



**បដិសន្ធិការកិច្ច
ក្នុងការផ្តល់សេវារបស់ការិយាល័យ
ប្រកចេញចូលតែមួយ**

រៀបចំដោយ៖ នាយកដ្ឋានមុខងារ និងធនធាន
អគ្គនាយកដ្ឋានរដ្ឋបាល ក្រសួងមហាផ្ទៃ

មាតិកា

១. សេចក្តីផ្តើម

២. និយមន័យបដិសណ្ឋានកិច្ច

៣. របៀបនៃការធ្វើបដិសណ្ឋានកិច្ច

៤. ការប្រាស្រ័យទាក់ទងរវាងអ្នកផ្តល់សេវា
និងប្រជាពលរដ្ឋ



១. សេចក្តីផ្តើម

ការធ្វើបដិសណ្ឋារកិច្ចរបស់បុគ្គលិកការិយាល័យច្រកចេញចូលតែមួយ
ជាមួយប្រជាពលរដ្ឋ ក្នុងគោលបំណង៖

- បង្កើនទំនុកចិត្ត ទំនាក់ទំនងល្អរវាងរដ្ឋបាលនិងប្រជាពលរដ្ឋ
- បង្កើនការចូលរួមរបស់ប្រជាពលរដ្ឋក្នុងការស្នើសុំសេវាតាមការិយាល័យច្រកចេញចូលតែមួយ
- ផ្លាស់ប្តូរឥរិយាបថពីអ្នកគ្រប់គ្រងទៅជាអ្នកផ្តល់សេវា
- ទទួលបានយោបល់ត្រលប់ពីអ្នកស្នើសុំសេវាលើសេវាកម្មរបស់ការិយាល័យច្រកចេញចូលតែមួយ



២. និយមន័យ

អ្វីជាបដិសណ្ឋារកិច្ច ?



២. និយមន័យ បដិសន្ធិការកិច្ច

គឺជាអាកប្បកិរិយានៃការទទួលស្វាគមន៍ប្រជាពលរដ្ឋ ដោយ
ប្រើកាយវិការ ទឹកមុខ និងពាក្យសំដីទន់ភ្លន់ រួសរាយ រាក់ទាក់
ប្រកបដោយសីលធម៌ សុជីវធម៌ និងផ្តល់សេវាកម្មប្រកបដោយ
គុណភាព តម្លាភាព ប្រសិទ្ធភាព និងឆ្លើយតបតាមតម្រូវការជាក់
ស្តែងរបស់ប្រជាពលរដ្ឋ។

លទ្ធផលនៃការធ្វើបដិសណ្ឋារកិច្ចល្អ៖



- ✓ ការសរសើរ កេរ្តិ៍ឈ្មោះល្អ
- ✓ ការគាំទ្រ ការពេញចិត្ត និងការចូលរួម
- ✓ ប្រជាពលរដ្ឋបន្តមកទទួលសេវាកាន់តែច្រើន



លទ្ធផលនៃការធ្វើបដិសណ្ឋារកិច្ចមិនល្អ៖



- ✓ ការត្អូញត្អែរ មិនពេញចិត្ត បណ្តឹងតវ៉ា
- ✓ ការផ្សព្វផ្សាយមិនល្អ
- ✓ ប្រជាពលរដ្ឋបាត់ជំនឿ ឈប់មកទទួលសេវា
- ✓ រដ្ឋបាលឃ្នាតឆ្ងាយពីប្រជាពលរដ្ឋ

៣. របៀបនៃការធ្វើបដិសណ្ឋារកិច្ច

៣.១. ការរៀបចំទឹកនៃខ និងបទ្កភាពងាយស្រួលដល់ប្រជាពលរដ្ឋ

- កន្លែងផ្តល់សេវានៅកៀកប្រជាពលរដ្ឋ
- កន្លែងផ្តល់សេវាមានអនាម័យ មានជាសុភាពនិងសោភ័ណភាព
- កន្លែងសម្រាប់ផ្តល់ព័ត៌មាន ការទទួលបណ្តឹងតវ៉ា និងព័ត៌មាន ត្រឡប់ពី ប្រជាពលរដ្ឋ
- មានផ្លាកសញ្ញា ឬគំនូសបង្ហាញទីតាំងច្បាស់លាស់
- មានកន្លែងអង្គុយរង់ចាំ



៣.២- លក្ខណសម្បត្តិ និងឥរិយាបថរបស់បុគ្គលិក

ក- សមត្ថភាពក្នុងការបំពេញការងារ

- ត្រូវមានចំណេះដឹងលើកិច្ចការរបស់ខ្លួន មានបទពិសោធន៍ក្នុងការងារ និងមានភាពស្មោះត្រង់
- បំពេញការងារដោយមានការទទួលខុសត្រូវ សណ្តាប់ធ្នាប់ និងរបៀបរៀបរយ
- ត្រូវបំពេញការងារប្រកបដោយប្រសិទ្ធភាព និងគណនេយ្យភាព
- គោរពពេលវេលា និងក្រមសីលធម៌វិជ្ជាជីវៈ



ខ- ឥរិយាបថរបស់បុគ្គលិក

☞ ការរៀបចំរាងកាយ និងសម្លៀកបំពាក់

រូបរាងកាយ និងសម្លៀកបំពាក់ គឺជាចំណុចចាប់អារម្មណ៍ និងទាក់ទាញពីប្រជាពលរដ្ឋ។ ហេតុដូច្នេះយើងគួររៀបចំរាងឱ្យបានសមសួន និងសម្លៀកបំពាក់ឱ្យបានសមរម្យ។



☞ **ការញាត្រឹម** ៖ បង្ហាញការយកចិត្តទុកដាក់ ការចាប់អារម្មណ៍ ភាពរស់រាយ និងទំនាក់ទំនងល្អចំពោះ ប្រជាពលរដ្ឋ។

☞ **ការជម្រាបសួរ** ៖ គឺជាសុំដីវធម៌របស់ប្រជាពលរដ្ឋខ្មែរ ដែលតែងតែជម្រាបសួរដោយធ្វើការសំពះ និងនិយាយពាក្យថា “ខ្ញុំ ឬនាងខ្ញុំសូមជម្រាបសួរ ” នៅរាល់ពេលដែលយើងបានជួបគ្នា។

ការជម្រាបសួរប្រជាពលរដ្ឋ មានន័យថា ៖

- រដ្ឋបាលយកចិត្តទុកដាក់ចំពោះប្រជាពលរដ្ឋគ្រប់រូប
- ប្រជាពលរដ្ឋបានទទួលនូវការគោរព





របៀបសម្តែងរបស់ខ្មែរ
Khmer Greeting Style

៥- កម្ពស់ចិញ្ចើមឡើងលើ : ទេវតាព្រះឥន្ទ្រ ព្រះព្រហ្ម ឬ បូងស្លុង ឯ^{្រ}
 សំបូងសម្រួង (FOREHEAD LEVEL)
 Praying, Deva, Brahma, God



៤- កម្ពស់ចិញ្ចើម : ព្រះមហាក្សត្រ ព្រះសង្ឃ ឬ ឯ^{្រ}
 វត្ថុសំក្តីសិទ្ធិ សក្ការៈ (EYEBROW LEVEL)
 King, Monks, Sacred Objects



៣- កម្ពស់ចុងត្រមុខ : មាតាបិតា ជីដូនជីតា ឯ^{្រ}
 ឬ គ្រូបាណាចារ្យ (NOSE LEVEL)
 Parents, Grandparents, Teachers



២- កម្ពស់មាត់ : វ័យចាស់ជាង ឋានៈធំជាង
 ឬ ចៅហ្វាយនាយ (MOUTH LEVEL)
 Bosses, Older Persons, Higher Ranking Persons



១- កម្ពស់ដើមទ្រូង : វ័យ ឋានៈស្មើគ្នា ឬ
 មិត្តភក្តិ (CHEST LEVEL)
 Friends or Same-Age Persons



👉 ការប្រើប្រាស់ក្រសែត្នែក



អ្នកផ្តល់សេវាគួរតប្បី៖

- មើលមុខប្រជាពលរដ្ឋដោយភាពស្មោះស្មាល រាក់ទាក់ និងស្វាគមន៍ ក្នុងរយៈពេល ៥វិនាទីមុននឹងងាកមុខចេញ ។
- រក្សាក្រសែត្នែកឱ្យមានលំនឹង មិនក្រឡើងក្រឡាប់នៅពេលសន្ទនា។

អ្នកផ្តល់សេវាមិនគួរតប្បី៖

- សំឡឹងផ្តោតមើលមុខគាត់យូរពេក។
- ព្រិតត្នែកយូរពេកក្នុងពេលនិយាយ ឬសន្ទនា។



ការរៀបចំកាយវិការ និងទីកម្មខ

កាយវិការ និងទីកម្មខ គឺជាសញ្ញាដ៏សំខាន់ក្នុងការធ្វើបដិសណ្ឋារកិច្ច និងក្នុងទំនាក់ទំនងរាល់កិច្ចការងារផ្សេងៗ។

ការរៀបចំកាយវិការនិងទីកម្មខឱ្យបានសមសួន ចៀសវាងកាយវិការអវិជ្ជមានពេលសន្ទនាដូចជា ច្រត់ចង្កេះ គងអន្ទាក់ខ្លា អង្រួនជើង កេះនេះ កេះនោះ មិននៅស្ងៀម ធ្វើមុខក្រញ៉ូរ ឬក្រែវក្រោធាល។



ត្រូវចេះរៀនញញឹមនៅពេលមាន
សម្ពាធបញ្ញា ឱ្យដូចការញញឹមនៅ
ពេលយើងសប្បាយចិត្ត។



ញញឹមដោយស្មោះសរ មិនត្រូវក្អែកបន្លំ។

☞ **ការឱនលំទោន និងការប្រើប្រាស់សំលេង ពាក្យសំដី**

ការប្រើប្រាស់សំលេង ពាក្យសំដីទៅកាន់ប្រជាពលរដ្ឋមកស្នើសុំសេវាមានសា
រៈសំខាន់ណាស់ ដែលទាមទារឱ្យមានការប្រុងប្រយ័ត្ន និងជៀសវាងកម្រិតសំលេង
ឬសំនៀងលាន់ឮខ្លាំង។

☞ ការគួរសម និងការគោរព

ការគួរសម

ការគួរសមមានន័យថា មានអាកប្បកិរិយាសុភាពរាបសារ ទន់ភ្លន់ ទាំងកាយ វាចា និងចិត្ត។ មន្ត្រីត្រូវបង្ហាញការគួរសមចំពោះប្រជាពលរដ្ឋ ក្នុងនាមជាអ្នកផ្តល់សេវា ដើម្បីបង្ហាញអំពីការយកចិត្តទុកដាក់ និងការពេញចិត្តក្នុងការផ្តល់សេវាជូនប្រជាពលរដ្ឋ។

ការគោរព

ការគោរព អាចមានរូបភាពជាការសំពះ ការឱនលំទោន ការគួរសម ការចាប់ដៃគ្នា ការសម្តែងការវកិច្ច ការនិយាយពាក្យសំដីទន់ភ្លន់ ការធ្វើតាមបញ្ជា ការមិនបៀតបៀនដល់វត្ថុ ដែលមិនមែនជាកម្មសិទ្ធិរបស់ខ្លួន។



សម្រាប់ថ្នាក់ដឹកនាំ និងមន្ត្រីនៃការិ.ច្រ១ ត្រូវគោរពប្រជាពលរដ្ឋតាមរយៈ៖

- ប្រើពាក្យសំដីទន់ភ្លន់ ឥរិយាបថសុភាពរាបសារ។
- មិនបង្ហាញឬកញ្ជើងឆ្មើងឆ្មើង សង្កត់សង្កិន ដោយអាងខ្លួនជាមន្ត្រី។
- ទទួលស្គាល់កំហុសឆ្គង ភាពមិនប្រក្រតីណាមួយដែលខ្លួនបានប្រព្រឹត្ត។
- ទទួលយកបញ្ហា ឬការមិនពេញចិត្តរបស់ប្រជាពលរដ្ឋ។

☞ ការថ្លែងអំណរគុណ

ការថ្លែងអំណរគុណ គឺជាអាប្បកិរិយាដ៏ល្អប្រសើរ ដើម្បី តបស្នង ឬសម្តែងចេញមកក្រៅពីសន្តានចិត្ត ក្រោយពេលដែលអ្នក ដទៃបានជួយសង្គ្រោះ ឧបត្ថម្ភ គាំទ្រ ឬជួយកិច្ចការងារអ្វីមួយដល់ យើង។



៣.៣. ការផ្តល់សេវាកម្មរហ័ស និងឆ្លើយតបតាមតម្រូវការ

- ផ្តល់សេវាតាមគោលការណ៍កំណត់
- ក្នុងករណីផ្តល់សេវាបានមុនកាលកំណត់ បុគ្គលិកត្រូវទំនាក់ទំនងទៅអ្នកស្នើសុំសេវាដើម្បីមកទទួលឯកសារសម្រេច
- ផ្តល់សេវាប្រកបដោយការទទួលខុសត្រូវ និងច្បាស់លាស់
- បង្ហាញអំពីការយកចិត្តទុកដាក់ក្នុងការផ្តល់ព័ត៌មាន និងសម្របសម្រួលទៅតាមទិដ្ឋភាពជាក់ស្តែងរបស់អ្នកប្រើប្រាស់សេវា និងជនងាយរងគ្រោះ
- ប្រជាពលរដ្ឋមកស្នើសុំសេវាដោយគ្មានការរំខានពីអន្តរការី
- បង្កើតឱ្យមានយន្តការពិនិត្យ និងកែលំអ និងធ្វើបច្ចុប្បន្នភាពលើដំណើរការ លក្ខខណ្ឌ និងនីតិវិធីនៃការផ្តល់សេវា



៤. ការច្រាសយកកំណត់រវាងអ្នកផ្តល់សេវា និងប្រជាពលរដ្ឋ

៤.១- កត្តាចម្បងដែលតែងតែធ្វើឱ្យប្រជាពលរដ្ឋមិនពេញចិត្ត គឺ៖

បុគ្គលិក

- បុគ្គលិកដែលមិនស្តាប់នូវការស្នើសុំ ឬការចង់បានរបស់ប្រជាពលរដ្ឋដែលធ្វើឱ្យពួកគាត់មានអារម្មណ៍ថា ត្រូវបានគេបំភ្លេច
- បុគ្គលិកដែលមិនស្មោះត្រង់
- បុគ្គលិកដែលគ្មានចំណេះដឹង ឬមានចំណេះដឹងតិចតួចអំពីព័ត៌មានការងារដែលខ្លួនកំពុងបំពេញ។

ការផ្តល់សេវាដែលធ្វើឱ្យប្រជាពលរដ្ឋពេញចិត្ត គឺធ្វើមពីការរៀបចំល្អនូវ កាយ វាចា និងចិត្ត។

មន្ត្រីផ្តល់សេវាត្រូវប្រកាន់ខ្ជាប់នូវភាពច្បាស់លាស់ សុចរិតភាព និងភាពយុត្តិធម៌ ដើម្បីឱ្យប្រជាពលរដ្ឋជឿទុកចិត្ត។

បដិសណ្ឋារកិច្ច



(19)

៤.២- អ្នកផ្តល់សេវាត្រូវប្រកាន់គោលការណ៍ដូចខាងក្រោម៖

១. មានឆន្ទៈ និងភាពស្មោះត្រង់ក្នុងការបម្រើសេវា
២. ទឹកមុខស្រស់ស្រាយ រួសរាយរាក់ទាក់ ប្រុងប្រយ័ត្ន និងធ្វើឱ្យប្រជាពលរដ្ឋជឿជាក់ថា គាត់នឹងទទួលបានអ្វីដែលរំពឹងទុក
៣. ផ្តល់ការពន្យល់ ណែនាំ និងព័ត៌មានឱ្យបានច្បាស់លាស់
៤. ត្រូវចាត់ទុកប្រជាពលរដ្ឋ ជាមនុស្សសំខាន់
៥. ស្វែងរកអ្វីដែលជាតម្រូវការប្រជាពលរដ្ឋ និងបង្កើតទំនាក់ទំនងល្អ



៤. ការច្រាសយកទាក់ទងរវាងអ្នកផ្តល់សេវា និងប្រជាពលរដ្ឋ

- ៦. ករណីការផ្តល់សេវាមានការយឺតយ៉ាវ ត្រូវបង្ហាញនូវហេតុផល និងឱនលំទោន សុំទោសដោយញញឹម
- ៧. ចេះទប់ចិត្ត អត់ធ្មត់រាល់ពេលខឹង ដោយមិនត្រូវបង្ហាញតាមរយៈពាក្យសម្តី ក្រសែភ្នែក កាយវិការណាមួយឡើយ
- ៨. ករណីមានឧបសគ្គ ត្រូវបង្ហាញហេតុផល ផ្ដើមដោយពាក្យកាន់តែទន់ភ្លន់ សុំទោសដោយគោរព មុននឹងទាមទារឬស្នើសុំឱ្យប្រជាពលរដ្ឋបំពេញតាមតម្រូវការរបស់យើង។
- ៩. បញ្ជូនប្រជាពលរដ្ឋទៅកាន់បុគ្គលិកជំនាញ នៅពេលដែលលោកលោកស្រីមិនអាចបម្រើបាន។



៤. ការប្រាស្រ័យទាក់ទងរវាងអ្នកផ្តល់សេវា និងប្រជាពលរដ្ឋ

៤.៣- អ្នកផ្តល់សេវាត្រូវជៀសវាងនូវចំណុចដូចខាងក្រោម៖

- ១. ប្រើប្រាស់ពាក្យអសុរោះ គ្មានសីលធម៌ ទ្រគោះបោះបោក ស្តីបន្ទោស និងយាយមានន័យថាគេខុស គេមិនចេះ គេអន់ ឬពាក្យពេបជ្រាយ
- ២. លើកចំណុចខ្សោយ ឬកំហុសមកប្រាស្រ័យ ដើម្បីចង់ឈ្នះ
- ៣. និយាយពាក្យខ្លី កំបុតគ្មានសារប្រយោជន៍
- ៤. ទាមទារប្រាក់កម្រៃបន្ថែមជាថ្ងៃនឹងការបំពេញកិច្ចការរបស់ខ្លួន
- ៥. សន្ទនាទាក់ទងរឿងសាសនា នយោបាយ ពូជអំបូរនានា
- ៦. ទំពារអាហារពេលសន្ទនាជាមួយប្រជាពលរដ្ឋ
- ៧. មិនយកចិត្តទុកដាក់ ឆ្លើងកឆ្លើងដាក់ប្រជាពលរដ្ឋ ឬបង្ហាញភាពធុញទ្រាន់ជាមួយគាត់។



៤. ការច្រាសយកទាក់ទងរវាងអ្នកផ្តល់សេវា និងប្រជាពលរដ្ឋ

៤.៤- វិធីសាស្ត្រដោះស្រាយបញ្ហាជាមួយប្រជាពលរដ្ឋ

ដើម្បីដោះស្រាយបញ្ហាជាមួយប្រជាពលរដ្ឋដែលមានឥរិយាបថមិនសមរម្យ ក្នុងពេលមកស្នើសុំសេវានៅការិយាល័យច្រកចេញចូលតែមួយ បុគ្គលិក ផ្តល់សេវាត្រូវមានភាពអត់ធ្មត់ និងអាចប្រើប្រាស់វិធីសាស្ត្រដោះស្រាយមួយចំនួនដូចខាងក្រោម៖

- ទី១. ព្យាយាមស្តាប់អ្វីដែលគាត់និយាយ
- ទី២. បង្ហាញពីការយកចិត្តទុកដាក់
- ទី៣. ផ្តល់ដំណោះស្រាយឱ្យបានរហ័ស និងមានប្រសិទ្ធភាព

បដិសណ្ឋារកិច្ច



(23)

Customer

Excellent

Average

Poor





ស្នូលអរគុណ

