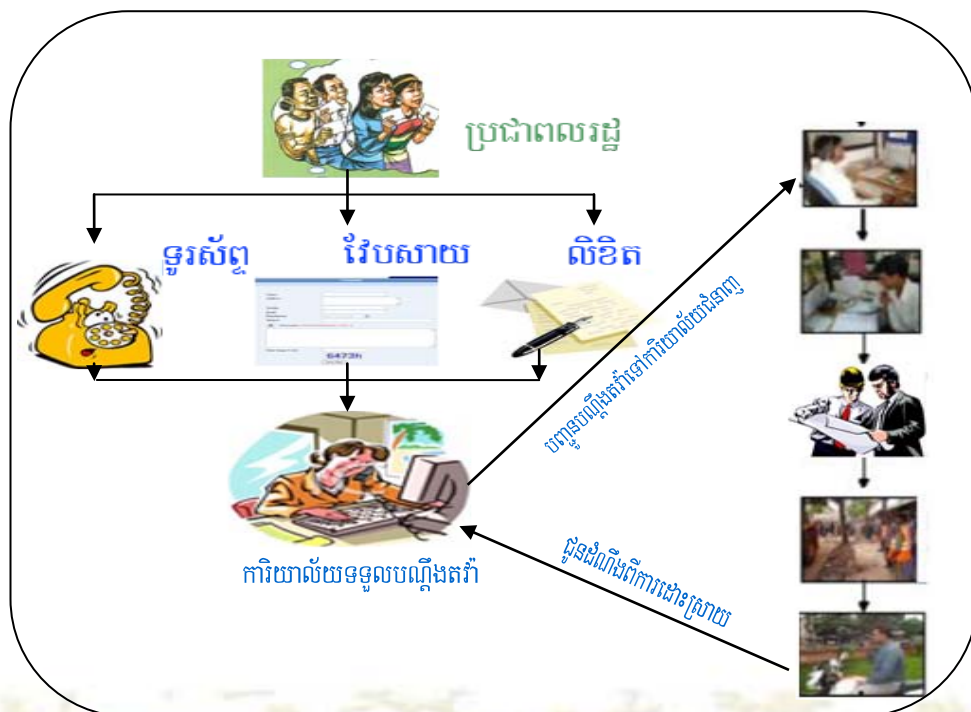


៦

កិច្ចការពិស្តារ

ខ្លឹមសារគណនេយ្យត្រួតពិនិត្យ

យន្តការបណ្តឹងតវ៉ាជាធរមាន



មេរៀន ៤.៧ : យន្តការដោះស្រាយបណ្តឹងតវ៉ា



មាតិកា

ទំព័រ

១ - និយមន័យ..... ៣

២ - ដំណាក់កាលសម្រាប់ការគ្រប់គ្រងបណ្តឹងតវ៉ា មានប្រសិទ្ធភាព..... ៣

៣ - ប្រព័ន្ធបណ្តឹងតវ៉ាមានប្រសិទ្ធផលគួរតែ..... ៥

យន្តការបណ្តឹងតវ៉ាសាធារណៈ :

១- និយមន័យ

បណ្តឹងការតវ៉ាប្តូរទំនាស់ អាចកំណត់បានថា ជាការបញ្ចេញនូវការមិនពេញចិត្តដែលតម្រូវឱ្យមានការឆ្លើយតប។ ជាទូទៅបណ្តឹងតវ៉ាអាចនិយាយបានថា ជាលើកឡើងនូវការកើតទុកមិនសុខចិត្តលើសកម្មភាពរបស់អង្គភាពណាមួយ។ បណ្តឹងតវ៉ាអាច ទទួលបានតាមរយៈ ប្រព័ន្ធស្របច្បាប់ការដាក់ពិន្ទុ ជាលាយក្នុងអក្សរ ឬផ្ទាល់មាត់ ទោះជាទម្រង់ណាក៏ដោយ សំដៅឱ្យយ៉ាងណាឱ្យអ្នកទទួលសេវាលើកឡើងនូវមតិយោបល់ដោយងាយ។

ការដោះស្រាយបណ្តឹងតវ៉ា គឺជាយន្តការមួយផ្តល់ដោយស្ថាប័នអភិបាលកិច្ច ទៅដល់ពលរដ្ឋ ដើម្បីបញ្ចេញនូវការមិនពេញចិត្តរបស់ពួកគេអំពីការអនុវត្តមិនគ្រប់គ្រាន់ឬមិនបានល្អរបស់ស្ថាប័ន និងធ្វើឱ្យមានគណនេយ្យភាព។

២ - ដំណាក់កាលសម្រាប់ការគ្រប់គ្រងបណ្តឹងតវ៉ា ឱ្យមានប្រសិទ្ធភាព

ដំណាក់កាលជាមូលដ្ឋានដើម្បីប្រព័ន្ធគ្រប់គ្រងបណ្តឹងតវ៉ា ឱ្យមានប្រសិទ្ធភាព:

១. ការទទួលពាក្យបណ្តឹងតវ៉ា (លេខសំគាល់/កូដ)

ជម្រើសសម្រាប់ការដាក់បណ្តឹងតវ៉ា:

- លិខិតសរសេរ (ពាក្យសុំ/ទំរង់)
- ដោយផ្ទាល់មាត់ (តាមរយៈការិយាល័យគាំទ្រ/ការិយាល័យច្រកចេញចូលតែមួយ)
- ទូរស័ព្ទ
- ប្រព័ន្ធផ្ញើសារ (តាមទូរស័ព្ទដៃ)
- ប្រព័ន្ធអ៊ីនធឺណិត
- របៀបមិនផ្អាកការដទៃទៀត (ប្រាប់ទៅអ្នកដឹកនាំសហគមន៍ដែលមានប្រជាប្រិយភាព/ក្រុមប្រឹក្សាឃុំ-សង្កាត់ និង មន្ត្រីជាប់ឆ្នោតដទៃទៀត)

២. រៀបចំការិយាល័យជាក់លាក់មួយដើម្បីទទួលយកបណ្តឹងតវ៉ាតាមបែបបទ និងមធ្យោបាយផ្សេងៗគ្នា

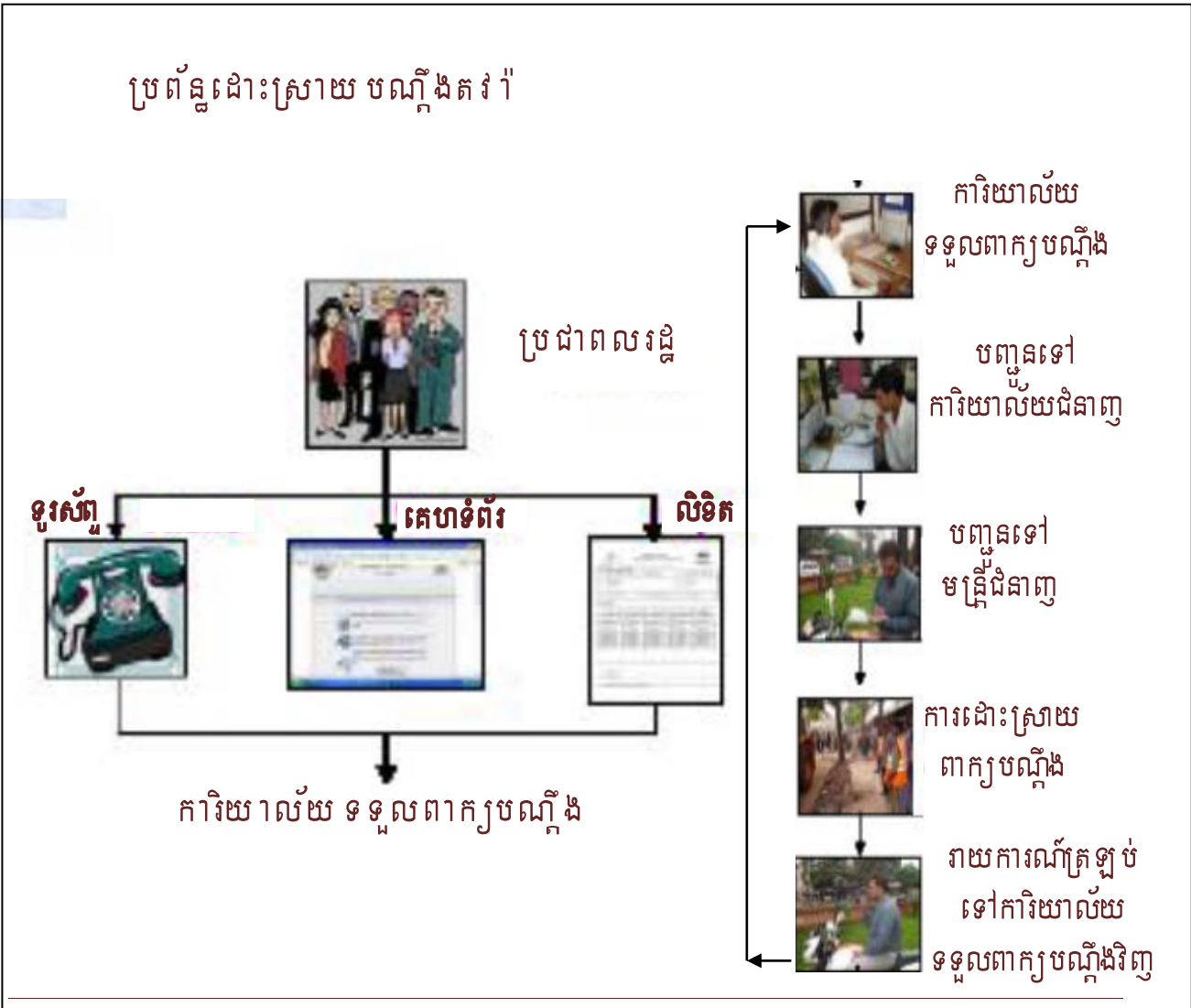
៣. បង្កើតប្រព័ន្ធសំរាប់រក្សាទុកបណ្តឹង (ការចុះឈ្មោះ/កម្មវិធីកុំព្យូទ័រ/excel sheet)

ទម្រង់បញ្ជីកត់ត្រាបណ្តឹងតវ៉ាគួរមានចំណុចដូចខាងក្រោម :

- ឈ្មោះ អាស័យដ្ឋាន និងលេខទូរស័ព្ទទំនាក់ទំនងរបស់អ្នកដាក់ប្តឹង
- កាលបរិច្ឆេទទទួលបណ្តឹង
- ពណ៌នាពីបណ្តឹង (ដើមហេតុនៃ បញ្ហា ប្តឹងពីអ្វី)
- តើអ្នកប្តឹងចង់ឱ្យគេដោះស្រាយយ៉ាងដូចម្តេច?
- សកម្មភាពបន្ទាន់ដែលត្រូវចាត់វិធានការចំពោះបណ្តឹងតវ៉ា

ព័ត៌មានអំពីបណ្តឹងតវ៉ា ត្រូវធ្វើទៅឱ្យថ្នាក់លើ និងអ្នករៀបចំគោលនយោបាយជាទៀងទាត់។

៤. ដំណើរការនិងការរក្សាបណ្តឹង (ធ្វើជូនផ្នែកនិងមន្ត្រីពាក់ព័ន្ធ)
៥. ចុះស៊ើបអង្កេត
៦. ផ្តល់ដំណឹងដល់អ្នកប្តឹងពីវិវត្តរបស់ពាក្យបណ្តឹង
៧. វិភាគពាក្យបណ្តឹងទទួលបានជាបន្តបន្ទាប់ ដើម្បីធ្វើឱ្យប្រសើរឡើងនូវដំណើរការ



ការផ្តល់ព័ត៌មានត្រឡប់ដល់អ្នកប្តឹងតវ៉ា :

- នៅការិយាល័យក្រុមចេញចូលតែមួយ
- ប្រព័ន្ធទូរស័ព្ទឥតគិតថ្លៃសេវា/ប្រព័ន្ធទូរលេខ
- តាម ប្រៃសណីយ៍
- តាមសហគមន៍/អង្គភាពជំនាញ
- តាមរយៈក្រុមប្រឹក្សា
- ប្រព័ន្ធអ៊ីនធឺណែត/អ៊ីម៉ែល

ជំរើសនៃសំណង

- ការសុំទោស
 - ការពន្យល់បកស្រាយ
 - ការធានាអះអាងដោយធ្វើសកម្មភាពជាថ្មី និងការត្រួតពិនិត្យតាមដាន
 - សកម្មភាពដោះស្រាយ
 - សំណងជាប្រាក់
- ៣ - ប្រព័ន្ធបណ្តឹងតវ៉ាមាន ប្រសិទ្ធផល គួរតែ
- ងាយស្រួលរក និងផ្សព្វផ្សាយជាសាធារណៈឱ្យបានទូលំទូលាយ
 - ងាយស្រួលយល់ និងប្រើប្រាស់បាន
 - ប្រើភាសាសាមញ្ញ
 - រហ័ស (កំណត់ពេលវេលាដោះស្រាយជាក់លាក់ និងផ្តល់ដំណឹងដល់អ្នកប្តឹងពីការវិវត្ត)
 - យុត្តិធម៌ និងមិនលំអៀងក្នុងការសើបអង្កេត
 - រក្សាការសង្កត់ រវាងមន្ត្រីទទួលបណ្តឹង និងអ្នកប្តឹង
 - ផ្តល់ព័ត៌មានដល់មន្ត្រីថ្នាក់លើ ដើម្បីធ្វើឱ្យប្រសើរនូវការផ្តល់សេវា
 - បែងចែកបណ្តឹង និងកំណត់ទំហំនៃបណ្តឹងតវ៉ា
 - អាចកំណត់បាននៅពេលវេលាឆ្លើយតបសមស្រប
 - អាចឱ្យអ្នកប្តឹងដឹងពីសកម្មភាពដែលត្រូវដោះស្រាយបណ្តឹង