរិច្ឆេទកាលកំណត់ លោកអ្នកអាចមើលនៅលើរបាយការណ៍គណនីរបស់លោកអ្នក ឬលិខិតបញ្ជាក់ការដាក់ប្រាក់បញ្ញើរបស់លោកអ្នក។

ចំពោះការបើកគណនីនេះ អាចបើកបាន លុះត្រាតែអតិថិជន បានបើកគណនីសន្សំ (Saving Account) នៅក្នុងធនាគារជាមុនសិន។

លក្ខខណ្ឌ៖

អតិថិជនតម្រូវឲ្យដាក់ប្រាក់បញ្ញើចាប់ពី ១០០ ដុល្លាអាមេរិក សម្រាប់បើកគណនីបញ្ញើមាន កាលកំណត់។

- រូបិយប័ណ្ណ USD
- បញ្ញើបឋមអប្បបរមា ១០០.០០
- រយៈពេល និង អត្រាការប្រាក់
 - ១ ខែ ទទួលបាន ២.២៥% ក្នុងមួយឆ្នាំ
 - ៣ ខែ ទទួលបាន ៣.២៥% ក្នុងមួយឆ្នាំ
 - ៦ ខែ ទទួលបាន ៤.២៥% ក្នុងមួយឆ្នាំ
 - ១ ឆ្នាំ ទទួលបាន ៥.២៥% ក្នុងមួយឆ្នាំ
 - ២ ឆ្នាំ ទទួលបាន ៥.៧៥% ក្នុងមួយឆ្នាំ
 - ៣ ឆ្នាំ ទទួលបាន ៦.២៥% ក្នុងមួយឆ្នាំ
- ដាក់ប្រាក់បញ្ញើដំបូងយ៉ាងតិច ចំនួន ១០០ ដុល្លា
- ទទួលបានវិញ្ញាបត្រដោយឥតគិតថ្លៃ
- បង់ពន្ធ៦%សម្រាប់អ្នករស់នៅក្នុងស្រុក និង១៤%សម្រាប់អនិវាសនជន
- ប្រសិនបើអតិថិជន បិទគណនីរបស់ពួកគាត់មុនកាលកំណត់(ពួកគាត់ទទួលបានតែ ០.៧៥%គិតចាប់ពីថ្ងៃដែលពួកគាត់បើក រហូតដល់ថ្ងៃ បិទគណនី)
- ប្រសិនបើអតិថិជន បានធ្វើបាត់ វីត្រូវគេលួច វិញ្ញាបនប័ត្រ ហើយចង់បាន វិញ្ញាបនបត្រ ឡើងវិញ ធនាគារ នឹងគិតសេវាចំនួន១០ដុល្លា

ឃ. គណនីចរន្ត

គណនីចរន្តរបស់ធនាគារ ABA គឺជាវិធីដ៏សាមញ្ញ និង ងាយស្រួលមួយដើម្បីរីករាយជាមួយ ការទូទាត់ យ៉ាងងាយស្រួលសម្រាប់ការប្រើប្រាស់សែកក្នុងការទិញទំនិញ និងសេវាកម្ម។

លក្ខខណ្ឌ៖

- ការដាក់ប្រាក់តម្កល់ដំបូងចាប់ពី ១០០ដុល្លា ឬ KHR ៤០០,០០០ សម្រាប់ឯកត្តជន និងក្រុម ហ៊ុន
- អាចបើកគណនីបានជារូបិយប័ណ្ណ USD & KHR

- សមតុល្យបន្តអប្បបរមា USD ១០០ (ឬ KHR៥០០,០០០)
- សៀវភៅមូលប្បទានបត្រ USD ១០ (៥០ សន្លឹក)

អត្ថប្រយោជន៍

- ទទួលបានកាត UnionPay ដោយឥតគិតថ្លៃ
- ចូលមើលគណនីរបស់លោកអ្នកដោយឥតគិតថ្លៃតាមរយៈសេវាធនាគារតាមអ៊ិនធើណិត និង Mobile App
- ទទួលបានរបាយការណ៍គណនីប្រចាំខែដោយឥតគិតថ្លៃ។

ចំណាំ៖

សៀវភៅសែកត្រូវបានលក់ជូនអតិថិជនក្នុងតម្លៃ ១០ ដុល្លារ។ (ក្នុងមួយក្បាលមាន ៥០ សន្លឹក) បន្ទាប់ពីអតិថិជនប្រើប្រាស់សែកអស់ហើយ ម្ចាស់គណនីត្រូវចុះហត្ថលេខា លើពាក្យសុំទិញសែក។ (ដែលមានភ្ជាប់នៅក្នុងសៀវភៅសែក) បើបិទគណនីមុនបីខែ ធនាគារនឹងគិតកម្រៃ ២០ដុល្លារ។

ង. គណនីចរន្ត PLUS

គណនីចរន្ត “PLUS” ផ្តល់លទ្ធភាពកាន់តែប្រសើរជូនលោកអ្នកក្នុងការចាប់ផ្តើមទទួលបានការប្រាក់ ដោយប្រើប្រាស់គណនីចរន្តរបស់អ្នក។ ជាធម្មតា ដំណោះស្រាយប្រកបដោយប្រសិទ្ធភាពថ្លៃថ្នូរ ណាមួយក្នុងការគ្រប់គ្រងប្រាក់របស់លោកអ្នកនៅក្នុងប្រទេសកម្ពុជា ព្រមទាំងនៅបរទេស គណនីចរន្ត plus ផ្តល់កម្រិតងាយស្រួលលើសគេប្រកបដោយប្រសិទ្ធផលដ៏គួរឲ្យរីករាយ។

លក្ខខណ្ឌ៖

- គណនីចរន្ត “PLUS” តម្រូវឲ្យដាក់ប្រាក់តម្កល់ដំបូងចាប់ពី ៥០០ដុល្លារ សម្រាប់ឯកត្តជន និងក្រុមហ៊ុន
- អតិថិជនតម្រូវឲ្យរក្សាសមតុល្យបន្តអប្បបរមា ១០០ដុល្លារក្នុងគណនី។
- អាចបើកគណនីបានតែរូបិយប័ណ្ណជា USD
- សៀវភៅមូលប្បទានបត្រមានតម្លៃ ១០ដុល្លារ ដែលមានចំនួន ៥០ សន្លឹក(ចំពោះសែកក្បាលដំបូងគិតតម្លៃត្រឹម៥ ដុល្លារ)

អត្ថប្រយោជន៍៖

- គណនីចរន្ត “PLUS” ផ្តល់អត្រាការប្រាក់ 0.៥% ក្នុងមួយឆ្នាំ។ ការប្រាក់គិតជាប្រចាំឆ្នាំ ហើយត្រូវបង់ទុកប្រចាំថ្ងៃក្នុងគណនីដោយគិតទៅលើសមតុល្យដែលមាននៅក្នុងគណនី។
- ទទួលបានកាត UnionPay ដោយឥតគិតថ្លៃ
- ចូលមើលគណនីរបស់លោកអ្នកដោយឥតគិតថ្លៃតាមរយៈសេវាធនាគារតាមអ៊ិនធើណិត និង Mobile App
- ការទូទាត់អត្រាការប្រាក់នឹងត្រូវផ្តល់ជូនរៀងរាល់ត្រីមាស
- បង់ពន្ធ ៤% សម្រាប់អ្នករស់នៅក្នុងស្រុក និង ១៤% សម្រាប់អនិវាសន

៣.១.២. ឥណទាន

ក. ដំណើរការនៃការផ្តល់ប្រាក់កម្ចី

ការផ្តល់ឥណទានភាគច្រើនរបស់ធនាគារ ចំពោះបុគ្គលភាគច្រើនធ្វើឡើងតាមរយៈ ការស្នើសុំផ្ទាល់ពីអតិថិជនដែលមកជួបផ្ទាល់នឹង បុគ្គលិកធនាគារ និងស្នើឲ្យមានការបំពេញពាក្យសុំខ្ចីប្រាក់។ បន្ទាប់មកមន្ត្រីឥណទាន នឹងចុះទៅសិក្សាឥណទាន និងរៀបចំឯកសារដាក់ឲ្យប្រធានមន្ត្រីឥណទានត្រួតពិនិត្យតាមគោលការណ៍របស់ធនាគារ។ បើសិនជាឃើញថាត្រឹមត្រូវហើយនោះ ត្រូវបញ្ជូនឯកសារទៅនាយករងសាខាដើម្បីត្រួតពិនិត្យបន្ទាប់ និងបញ្ជូនទៅនាយកសាខាដើម្បីសម្រេចឥណទាន។ បន្ទាប់ពីឥណទានធ្វើការសម្រេចថាផ្តល់ជូនអតិថិជនរួច មន្ត្រីឥណទានធ្វើការរៀបចំកិច្ចសន្យាខ្ចីប្រាក់និងកិច្ចសន្យាដែលពាក់ព័ន្ធ។ បន្ទាប់ពីរៀបចំឯកសាររួចរាល់ មន្ត្រីឥណទានត្រូវទាក់ទងអតិថិជនមកចុះកិច្ចសន្យា និងរៀបចំប្រាក់កម្ចីជូនអតិថិជន។

ខ. គោលបំណងផ្តល់ប្រាក់កម្ចី

- បន្ថែមទុនលើមុខរបរមានស្រាប់
- ការទិញទ្រព្យផលិតកម្ម សម្រាប់អាជីវកម្មបច្ចុប្បន្ន
- ការកែច្នៃផលិតផល(អាជីវកម្ម ឬ ផលិតផលកសិកម្ម)
- ការពង្រីកអាជីវកម្ម
- តម្រូវការសម្រាប់ចំណាយប្រតិបត្តិការ
- តម្រូវការសម្រាប់អាជីវកម្មផ្សេងៗ
- តម្រូវការសម្រាប់ការប្រើប្រាស់ផ្ទាល់ខ្លួន

ចំណាំ៖

អតិថិជនត្រូវធានាថាប្រាក់កម្ចីត្រូវបានប្រើប្រាស់សម្រាប់គោលបំណង ដែលបានរៀបរាប់នៅក្នុងពាក្យស្នើសុំប្រាក់កម្ចី។ ប្រសិនបើប្រាក់កម្ចីត្រូវបានប្រើប្រាស់សម្រាប់គោលបំណងផ្សេងៗក្រៅពីអ្វីៗដែលបានរៀបរាប់ក្នុងពាក្យស្នើសុំពាក្យកម្ចីដោយគ្មានមូលហេតុសមរម្យណាមួយទេនោះ ធនាគារអាចអោយអតិថិជនសងត្រឡប់នូវប្រាក់កម្ចីទាំងស្រុងមកវិញ។ ការផ្តល់ប្រាក់កម្ចីសម្រាប់អាជីវកម្មថ្មី ដែលទើបនិងចាប់ផ្តើមមិនត្រូវបានអនុញ្ញាតឡើយប្រសិនបើគ្មានអាជីវកម្មផ្សេងទៀតសម្រាប់ធ្វើការទូទាត់សងប្រាក់កម្ចី។

គ. លក្ខខណ្ឌសម្រាប់ការផ្តល់ឥណទាន

➢ ទ្រព្យធានាដែលធនាគារ ABA អាចទទួលបាន

- អចលនទ្រព្យប្លង់រឹង រឺប្លង់ទន់
- វត្ថុធានាផ្សេងទៀតអាចចាត់ទុកជាមួយធនាគារបាន
- ប្លង់តូបរបស់អ្នកស្នើសុំខ្ចី។

➢ លក្ខណៈដែលអាចទទួលឥណទាន

ប្រជាជនកម្ពុជាគ្រប់រូបដែលជានីតិជន (បុគ្គលដែលមានសិទ្ធិប្រកបការងារតាមផ្លូវច្បាប់ ១៨ ឆ្នាំឡើង) ដែលមានលក្ខណៈ សម្បត្តិដូចខាងក្រោម៖

- មានប្រវត្តិ និងមានអត្ថវិធានដែលអាចជឿទុកចិត្តបាន។
- ធានាផ្តល់ព័ត៌មានជូនធនាគារត្រឹមត្រូវ ច្បាស់លាស់គ្រប់គ្រាន់ និងទាន់ពេលវេលា។
- មានទីលំនៅអចិន្ត្រៃយ៍ក្នុងតំបន់ប្រតិបត្តិ របស់ធនាគារទទួលបានការខុសត្រូវ។
- មានមុខរបរ និងប្រាក់ចំណូលច្បាស់លាស់ដែលបង្ហាញពីលទ្ធភាពសងបំណុលបានគ្រប់គ្រាន់។
- មានដី ផ្ទះ ឬទ្រព្យសម្បត្តិផ្សេងទៀតដែលអាចជំនួសបាន។

តម្រូវការពីអ្នកខ្ចី

- មានគម្រោងជំនួញ និងផែនការច្បាស់លាស់ដែលអាចបង្ហាញថាមុខជំនួញមានសក្តានុពល។
- យល់ច្បាស់ពីគោលការណ៍របស់ធនាគារ ABA BANK។
- គោរពកាតព្វកិច្ចរបស់ខ្លួននិងលក្ខខណ្ឌទាំងឡាយដែលមានចែងក្នុងកិច្ចសន្យា
- មានលទ្ធភាពសងបំណុលទាន់ពេលវេលា និងយល់ព្រមបង់ការប្រាក់មកធនាគារ។
- មានទុនផ្ទាល់ខ្លួនខ្លះៗ។

- មានទ្រព្យធានាគ្រប់គ្រាន់ដែលអាចធានាបំណុលបានទាំងស្រុង។

ឃ. ប្រភេទឥណទាន

ធនាគារ ABA មានផលិតផលឥណទានសំខាន់គឺឥណទានជាដុល្លារអាមេរិក តែមួយមុខគត់ ហើយមានប្រភេទផ្សេងៗដូចជា៖

➢ កម្ចីទាន់ចិត្ត

- ចំនួនហិរញ្ញប្បទាន : ចាប់ពី ៥,០០០ ដល់ ៣០,០០០ ដុល្លារអាមេរិក
- រយៈពេលផ្តល់ហិរញ្ញប្បទាន : ពី ៥ ឆ្នាំរហូតដល់ ៧ ឆ្នាំ
- វិធីទូទាត់សង : មានច្រើនជម្រើស
- រយៈពេលអនុគ្រោះទូទាត់ប្រាក់ដើម : រហូតដល់ ៣ ខែ

អត្រាការប្រាក់ (ប្រចាំខែ)៖

កម្រិតកម្ចី (ដុល្លារ)	ប្លង់រឹង	ប្លង់ទន់	កម្មសិទ្ធិ (តួប អាជីវកម្ម)
>៥,០០០ – ១០,០០០	១.៣%ឡើង	១.៤%ឡើង	១.៤%ឡើង
>១០,០០០ – ២០,០០០	១.២%ឡើង	១.៣%ឡើង	១.៣%ឡើង
>២០,០០០ – ៣០,០០០	១.១៥%ឡើង	១.២៥%ឡើង	មិនផ្តល់

➢ កម្ចីចម្រើនផល

- ចំនួនហិរញ្ញប្បទាន : ចាប់ពី ២០,០០០ ដល់ ៥០,០០០ ដុល្លារអាមេរិក
- រយៈពេលផ្តល់ហិរញ្ញប្បទាន : ពី ៦ ឆ្នាំរហូតដល់ ៧ ឆ្នាំ
- វិធីទូទាត់សង : មានច្រើនជម្រើស
- រយៈពេលអនុគ្រោះទូទាត់ប្រាក់ដើម : រហូតដល់ ៣ ខែ

អត្រាការប្រាក់ (ប្រចាំខែ)៖

កម្រិតកម្ចី (ដុល្លារ)	ប្លង់រឹង	ប្លង់ទន់
>២០,០០០ – ៣០,០០០	១.១៥%ឡើង	១.២៥%ឡើង
>៣០,០០០ – ៥០,០០០	១.១%ឡើង	១.២%ឡើង

➤ សេវាឥណទានមីក្រូអាជីវកម្ម

- ចំនួនហិរញ្ញប្បទាន : ចាប់ពី ៣០.០០០ ដល់ ៥០,០០០ ដុល្លារអាមេរិក
- អត្រាការប្រាក់ : ប័ណ្ណកម្មសិទ្ធិ (ឆ្នាំរឹង) បង្កាន់ដៃកាន់កាប់ (ឆ្នាំទន់)
១៣.២០% ឡើងទៅ ១៤.៤% ឡើងទៅ
- រយៈពេលផ្តល់ហិរញ្ញប្បទាន : រហូតដល់ ៧ ឆ្នាំ
- ជម្រើសក្នុងការសង : វិធីទូទាត់សងមានច្រើនជម្រើស
 - ប័ណ្ណសម្គាល់ម្ចាស់អចលនទ្រព្យ (ទន់ និងរឹង)
- វត្ថុដាក់បញ្ចាំធានា :
 - ប្រភេទវត្ថុបញ្ចាំផ្សេងទៀត អាចចរចាជាមួយធនាគារបាន
- ប្រភេទហិរញ្ញប្បទាន : កម្ចីរយៈពេលខ្លី និងវែង

➤ ឥណទានអាជីវកម្ម

- ចំនួនហិរញ្ញប្បទាន : ចាប់ពី ៥០,០០០ ទៅ ៥០០,០០០ អាមេរិក
- រូបិយប័ណ្ណ : ដុល្លារអាមេរិក
 - គាំទ្រប្រតិបត្តិការសម្រាប់អាជីវកម្មបច្ចុប្បន្ន
- ជម្រើសហិរញ្ញប្បទាន :
 - ពង្រីកអាជីវកម្មបច្ចុប្បន្ន
 - បង្កើនសាខាអាជីវកម្មបច្ចុប្បន្ន
 - ប្រចាំខែ
 - ប្រចាំត្រីមាស
- ជម្រើសក្នុងការសង :
 - ប្រចាំឆមាស
 - ប្រចាំឆ្នាំ
 - អាចប្រែប្រួលបាន

- សាច់ប្រាក់
- ប័ណ្ណធានា
- អចលនទ្រព្យ
- កម្ចីរយៈពេលវែង
- កម្ចីរយៈពេលខ្លី
- ឥណទានបង្វិល ឬទឹកប្រាក់ជំពាក់ធនាគារ (Overdraft)
- ឥណទាននាំចូល ឬនាំចេញ
- លិខិតធានា

➤ **ឥណទានគេហដ្ឋាន**

ចំនួនហិរញ្ញប្បទាន	រហូតដល់ ១៥០,០០០ដុល្លាអាមេរិក
រូបិយប័ណ្ណ	ដុល្លាអាមេរិក
អត្រាការប្រាក់	១៣% ក្នុងមួយឆ្នាំ
រយៈពេលកម្ចី	រហូតដល់ ១២០ខែ
ការរំលស់	ទិញផ្ទះ ឬអចលនទ្រព្យមានស្រាប់ដោយមានប័ណ្ណកម្មសិទ្ធិ
ទំហំប្រាក់ជាមុន	ទូទាត់ស្មើគ្នាប្រចាំដើម្បីសងការប្រាក់ និងប្រាក់ដើម

៣.១.៣. ប័ណ្ណឥណទាននិងប័ណ្ណឥណទាន

ធនាគារ ABA មានប័ណ្ណឥណទាន និងប័ណ្ណឥណទានគ្រប់ប្រភេទ ដែលបានរចនាឡើងដើម្បីបំពេញតំរូវការរបស់អតិថិជនសម័យទំនើបដែលមានប័ណ្ណ ATM រហូតដល់ប័ណ្ណ GOLD។

❖ ប្រភេទប័ណ្ណឥណទាន និងការគិតថ្លៃសេវា

តារាងទី២៖ ប្រភេទប័ណ្ណឥណទាន

	Union Pay	Visa Classic	Visa Gold	Visa Business	Master Standard	Master Gold
ចេញប័ណ្ណថ្មី និងប័ណ្ណដែលផុតសុពលភាព	ឥតគិតថ្លៃ	៨ដុល្លារ	២៥ដុល្លារ	២៥ដុល្លារ	៨ដុល្លារ	២៥ដុល្លារ

សេវាថែទាំប្រចាំឆ្នាំ	ឥតគិតថ្លៃ	៨ដុល្លារ	២៥ដុល្លារ	២៥ដុល្លារ	៨ដុល្លារ	២៥ដុល្លារ
ចំនួនកំណត់នៃការដកសាច់ប្រាក់ និង ជារទំនិញ	១០០០	១០០០	៥០០០	៥០០០	១០០០	៥០០០
ចំនួនប្រតិបត្តិការដកសាច់ប្រាក់អតិបរមា	៥	៥	១០	១០	៥	១០
ចំនួនប្រតិបត្តិការទិញទំនិញអតិបរមា	១០	១០	២០	២០	១០	២០

❖ ប្រភេទប័ណ្ណឥណទាន និងការគិតថ្លៃសេវា

តារាងទី៣៖ ប្រភេទប័ណ្ណឥណទាន

	Master Standard	Master Gold
ចេញប័ណ្ណថ្មី និងចេញប័ណ្ណដែលផុតសុពលភាព	១៥ដុល្លារ	៣០ដុល្លារ
សេវាថែទាំប្រចាំឆ្នាំ	ឥតគិតថ្លៃ	ឥតគិតថ្លៃ
ចំនួនកំណត់នៃការដកសាច់ប្រាក់ និងជារទំនិញ	១០០០ដុល្លារ	៥០០០ដុល្លារ
ចំនួនប្រតិបត្តិការដកសាច់ប្រាក់អតិបរមា	៥	១០
ចំនួនប្រតិបត្តិការ ទិញទំនិញអតិបរមា	១០	២០

ចំពោះប័ណ្ណ Master Card និងប័ណ្ណ Visa Card អាចប្រើប្រាស់ជាមួយម៉ាស៊ីន ATM ទាំងក្នុង និងក្រៅប្រទេស ក្នុងការដកសាច់ប្រាក់ ទិញទំនិញ តាមអ៊ីនធឺណេត និងសេវាកម្មផ្សេងៗប្រចាំថ្ងៃ។

លក្ខខណ្ឌ

- អតិថិជនត្រូវមានគណនីមួយជាប្រភេទ គណនីសន្សំ រឺ គណនីចរន្ត រឺ គណនីចរន្តPlus

៣.២.សេវាកម្មផ្សេងៗរបស់ធនាគារ ABA សាខាបុរីភីឡា

ក. សេវាបើកប្រាក់បៀវត្សរ៍

សេវាបើកប្រាក់បៀវត្សរ៍របស់ធនាគារ ABA ផ្តល់ឱកាសប្រសើរបំផុតសម្រាប់ជួយសម្រួលដល់អាជីវកម្មដែលមានបុគ្គលិកច្រើន ដោយអាចកាត់បន្ថយដំណើរការងារឯកសារ និងបង្កើនសុវត្ថិភាព។ ដូច្នេះ លោកអ្នកមិនចាំបាច់ដកសាច់ប្រាក់ពីគណនីសាជីវកម្ម ឬចេញមូលប្បទានបត្រទៀតឡើយ។

ចំពោះសេវាកម្មនេះ ធនាគារ ABAនឹងចេញប័ណ្ណ ATM ដោយឥតគិតថ្លៃជូនបុគ្គលិករបស់ពួកគាត់ ដើម្បីឲ្យពួកគេអាចប្រើប្រាស់មូលនិធិរបស់ខ្លួនបានភ្លាមៗក្នុងរយៈពេល២៤ ម៉ោងក្នុងមួយថ្ងៃ និង៧ថ្ងៃ ក្នុងមួយសប្តាហ៍តាមរយៈបណ្តាញម៉ាស៊ីន ATM របស់ធនាគារ ABA ។

ខ. សេវាផ្ទេរប្រាក់ក្នុងស្រុក និងអន្តរជាតិ

❖ សេវាផ្ទេរប្រាក់ក្នុងស្រុក

សេវាផ្ទេរប្រាក់ក្នុងស្រុកគឺជាសេវាកម្មសម្រាប់ផ្ទេរមូលនិធិរវាង ធនាគារ ABA ដូចគ្នា រឺធនាគារក្នុងស្រុក។

❖ សេវាកម្មផ្ទេរប្រាក់អន្តរជាតិតាមប្រព័ន្ធ SWIFT

សេវាកម្មផ្ទេរប្រាក់អន្តរជាតិគឺជាការផ្ទេរប្រាក់ ចូល និង ចេញទៅក្រៅប្រទេស តាមគណនីយ៉ាងរហ័ស តាមរយៈបណ្តាញធនាគារដៃគូរ ទាំង១៦ របស់ធនាគារ ABA ។

❖ សេវាកម្មផ្ទេរប្រាក់អន្តរជាតិឆាប់រហ័ស Money Gram

សេវាMoney Gram គឺជាការផ្ទេរប្រាក់អន្តរជាតិមួយ ជាមួយនឹងចំនួនទឹកប្រាក់ដែលបានកំណត់ ដោយភ្ជាប់ជាមួយលេខកូដសំងាត់ចំនួន ៨ខ្ទង់។ ក្នុងដំណើរការនៃប្រព័ន្ធ Money Gram អតិថិជនត្រូវភ្ជាប់មកជាមួយនូវអត្តសញ្ញាណប័ណ្ណ ឬលិខិតឆ្លងដែន និងលេខកូដសំងាត់ ទាំង៨ខ្ទង់ លេខទូរស័ព្ទដៃ អស័យដ្ឋាន នៃអ្នកទទួលនៃប្រទេសដែលបានផ្ញើទៅ និងចំនួនទឹកប្រាក់ដែលបានផ្ញើ។ ប្រសិនបើចំនួនប្រាក់មានចំនួនស្មើនឹង ឬលើស ១០០០ដុល្លារអាមេរិក អតិថិជននឹងត្រូវទទួលបាននូវការសាកសួរព័ត៌មានបន្ថែមទៀត។

❖ សេវាកម្មផ្ទេរប្រាក់អន្តរជាតិឆាប់រហ័ស IME

សេវា IME គឺជាសេវាផ្ទេរប្រាក់អន្តរជាតិរហ័សទាន់ចិត្តមួយ។វាមានលក្ខណៈស្រដៀងទៅនឹង Money Gram ដែរ ប៉ុន្តែវាមានលេខកូដចំនួន១០ខ្ទង់។

- របៀបធ្វើប្រាក់

អតិថិជនត្រូវយកលិខិតឆ្លងដែន ឬអត្តសញ្ញាណប័ណ្ណសញ្ជាតិខ្មែររបស់ខ្លួនមកជាមួយ។

បំពេញទម្រង់ IME Remit រួចប្រគល់ឲ្យបេឡាធិការជាមួយនឹងទឹកប្រាក់ដែលពួកគាត់ចង់ធ្វើរួមទាំងថ្លៃសេវាផ្ទេរផងដែរ។

ទទួលបានលេខផ្ទៀងផ្ទាត់ IME (ICN) ចំនួនដប់មួយខ្ទង់ រួចបញ្ជូនលេខនេះទៅអ្នកទទួលប្រាក់ដើម្បី ឲ្យគាត់អាចប្រើប្រាស់លេខនេះមកបើកប្រាក់ពីភ្នាក់ងារ IME ណាមួយនៅក្នុងប្រទេសរបស់ពួកគាត់។

- របៀបទទួលប្រាក់

អតិថិជនត្រូវភ្ជាប់មកជាមួយនូវឯកសារបញ្ជាក់អត្តសញ្ញាណដែលមានសុពលភាពដូចជា លិខិតឆ្លងដែន ឬ អត្តសញ្ញាណប័ណ្ណសញ្ជាតិខ្មែរ(សម្រាប់ប្រជាជនក្នុងស្រុក) និងលេខផ្ទៀងផ្ទាត់ IME (ICN) ចំនួនដប់មួយខ្ទង់ដែលអ្នកធ្វើបានផ្តល់ឲ្យ។

អតិថិជននឹងទទួលបានទឹកប្រាក់តាមចំនួនដែលបានផ្ញើរភ្លាមៗនៅពេលដែលព័ត៌មានដែលអ្នកផ្ញើផ្តល់ជូនត្រឹមត្រូវ និងគ្រប់គ្រាន់។

- ថ្លៃសេវាធ្វើប្រាក់

តារាងទី៤៖ ថ្លៃសេវាធ្វើប្រាក់

ប្រទេសទទួល	ចំនួនទឹកប្រាក់ (ដុល្លារអាមេរិក)	ថ្លៃសេវា (ដុល្លារអាមេរិក)
ប្រទេសចិន	0.01 - 3,000.00	15.00
	3,000.01 - 5,000.00	30.00
	5,000.01 - 8,000.00	50.00
	8,000.01 - 10,000.00	80.00
ប្រទេសផ្សេង	0.01 - 500.00	8.00
	500.01 - 1,000.00	17.00
	1,000.01 - 1,500.00	25.00

	1,500.01 - 3,000.00	30.00
	3,000.01 - 5,000.00	40.00
	5,000.01 - 7,500.00	60.00

គ. សេវាកម្ម Cash-in

ម៉ាស៊ីនដាក់សាច់ប្រាក់អាចឲ្យអតិថិជនរបស់ធនាគារ ABA បង់ថ្លៃសេវាទៅអ្នកផ្គត់ផ្គង់ផ្សេងៗគ្នាជាច្រើន និងធ្វើការដាក់ប្រាក់ទៅក្នុងគណនីរបស់ធនាគារ ABA ផងដែរ។ រាល់ប្រតិបត្តិការទាំងអស់ដែលធ្វើឡើងតាមរយៈម៉ាស៊ីនដាក់សាច់ប្រាក់ នឹងបង្ហាញភ្លាមៗនៅលើគណនីរបស់អតិថិជនជាមួយនឹងអ្នកផ្តល់សេវាផ្សេងៗ ឬនៅគណនីរបស់ធនាគារ ABA។

អត្ថប្រយោជន៍សំខាន់នៃម៉ាស៊ីនដាក់សាច់ប្រាក់នេះ គឺអតិថិជនអាចដាក់បញ្ចូលសាច់ប្រាក់ភ្លាមៗដើម្បីធ្វើប្រតិបត្តិការនៅក្នុងគណនីធនាគារ ABA តាមតម្រូវការរបស់ពួកគាត់ ហើយថែមទាំងអាចធ្វើការសងប្រាក់កម្ចីដោយមិនចាំបាច់អញ្ជើញមកកាន់ការិយាល័យធនាគារផងដែរ។

ឃ. សេវាធនាគារតាមអ៊ីនធឺណិត (iBanking)

សេវាធនាគារតាមអ៊ីនធឺណិត (iBanking) របស់ធនាគារ ABA ផ្តល់ជូនអតិថិជននូវលទ្ធភាពចូលទៅកាន់គណនីរបស់ពួកគាត់តាមប្រព័ន្ធអ៊ីនធឺណិតប្រកបដោយសុវត្ថិភាព និងភាពងាយស្រួល។ អតិថិជនអាចប្រើប្រាស់សេវា iBanking នេះគ្រប់ពេលវេលា ២៤ម៉ោងក្នុងមួយថ្ងៃ ៣៦៥ថ្ងៃក្នុងមួយឆ្នាំ ដែលលោកអ្នកអាចចាត់ចែងប្រតិបត្តិការធនាគាររបស់លោកអ្នក ទាំងគោលបំណងផ្ទាល់ខ្លួន និងអាជីវកម្ម បានឆាប់រហ័សភ្លាមៗ នៅពេលវេលា និងទីកន្លែងដែលលោកអ្នកត្រូវការ។ លោកអ្នកអាចប្រើប្រាស់ សេវានេះនៅគេហដ្ឋាន កន្លែងធ្វើការ ឬនៅទីកន្លែងណាដែលមានអ៊ីនធឺណិត តាមរយៈកុំព្យូទ័រ ទូរស័ព្ទ smartphone ឬ tablet ។

អត្ថប្រយោជន៍

- ពិនិត្យសមតុល្យចរន្តរបស់អ្នក និងពិនិត្យមើលប្រតិបត្តិការថ្មីៗ។
- ផ្ទេរប្រាក់ពីគណនីមួយទៅគណនីមួយទៀតរបស់អតិថិជន ក៏ដូចជាផ្ទេរទៅកាន់គណនីធនាគារផ្សេងទៀត និងថែមទាំងអាចផ្ទេរទៅបរទេសទៀតផង។
- ចេញប័ណ្ណអ៊ីនធឺណិតសម្រាប់ការងារតាមប្រព័ន្ធអ៊ីនធឺណិតប្រកបដោយសុវត្ថិភាព។

- គ្រប់គ្រងចំនួនកំណត់នៃប័ណ្ណអតិថិជន ព្រមទាំងអាចបិទកាតរបស់ពួកគាត់ភ្លាមៗ ដោយសារមូលហេតុណាមួយ។
- បង្កើតគំរូសម្រាប់ការទូទាត់តាមកាលវិភាគ បញ្ចូលទឹកប្រាក់ក្នុងទូរស័ព្ទ និងសេវាជាច្រើន ផ្សេងទៀត!
- មិនគិតថ្លៃសេវា។
- មានសុវត្ថិភាព – ការការពារដោយបច្ចេកវិទ្យា OTP និង SSL-encryption
- អាចប្រើប្រាស់បាន ២៤/៧ – ចាត់ចែងហិរញ្ញវត្ថុរបស់លោកអ្នកគ្រប់ពេលវេលា
- គ្រប់ទីកន្លែង – អាចប្រើប្រាស់បានពីកុំព្យូទ័រ និងឧបករណ៍ចល័តច្រើនប្រភេទ លក្ខខណ្ឌ៖
- មានអាយុយ៉ាងតិច ១៦ឆ្នាំ
- មានគណនីចរន្ត គណនីចរន្ត PLUS គណនីបញ្ញើមានកាលកំណត់ គណនីបញ្ញើបត់បែន ឬគណនីសន្សំ ប័ណ្ណឥណទាន ប្រាក់បញ្ញើផ្ទាល់ខ្លួន ឬវត្ថុបញ្ចាំ។

៣.៣. ដំណើរការនៃការបម្រើសេវាកម្មអតិថិជន

នៅក្នុងធនាគារABA មានបុគ្គលិកម្នាក់ ហៅថាគេហបាលសាខា សម្រាប់សាកសួរ ពីគោលបំណងរបស់អតិថិជនដែលបានអញ្ជើញចូលមកកាន់ធនាគារ ដូចជា មកដាក់លុយ ដកលុយ ដាក់សែក ដកសែក ផ្ទេរប្រាក់ បើកគណនី បិទគណនី ធ្វើកាត ATM រឺសួរព័ត៌មានផ្សេងៗ។ បន្ទាប់ពីដឹងគោលបំណងរបស់អតិថិជនហើយ គេហបាលសាខានឹងចុចយកលេខរងចាំ អោយពួកគាត់ថាត្រូវទៅជួបនឹង បេឡាករ រឺ ត្រូវជួបនឹង អ្នកបម្រើសេវាកម្មអតិថិជន។ ការធ្វើបែបនេះ វាងាយស្រួល កុំអោយអតិថិជនចូលខុសកន្លែង និងចំណេញពេលវេលារបស់ពួកគាត់។

៣.៤. នីតិប្រតិបត្តិការរបស់បុគ្គលិកបម្រើសេវាកម្មអតិថិជន

- ចំពោះអ្នកបម្រើសេវាកម្មអតិថិជននៅធនាគារ ABA មានការទទួលខុសត្រូវចំពោះអតិថិជន និងព្យាយាមឆ្លើយសំណួរដែលអតិថិជនមាន រឺព័ត៌មានផ្សេងៗទាក់ទងទៅនឹងផលិតផល និងសេវាកម្មផ្សេងៗនៅក្នុងABA។ ជាពិសេស អ្នកបម្រើសេវាកម្មអតិថិជនព្យាយាមអស់ពីសមត្ថភាពក្នុងការជួយដោះស្រាយរាល់បញ្ហាដែលអតិថិជនមាន។ ម្យ៉ាងវិញទៀត អ្នកបម្រើសេវាកម្មអតិថិជនមានទំនួលខុសត្រូវក្នុងការបំពេញ ពាក្យស្នើសុំផ្សេងៗរបស់អតិថិជនដូចជា ការបើកគណនី បិទគណនី ការផ្ទេរប្រាក់ នៅក្រៅប្រទេសតាមរយៈ SWFT MONEYGRAM IME DBP...

- ក្នុងការបើកគណនីថ្មីមួយ អ្នកបម្រើសេវាកម្មត្រូវយក អត្តសញ្ញាណប័ណ្ណ របស់អតិថិជន ដែលមិនទាន់ផុតសុពលភាព រឺហួសសុពលភាពហើយ រឺ លិខិតឆ្លងដែនច្បាប់ដើម មកស្ដេន និងថតចំលង ដើម្បីយកមកវាយបញ្ចូលព័ត៌មានលំអិតរបស់អតិថិជន នៅក្នុងប្រព័ន្ធរបស់ធនាគារ។នៅពេលដែលវាយបញ្ចូលព័ត៌មាន និងបើកគណនី នៅក្នុងប្រព័ន្ធហើយ អ្នកបម្រើសេវាកម្មអតិថិជននឹងត្រូវឯកសារចេញមកដើម្បីអោយអតិថិជនបំពេញហត្ថលេខារបស់ខ្លួនសម្រាប់ពេល ពួកគាត់មកដកប្រាក់ រឺផ្ទេរប្រាក់របស់ពួកគាត់។
- ចំពោះការបិទគណនី គឺតម្រូវឲ្យពួកគាត់មកធនាគារដោយផ្ទាល់ ហើយអ្នកបម្រើសេវាកម្មជួយបំពេញពាក្យ បិទគណនី និងតម្រូវឲ្យអតិថិជន ចុះហត្ថលេខានៅលើពាក្យនោះ។ អ្នកបម្រើសេវាកម្មត្រូវពិនិត្យមើល តម្រូវហត្ថលេខាលើពាក្យ បិទគណនី ដូចទៅនិង តម្រូវហត្ថលេខានៅពេលបើកគណនីរឺអត់។
- ចំពោះការលុបឈ្មោះ រឺបន្ថែមឈ្មោះ នៅក្នុងគណនីតម្រូវឲ្យពួកគាត់ មកធនាគារដោយផ្ទាល់ទាំងអស់គ្នា និងពុំមានការបង់សេវាបន្ថែមទៀតទេ។
- ចំពោះអតិថិជនដែលមានបំណងចង់បានសៀវភៅធនាគារថ្មីដោយសារប្រើអស់ ធនាគារនឹងចេញសៀវភៅថ្មីជូនដោយពួកគាត់គ្រាន់តែអញ្ជើញមកធនាគារ ជួបនឹងអ្នកបម្រើសេវាកម្មអតិថិជន ហើយភ្ជាប់មកនូវសៀវភៅធនាគារចាស់មកជាមួយ។
- ក្នុងករណីដែលពួកគាត់បាត់សៀវភៅ ហើយពួកគាត់ចង់បានថ្មី គឺគិតសេវាពីគាត់ចំនួន៥\$ ចំពោះអតិថិជនដែលមានបំណងចង់ស្នើសុំយកសៀវភៅមូលបត្រ បុគ្គលិកបម្រើសេវាអតិថិជនត្រូវបំពេញពាក្យស្នើសុំ ព្រមទាំងគិតសេវាពីពួកគាត់ក្នុង ១ ក្បាល ១០\$ ដែលក្នុង ១ ក្បាលមានចំនួន ៥០ សន្លឹក។
- ចំពោះសេវាកម្ម MONEY GRAM បុគ្គលិកសេវាកម្មត្រូវបញ្ចូលបែបបទព័ត៌មានទិន្នន័យរបស់អតិថិជន ព្រមទាំងពិនិត្យមើលលេខកូដ៨ខ្ទង់ឲ្យបានច្បាស់លាស់ បូកជាមួយអត្តសញ្ញាណ រឺលិខិតឆ្លងដែន។
- ចំពោះការផ្ទេរប្រាក់ទៅក្រៅប្រទេស តាមរយៈ SWIFT CODE ទាមទារបំពេញព័ត៌មាន ឲ្យបានច្បាស់លាស់ ឯកសារមួយចំនួនដែលអតិថិជនមាន និងសាកសួរព័ត៌មានបន្ថែមអំពីគោល បំណងដែលពួកគាត់ចង់ផ្ទេរប្រាក់ទៅក្រៅប្រទេស។

- ចំពោះអតិថិជនដែលមានកាត ATM VISA MASTER CARD ប្រភេទផ្សេងៗទៀតដែលបាត់ហួសសុពលភាព រឺមិនទាន់មាន គាត់អាចអញ្ជើញមកធនាគារ ដើម្បីឲ្យបុគ្គលិកបំពេញសំនុំឯកសារជូន។

៣.៥. ឥរិយាបថផ្ទាល់នៅលើផ្នែកនៃការបម្រើអតិថិជន

ចំពោះបុគ្គលិកនៅធនាគារ ABA គឺមានភាពរួសរាយរាក់ទាក់អតិថិជន ជាពិសេសពួកគាត់ធ្វើតាមគន្លង ABA's Five Star Service Standard ទាំង ៥ ដែលធនាគារបានដាក់គឺ៖

១. តែងតែញញឹម
 ២. មើលមុខអតិថិជនរាល់ពេលកំពុងសន្ទនាជាមួយពួកគាត់
 ៣. ស្វាគមន៍ អតិថិជន ដោយការសំពះ
 ៤. នៅពេលដែលបំពេញប្រតិបត្តិការរួចហើយ ត្រូវសួរពួកគាត់ថានៅមានតម្រូវការអ្វីផ្សេងទៀតដែលរឹតតែ ដោយប្រើពាក្យសំដីទន់ភ្លន់
 ៥. អរគុណចំពោះអតិថិជនជាមួយពាក្យសមរម្យ
- ម្យ៉ាងវិញទៀត ព្យាយាមបម្រើសេវាកម្មអតិថិជនទៅតាមតម្រូវការរបស់អតិថិជននិងដោះស្រាយបញ្ហាដែលគាត់មានអស់ពីកំលាំងកាយ និង ចិត្តដោយមិនខ្លាចនឿយហត់។

៣.៦. ការវិនិច្ឆ័យប្រកបដោយវិជ្ជាជីវៈលើផ្នែកមួយនៃការបម្រើអតិថិជន

ធនាគារ ABA មានការវិនិច្ឆ័យនិងវាយតម្លៃទៅលើសមត្ថភាព និងចំនេះដឹង នៃការបម្រើសេវាកម្មអតិថិជនដល់បុគ្គលិកដើម្បីងាយស្រួល ក្នុងការកែលម្អរាល់ចំណុចខ្វះខាតដែលបុគ្គលិកមាន និងបំពេញបន្ថែមចំណុចដែលខ្វះខាត។ ជាទូទៅនៅ ក្នុងធនាគារ ABA តែងតែមានវគ្គបណ្តុះបណ្តាល ក្នុង១ខែ យ៉ាងតិច១ទៅ២ដង។ ក្នុងវគ្គបណ្តុះបណ្តាលនេះ និងជួយពង្រឹងចំនេះដឹងនិងសមត្ថភាពរបស់ពួកគាត់ឲ្យកាន់តែប្រសើរក្នុងការបម្រើសេវាកម្មជូនអតិថិជន

ជំពូកទី ៤
ការពិភាក្សាលើលទ្ធផល
ស្រាវជ្រាវ

ជំពូកទី ៤

ការពិភាក្សាលើលទ្ធផលស្រាវជ្រាវ

បន្ទាប់ពីយើងបានធ្វើការសិក្សាការបម្រើសេវាកម្មអតិថិជនរបស់ធនាគារ ABA សាខាបុរី កីឡាប្រមូល យើងនឹងធ្វើការវិភាគពីឥទ្ធិពលនៃការបំពេញសេវាកម្មអតិថិជនពីការពេញចិត្ត និងមតិយោបល់ផ្ទាល់របស់អតិថិជន។ បន្ថែមពីនេះទៅទៀត យើងក៏បានពិនិត្យផងដែរទៅលើការបម្រើសេវាកម្មអតិថិជនដោយបុគ្គលផ្ទាល់ និងការពេញចិត្តរបស់អតិថិជន។ ជាចុងក្រោយ យើងនឹងធ្វើការសំយោគទៅលើចំណុចវិជ្ជមាន និងអវិជ្ជមានរបស់ធនាគារនេះមានផងដែរ។

៤.១ វិភាគទិន្នន័យទៅលើការប្រើប្រាស់សេវាកម្មរបស់ធនាគារ ABA ២០១៣-២០១៦

៤.១.១ វិភាគទៅលើអ្នកដាក់ប្រាក់បញ្ញើសរុប

៤.១.១.១ ការវិភាគទិន្នន័យអតិថិជនដែលបានដាក់ប្រាក់បញ្ញើនៅធនាគារ ABA

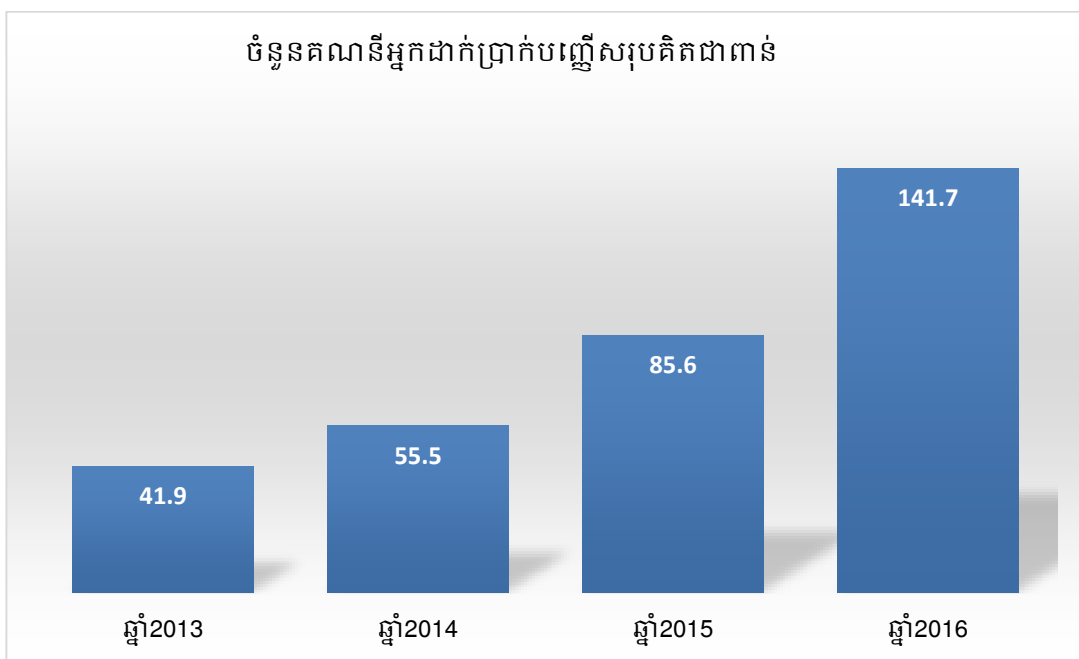
តារាងទី៥៖ អតិថិជនដែលបានដាក់ប្រាក់បញ្ញើនៅធនាគារ ABA (ឧបសម្ព័ន្ធទី២១)

ឆ្នាំ	២០១៣	២០១៤	២០១៥	២០១៦
ចំនួនគណនី	៤១.៩ពាន់	៥៥.៥ពាន់	៨៥.៦ពាន់	១៤១.៧ពាន់

(សូមមើលឧបសម្ព័ន្ធទី២១)

៤.១.១.២ ក្រាបទិន្នន័យ

រូបភាពទី៤៖ ក្រាបគំរូអតិថិជនដែលបានដាក់ប្រាក់បញ្ញើនៅធនាគារ ABA



(សូមមើលឧបសម្ព័ន្ធទី២១)

៤.១.១.៣. ការវិភាគទិន្នន័យផ្អែកតាមតារាងនិច្ចក្រាប

តាមក្រាបបង្ហាញឲ្យឃើញថាអតិថិជនដែលបានមកដាក់ប្រាក់បញ្ញើនៅធនាគារ ABA មានការកើនឡើងជាលំដាប់ ៖

២០១៤ ធៀប ២០១៣ កើនឡើង ១៣.៦ ពាន់គណនីថ្មីគិតជាភាគរយស្មើនឹង ៣២.៤៦%

២០១៥ ធៀប ២០១៤ កើនឡើង ៣០.១ ពាន់គណនីថ្មីគិតជាភាគរយស្មើនឹង ៣៥.១៦%

២០១៦ ធៀប ២០១៥ កើនឡើង ៥៦.១ ពាន់គណនីថ្មីគិតជាភាគរយស្មើនឹង ៦៥.៥៣%

តាមរយៈក្រាបសសរនិងទិន្នន័យដែលបានប្រៀបធៀបជាតួលេខបានបង្ហាញឲ្យឃើញថា គណនីបញ្ញើនៅធនាគារ ABA មានការកើនឡើងជាប្រចាំទៅតាមឆ្នាំនីមួយៗជាពិសេសនៅឆ្នាំ ២០១៦ មានការកើនឡើងគួរឲ្យកត់សំគាល់ គឺរហូតទៅដល់៥៦.១ពាន់គណនី៥៦.១ពាន់គណនី ៦៥.៥៣% ។

៤.១.២ វិភាគទៅលើការផ្តល់កម្ចី

៤.១.២.១. តារាងទិន្នន័យអតិថិជនដែលបានខ្ចីប្រាក់ពីធនាគារ ABA

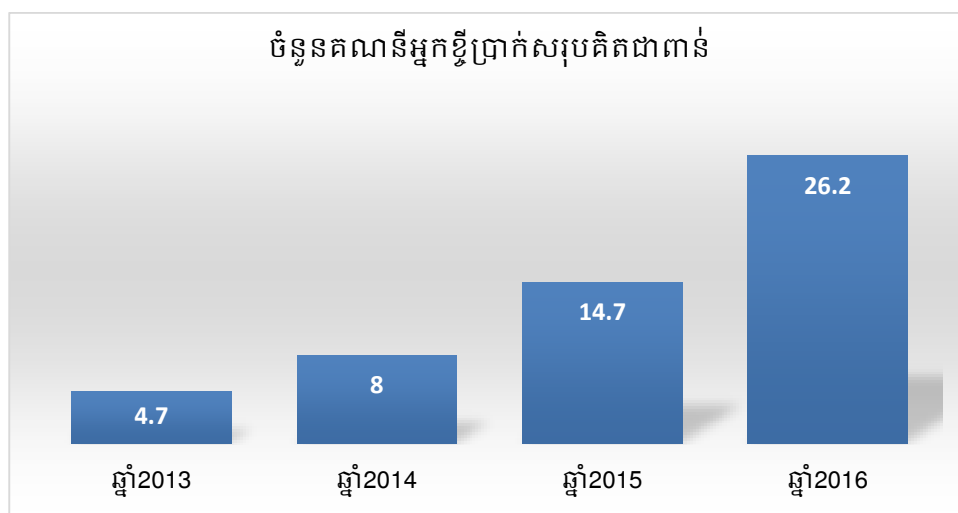
តារាងទី៦៖អតិថិជនដែលបានខ្ចីប្រាក់ពីធនាគារ ABA (ឧបសម្ព័ន្ធទី២១)

ឆ្នាំ	២០១៣	២០១៤	២០១៥	២០១៦
ចំនួនគណនី	៤.៧ពាន់	៨.០ពាន់	១៤.៧ពាន់	២៦.២ពាន់

(សូមមើលឧបសម្ព័ន្ធទី២១)

៤.១.២.២. ក្រាបទិន្នន័យអតិថិជនដែលបានខ្ចីប្រាក់ពីធនាគារ ABA

រូបភាពទី៥៖ក្រាបគំរូអតិថិជនដែលបានខ្ចីប្រាក់ពីធនាគារ ABA



(សូមមើលឧបសម្ព័ន្ធទី២១)

៤.១.២.៣. ការវិភាគទិន្នន័យអតិថិជនដែលបានខ្ចីប្រាក់ពីធនាគារ ABA

តាមក្រាបបង្ហាញឲ្យឃើញថាអតិថិជនដែលបានមកប្រើប្រាស់សេវាកម្ម នៅធនាគារABA មានការកើនឡើងជាលំដាប់ ៖

២០១៤ ធៀប ២០១៣ កើនឡើង ៣.៣ ពាន់គណនីថ្មីគិតជាភាគរយស្មើនឹង ៧០.២១%

២០១៥ ធៀប ២០១៤ កើនឡើង ៦.៧ ពាន់គណនីថ្មីគិតជាភាគរយស្មើនឹង ៨៣.៧៥%

២០១៦ ធៀប ២០១៥ កើនឡើង ១១.៥ ពាន់គណនីថ្មីគិតជាភាគរយស្មើនឹង ៧៨.២៣%

តាមរយៈក្រាបសសរនិងទិន្នន័យដែលបានប្រៀបធៀបជាតួលេខបានបង្ហាញឲ្យឃើញថា គណនីអតិថិជនដែលបានខ្ចីប្រាក់ពីធនាគារABAមានការកើនឡើងលើសពី៥០% ជាប្រចាំទៅតាមឆ្នាំនីមួយៗ ដែលកម្ចីទាំងនោះបែងចែកជាពីរប្រភេទ ៖

Micro loan (៥,០០០ ទៅ ៨០,០០០ដុល្លា)

SME (លើសពី ៨០,០០០ ដុល្លា)

៤.២. ការវិភាគទៅលើការពេញចិត្តរបស់អតិថិជនចំពោះ ការបម្រើសេវាកម្មអតិថិជន

ការបម្រើសេវាកម្មអតិថិជន ត្រូវបានគេជឿជាក់ថាមានឥទ្ធិពលយ៉ាងខ្លាំងទៅលើការពេញចិត្តរបស់អតិថិជន។ នៅក្នុងការអនុវត្តនូវវិធីសាស្ត្រជាក់ស្តែងពិតជាមានការពេញចិត្តនិងមានផលប៉ះពាល់ដែលជាហេតុធ្វើឲ្យយើងបង្កើតនូវកម្រងសំនួរនេះឡើង ដើម្បីធ្វើការស្វែងយល់ពីកំរិតនៃការពេញចិត្តរបស់អតិថិជន។ ចំនុចខាងក្រោមនេះគឺជាការពិនិត្យ និងការវិភាគពីលទ្ធផលជាក់ស្តែងដែលចេញមកពីកម្រងសំនួរ។

៤.២.១ . កម្រងសំនួរ

កម្រងសំនួរធ្វើឡើងក្នុងគោលបំណងវិភាគទៅលើការពេញចិត្តរបស់អតិថិជន ចំពោះអ្នកបម្រើសេវាកម្មជូនទៅដល់អតិថិជន និងធ្វើការសាកសួរទៅដល់អតិថិជនដោយផ្ទាល់ពីការបម្រើសេវាកម្មអតិថិជនរបស់ធនាគារ ABA សាខាបុរីភីឡា។ កម្រងសំនួរបានសាកសួរភាគច្រើនផ្ដោតទៅលើផលិតផលនិងសេវាកម្មរបស់ធនាគារ និងភាពពេញចិត្តរបស់អតិថិជនទៅលើការបម្រើសេវាកម្មអតិថិជន។ (សូមមើលឧបសម្ព័ន្ធទី៣)

៤.២.២. តារាងទិន្នន័យ ក្រាតិច និង ការវិភាគទិន្នន័យអាយុ ភេទ មុខរបរបស់អតិថិជន

នៅក្នុងផ្នែកនេះ យើងនឹងធ្វើការវិភាគ និងបកស្រាយនូវកំរិតនៃការពេញចិត្តរបស់អតិថិជនទៅលើការបម្រើសេវាកម្មរបស់បុគ្គលិកធនាគារ ABA សាខាបុរីកីឡាតាមរយៈស្ទង់មតិដោយផ្ទាល់ពីអតិថិជន។

៤.២.២.១. តារាង អាយុ ភេទ មុខរបរបស់អតិថិជនដែលយកមកធ្វើជាគំរូក្នុងការស្រាវជ្រាវ

ដើម្បីឆ្លើយតបទៅនឹងសំណួរដែលពួកយើងបានរៀបចំនេះ គឺមានការសាកសួរទៅកាន់អតិថិជនដោយផ្ទាល់ចំនួន ៤០ នាក់ ពីការបម្រើសេវាកម្មរបស់ធនាគារABA សាខាបុរីកីឡា។ ក្នុងចំណោមអតិថិជនទាំងអស់ចំនួន ៤០ នាក់ អ្នកដែលដែលបានឆ្លើយសំនួរមានអតិថិជនជាស្រ្តីមានចំនួន ១៦ នាក់ និងជា បុរសចំនួន ២៤ នាក់។

ខាងក្រោមនេះជាតារាងបង្ហាញពីព័ត៌មានខ្លះរបស់គំរូដែលបានសិក្សាអំពីអតិថិជន៤០ នាក់បានឆ្លើយនឹងកម្រងសំនួរចេញពីគណនីសរុប៥៣២៨នៃអតិថិជនដែលបានប្រើប្រាស់សេវាកម្មធនាគារABA សាខាបុរីកីឡាក្នុងរយៈពេលមួយឆ្នាំ ៖

តារាងទី៧៖ព័ត៌មានផ្ទាល់ខ្លួនរបស់អតិថិជន

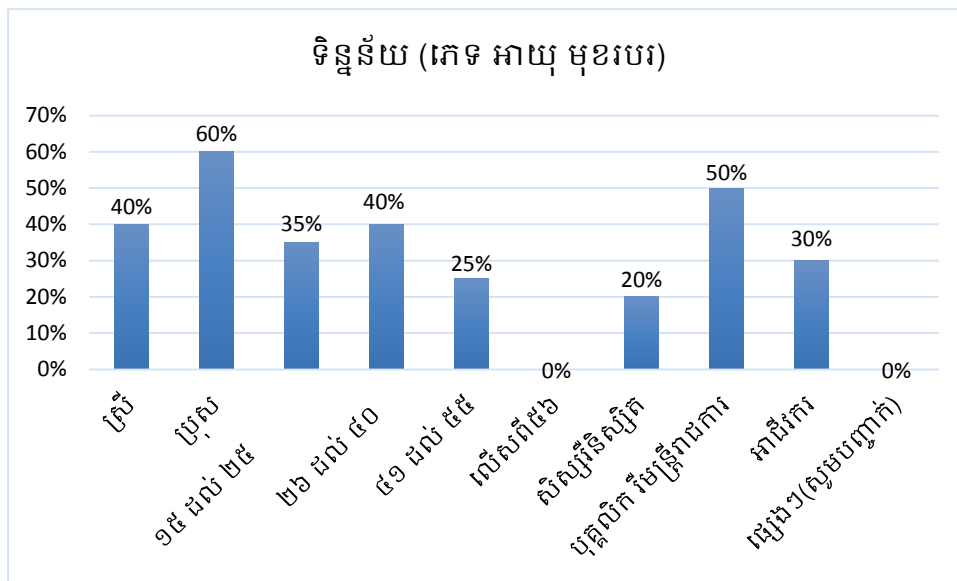
ព័ត៌មានផ្ទាល់ខ្លួន				
១	ភេទ	ស្រី	16	40%
		ប្រុស	24	60%
២	អាយុ	១៥ ដល់ ២៥	14	35%
		២៦ ដល់ ៤០	16	40%
		៤១ ដល់ ៥៥	10	25%
		លើសពី៥៦	0	0%
៣	មុខរបរ៖	សិស្សវិនិស្ស័ត	8	20%
		បុគ្គលិក រឹមន្ត្រីរាជការ	20	50%
		អាជីវករ	12	30%
		ផ្សេងៗ		0%

(ឧបសម្ព័ន្ធទី៣)

៤.២.២.២. ក្រាហ្វិច អាយុ ភេទ មុខរបរបស់អតិថិជនដែលយកមកធ្វើជាគំរូក្នុងការស្រាវជ្រាវ

ខាងក្រោមនេះជាក្រាបបង្ហាញពីព័ត៌មានខ្លះរបស់គំរូដែលបានសិក្សាអំពីអតិថិជន៤០ នាក់បានឆ្លើយនឹងកម្រងសំណួរចេញពីគណនីសរុប៥៣២៨នៃអតិថិជនដែលបានប្រើប្រាស់សេវាកម្មធនាគារ ABA សាខាបុរីកីឡាក្នុងរយៈពេលមួយឆ្នាំ ៖

រូបភាពទី៦៖ក្រាបគំរូភេទ អាយុ មុខរបរអតិថិជនដែលបានធ្វើការស្រាវជ្រាវ៖



(សូមមើលឧបសម្ព័ន្ធទី៣)

៤.២.២.៣. ការវិភាគ អាយុ ភេទ មុខរបរបស់អតិថិជនដែលយកមកធ្វើជាគំរូក្នុងការស្រាវជ្រាវ

តាមក្រាបបង្ហាញឲ្យឃើញថាអតិថិជនដែលបានមកប្រើផលិតផល និងសេវាកម្មនៅធនាគារ ABA សាខាបុរីកីឡា ភាគច្រើនគឺជាបុរសដែលមានចំនួន ៦០% និងអតិថិជនជាស្ត្រីចំនួន ៤០%។ ម្យ៉ាងវិញទៀត អតិថិជនដែលមានអាយុចន្លោះពី ១៥ ឆ្នាំដល់ ២៥ ឆ្នាំមាន ៣៥% អតិថិជនដែលមានអាយុចន្លោះពី ២៦ ឆ្នាំដល់ ៤០ ឆ្នាំមានចំនួនខ្ពស់ជាងគេគឺ ៤០% និង អតិថិជនដែលមានអាយុចន្លោះពី ៤១ ឆ្នាំ ដល់ ៥៥ ឆ្នាំមានចំនួនតិចជាងគេគឺ ២៥% ។ អតិថិជនដែលជានិស្សិតមានចំនួន ២០% អតិថិជនដែលជាមន្ត្រីរាជការមានចំនួន ៥០% និង អតិថិជនដែលជាអាជីវករមានចំនួន ៣០%។

តាមទិន្នន័យខាងលើយើងអាចនិយាយបានថា អតិថិជនដែលប្រើប្រាស់ផលិតផល និងសេវាកម្ម ABA ភាគច្រើនជាបុរស ដែលពួកគាត់ជាបុគ្គលិក រឺ មន្ត្រីរាជា និងមានអាយុចន្លោះ ២៦ ឆ្នាំ ដល់ ៤០ ឆ្នាំដែលជាវ័យមួយបំរើដល់សេដ្ឋកិច្ចជាតិ។

៤.២.៣.តារាងទិន្នន័យ ក្រោម និងការវិភាគលើការទទួលស្វាគមន៍របស់បុគ្គលិក បម្រើសេវាកម្មជូនអតិថិជនដែលបានសិក្សាគំរូ

៤.២.៣.១ តារាងទិន្នន័យដែលអតិថិជនវាយតម្លៃបុគ្គលិករបស់ធនាគារABA

ខាងក្រោមនេះជាតារាងបង្ហាញពីព័ត៌មានខ្លះរបស់គំរូដែលបានសិក្សា៤០នាក់បានឆ្លើយនឹងកម្រងសំណួរចេញពីគណនីសរុប៥៣២៨នៃអតិថិជនដែលបានប្រើប្រាស់សេវាកម្មធនាគារABA សាខាបុរីកីឡាក្នុងរយៈពេលមួយឆ្នាំ ៖

តារាងទី៨៖ការទទួលស្វាគមន៍របស់បុគ្គលិកបម្រើសេវាកម្មអតិថិជន

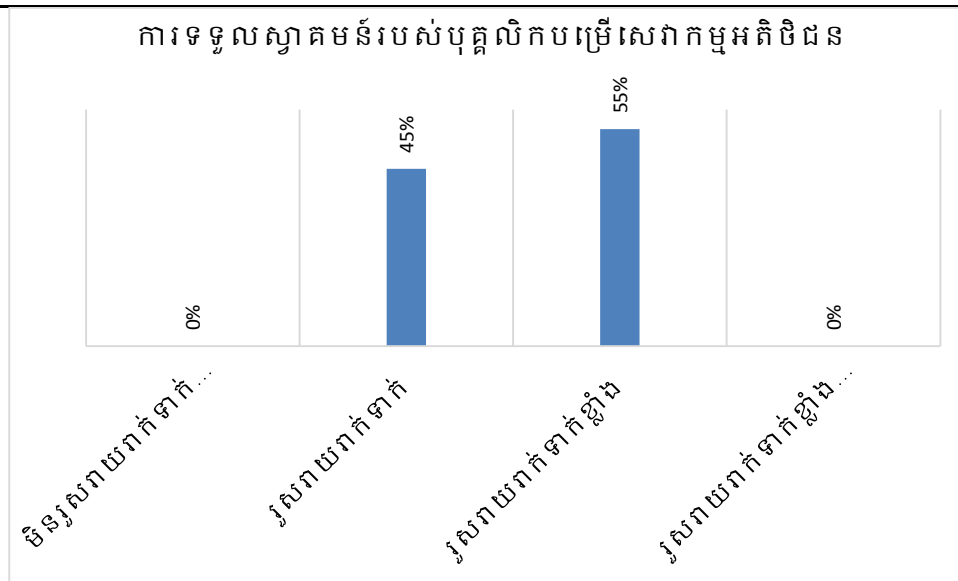
ការទទួលស្វាគមន៍របស់បុគ្គលិកបម្រើសេវាកម្មអតិថិជន	ចំនួន	ភាគរយ
មិនរួសរាយរាក់ទាក់សោះ	0	0%
រួសរាយរាក់ទាក់	18	45%
រួសរាយរាក់ទាក់ខ្លាំង	22	55%
រួសរាយរាក់ទាក់ខ្លាំងណាស់	0	0%

(សូមមើលឧបសម្ព័ន្ធទី៣)

៤.២.៣.២ ក្រាហ្វិចដែលអតិថិជនវាយតម្លៃបុគ្គលិករបស់ធនាគារABA

ខាងក្រោមនេះជាក្រាបបង្ហាញពីព័ត៌មានខ្លះរបស់គំរូដែលបានសិក្សាអំពីអតិថិជន៤០នាក់បានឆ្លើយនឹងកម្រងសំណួរចេញពីគណនីសរុប៥៣២៨នៃអតិថិជនដែលបានប្រើប្រាស់សេវាកម្មធនាគារABA សាខាបុរីកីឡាក្នុងរយៈពេលមួយឆ្នាំ ៖

រូបភាពទី៧៖ ការទទួលស្វាគមន៍របស់បុគ្គលិកបម្រើសេវាកម្មនៃធនាគារABA សាខាបុរីកីឡាជូនអតិថិជន



(សូមមើលឧបសម្ព័ន្ធទី៣)

៤.២.៣ ក្រាហ្វិចដែលអតិថិជនទាយតម្លៃបុគ្គលិករបស់ធនាគារ ABA

ខាងលើនេះ គឺជាការស្ទង់មតិអតិថិជនទៅលើការទទួលស្វាគមន៍របស់បុគ្គលិកបម្រើសេវាកម្ម របស់ធនាគារ ABA សាខាបុរីកីឡា។ តាមរយៈការស្ទង់មតិនេះ យើងឃើញថាអតិថិជនដែលយល់ថាបុគ្គលិកបម្រើសេវាកម្មអតិថិជន មានភាពសរសេរយកទាក់ទង ទទួលស្វាគមន៍អតិថិជនដែលចូលមកកាន់ធនាគារមានចំនួន ៤៥% រីឯអតិថិជនដែលយល់ថាបុគ្គលិកមានភាពសរសេរយកទាក់ទងខ្លាំងមានចំនួនច្រើនគឺមានរហូតដល់ ៥៥% ។ ទិន្នន័យបង្ហាញថា ជាទូទៅ បុគ្គលិកបម្រើសេវាកម្មអតិថិជននៅធនាគារ ABA សាខាបុរីកីឡា គឺមានភាពសរសេរយកទាក់ទង និងមានការទទួលស្វាគមន៍អតិថិជនរាល់ពេលពួកគាត់ចូលមកកាន់ធនាគារ។

៤.២.៤.តារាងទិន្នន័យ ក្រាម និងការវិភាគអំពីការដោះស្រាយបញ្ហាពីបុគ្គលិកធនាគារ ABA សាខាបុរីកីឡា ជូនអតិថិជន ដែលបានសិក្សាអំពី

៤.២.៤.១.តារាងទិន្នន័យអំពីការដោះស្រាយបញ្ហាពីបុគ្គលិកធនាគារ ABA សាខាបុរីកីឡា ជូនអតិថិជន

ខាងក្រោមនេះជាតារាងបង្ហាញពីព័ត៌មានខ្លះរបស់គំរូដែលបានសិក្សាអំពីអតិថិជន៤០ នាក់បានឆ្លើយនឹងកម្រងសំណួរចេញពីគណនីសរុប៥៣២៨នៃអតិថិជនដែលបានប្រើប្រាស់សេវាកម្មធនាគារ ABA សាខាបុរីកីឡាក្នុងរយៈពេលមួយឆ្នាំ ៖

តារាងទី៩៖ការដោះស្រាយបញ្ហាពីបុគ្គលិកជូនអតិថិជន

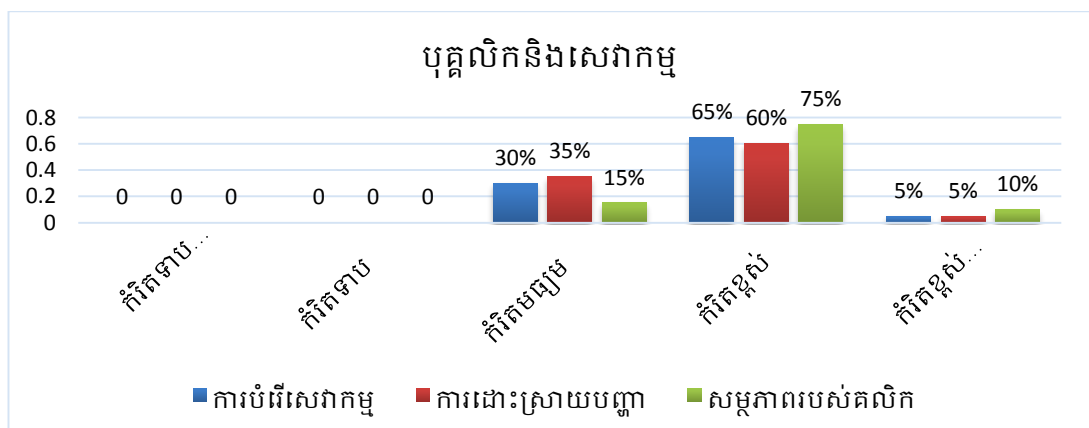
	កំរិតទាបខ្លាំង	កំរិតទាប	កំរិតមធ្យម	កំរិតខ្ពស់	កំរិតខ្ពស់ខ្លាំង
ការបំរើសេវាកម្ម	0	0	12	26	2
ការដោះស្រាយបញ្ហា	0	0	14	24	4
សម្ភាពរបស់គណិក	0	0	6	30	4

(សូមមើលឧបសម្ព័ន្ធទី៣)

៤.២.៤.២.តារាងទិន្នន័យអំពីការដោះស្រាយបញ្ហាពីបុគ្គលិកធនាគារ ABA សាខាបុរីកីឡាជូនអតិថិជន

ខាងក្រោមនេះជាក្រាបបង្ហាញពីព័ត៌មានខ្លះរបស់គំរូដែលបានសិក្សាអំពីអតិថិជន៤០ នាក់បានឆ្លើយនឹងកម្រងសំណួរចេញពីគណនីសរុប៥៣២៨នៃអតិថិជនដែលបានប្រើប្រាស់សេវាកម្មធនាគារABA សាខាបុរីកីឡាក្នុងរយៈពេលមួយឆ្នាំ ៖

រូបភាពទី៨៖ ក្រាបសេវាកម្ម និងការដោះស្រាយរបស់បុគ្គលិក



(សូមមើលឧបសម្ព័ន្ធទី៣)

៤.២.៤.៣.តារាងទិន្នន័យអំពីការដោះស្រាយបញ្ហាពីបុគ្គលិកធនាគារ ABA សាខាបុរីកីឡាជូនអតិថិជន

តាមក្រាបខាងលើបង្ហាញអោយឃើញថា អតិថិជនមានការពេញចិត្តទៅលើការបម្រើសេវាកម្មនៅក្នុងធនាគារ ABA សាខាបុរីកីឡាក្នុងកំរិតមធ្យមមានចំនួន ៣០% កំរិតខ្ពស់មានចំនួនរហូតដល់ ៦៥% និងកំរិតខ្ពស់បំផុតមានចំនួន ៥%។ ចំណែកឯការដោះស្រាយបញ្ហាជូនអតិថិជនវិញ អតិថិជនមានការពេញចិត្តក្នុងកំរិតមធ្យមចំនួន ៣៥% អតិជនមានការពេញចិត្តក្នុងកំរិតខ្ពស់

ចំនួន ៦០% អតិថិជនមានការពេញចិត្តក្នុងកំរិតខ្ពស់បំផុតចំនួន ៥%។ រីឯសមត្ថភាពរបស់បុគ្គលិកវិញ អតិថិជនមានការពេញចិត្តក្នុងកំរិតមធ្យមចំនួន ១៥% អតិថិជនមានការពេញចិត្តក្នុងកំរិតខ្ពស់ចំនួន ៧៥% អតិថិជនមានការពេញចិត្តក្នុងកំរិតខ្ពស់បំផុតចំនួន ១០%។

តាមទិន្នន័យខាងលើយើងអាចនិយាយបានថា អតិថិជនមានការពេញចិត្តទៅលើការបម្រើសេវាកម្មជូនអតិថិជន ក្នុងកំរិតខ្ពស់ដោយសារតែ បុគ្គលិករបស់ធនាគារ ABA មានសមត្ថភាពចំនេះដឹង និងបទពិសោធន៍ ហើយយកចិត្តទុកដាក់ និងព្យាយាមដោះស្រាយនូវរាល់បញ្ហារបស់អតិថិជនឲ្យអស់ពីសមត្ថភាពរៀងៗខ្លួន។

៤.២.៥. តារាងទិន្នន័យ ក្រាហ្វិច និងការវិភាគរយៈពេលប្រើប្រាស់សេវាកម្មបញ្ជី និងឥណទានដែលបានសិក្សាជាគំរូ

៤.២.៥.១. តារាងទិន្នន័យដែលអតិថិជនប្រើប្រាស់សេវាកម្មបញ្ជី និងឥណទាន

ខាងក្រោមនេះជាតារាងបង្ហាញពីព័ត៌មានខ្លះរបស់គំរូដែលបានសិក្សាអំពីអតិថិជន៤០ នាក់បានឆ្លើយនឹងកម្រងសំណួរចេញពីគណនីសរុប៥៣២៨នៃអតិថិជនដែលបានប្រើប្រាស់សេវាកម្មធនាគារABA សាខាបុរីកីឡាក្នុងរយៈពេលមួយឆ្នាំ ៖

តារាងទី១០៖ ផលិតផលដែលអតិថិជនកំពុងប្រើប្រាស់

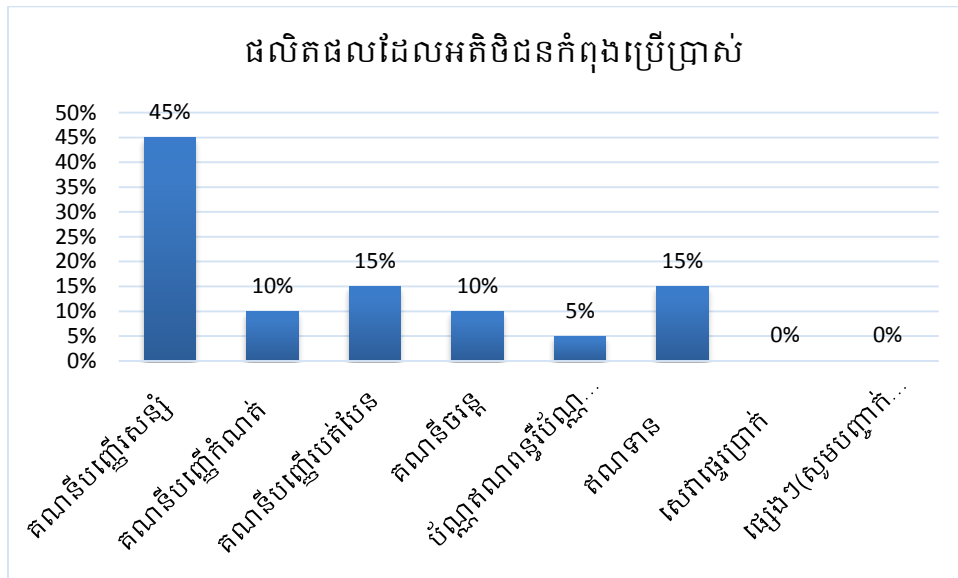
ប្រភេទគណនី	ចំនួនអតិថិជន	ភាគរយ
គណនីបញ្ជីសន្សំ	18	45%
គណនីបញ្ជីកំណត់	4	10%
គណនីបញ្ជីបត់បែន	6	15%
គណនីចរន្ត	4	10%
ប័ណ្ណឥណទានប័ណ្ណឥណទាន	2	5%
ឥណទាន	6	15%
សេវាផ្ទេរប្រាក់	0	0%

(សូមមើលឧបសម្ព័ន្ធទី៣)

ខាងក្រោមនេះជាក្រាបបង្ហាញពីព័ត៌មានខ្លះរបស់គំរូដែលបានសិក្សាអំពីអតិថិជន៤០ នាក់បានឆ្លើយនឹងកម្រងសំណួរចេញពីគណនីសរុប៥៣២៨នៃអតិថិជនដែលបានប្រើប្រាស់សេវាកម្មធនាគារABA សាខាបុរីកីឡាក្នុងរយៈពេលមួយឆ្នាំ ៖

៤.២.៥.២. ក្រាហ្វិចទិន្នន័យដែលអតិថិជនប្រើប្រាស់សេវាកម្មបញ្ញើ និងឥណទាន

រូបភាពទី៩៖ ក្រាបផលិតផលដែលអតិថិជនកំពុងប្រើប្រាស់



(សូមមើលឧបសម្ព័ន្ធទី៣)

៤.២.៥.៣. ការវិភាគទិន្នន័យដែលអតិថិជនប្រើប្រាស់សេវាកម្មបញ្ញើ និងឥណទាន

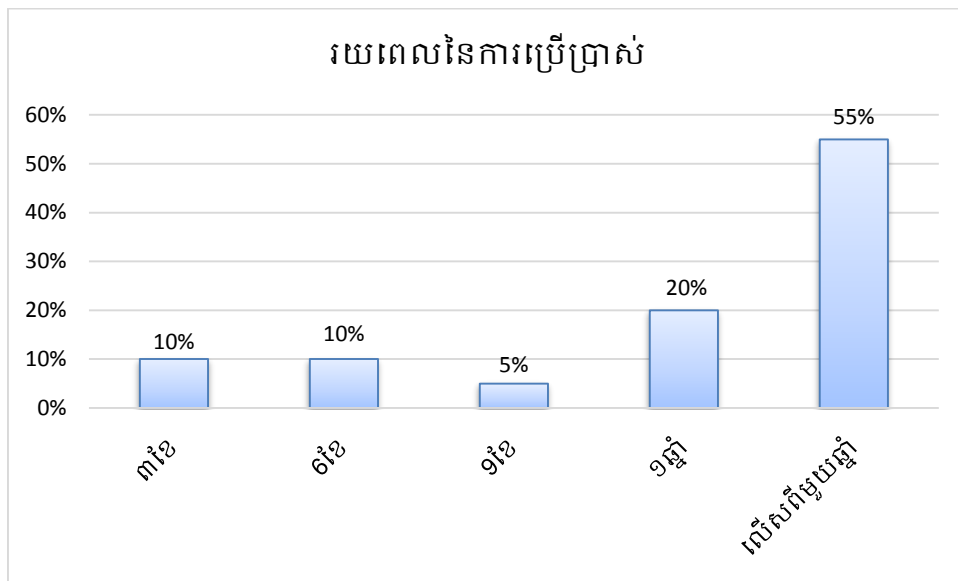
តាមក្រាបខាងលើបង្ហាញពីផលិតផល និងសេវាកម្មផ្សេងៗដែលអតិថិជនរបស់ធនាគារ ABA សាខាបុរីកីឡាកំពុងប្រើប្រាស់ រួមមាន ៤៥% ជាបញ្ញើសន្សំ, ១០% ជាបញ្ញើរកំណត់, ១៥% ជាបញ្ញើបត់បែន, ១០% ជាគណនីចរន្ត, ៥% ប័ណ្ណឥណទានប័ណ្ណឥណទាន និង ១៥% ជាឥណទាន

ខាងក្រោមនេះជាតារាងបង្ហាញពីព័ត៌មានខ្លះរបស់គំរូដែលបានសិក្សាអំពីអតិថិជន៤០ នាក់បានឆ្លើយនឹងកម្រងសំណួរចេញពីគណនីសរុប៥៣២៨នៃអតិថិជនដែលបានប្រើប្រាស់សេវាកម្មធនាគារ ABA សាខាបុរីកីឡាក្នុងរយៈពេលមួយឆ្នាំ ៖

៤.២.៥.៤. ក្រាហ្វិច រយៈពេលប្រើប្រាស់របស់អតិថិជននៅធនាគារ ABA

ខាងក្រោមនេះជាក្រាបបង្ហាញពីព័ត៌មានខ្លះរបស់គំរូដែលបានសិក្សាអំពីអតិថិជន៤០ នាក់បានឆ្លើយនឹងកម្រងសំណួរចេញពីគណនីសរុប៥៣២៨នៃអតិថិជនដែលបានប្រើប្រាស់សេវាកម្មធនាគារ ABA សាខាបុរីកីឡាក្នុងរយៈពេលមួយឆ្នាំ ៖

រូបភាពទី១០:រយៈពេលនៃការប្រើប្រាស់ផលិតផល



(សូមមើលឧបសម្ព័ន្ធទី៣)

៤.២.៥.៥. ការវិភាគទិន្នន័យ រយៈពេលប្រើប្រាស់របស់អតិថិជននៅធនាគារ

ABA

ចំពោះអតិថិជនដែលកំពុងប្រើប្រាស់ផលិតផលនិងសេវាកម្មសាខាបុរីក៏ឡាអស់រយៈពេល ៣ ខែមានចំនួន ១០% រយៈពេល ៦ ខែមានចំនួន ១០% រយៈពេល ៩ ខែមានចំនួន ៥% រយៈពេល ១ ឆ្នាំមានចំនួន ២០% និង រយៈពេលលើសពី ១ ឆ្នាំមានចំនួនរហូតដល់ ៥៥ %។

តាមទិន្នន័យរបស់ក្រាបខាងលើ ឲ្យយើងយល់ថាអតិថិជនភាគច្រើនកំពុងប្រើប្រាស់ផលិតផលជាគណនីបញ្ញើសន្សំ ដោយសារគណនីប្រភេទនេះ មានភាពងាយស្រួលប្រើប្រាស់ជាងគេ វាអាចដកប្រាក់ ដាក់ប្រាក់ ជាពិសេសវាអាចផ្ទេរប្រាក់ ទៅគណនីផ្សេងទៀតនៅក្នុងធនាគារ ABA ដូចគ្នា ធនាគារផ្សេងៗក្នុងស្រុក ធនាគារក្រៅប្រទេស បានគ្រប់ពេលវេលា។ ម៉្យាងវិញទៀតអតិថិជនប្រើប្រាស់ផលិតផល និងសេវាកម្មរបស់ធនាគារទៅតាមកំរិតផ្សេងៗគ្នា គិតចាប់ពី ៣ ខែរហូតដល់លើសពី ១ ឆ្នាំ។ ទិន្នន័យនេះក៏បានបង្ហាញផងដែរថា អតិថិជនភាគច្រើនជាអតិថិជនចាស់ដែលប្រើប្រាស់ផលិតផល និងសេវាកម្មរបស់ធនាគារក្នុងរយៈពេលយូរ (លើសពី១ ឆ្នាំ) និងមានអតិថិជនថ្មីៗមួយចំនួនទៀតដែលចូលមកប្រើប្រាស់សេវាកម្មផលិតផលរបស់ធនាគារ។

៤.២.៦. តារាងទិន្នន័យ ក្រាប និងការវិភាគទៅលើអំពីអត្រាការប្រាក់ឥណទានដែលបានសិក្សា

៤.២.៦.១. តារាងទិន្នន័យ និងការវិភាគទៅលើអំពីអត្រាការប្រាក់ឥណទានដែលបានសិក្សា

ខាងក្រោមនេះជាតារាងបង្ហាញពីព័ត៌មានខ្លះរបស់គំរូដែលបានសិក្សាអំពីអតិថិជន៤០ នាក់បានឆ្លើយនឹងកម្រងសំណួរចេញពីគណនីសរុប៥៣២៨នៃអតិថិជនដែលបានប្រើប្រាស់សេវាកម្មធនាគារABA សាខាបុរីកីឡាក្នុងរយៈពេលមួយឆ្នាំ ៖

តារាងទី១១៖អត្រាការប្រាក់ទៅលើផ្នែកឥណទានដែលធនាគារ ABA ផ្តល់ដល់អតិថិជន

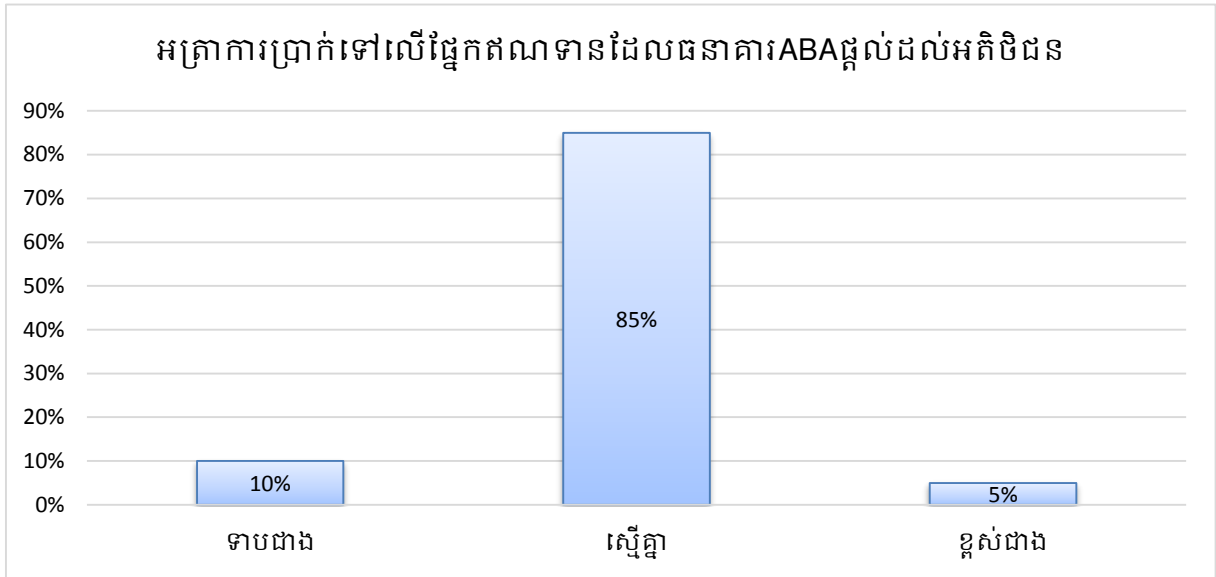
អត្រាការប្រាក់ទៅលើផ្នែកឥណទានដែលធនាគារ ABA ផ្តល់ដល់អតិថិជន	ចំនួន	ភាគរយ
ទាបជាង	4	10%
ស្មើគ្នា	34	85%
ខ្ពស់ជាង	2	5%

(សូមមើលឧបសម្ព័ន្ធទី៣)

៤.២.៦.២. ក្រាហ្វិច អំពីអត្រាការប្រាក់ឥណទានដែលបានសិក្សា

ខាងក្រោមនេះជាក្រាបបង្ហាញពីព័ត៌មានខ្លះរបស់គំរូដែលបានសិក្សាអំពីអតិថិជន៤០ នាក់បានឆ្លើយនឹងកម្រងសំណួរចេញពីគណនីសរុប៥៣២៨នៃអតិថិជនដែលបានប្រើប្រាស់សេវាកម្មធនាគារABA សាខាបុរីកីឡាក្នុងរយៈពេលមួយឆ្នាំ ៖

រូបភាពទី១១៖ អត្រាការប្រាក់ទៅលើផ្នែកឥណទានដែលធនាគារ ABA ផ្តល់ដល់អតិថិជន



(សូមមើលឧបសម្ព័ន្ធទី៣)

៤.២.៦.៣. ការវិភាគទៅលើកំរិតអត្រាការប្រាក់ឥណទានដែលបានសិក្សាគំរូ

តាមក្រាបខាងលើបង្ហាញអំពីការស្ទង់មតិរបស់អតិថិជន ទាក់ទងនឹងការប្រៀបធៀបរវាង អត្រាការប្រាក់ដែលធនាគារផ្តល់ជូនដល់អតិថិជនទៅលើផ្នែកឥណទាន។ យោងតាមទិន្នន័យ ខាងលើបង្ហាញថា មានចំនួន ១០% ដែលអតិថិជនយល់ថា អត្រាការប្រាក់នៃឥណទានរបស់ ធនាគារ ABA មានកំរិតទាបជាង បើប្រៀបធៀបទៅនឹងធនាគារដទៃ , ៨៥% ដែលអតិថិជនយល់ ថា អត្រាការប្រាក់នៃឥណទានរបស់ធនាគារ ABA មានកំរិតស្មើគ្នាបើប្រៀបធៀបទៅនឹងធនាគារ ដទៃ និង ៥% ដែលអតិថិជនយល់ថា អត្រាការប្រាក់នៃឥណទានរបស់ធនាគារ ABA មានកំរិត ខ្ពស់ជាង បើប្រៀបធៀបទៅនឹងធនាគារដទៃ។

៤.២.៧. តារាងទិន្នន័យ ក្រាប និងការវិភាគទៅលើកំរិតអត្រាការប្រាក់បញ្ញើនៅ ធនាគារ ABA ដែលបានសិក្សាគំរូ

៤.២.៧.១. តារាងទិន្នន័យកំរិតអត្រាការប្រាក់បញ្ញើនៅធនាគារ ABA ដែលបាន សិក្សាគំរូ

ខាងក្រោមនេះជាតារាងបង្ហាញពីព័ត៌មានខ្លះរបស់គំរូដែលបានសិក្សាអំពីអតិថិជន៤០ នាក់បានឆ្លើយនឹងកម្រងសំណួរចេញពីគណនីសរុប៥៣២៨នៃអតិថិជនដែលបានប្រើប្រាស់សេវា កម្មធនាគារ ABA សាខាបុរីកីឡាក្នុងរយៈពេលមួយឆ្នាំ ៖

តារាងទី១២៖ អត្រាការប្រាក់ទៅលើផ្នែកប្រាក់បញ្ញើដែលធនាគារ ABA ផ្តល់ដល់អតិថិជន

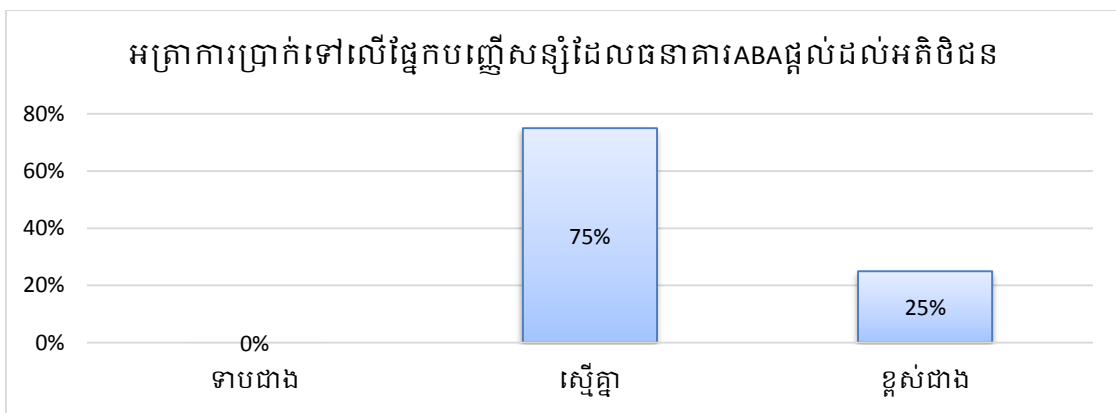
អត្រាការប្រាក់ទៅលើផ្នែកប្រាក់បញ្ញើដែលធនាគារ ABA ផ្តល់ដល់អតិថិជន	ចំនួន	ភាគរយ
ទាបជាង	0	0%
ស្មើគ្នា	30	75%
ខ្ពស់ជាង	10	25%

(សូមមើលឧបសម្ព័ន្ធទី៣)

៤.២.៧.២. ក្រាហ្វិចអំពីអត្រាការប្រាក់បញ្ញើនៅធនាគារ ABA ដែលបានសិក្សាគំរូ

ខាងក្រោមនេះជាក្រាបបង្ហាញពីព័ត៌មានខ្លះរបស់គំរូដែលបានសិក្សាអំពីអតិថិជន៤០ នាក់បានឆ្លើយនឹងកម្រងសំណួរចេញពីគណនីសរុប៥៣២៨នៃអតិថិជនដែលបានប្រើប្រាស់សេវាកម្មធនាគារABA សាខាបុរីកីឡាក្នុងរយៈពេលមួយឆ្នាំ ៖

រូបភាពទី១២៖ អត្រាការប្រាក់ទៅលើផ្នែកប្រាក់បញ្ញើដែលធនាគារ ABA ផ្តល់ដល់អតិថិជន



(សូមមើលឧបសម្ព័ន្ធទី៣)

៤.២.៧.៣. ការវិភាគទិន្នន័យអំពីអត្រាការប្រាក់បញ្ញើនៅធនាគារ ABA ដែលបានសិក្សា គំរូ

តាមក្រាបខាងលើបង្ហាញអំពីការស្ទង់មតិរបស់អតិថិជន ទាក់ទងនឹងការប្រៀបធៀបនូវកំរិតអត្រាការប្រាក់បញ្ញើរបស់ធនាគារ ABA ធៀបទៅនឹងធនាគារផ្សេងទៀត។ តាមរយៈទិន្នន័យខាងលើបង្ហាញថា មានចំនួន ០% ដែលអតិថិជនយល់ថា អត្រាការប្រាក់នៃប្រាក់បញ្ញើរបស់ធនាគារ ABA មានកំរិតទាបជាង បើប្រៀបធៀបទៅនឹងធនាគារដទៃ ៧៥% ដែលអតិថិជនយល់

ថា អត្រាការប្រាក់នៃប្រាក់បញ្ញើរបស់ធនាគារ ABA មានកំរិតស្មើគ្នាបើប្រៀបធៀបទៅនឹងធនាគារដទៃ និង ២៥% ដែលអតិថិជនយល់ថា អត្រាការប្រាក់នៃប្រាក់បញ្ញើរបស់ធនាគារ ABA មានកំរិតខ្ពស់ជាង បើប្រៀបធៀបទៅនឹងធនាគារដទៃ។

៤.២.៨. តារាងទិន្នន័យ ក្រាម និងការវិភាគលើការពេញចិត្ត និងមូលហេតុនៃការពេញចិត្តដែលបានសិក្សាគំរូ

៤.២.៨.១. តារាងទិន្នន័យនៃការពេញចិត្ត និងមូលហេតុនៃការពេញចិត្តរបស់អតិថិជន

ខាងក្រោមនេះជាតារាងបង្ហាញពីព័ត៌មានខ្លះរបស់គំរូដែលបានសិក្សាអំពីអតិថិជន៤០ នាក់បានឆ្លើយនឹងកម្រងសំណួរចេញពីគណនីសរុប៥៣២៨នៃអតិថិជនដែលបានប្រើប្រាស់សេវាកម្មធនាគារABA សាខាបុរីកីឡាក្នុងរយៈពេលមួយឆ្នាំ ៖

តារាងទី១៣៖ កំរិតពេញចិត្តរបស់អតិថិជន

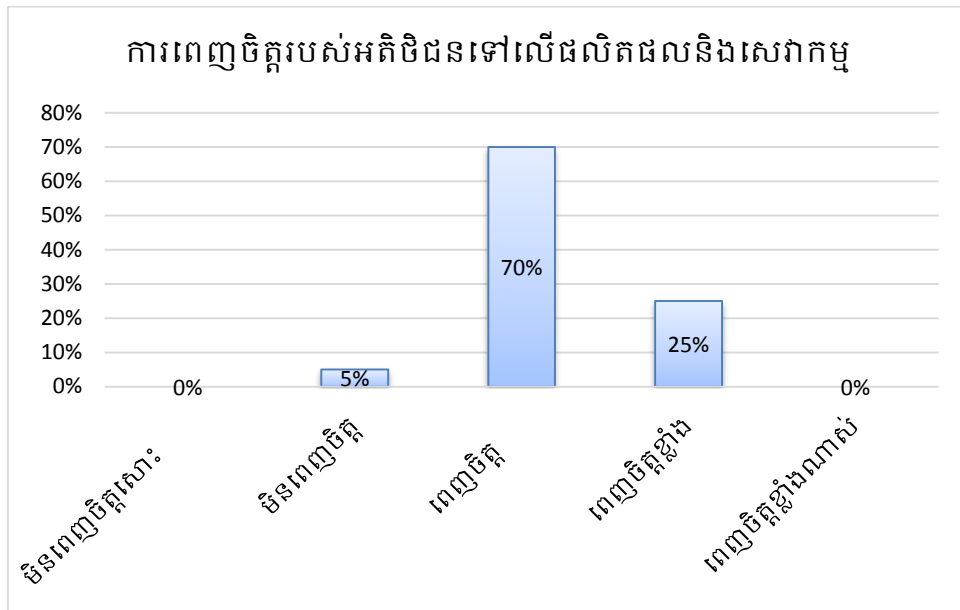
កំរិតពេញចិត្តរបស់អតិថិជន	ចំនួន	ភាគរយ
មិនពេញចិត្តសោះ	0	0%
មិនពេញចិត្ត	2	5%
ពេញចិត្ត	28	70%
ពេញចិត្តខ្លាំង	10	25%
ពេញចិត្តខ្លាំងណាស់	0	0%

(សូមមើលឧបសម្ព័ន្ធទី៣)

៤.២.៨.២. ក្រាហ្វិចនៃការពេញចិត្ត និងមូលហេតុនៃការពេញចិត្តរបស់អតិថិជន

ខាងក្រោមនេះជាក្រាបបង្ហាញពីព័ត៌មានខ្លះរបស់គំរូដែលបានសិក្សាអំពីអតិថិជន៤០ នាក់បានឆ្លើយនឹងកម្រងសំណួរចេញពីគណនីសរុប៥៣២៨នៃអតិថិជនដែលបានប្រើប្រាស់សេវាកម្មធនាគារABA សាខាបុរីកីឡាក្នុងរយៈពេលមួយឆ្នាំ ៖

រូបភាពទី១៣៖ កំរិតពេញចិត្តរបស់អតិថិជន



(សូមមើលឧបសម្ព័ន្ធទី៣)

៤.២.៤.៣. ការវិភាគទិន្នន័យនៃការពេញចិត្ត និងមូលហេតុនៃការពេញចិត្តរបស់អតិថិជន

តាមក្រាបខាងលើគឺជាការស្ទង់មតិអតិថិជនទៅលើការពេញចិត្តរបស់អតិថិជនចំពោះផលិតផល និងសេវាកម្មរបស់ធនាគារ ABA សាខាបុរីកីឡា។ តាមរយៈការស្ទង់មតិនេះ យើងសង្កេតឃើញថាអតិថិជនដែលមិនសូវមានការពេញចិត្តទៅលើផលិតផលនិងសេវាកម្មរបស់ធនាគារមានចំនួន ៥ % អតិថិជនដែលមានការពេញចិត្តទៅលើផលិតផលនិងសេវាកម្មរបស់ធនាគារមានចំនួន ៧០% និង អតិថិជនដែលមានការពេញចិត្តខ្លាំងទៅលើផលិតផលនិងសេវាកម្មរបស់ធនាគារមានចំនួន ២៥% ។ ទិន្នន័យនេះបង្ហាញឲ្យឃើញថា អតិថិជនមានការពេញចិត្តទៅលើផលិតផល និងសេវាកម្មរបស់ធនាគារមកពីកត្តាផ្សេងៗគ្នា។

ខាងក្រោមនេះជាតារាងបង្ហាញពីព័ត៌មានខ្លះរបស់គំរូដែលបានសិក្សាអំពីអតិថិជន៤០ នាក់បានឆ្លើយនឹងកម្រងសំណួរចេញពីគណនីសរុប៥៣២៨នៃអតិថិជនដែលបានប្រើប្រាស់សេវាកម្មធនាគារABA សាខាបុរីកីឡាក្នុងរយៈពេលមួយឆ្នាំ ៖

៤.២.៨.៤. តារាងមូលហេតុនៃការពេញចិត្តរបស់អតិថិជន

តារាងទី១៤៖ ហេតុផលនៃការពេញចិត្ត

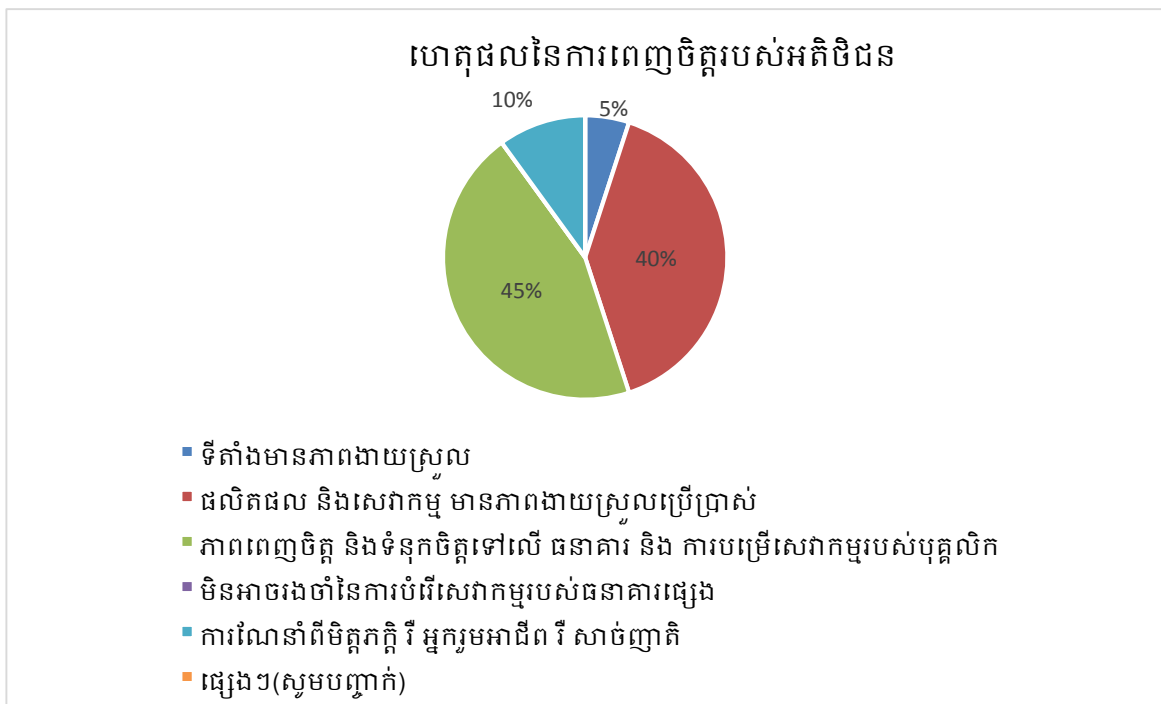
ហេតុផលនៃការពេញចិត្ត	ចំនួន	ភាគរយ
ទីតាំងមានភាពងាយស្រួល	2	5%
ផលិតផល និងសេវាកម្ម មានភាពងាយស្រួលប្រើប្រាស់	16	40%
ភាពពេញចិត្ត និងទំនុកចិត្តទៅលើ ធនាគារ និង ការបម្រើសេវាកម្មរបស់បុគ្គលិក	18	45%
មិនអាចរងចាំនៃការបំរើសេវាកម្មរបស់ធនាគារផ្សេង	0	0%
ការណែនាំពីមិត្តភក្តិ រឺ អ្នករួមអាជីព រឺ សាច់ញាតិ	4	10%
ផ្សេងៗ(សូមបញ្ជាក់)	0	0%

(សូមមើលឧបសម្ព័ន្ធទី៣)

៤.២.៨.៥. ក្រាហ្វិចមូលហេតុនៃការពេញចិត្តរបស់អតិថិជន

ខាងក្រោមនេះជាក្រាបបង្ហាញពីព័ត៌មានខ្លះរបស់គំរូដែលបានសិក្សាអំពីអតិថិជន៤០នាក់បានឆ្លើយនឹងកម្រងសំណួរចេញពីគណនីសរុប៥៣២៨នៃអតិថិជនដែលបានប្រើប្រាស់សេវាកម្មធនាគារABA សាខាបុរីកីឡាក្នុងរយៈពេលមួយឆ្នាំ ៖

រូបភាពទី១៤៖ហេតុផលនៃការពេញចិត្ត



(សូមមើលឧបសម្ព័ន្ធទី៣)

៤.២.៤.៦. ការវិភាគមូលហេតុនៃការពេញចិត្តរបស់អតិថិជន

តាមក្រាបខាងលើ បង្ហាញឲ្យឃើញថា អតិថិជនមានការពេញចិត្តក្នុងការប្រើប្រាស់ ផលិតផល និងសេវាកម្មនៅក្នុងធនាគារ ABA សាខាបុរីភីឡា រហូតដល់ ៤០% ហើយមូលហេតុ ដែលមានការពេញចិត្តក្នុងចំនួនច្រើននោះគឺបណ្តាលមកពីកត្តាផ្សេងៗដូចជា ភាពពេញចិត្ត និង ទំនុកចិត្តទៅលើធនាគារមានចំនួន ៤៥% និង ការណែនាំពីមិត្តភក្តិ រឺអ្នករួមអាជីព រឺសាច់ញាតិ មាន ចំនួន ១០%។

តាមទិន្នន័យរបស់ក្រាប ខាងលើឲ្យឃើញយល់ថាអតិថិជនភាគច្រើនកំពុងប្រើប្រាស់ ផលិតផល និងសេវាកម្មនៅក្នុងធនាគារ ABA សាខាបុរីភីឡាគឺបណ្តាលមកពីផលិតផលនិងសេវា កម្មមានភាពងាយស្រួលប្រើប្រាស់និងមានអត្ថប្រយោជន៍ច្រើនជាងគេបើប្រៀបធៀបជាមួយនឹង ធនាគារដទៃទៀត។ ម្យ៉ាងវិញទៀតអតិថិជនមានភាពជឿជាក់ និងមានទំនុកចិត្តខ្ពស់ទៅលើ ធនាគារ ABA ដោយសារតែធនាគារ ABA មានបុគ្គលិកដែលមានសមត្ថភាពគ្រប់គ្រាន់ក្នុងការ បំពេញតំរូវការ រឺអាចដោះស្រាយបញ្ហាជូនពួកគាត់បានគ្រប់ពេលវេលា។

៤.៣ ការវិភាគ SWOT

SWOT=(S= Strengths, W= Weaknesses, O= Opportunities, T= Threats) គឺជាពាក្យ កាត់ដែលតំណាងឱ្យភាពខ្លាំង ភាពខ្សោយ ឱកាសនិងការគំរាមកំហែង។

៤.៣.១. ចំណុចខ្លាំង

- ធនាគារជាតិកាណាដា បានក្លាយជាភាគហ៊ុននិករបស់ធនាគារ ABA ចំនួន ៩០% ដែលធ្វើអោយហិរញ្ញវត្ថុរបស់ធនាគារABA រឹតតែមានភាពខ្លាំងក្លា។
- ទីតាំងរបស់ធនាគារABA សាខាបុរីភីឡា មានលក្ខណៈអំណោយផលល្អ ដោយ តំបន់នោះសំបូរទៅដោយអាជីវកម្មច្រើន និងក្រុមហ៊ុនឯកជនច្រើន ដែលធ្វើឲ្យមាន ភាពងាយស្រួលសម្រាប់អតិថិជន។
- ភ្នាក់ងារបុគ្គលិកធនាគារABA សាខាបុរីភីឡាមានភាពប៉ិនប្រសប់ក្នុងការទទួល ស្វាគមន៍និងបម្រើអតិថិជនបានល្អ ដោយប្រកាន់ភ្ជាប់នូវក្រមសីលធម៌ល្អ ទាំង កាយវិចារចិត្ត ទន់ភ្លន់ និងផ្តល់ភាពជឿជាក់ ទំនុកចិត្តខ្ពស់ដល់អតិថិជន។
- បុគ្គលិកផ្នែកបម្រើសេវាកម្មអតិថិជនរបស់ធនាគារABA ភាគច្រើនមានសមត្ថភាព និង ចំនេះដឹងខ្ពស់ក្នុងការដោះស្រាយបញ្ហាជូនអតិថិជន។

- បុគ្គលិករបស់ធនាគារ ABA ភាគច្រើនមានការទទួលខុសត្រូវលើការងារខ្ពស់ ចំពោះការផ្តល់សេវាកម្មជូនអតិថិជន។
- ភ្នាក់ងារនៃបុគ្គលិកធនាគារABA សាខាបុរីកីឡា បានអនុវត្តយ៉ាងត្រឹមត្រូវតាមនីតិវិធីរបស់ធនាគារ ដែលជាហេតុធ្វើអោយអតិថិជនមានការពេញចិត្តយ៉ាងច្រើន។
- ធនាគារABA សាខាបុរីកីឡា មាន វិធីសាស្ត្រ គោលការណ៍ម៉ាយ៉ែតធីងច្បាស់លាស់ ក្នុងការអនុវត្តដើម្បីទាក់ទាញអតិថិជន។
- ធនាគារ ABA មានផលិតផល និងសេវាកម្មផ្សេងៗ សុទ្ធតែមានគុណភាព និងងាយស្រួលក្នុងការប្រើប្រាស់ ដែលធ្វើឲ្យអតិថិជនចាស់នៅតែបន្តប្រើប្រាស់ និងមានអតិថិជនថ្មីកើនឡើងជាលំដាប់។
- បើទោះបីជាពេលខ្លះមានអតិថិជនច្រើនមានការរងចាំ ប៉ុន្តែពួកគាត់រងចាំដោយក្តីពេញចិត្ត។

៤.៣.២. ចំណុចខ្សោយ

- ឧបករណ៍មួយចំនួនដូចជា ម៉ាស៊ីនត្រជាក់ ម៉ាស៊ីនចំពោះទឹក ម៉ាស៊ីនចុចយកលេខរងចាំ មានសភាពចាស់នៅឡើយ។
- ទីតាំងចំណតរថយន្ត ម្ចាស់មានសភាពតូចចង្អៀតបន្តិច។
- តាមការស្ទង់មតិរបស់អតិថិជនមួយចំនួនតូចប៉ុណ្ណោះដែលបានត្អូញត្អែរអំពីដំណើរការងារប្រតិបត្តិការរបស់ធនាគារ ABA មានសភាពយឺតយ៉ាវ។
- ម៉ាស៊ីន ATM មានចំនួនតិចជាងធនាគារដទៃមួយចំនួន។

៤ .៣.៣. ឱកាស

ធនាគារABA មានផលិតផល និងសេវាកម្មផ្សេងៗ ដូចជា គណនីបញ្ញើសន្សំ គណនីបត់បែន គណនីចរន្ត ដែលទទួលបានការប្រាក់ខ្ពស់ជាងធនាគារមួយចំនួន

ធនាគារABA មានម៉ាស៊ីនដាក់ប្រាក់ដែលអាចសម្រួល ភាពងាយស្រួលដល់អតិថិជនដោយមិនចាំបាច់ មកដាក់ប្រាក់នៅបញ្ជីជាមួយបុគ្គលិក ហើយជាពិសេស អាចដាក់ប្រាក់បានកន្លែងដែលមានម៉ាស៊ីននេះ ២៤/៧

សាខាបុរីកីឡាបច្ចុប្បន្នជាប់ចំណាត់ថ្នាក់ class B ហើយនឹងអាចឈានដល់ class A ដោយសារបច្ចុប្បន្នទទួលបានប្រាក់បញ្ញើ និង ឥណទានច្រើន

កម្មវិធី Mobile App ដូចមានធនាគារមួយជាប់ខ្លួនជានិច្ច ព្រោះអាចប្រើប្រាស់ពីគណនីមួយទៅគណនីមួយ បង់ថ្លៃទឹក ភ្លើង សេវាផ្សេងៗ ទិញកាតទូរស័ព្ទយ៉ាងស្រួល ដោយមិនអស់សេវាថែមទាំងអាចប្រើប្រាស់ទៅក្រៅប្រទេស ជាពិសេសអាចប្រើប្រាស់ទៅសាច់ញាតិ បងប្អូនដែលគាត់មិនមានគណនីនៅធនាគារABA ក៏បានដោយប្រើតាម E cash កត្តាទាំងនេះហើយទើបធ្វើឲ្យធនាគារABA មានឱកាសក្នុងការប្រកួតប្រជែងលើទីផ្សារ ។

៤.៣.៤. ការគំរាមកំហែង

ធនាគារABA មានម៉ាស៊ីនATM តិចជាងធនាគារមួយចំនួន
សាខាបុរីក៏ឡាចំណាត់ថយន្តមានលក្ខណៈតូចចង្អៀតបណ្តាលអោយអតិថិជនមួយចំនួនមានភាពមិនពេញចិត្តហើយងាកទៅប្រើប្រាស់សេវាកម្មសាខាដទៃទៀត។
ទន្ទឹមនឹងឱកាសនៃកម្មវិធី Mobile App ក៏នៅមានការគំរាមកំហែងតិចតួចចំពោះអតិថិជនដែលមានវ័យចន្លោះពី ៤០ឡើងទៅគាត់នៅមានភាពមិនទុកចិត្តចំពោះកម្មវិធីនេះ។
ចំពោះសាខាមានចំនួនតិច គឺមានច្រើនតែនៅភ្នំពេញ តាមបណ្តាលខេត្ត និងស្រុកមួយចំនួន មិនទាន់មានច្រើននៅតាមភូមិ ស្រុកនៅឡើយទេ នេះជាហេតុ ធ្វើឲ្យមានការព្រួយបារម្ភក្នុងការដណ្តើមយកទីផ្សារនៅ ជនបទ ។

សេចក្តីសង្ឃឹជាន
និងអនុសាសន៍

សេចក្តីសន្និដ្ឋាន និងការផ្តល់អនុសាសន៍

១.សេចក្តីសន្និដ្ឋាន

ក្រោយពីការសិក្សា ស្រាវជ្រាវ និងស្រង់យកទិន្នន័យតាមរយៈការសាកសួរ ការវិភាគ ទិន្នន័យ លើការបម្រើសេវាកម្មអតិថិជន របស់ធនាគារ ABA រួចមក យើងអាចសន្និដ្ឋានបានថា ធនាគារ ABA បានផ្ដោតទៅលើគុណភាពសេវាកម្ម ដើម្បីបំពេញតម្រូវការជូនអតិថិជន។ មិនតែប៉ុណ្ណោះ ធនាគារបានដាក់គោលការណ៍ យុទ្ធសាស្ត្រផ្សេងៗដូចជា បុគ្គលិកនៃធនាគារ ABA សាខាបុរីកីឡា សុទ្ធតែមានសមត្ថភាពខ្ពស់ ចំនេះដឹងទូលំទូលាយ មានបទពិសោធន៍ការងារ ច្រើន ជាពិសេសមានក្រមសីលធម៌ និងឆន្ទៈខ្ពស់ក្នុងការដោះស្រាយបញ្ហាជូនអតិថិជន ទាំងកាយវិចារចិត្ត ប្រកបដោយសំដីទន់ភ្លន់ និងស្មោះត្រង់ដើម្បីឲ្យអតិថិជនមានទំនុកចិត្តខ្ពស់ ខិតខំថែរក្សាអតិថិជនចាស់របស់ខ្លួន និងប្រឹងប្រែងផ្សព្វផ្សាយ រកវិធីសាស្ត្រផ្សេងៗដើម្បីទាក់ទាញអតិថិជនថ្មី ឲ្យងាកមកប្រើផលិតផល និងសេវាកម្មរបស់ធនាគារ ABA ឲ្យកាន់តែច្រើន។

បើទោះបីជាធនាគារ ABA នូវមានចំណុចខ្វះខាតមួយចំនួនយ៉ាងណាក៏ដោយ ក៏រាល់ចំណុចខ្វះខាតទាំងអស់នោះ មិនចោទជាបញ្ហារាំងស្ទះនៃការរីកចម្រើនរបស់ធនាគារ ABA នោះឡើយ។ ពីមួយឆ្នាំទៅមួយឆ្នាំ ធនាគារ ABA មានការរីកចម្រើន និងទទួលបានការពេញចិត្តពីអតិថិជនដែលបានចូលរួមប្រើប្រាស់ផលិតផល និងសេវាកម្មរបស់ធនាគារ។

២.ការផ្តល់អនុសាសន៍

ជាទីបញ្ចប់ យើងខ្ញុំសូមអនុញ្ញាតផ្តល់អនុសាសន៍ខ្លះៗដើម្បីទុកជាការពិចារណា ក្នុងគោលបំណងជួយកែលំអរនូវចំណុចខ្វះខាតក៏ដូចជា ជួយឲ្យធនាគារ ABA សាខាបុរីកីឡាមានការអភិវឌ្ឍន៍រីកចម្រើនបន្ថែមទៀត។

អនុសាសន៍ទាំងនេះ មានដូចខាងក្រោម៖

- ធនាគារ ABA សាខាបុរីកីឡា គួរតែរៀបចំ និងពង្រីក ទីតាំងចំណតម៉ូតូ និងរថយន្តឲ្យបានទូលាយបន្ថែមទៀតដើម្បីឲ្យអតិថិជនមានភាពងាយស្រួល ក្នុងការចតយានជំនិះរបស់ពួកគាត់ និងធ្វើឲ្យពួកគាត់មានអារម្មណ៍សុវត្ថិភាពនៅពេលពួកគាត់មកកាន់ធនាគារ។
- ធនាគារ ABA សាខាបុរីកីឡា គួរតែបំពាក់ឧបករណ៍ស្វ័យទំនើបបន្ថែមទៀត ដើម្បីធ្វើឲ្យប្រតិបត្តិការក្នុងការបម្រើសេវាកម្មអតិថិជនរឹតតែប្រសើរឡើង។

- ពង្រីកសមត្ថភាពរបស់បុគ្គលិកបន្ថែមទៀត ដើម្បីឲ្យដំណើរការក្នុងការងារមានភាពឆាប់រហ័សជាងមុន តាមរយៈការបណ្តុះបណ្តាលបុគ្គលិក និងជ្រើសរើសបន្ថែមទៀតដើម្បីបំពេញការងារឲ្យបានទៅតាមសេចក្តីត្រូវការរបស់អតិថិជន។
- ធនាគារ ABA សាខាបុរីកីឡា គួរតែធ្វើការសិក្សាទៅលើទីតាំងសំខាន់ៗមួយចំនួនដើម្បីបំពាក់ម៉ាស៊ីន ATM ក្នុងការសម្រួលដល់ការដក ដាក់ប្រាក់របស់អតិថិជន។

ឯកសារយោង

ឯកសារយោង

ឯកសារយោងជាភាសាខ្មែរ

១. សុខ មន្ត្រីតនា, បោះពុម្ព៖ ២០១៥, ការបំរើសេវាកម្មអតិថិជនរបស់ធនាគារកាណាឌីយ៉ា ក.អ សាខាហ្សាលដឺហ្គោល, ភ្នំពេញ
២. ឯកសាររបស់ធនាគារ ABAសាខាបុរីកីឡា,(២០១៤),សាវតាធនាគារ
៣. ឯកសាររបស់ធនាគារ ABA សាខាបុរីកីឡា,(២០១៤), របាយការណ៍ប្រចាំឆ្នាំ
៤. ឯកសាររបស់ធនាគារ ABA សាខាបុរីកីឡា,(២០១២), គោលការណ៍ឥណទានរបស់ធនាគារ ABA
៥. ឯកសាររបស់ធនាគារ ABA សាខាបុរីកីឡា,(២០១៣), ដំណើរការនៃការផ្តល់ឥណទានរបស់ ធនាគារABA

ឯកសារយោងជាភាសាបរទេស

៦. Parasuraman, Berruy and Zeithaml, "Perceived Service Quality as a Customer-Based Performance Measure: An Empirical Examination of Organization Barriers Using an Extended Service Quality Model
៧. Jenniefer M.George and Gareth R.Jones, 2012, Understanding and managing Organizational Behavior, 16th Edition, Person Education: Prentice Hall and one lake street Publishing
៨. Prakash Dhakal, 2012, Customer Satisfaction Research of Nepal SBI Bank Ltd
៩. Jenet Manyi Agbor and Jessica Erilksson, 2011, The Relationship between Customer Satisfaction and service Quality: a study of three Service sectors in Umea.

ឯកសារជកស្រង់ចេញពីគេហទំព័រ

១០. <http://kalyan-city.blogspot.com/2013/05/what-is-product-quality-definition.html>,16/6/2015
១១. https://en.wikipedia.org/wiki/Customer_service,10/6/2015
១២. https://www.academia.edu/1827540A_REVIEW_OF_SERVICE_QUALITY_MODELS,5/6/2015
១៣. <https://www.ababank.com/about-aba/about-us/>
១៤. www.ababank.com

ឧបសម្ព័ន្ធ

ឧបសម្ព័ន្ធទី១៖ បេសកកម្មបណ្តាញ ABA សាខាបុរីកីឡា

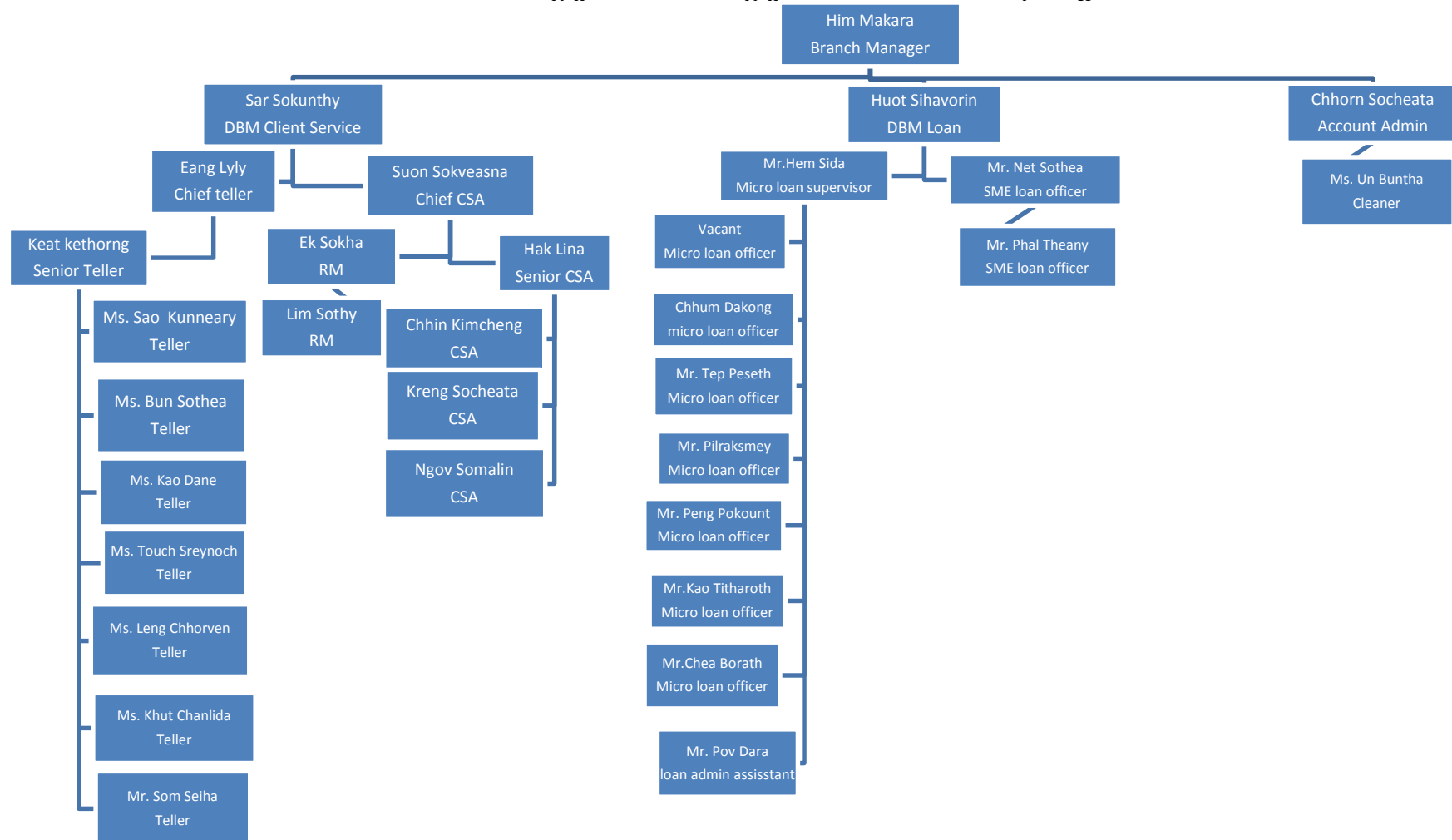


Figure 1 Last update at 2017

ឧបសម្ព័ន្ធទី២៖ ទីតាំងធនាគារ ABA សាខាបុរីកីឡា



ឧបសម្ព័ន្ធទី៣៖ កម្រងសំណួរស្រាវជ្រាវ

កម្រងសំណួរ

នាងខ្ញុំឈ្មោះ **សាំង សំណាង** និង **គៀត កេតហាំង** ជានិស្សិតថ្នាក់បរិញ្ញាបត្រវិទ្យាសាស្ត្រសេដ្ឋកិច្ច ជំនាញធនាគារ និងហិរញ្ញវត្ថុ ឆ្នាំទី៤ ជំនាន់ទី១០ ឆ្នាំសិក្សា ២០១៦-២០១៧ នៃសាកលវិទ្យាល័យភូមិន្ទនីតិសាស្ត្រ និងវិទ្យាសាស្ត្រសេដ្ឋកិច្ច។ ក្រុមនាងខ្ញុំ កំពុងសិក្សាអំពីការបំរើសេវាកម្មអតិថិជនរបស់ធនាគារ ABA សាខាបុរីកីឡា។ ដូច្នេះក្រុមនាងខ្ញុំសូមអញ្ជើញ លោកអ្នកចូលរួម ឆ្លើយនឹងសំណួរទាំងនេះ ដោយ **ប្រុងប្រយ័ត្ន** និង**ស្មោះត្រង់**។ ការសហការរបស់លោកអ្នកមានតំលៃ និងសារសំខាន់ណាស់ ក្នុងការធ្វើឲ្យគំរោងស្រាវជ្រាវនេះទទួលបានជោគជ័យ។

I ព័ត៌មានផ្ទាល់ខ្លួន

- ១ ភេទ៖ ☐ ស្រី ☐ ប្រុស
- ២ អាយុ៖ ☐ ១៥ ដល់ ២៥ ☐ ២៦ ដល់ ៤០ ☐ ៤១ ដល់ ៥៥ ☐ លើសពី៥៦
- ៣ មុខរបរ៖ ☐ សិស្សវិនិស្ស័ត ☐ បុគ្គលិក រឹមត្រីរាជការ
☐ អាជីវករ ☐ ផ្សេងៗ(សូមបញ្ជាក់)

កំ(.....)

4 អាស័យដ្ឋាន៖ ☐ នៅជិតធនាគារ ☐ នៅឆ្ងាយធនាគារ ☐ មិនជិត រឺមិនឆ្ងាយពីធនាគារ

II ផលិតផល និងសេវាកម្មរបស់ធនាគារABAសាខាបុរីកីឡា

១ តើអ្នកយល់ថាបុគ្គលិកបំរើសេវាកម្មអតិថិជនមានការរួសរាយរាក់ទាក់ ស្វាគមន៍ទៅដល់អតិថិជនដល់កំរិតណា?

- ☐ មិនរួសរាយរាក់ទាក់សោះ ☐ មិនរួសរាយរាក់ទាក់សោះ ☐ រួសរាយរាក់ទាក់
☐ រួសរាយរាក់ទាក់ខ្លាំង ☐ រួសរាយរាក់ទាក់ខ្លាំងណាស់

២ តើអ្នកយល់យ៉ាងណា ការបំរើសេវាកម្មរបស់ធនាគារABAសាខាបុរីកីឡាមានលក្ខណៈដូចម្តេច?

- ☐ កំរិតទាបខ្លាំង ☐ កំរិតទាប ☐ កំរិតមធ្យម ☐ កំរិតខ្ពស់ ☐ កំរិតខ្ពស់ខ្លាំង

៣ តើអ្នកយល់ថាបុគ្គលិកនៅធនាគារABAសាខាបុរីកីឡាព្យាយាមក្នុងការដោះស្រាយបញ្ហាជូនអតិថិជនដល់កំរិតណា?

- ☐ កំរិតទាបខ្លាំង ☐ កំរិតទាប ☐ កំរិតមធ្យម ☐ កំរិតខ្ពស់ ☐ កំរិតខ្ពស់ខ្លាំង

៤ តើអ្នកយល់ថាបុគ្គលិកនៅធនាគារABAសាខាបុរីកីឡាមានសមត្ថភាព ចំនេះដឹង សីលធម៌សមស្របទៅនឹងកំរិតការងាររបស់ពួកគេដល់កំរិតណា?

- ☐ មិនមានសោះ ☐ កំរិតទាប ☐ កំរិតមធ្យម ☐ កំរិតបង្អួច ☐ កំរិតខ្ពស់

៥ តើអ្នកយល់ថា ចំពោះដំណើរការនៃការបំរើសេវាកម្មជូនអតិថិជននៅធនាគារABAសាខាបុរី កីឡា?

- ☐មានភាពយឺតយ៉ាវខ្លាំង ☐មានភាពយឺតយ៉ាវ ☐មិនយឺតមិនលឿន
☐មានភាពលឿន ☐មានភាពលឿនខ្លាំង

៦ តើអ្នកកំពុងប្រើប្រាស់ផលិតផល វីសេវាកម្មមួយណានៅក្នុងធនាគារABA?

- ☐គណនីបញ្ជើសន្សំ ☐គណនីបញ្ជើកំណត់ ☐គណនីបញ្ជើបត់បែន ☐គណនី
ចរន្ត
☐ប័ណ្ណឥណទានប័ណ្ណឥណទាន ☐ឥណទាន ☐សេវាផ្ទេរប្រាក់ ☐ផ្សេងៗ(សូមបញ្ជាក់.....).

7 តើអ្នកពេញចិត្តទៅលើផលិតផលនិងសេវាកម្មមួយណានៅធនាគារ ABA ?

- ☐គណនីបញ្ជើសន្សំ ☐គណនីបញ្ជើកំណត់ ☐គណនីបញ្ជើបត់បែន ☐គណនី
ចរន្ត
☐ប័ណ្ណឥណទានប័ណ្ណឥណទាន ☐ឥណទាន ☐សេវាផ្ទេរប្រាក់ ☐ផ្សេងៗ

៨ តើអ្នកស្គាល់ធនាគារABAតាមរយៈអ្វី?

- ☐ទូរទស្សន៍ ☐វីឡូ ☐កាសែត ☐ក្រដាសផ្សព្វផ្សាយ ☐ប្រព័ន្ធអ៊ីនធឺណេត
☐តាមរយៈមិត្តភក្តិ ☐តាមរយៈសាច់ញាតិ ☐ផ្សេងៗសូមបញ្ជាក់.....

៩ តើអ្នកប្រើប្រាស់ផលិតផលវីសេវាកម្មខាងលើអស់រយៈពេលប៉ុន្មាន?

- ☐៣ខែ ☐៦ខែ ☐៩ខែ ☐១ឆ្នាំ ☐លើសពីមួយឆ្នាំ

១០ តើអ្នកយល់យ៉ាងណាចំពោះអត្រាការប្រាក់នៃបញ្ជើសន្សំនៅធនាគារABA បើប្រៀបធៀបទៅ នឹងធនាគារដទៃទៀត?

- ☐ទាបជាង ☐ស្មើគ្នា ☐ខ្ពស់ជាង

១១ តើអ្នកយល់យ៉ាងណាចំពោះអត្រាការប្រាក់នៃឥណទាននៅធនាគារABA បើប្រៀបធៀបទៅ នឹងធនាគារដទៃទៀត?

- ☐ទាបជាង ☐ស្មើគ្នា ☐ខ្ពស់ជាង

១២ តើអ្នកពេញចិត្តចំពោះគុណភាពនៃផលិតផលនិងសេវាកម្មរបស់ធនាគារABAបានដល់កំរិត ណា?

- ☐មិនពេញចិត្តសោះ ☐មិនពេញចិត្ត ☐ពេញចិត្ត ☐ពេញចិត្តខ្លាំង ☐ពេញចិត្តខ្លាំង
ណាស់

១៣ ហេតុអ្វីបានជាអ្នកជ្រើសរើសប្រើប្រាស់ផលិតផលនិងសេវាកម្មរបស់ធនាគារABA?

- ☐ទីតាំងមានភាពងាយស្រួល
☐ផលិតផល និងសេវាកម្ម មានភាពងាយស្រួលប្រើប្រាស់
☐ភាពពេញចិត្ត និងទំនុកចិត្តទៅលើ ធនាគារ និង ការបម្រើសេវាកម្មរបស់បុគ្គលិក

☐មិនអាចរងចាំនៃការបំរើសេវាកម្មរបស់ធនាគារផ្សេង

☐ការណែនាំពីមិត្តភក្តិ រឺ អ្នករួមអាជីព រឺ សាច់ញាតិ

☐ផ្សេងៗសូមបញ្ជាក់.....

១៤ តើអ្នកយល់យ៉ាងណា ចំពោះបរិយាកាសខាងក្នុងរបស់ធនាគារABAដែលផ្តល់ជូនដល់អ្នកក្នុងការបំរើសេវាកម្មដល់កំរិតណា?

☐មិនពេញចិត្តសោះ ☐មិនពេញចិត្ត ☐ពេញចិត្ត ☐ពេញចិត្តខ្លាំង ☐ពេញចិត្តខ្លាំងណាស់

១៥ តើអ្នកពេញចិត្តនឹងការរៀបចំ តុបតែង គ្រឿងបរិក្ខារ រឺម៉ាស៊ីនស្វ័យទំនើបរបស់ធនាគារABAដល់កំរិតណា?

☐មិនពេញចិត្តសោះ ☐មិនពេញចិត្ត ☐ពេញចិត្ត ☐ពេញចិត្តខ្លាំង ☐ពេញចិត្តខ្លាំងណាស់

១៦ តើអ្នកយល់យ៉ាងណាចំពោះអនាម័យនៅធនាគារABA?

☐មិនអនាម័យសោះ ☐អាចទទួលយកបាន ☐អនាម័យ ☐អនាម័យខ្លាំង

១៧ តើអ្នកយល់យ៉ាងណាចំពោះការរៀបចំទីធ្លា ចំណតម៉ូតូ រឺរថយន្ត និងសន្តិសុខរបស់ធនាគារABA?

☐មិនពេញចិត្តសោះ ☐មិនពេញចិត្ត ☐ពេញចិត្ត ☐ពេញចិត្តខ្លាំង ☐ពេញចិត្តខ្លាំងណាស់

១៨ តើអ្នកយល់ថាធនាគារABAគួរមានចំនុចដែលត្រូវកែលម្អដែលរឺទេ?

☐មិនមាន ☐មាន(បើមានសូមឆ្លើយសំនួរបន្តទៅទី ១៩)

១៩ តើធនាគារABAគួរកែលម្អលើចំនុចខ្លះ?

☐ផ្នែកបំរើសេវាកម្ម

☐ផ្នែកផលិតផល និងសេវាកម្មផ្សេងៗ

☐រៀបចំទីធ្លា ចំណតម៉ូតូ រឺរថយន្ត

☐ផ្នែកគ្រឿងបរិក្ខារ រឺម៉ាស៊ីនស្វ័យទំនើប

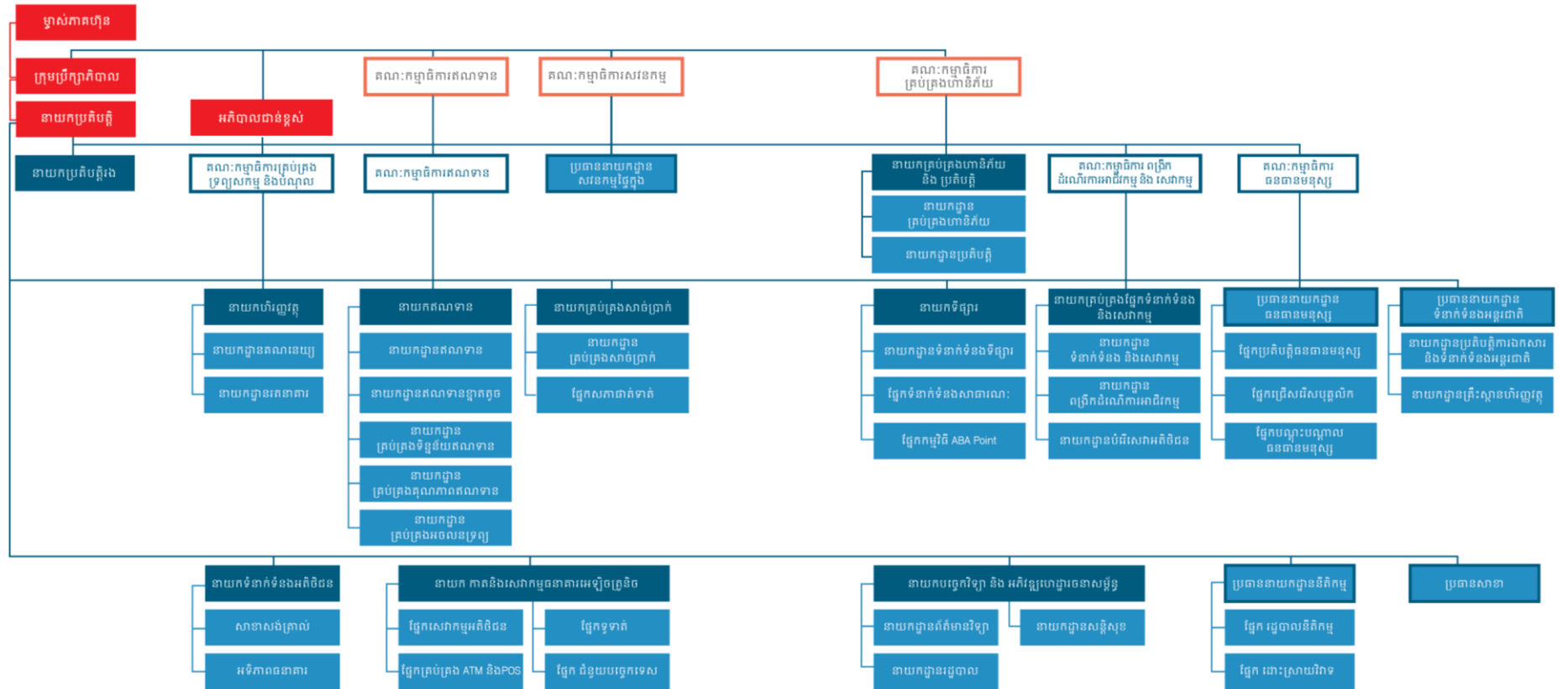
☐ផ្នែកសន្តិសុខ

☐ផ្នែកអនាម័យ

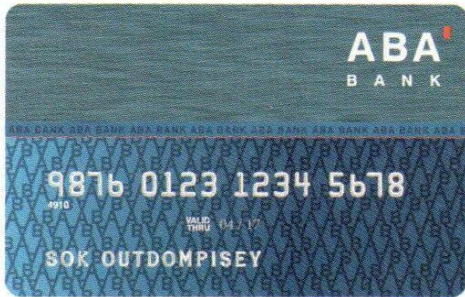
☐ផ្សេងៗសូមបញ្ជាក់.....

ឧបសម្ព័ន្ធទី៤៖ តារាងចេតនាសម្ព័ន្ធ

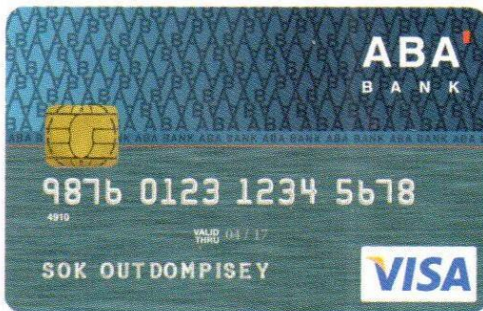
រចនាសម្ព័ន្ធចាត់តាំង



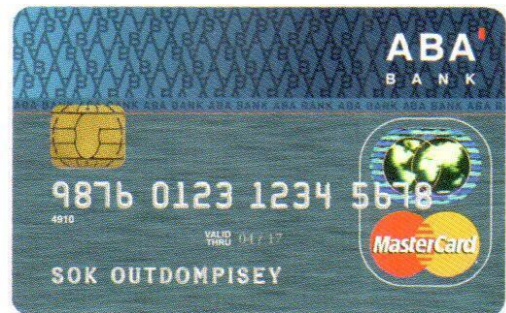
ឧបសម្ព័ន្ធទី៥៖ ប្រភេទប័ណ្ណឥណទាន និង ប័ណ្ណឥណទាន



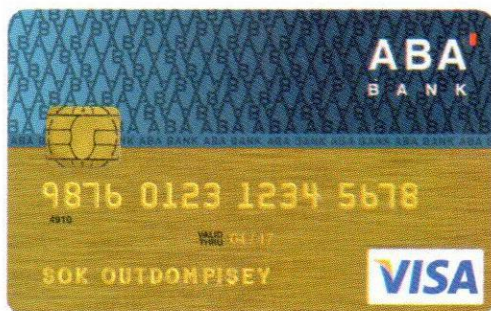
ATM Card



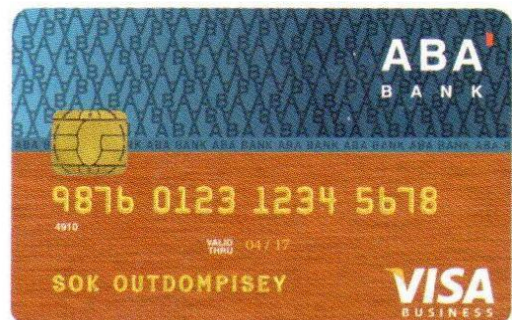
Visa Classic



MasterCard Standard



Visa Gold



Visa Business

ឧបសម្ព័ន្ធទី៦៖ ប័ណ្ណដាក់ប្រាក់

ABA
BANK

ប័ណ្ណដាក់ប្រាក់ / Cash Deposit Slip

ប្រតិបត្តិការ / Transaction	000.001	PHN	13/11/17	កាលបរិច្ឆេទ / Date :	03/11/17	VA
ឈ្មោះគណនី / Account Name	00000000000000000000	PHN		លេខប្រតិបត្តិការ / Trans. No. :		
ចំនួនទឹកប្រាក់ជាលាយលក្ខណ៍អក្សរ / Amount in Words	000.000	PHN		លេខគណនី / Account No.		រូបិយវត្ថុ / Currency
ហត្ថលេខាអ្នកដាក់ប្រាក់ / Depositor's Signature	000.000	PHN		ចំនួនទឹកប្រាក់ / Amount		
Teller	Checked by	Authorized by		កំរៃ / Commission:		
				ចំនួនទឹកប្រាក់សុទ្ធ / Net Amount:		
				Remarks		

ឧបសម្ព័ន្ធទី៧៖ ប័ណ្ណដកប្រាក់

ABA BANK		ប័ណ្ណដកប្រាក់ / Withdrawal Slip	
ប្រភេទគណនី / Account type	រូបិយវត្ថុ / Currency	កាលបរិច្ឆេទ / Date:	DD MM YY
ឈ្មោះគណនី / Account name		លេខប្រតិបត្តិការ / Trans. No.:	
ចំនួនប្រាក់ប្រាក់ដកជាលេខអក្សរ / Amount in words		លេខគណនី / Account No.	
ហត្ថលេខាម្ចាស់គណនី / Account holder's signature		ចំនួនប្រាក់ប្រាក់ / Amount	
		ហត្ថលេខាអ្នកទទួលប្រាក់ / Receiver's signature	
Teller	Checked by	Authorized by	Remarks



ប័ណ្ណបញ្ជូនកំណត់ / Transfer Slip

កាលបរិច្ឆេទ / Date :

លេខប័ណ្ណបញ្ជូន / Trans. No. :

ប្រតិបត្តិការ
Transaction

កូដស្នាក់នៅ
Branch Code

លេខគណនី
Account No.

ប្រភេទគណនី
Account type

ឈ្មោះគណនី
Account name

ចំនួនទឹកប្រាក់ជាលេខ
Amount in figures

រូបិយប័ណ្ណ
Currency

ចំនួនទឹកប្រាក់ជាពាក្យ
Amount in words:

ពិពណ៌នា
Description:

លេខគណនីបញ្ចេញ
Debit Account No.:

ឈ្មោះគណនី
Acc. name:

ចំនួនទឹកប្រាក់ជាលេខ
Amount in figures:

Prepared by:

Checked by:

Authorized by:

Account Holder's Signature

ឧបសម្ព័ន្ធ ទី៨៖ ប័ណ្ណបញ្ជូនកំណត់

ឧបសម្ព័ន្ធទី៩៖ ប័ណ្ណទទួលមូលប្បទានប័ត្រ

ABA BANK		ប័ណ្ណទទួលមូលប្បទានប័ត្រ / Cheque Deposit Slip	
ប្រព័ន្ធពិភាគ / Transaction	រូបិយវត្ថុ / Currency	កាលបរិច្ឆេទ / Date	លេខប័ត្របញ្ជូន / Trans. No.
ឈ្មោះគណនី / Account name	លេខគណនី / Account No.	ចំនួនទឹកប្រាក់ / Amount	មូលប្បទានប័ត្រលេខ / Cheque No.
ចំនួនទឹកប្រាក់ជាពាក្យ / Amount in words	ត្រូវបានបញ្ជូនដោយ / Depositor's signature	ត្រូវបានបញ្ជូនដោយ / Depositor's signature	ត្រូវបានបញ្ជូនដោយ / Depositor's signature
ត្រូវបានបញ្ជូនដោយ / Depositor's signature	ត្រូវបានបញ្ជូនដោយ / Depositor's signature	ត្រូវបានបញ្ជូនដោយ / Depositor's signature	ត្រូវបានបញ្ជូនដោយ / Depositor's signature
Teller	Checked by	Authorized by	Remarks

ឧបសម្ព័ន្ធទី១០៖ ពាក្យសុំផ្ញើប្រាក់

ពាក្យសុំផ្ញើប្រាក់
Outward Telegraphic Transfer



កាលបរិច្ឆេទ/ Date:

ព័ត៌មានអ្នកស្នើសុំ / Applicant's Information	
ឈ្មោះ / Name:	
លេខគណនី / Account No.:	លេខទូរស័ព្ទ / Phone No.:
អាសយដ្ឋាន / Address:	
ព័ត៌មានអ្នកទទួលប្រាក់ / Beneficiary's Information	
ឈ្មោះ / Name:	
លេខគណនី / Account No. / IBAN:	
អាសយដ្ឋាន / Address:	
ឈ្មោះធនាគារ / Bank Name:	
អាសយដ្ឋានធនាគារ / Bank Address:	
លេខកូដ SWIFT ឬ BIC / SWIFT / BIC:	
ធនាគារអន្តរកាល (ប្រសិនបើមាន) / Intermediary Bank (optional):	
ព័ត៌មានលម្អិតប្រតិបត្តិការ / Transaction Details	
រូបិយប័ណ្ណ និងចំនួនទឹក / Currency and Wire Amount	☐ ប្រាក់ដុល្លារអាមេរិក / USD ☐ ផ្សេងៗ (បញ្ជាក់) / Other (specify)
ចំនួនទឹកប្រាក់ជាអក្សរ / Wire Amount in Words:	ចំនួនទឹកប្រាក់ជាលេខ / Wire Amount in Figures:
	កម្រៃ / Commission:
	តម្លៃរ៉ាប់រង / Cost of Cable:
	សរុប / Total:
ការទូទាត់តម្រៃ / Payment Fee	☐ តម្រៃរបស់ធនាគារ ABA ប៉ុណ្ណោះ (SHA) ABA Bank only (SHA) ☐ តម្រៃទាំងអស់រួមបញ្ចូលសេវាក្រៅប្រទេសទូទាត់ដោយអ្នកផ្ញើ (OUR) All bank charges, including overseas, paid by sender (OUR)
	☐ តម្រៃទាំងអស់រួមបញ្ចូលសេវាក្រៅប្រទេសទូទាត់ដោយអ្នកទទួល (BEN) All bank charges, including overseas, paid by receiver (BEN)
គោលបំណងផ្ញើប្រាក់ / Purpose of Transfer	☐ ការផ្ញើផ្ទាល់ខ្លួន / Private Transfer ☐ ទូទាត់ទំនិញ / Pay for Goods
	☐ ទូទាត់កំរៃ / Loan Repayment ☐ ផ្សេងៗ (បញ្ជាក់) / Other (specify)
ព័ត៌មានលម្អិតនៃការផ្ញើប្រាក់ (ប្រសិនបើមាន) / Details of payment to be sent to the beneficiary (optional):	
ការចុះហត្ថលេខាបញ្ជាក់ថា ខ្ញុំបានអាននិងយល់ច្បាស់ពីលក្ខខណ្ឌនានាដែលមាននៅទំព័រខាងក្រោយ និងបានយល់ព្រមគោរពតាមលក្ខខណ្ឌទាំងនេះ។ By signing this form, I confirm that I have read and understood the terms & conditions stipulated on the reverse side of this form and agree with them.	
ហត្ថលេខាអ្នកស្នើសុំ / Applicant's Signature	

សម្រាប់ការប្រើប្រាស់របស់ធនាគារប៉ុណ្ណោះ / FOR BANK USE ONLY			
Customer Verification:	☐ Signature Verified	☐ Documents Checked	Reference No.:
Verified by	Authorized by	Processed by	Approved by

ឧបសម្ព័ន្ធទី១១៖ ពាក្យស្នើសុំផ្លាស់ប្តូរហត្ថលេខា

ពាក្យស្នើសុំផ្លាស់ប្តូរហត្ថលេខា Request to Change Signature



កាលបរិច្ឆេទ / Date: ០៩-១១-២០១៧

សាខា (បំពេញដោយធនាគារ)
Branch (filled by Bank):

ឈ្មោះម្ចាស់គណនី
Account Name
គណនីលេខ
Account Number (s)

ខ្ញុំសូមស្នើសុំឱ្យធនាគារផ្លាស់ប្តូរហត្ថលេខារបស់ខ្ញុំដែលមានដូចខាងក្រោម និងក្នុង១ម្រង់ក្នុងហត្ថលេខាថ្មីដូចកាលបរិច្ឆេទខាងលើ។ ខ្ញុំស្នើសុំឱ្យហត្ថលេខារបស់ខ្ញុំនឹងមានប្រសិទ្ធិចាប់ពីថ្ងៃធ្វើការបន្ទាប់។

I request the Bank to change my signature as below and attached new specimen signature form on above date. I agreed that my/our new signature will be effective from following working day.

ហត្ថលេខាចាស់ / Existing Signature

ហត្ថលេខាថ្មី / New Signature

ខ្ញុំសូមអះអាងថា ខ្ញុំបានយល់ព្រម និងគោរពតាមលក្ខខណ្ឌផលិតផល និងសេវាកម្មដែលបានផ្តល់ឱ្យខ្ញុំនៅបន្ទប់ធនាគារ ឬក្នុងតេឡេក្រាម ឬក្នុងគេហទំព័ររបស់ធនាគារ www.ababank.com ។

I confirmed that I have read, understood, and agreed to be bound by all the terms and conditions governing the use of the Bank's products and services which have been available and communicated to me at the counter, branch, and/or in website www.ababank.com.

សម្រាប់ការប្រើប្រាស់របស់ធនាគារប៉ុណ្ណោះ / FOR BANK USE ONLY

Verified by _____ Approved by _____ Cross-checked by _____

ឧបសម្ព័ន្ធទី១២៖ ពាក្យស្នើសុំកែប្រែសេវាប័ណ្ណ

ពាក្យស្នើសុំកែប្រែសេវាប័ណ្ណ Card Maintenance Form



កាលបរិច្ឆេទ / Date: DD-MM-YYYY

សាខា (បំពេញដោយធនាគារ)
Branch (filled by Bank):

ព័ត៌មានអំពីអតិថិជន / CUSTOMER INFORMATION

ឈ្មោះម្ចាស់ប័ណ្ណ / Cardholder Name:

លេខប័ណ្ណ / Card Number:

លេខគណនីរបស់ប័ណ្ណ / Account No. of Card:

សូមជ្រើសរើសការស្នើសុំសេវាដែលអ្នកក្នុងប្រអប់ខាងក្រោម / PLEASE TICK IN BELOW BOX FOR YOUR REQUEST

- ☐ 1. ប្តូរអាសយដ្ឋានទិញតាមអ៊ីនធឺណិត / Change online billing address
- ☐ 2. ប្តូរអាសយដ្ឋានអ៊ីមែល / Change e-mail address
- ☐ 3. ប្តូរលេខទូរស័ព្ទ / Change contact number
- ☐ 4. បោះពុម្ពរបាយការណ៍ប្រតិបត្តិការរបស់គណនីប័ណ្ណ / Reissue card account statement: ពី / From DD-MM-YY ទៅ / To DD-MM-YY
- ☐ 5. បោះពុម្ពប័ណ្ណថ្មីម្តងទៀត / Reissue a new card: ហេតុផល / Reason
- ☐ 6. ចេញលេខសម្ងាត់ PIN ថ្មី / Reset new PIN: ហេតុផល / Reason
- ☐ 7. កែប្រែការកំណត់ទឹកប្រាក់លើប្រតិបត្តិការប័ណ្ណ / Change card transaction limit: ☐ បណ្តោះអាសន្ន / Temporary ☐ អចិន្ត្រៃយ៍ / Permanent
- ☐ ការទិញ / Purchase ចំនួនទឹកប្រាក់ / Limit: ពីថ្ងៃ / From DD-MM-YY ដល់ថ្ងៃ / To DD-MM-YY
- ☐ ការដកប្រាក់ / Cash withdrawal ចំនួនទឹកប្រាក់ / Limit: ពីថ្ងៃ / From DD-MM-YY ដល់ថ្ងៃ / To DD-MM-YY
- * សូមរំលងចំនុច "ពីថ្ងៃ" និង "ដល់ថ្ងៃ" / "From" and "To" are not required to fill
- ☐ 8. ប្តូរ "លេខសម្ងាត់តាមទូរស័ព្ទ" / Change "Phone Security Code"
- ☐ 9. របាយការណ៍ប័ណ្ណបាត់បង់ឬរំលោភ / Report of lost/stolen card
- ទីតាំង / Location: ថ្ងៃ និងម៉ោង / Date and Time:
- ☐ 10. ប្តូរលេខគណនីដែលភ្ជាប់ទៅនឹងប័ណ្ណខាងលើ / Change account linked to card number above
- ពីគណនីលេខ / From A/C No.: ទៅគណនីលេខ / To A/C No.:
- ☐ 11. ផ្សេងៗ (បញ្ជាក់) / Other (specify)

ការចុះហត្ថលេខាខាងក្រោមនេះ យើងសូមបញ្ជាក់ថាព័ត៌មានដែលយើងផ្តល់ឲ្យខាងលើនេះត្រឹមត្រូវ និងពិតប្រាកដមែន ហើយយើងស្នើសុំឲ្យធនាគារ ABA ធ្វើទៅតាមការស្នើសុំខាងលើ។ យើងខ្ញុំបានយល់ និងព្រមទទួលយកនូវលក្ខខណ្ឌនានាដែលកំណត់ដោយធនាគារ។

By signing this form, I/we confirm the information provided above is true and correct, and request ABA to process the request(s) above. I/we understand and accepted terms and conditions governed by ABA.

ហត្ថលេខា និងឈ្មោះ / Signature and Name

សម្រាប់ការប្រើប្រាស់របស់ធនាគារប៉ុណ្ណោះ / FOR BANK USE ONLY

Verified and sent to Card Center by _____ Received by _____ Actioned by _____

ឧបសម្ព័ន្ធទី១៣៖ ពាក្យស្នើសុំកែប្រែសេវា iBanking

ពាក្យស្នើសុំកែប្រែសេវា iBanking
iBanking Maintenance Form



កាលបរិច្ឆេទ / Date: DD-MM-YYYY

សាខា (បំពេញដោយធនាគារ)
Branch (filled by Bank):

ព័ត៌មានអំពីអតិថិជន / CUSTOMER INFORMATION

ឈ្មោះអតិថិជន / Customer Name:
លេខ Telebank ID / Telebank ID:

សូមជ្រើសរើសការស្នើសុំរបស់លោកអ្នកក្នុងប្រអប់ខាងក្រោម / PLEASE TICK IN BELOW BOX FOR YOUR REQUEST

- ☐ 1. ប្តូរលេខសម្ងាត់ PIN / Reset PIN; ហេតុផល / Reason:
☐ 2. ចេញប័ណ្ណ (Access Card) iBanking ថ្មី / Reissue a new iBanking Access Card; ហេតុផល / Reason:
☐ 3. ស្នើសុំប្រើប្រាស់ Cryptocalculator ថ្មី / Provide a new Cryptocalculator; ហេតុផល / Reason:
☐ 4. ប្តូរលេខទូរស័ព្ទសម្រាប់ការទទួលសារលេខសំងាត់ / Change cell phone number for SMS authentication
☐ 5. ប្តូរអាសយដ្ឋានអ៊ីមែលសម្រាប់ការទទួលសារលេខសំងាត់ / Change e-mail address for SMS authentication
☐ 6. ផ្សេងៗ (បញ្ជាក់) / Other (specify)

7. ស្នើសុំផ្លាស់ប្តូរកម្រិតនៃការប្រើប្រាស់សេវាកម្ម iBanking / Change Access Level of iBanking:

- ☐ មើលសមតុល្យ Read Only ☐ ផ្ទេរប្រាក់ក្នុងគណនីផ្ទាល់ខ្លួន Own ABA Account ☐ ផ្ទេរប្រាក់ក្នុងគណនី ABA ABA Account ☐ ប្រើប្រាស់ប័ណ្ណ Cryptocalculator Full access by Cryptocalculator

8. សូមបំពេញលេខគណនី ឬលេខប័ណ្ណខាងក្រោម ប្រសិនបើលោកអ្នកត្រូវការផ្លាស់ប្តូរព័ត៌មានក្នុងសេវាកម្ម iBanking:
Please fill below information if you would like to link/de-link account / card number(s) in iBanking:

- ☐ ភ្ជាប់គណនី / Link Account ☐ ផ្តាច់ ឬដកគណនី / De-link Account

លេខគណនី / Account No.:

- ☐ ភ្ជាប់ប័ណ្ណ / Link Card ☐ ផ្តាច់ ឬដកប័ណ្ណ / De-link Card

លេខប័ណ្ណ / Card No.:

ការចុះហត្ថលេខាខាងក្រោមនេះ យើងខ្ញុំសូមបញ្ជាក់ថាព័ត៌មានដែលយើងបានផ្តល់ឲ្យខាងលើនេះត្រឹមត្រូវ និងពិតប្រាកដមែន ហើយយើងខ្ញុំស្នើសុំឲ្យធនាគារ ABA ធ្វើទៅតាមការស្នើសុំខាងលើ។ យើងខ្ញុំចង់ឃើញ និងត្រូវទទួលយកនូវលក្ខខណ្ឌនានាដែលកំណត់ដោយធនាគារ។

By signing this form, I/we confirm the information provided above is true and correct, and request ABA to process the request(s) above. I/we understand and accepted terms and conditions governed by ABA.

ហត្ថលេខា និងឈ្មោះ / Signature and Name

សម្រាប់ការប្រើប្រាស់របស់ធនាគារប៉ុណ្ណោះ / FOR BANK USE ONLY

Verified and sent to Card Center by _____ Received by _____ Activated by _____

ឧបសម្ព័ន្ធទី១៤៖ ពាក្យស្នើសុំប័ណ្ណឥណទាន និង សេវា iBanking

ពាក្យស្នើសុំប័ណ្ណឥណទាន / សេវា iBanking
Application for Debit Card / iBanking



កាលបរិច្ឆេទ / Date: DD-MM-YYYY

សាខា (បំពេញដោយធនាគារ)
Branch (filled by Bank):

ព័ត៌មានអ្នកស្នើសុំ / APPLICATION INFORMATION

ឈ្មោះអ្នកស្នើសុំ / Applicant's Name:
លេខ CIF / CIF No.: (filled by Bank)
លេខគណនី / Account No.:
ឈ្មោះគណនី / Account Name:

សូមផ្ញើលេខសំងាត់របស់សេវា 3D Service/ iBanking ទៅកាន់ / Please send password of 3D Service and/or iBanking to following channels:

លេខទូរស័ព្ទ / Phone No.: អ៊ីមែល / E-mail:

☐ យើងខ្ញុំជ្រាបថា ការទិញទំនិញតាមអ៊ីនធឺណិតអាចធ្វើទៅបាន លុះត្រាតែលេខទូរស័ព្ទ ឬអ៊ីមែលខាងលើត្រូវបានផ្តល់ឲ្យធនាគារ។
I/We understand that without phone number and/or e-mail provided above, I can face a problem with online purchasing transaction.

លេខសំងាត់តាមទូរស័ព្ទ / Phone Security Code: (ចាប់ពី 4 ដល់ 9 ខ្ទង់)
(min 4 & max 9 digits)

ព័ត៌មាននៃការស្នើសុំប័ណ្ណ / CARD REQUEST DETAILS

ប្រតិបត្តិការប័ណ្ណ / Card Mode: ☐ ប័ណ្ណគោល / Primary ☐ ប័ណ្ណបន្ថែម / Supplementary
ប្រភេទប័ណ្ណ / Card Type: ☐ UPI Debit Classic ☐ Visa Debit Classic ☐ Visa Debit Gold ☐ Visa Debit Platinum ☐ Visa Debit Business
(for ABA staff only)

ទឹកប្រាក់កំណត់លើប្រតិបត្តិការប័ណ្ណក្នុងមួយថ្ងៃ / Card Limit Per Day:

ឈ្មោះលើប័ណ្ណ
Name on Card: (កំណត់ត្រឹម 19 ខ្ទង់)
(max 19 characters)

សំគាល់ ៖ ឈ្មោះលើប័ណ្ណនឹងត្រូវបានប្រើប្រាស់សម្រាប់ប័ណ្ណទាំងអស់ដែលបានជ្រើសរើសខាងលើ។

Note: Name on card will be applied for all cards ticked above.

ព័ត៌មាននៃការស្នើសុំសេវា iBanking / iBANKING REQUEST DETAILS

សិទ្ធិនៃការប្រើប្រាស់ iBanking
iBanking Access Level: ☐ មើលសមតុល្យ
Read Only ☐ ធ្វើប្រាក់ក្នុងគណនីផ្ទាល់ខ្លួន
Own ABA Account ☐ ធ្វើប្រាក់ក្នុងគណនី ABA
ABA Account ☐ ប្រើប្រាស់ឧបករណ៍ Cryptocalculator
Full Access by Cryptocalculator

គណនីបន្ថែមដែលត្រូវភ្ជាប់
Additional account(s) linking iBanking:

ប័ណ្ណបន្ថែមដែលត្រូវភ្ជាប់
Additional card(s) for linking iBanking:

ការចុះហត្ថលេខារបស់យើងខ្ញុំខាងក្រោមនេះសូមបញ្ជាក់ថា ព័ត៌មានខាងលើនេះគឺត្រឹមត្រូវ និងពិតប្រាកដ។ យើងខ្ញុំសូមទទួលខុសត្រូវ និងទទួលសង់នូវការប្រែប្រួល
និងការខាតបង់ផ្សេងៗដែលបានកើតឡើងលើប្រតិបត្តិការណ៍ទាំងអស់តាមរយៈការប្រើប្រាស់សេវាកម្មទាំងនេះ។ យើងខ្ញុំសូមបញ្ជាក់ថា យើងខ្ញុំបានយល់ និងព្រមទទួល
នូវសេវាទាំងនេះដោយគោរពទៅតាមលក្ខខណ្ឌនានាដែលបានចែងក្នុងលក្ខខណ្ឌសេវាធនាគារតាមប្រព័ន្ធអេឡិចត្រូនិក និងលក្ខខណ្ឌផលិតផល និងសេវាកម្មដែលបាន
ផ្តល់ឲ្យនៅតាម បញ្ជីធនាគារ ឬតាមរយៈទំព័រ www.ababank.com ។

By signing this form, I/we confirm that the information is true and correct. In consideration of the Bank accepting our application above, I/we remain responsible for all
transactions made through card and/or iBanking. I/We agree to indemnify ABA from and against all claims, demands, losses, charges and expense which ABA may sustain,
incur or be liable for as a result of ABA pursuant to this or any earlier application. I/We have understood and agreed accept terms and conditions, which are bound by the
Electronic Banking Terms and Conditions and Products and Services' Terms and Conditions, given us at the ABA counter or at www.ababank.com

ហត្ថលេខា និងឈ្មោះ / Signature and Name

សម្រាប់ធនាគារប៉ុណ្ណោះ / FOR BANK USE ONLY

Processed and sent to Card Center by: Checked & verified by: Card Center:
Signature: Signature: Signature:

ឧបសម្ព័ន្ធទី១៥៖ ពាក្យទទួលប័ណ្ណ និងសេវា iBanking

ពាក្យទទួលប័ណ្ណ / សេវា iBanking Card / iBanking Acceptance Form



កាលបរិច្ឆេទ / Date: DD-MM-YYYY

សាខា (បំពេញដោយធនាគារ)
Branch (filled by Bank):

ឈ្មោះអតិថិជន / Customer Name:

លេខ CIF / CIF Number:

(បំពេញដោយធនាគារ / filled by Bank)

☐ ទទួលយកប័ណ្ណ (សូមបំពេញលេខ 1)
Card Acceptance (refer to 1)

☐ ទទួលយកសេវា iBanking (សូមបំពេញលេខ 2)
iBanking Acceptance (refer to 2)

1. ព័ត៌មានប័ណ្ណដែលត្រូវទទួល / CARD ACCEPTANCE INFORMATION

លេខប័ណ្ណ / Card Number (1):

ថ្ងៃផុតកំណត់ប័ណ្ណ / Card Expiry Date:

ឈ្មោះលើប័ណ្ណ / Name on Card:

លេខប័ណ្ណ / Card Number (2):

ថ្ងៃផុតកំណត់ប័ណ្ណ / Card Expiry Date:

ឈ្មោះលើប័ណ្ណ / Name on Card:

2. ព័ត៌មាន iBanking ដែលត្រូវទទួល / iBANKING ACCEPTANCE INFORMATION

Telebank ID:

សូមបំពេញព័ត៌មានខាងក្រោម ប្រសិនបើអ្នកប្រើប្រាស់ឧបករណ៍ Cryptocalculator / Please fill below information if you use Cryptocalculator device:

លេខប័ណ្ណ Access Card / Access Card Number:

Cryptocalculator Serial Number:

សូមត្រួតពិនិត្យថាព័ត៌មានលម្អិតលម្អាតលើប័ណ្ណ/លេខប័ណ្ណ/ឧបករណ៍ Cryptocalculator ត្រូវបានបោះពុម្ពផ្សាយឡើងវិញដោយត្រឹមត្រូវ។ ប្រសិនបើមានការខុសឆ្គងណាមួយ សូមទាក់ទងជាមួយមន្ត្រីបម្រើអតិថិជនរបស់ធនាគារ ABA ភ្លាមៗ ដើម្បីដោះស្រាយបញ្ហា។

Please check that all details are correctly embossed and/or printed on your card/ Access card and/or iBanking. In the event of any error, please contact our ABA Bank officer immediately. In case of your card/ Access card/ Cryptocalculator is lost or stolen, please report immediately to our Card Center via below contact details:

លេខទូរស័ព្ទ / Tel: (855) 98 203 333 / (855) 23 222 995

លេខទូរសារ / Fax: (855) 23 217 127

ការចុះហត្ថលេខារបស់យើងខ្ញុំមានន័យថា យើងខ្ញុំទទួលបានទទួលប័ណ្ណ/លេខប័ណ្ណ/ឧបករណ៍ Cryptocalculator ត្រឹមត្រូវដូចដែលបានកំណត់ទុកក្នុងប្រព័ន្ធនេះ។

ធនាគារ ABA ជឿជាក់។

By sign this form, I/we hereby confirm I have received item(s) as mentioned above without any further claim to ABA Bank.

ហត្ថលេខា និងឈ្មោះ / Signature and Name

សម្រាប់ការប្រើប្រាស់របស់ធនាគារប៉ុណ្ណោះ / FOR BANK USE ONLY

Verified and sent to Card Center by _____ Received by _____ Activated by _____

ឧបសម្ព័ន្ធទី១៦៖ ផលិតផល និងសេវាកម្មរបស់ធនាគារ ABA

**ផ្លាស់ប្តូរមុខមាត់ថ្មីជូន
អាជីវកម្មខ្នាតតូចរបស់អ្នក**
សូមដាក់ពាក្យស្នើសុំ កម្ចីទាន់ចិត្ត
ធនាគារ ABA នៅថ្ងៃនេះ!

កម្ចីទាន់ចិត្ត

ABA BANK

**ទទួលប្រាក់កម្ចីដើម្បី
អត្ថប្រយោជន៍បន្ថែម**
យើងជួយឲ្យអ្នកដាំកម្ចីលោកអ្នក
កាន់តែកើនឡើង

សេវាឥណទានមីក្រូអាជីវកម្ម

ABA BANK

តើអ្នកសន្សំប្រាក់ដើម្បីអ្វី?
សម្រេចក្តីសុបិនរបស់អ្នកជាមួយ
អត្រាការប្រាក់ជំនួសរាប់រយឯង

ប្រាក់បញ្ញើមានកាលកំណត់

ABA BANK

**ទទួលបាន
អត្ថប្រយោជន៍បន្ថែម**
សម្រាប់បំពេញតម្រូវការអាជីវកម្ម
និងបុគ្គលជាមួយរាល់ថ្ងៃ

គណនីចរន្ត *Plus* account

ABA BANK

ឧបសម្ព័ន្ធទី១៧៖ ផលិតផល និងសេវាកម្មរបស់ធនាគារ ABA

**ទទួលបាន
ការជូនដំណឹង**
រាល់ប្រតិបត្តិការគណនី
គ្រប់ពេលវេលា និងទីកន្លែង!

ការបើកប្រាក់ខែ

បញ្ជីសាច់ប្រាក់

ទិញទំនិញតាមប័ណ្ណឥណទាន

ការដកសាច់ប្រាក់

ជូនដំណឹងតាម SMS & Email

**សេវាធនាគារគ្រប់ពេលវេលា
និងគ្រប់កន្លែងដែលអ្នកទៅ**
តាមរយៈ ABA Mobile App

ABA Mobile

**មានភាពឆាប់រហ័ស និង
ប្រកបដោយសុវត្ថិភាព**
ក្នុងការផ្ញើ ឬទទួលប្រាក់នៅទូទាំង
ពិភពលោក

MoneyGram[®]
money transfer

ឧបសម្ព័ន្ធទី១៨៖ ផលិតផល និងសេវាកម្មរបស់ធនាគារ ABA



ឧបសម្ព័ន្ធទី១៩៖ ផលិតផល និងសេវាកម្មរបស់ធនាគារ ABA



ឧបសម្ព័ន្ធទី២០៖ តារាងតុល្យការធនាគារABA

តារាងតុល្យការ
នាថ្ងៃទី៣១ ខែធ្នូ ឆ្នាំ២០១៦

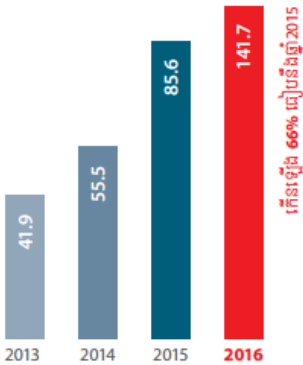
		ថ្ងៃទី៣១ ខែធ្នូ ឆ្នាំ២០១៦		ថ្ងៃទី៣១ ខែធ្នូ ឆ្នាំ២០១៥	
	កំណត់សម្គាល់	ដុល្លារអាមេរិក	ពាន់រៀល	ដុល្លារអាមេរិក	ពាន់រៀល
ទ្រព្យសកម្ម					
សាច់ប្រាក់ក្នុងដៃ	4	41,622,955	168,031,889	29,676,827	120,191,149
ប្រាក់បញ្ញើនៅធនាគារជាតិនៃកម្ពុជា	5	146,050,847	589,607,269	113,061,044	457,897,228
ប្រាក់បញ្ញើនៅធនាគារនានា	6	77,566,867	313,137,442	108,058,279	437,636,031
គណនាផ្តល់ដល់អតិថិជន - សុទ្ធ	7	784,561,827	3,167,276,096	481,628,685	1,950,596,174
ទ្រព្យបរិក្ខេបសំណង	8	1,847,062	7,456,589	4,070,145	16,484,088
មូលបត្រវិនិយោគ	9	25,373,046	102,430,987	53,756,371	217,713,303
ទ្រព្យសកម្មផ្សេងៗ	10	8,218,024	33,176,163	6,479,328	26,241,278
ទ្រព្យសកម្មធនធានឧត្តរ	17(8)	1,343,202	5,422,507	-	-
ទ្រព្យសកម្មអប្បបរមា	11	1,891,319	7,635,255	2,009,741	8,139,451
ទ្រព្យ និងបរិក្ខារ	12	10,031,522	40,487,254	6,897,192	27,933,627
ទ្រព្យសកម្មសរុប		1,098,806,871	4,434,671,431	805,637,612	3,262,632,329
បំណុលនិងមូលធន					
បំណុល					
ប្រាក់បញ្ញើពីអតិថិជន	13	855,821,249	3,454,950,383	654,411,278	2,650,365,676
ប្រាក់កម្ចី	14	68,000,000	274,516,000	29,000,000	117,450,000
អនុបំណុលបន្ទាប់បន្សំ	15	25,000,000	100,925,000	10,000,000	40,500,000
បំណុលផ្សេងៗ	16	12,851,061	51,879,733	8,705,518	35,257,348
បំណុលពន្ធលើប្រាក់ចំណេញ	17(ក)	7,819,758	31,568,363	3,424,617	13,869,699
បំណុលពន្ធពន្យារ	17(ខ)	-	-	93,835	380,032
បំណុលសរុប		969,492,068	3,913,839,479	705,635,248	2,857,822,755
មូលធន					
ដើមទុន	18	52,643,000	212,519,791	52,643,000	213,204,150
បុព្វលាភភាគហ៊ុន		18,357,000	74,107,209	18,357,000	74,345,850
ប្រាក់ចំណេញរក្សាទុក		58,014,603	234,204,952	29,002,364	117,459,574
មូលធនសរុប		129,014,603	520,831,952	100,002,364	405,009,574
បំណុលនិងមូលធនសរុប		1,098,806,871	4,434,671,431	805,637,612	3,262,632,329

កំណត់សម្គាល់ដូចមានភ្ជាប់ជាមួយ ព័ត៌មានទី៣៥ ទៅ៣៦ គឺជាផ្នែកមួយនៃរបាយការណ៍ហិរញ្ញវត្ថុនេះ។

ឧបសម្ព័ន្ធទី២១៖ ក្រាបអតិថិជនបម្រើប្រាស់សេវាបណ្តុះបណ្តាលកម្មវិធីនៅធនាគារ ABA

ព័ត៌មានទូទៅ

អ្នកដាក់ប្រាក់បញ្ញើសរុប
គិតជាពាន់



អ្នកខ្ចីសរុប
គិតជាពាន់

