



**សាកលវិទ្យាល័យភូមិន្ទនីតិសាស្ត្រ
និង វិទ្យាសាស្ត្រសេដ្ឋកិច្ច**

សារណាមញ្ញប្រកាសកិច្ច

**ការគ្រប់គ្រងប្រតិបត្តិការតាមប្រព័ន្ធ E-Banking របស់
ធនាគារ ABA នៅក្នុងប្រទេសកម្ពុជា**

ស្រាវជ្រាវចាប់ពីថ្ងៃទី ២៧ ខែ មេសា ឆ្នាំ២០២១ ដល់ថ្ងៃទី ២៥ ខែ មិថុនា ឆ្នាំ២០២១

តាក់តែងឡើងដោយ ៖

និស្សិតឈ្មោះ: **ក. រាជ័រ សុផាវីដា**
ក. ហេង ម៉េងហ៊ុយ

សាស្ត្រាចារ្យណែនាំ ៖

លោកស្រី ឡុន ម៉ារីឌី

ថ្នាក់បរិញ្ញាបត្រ គ្រប់គ្រងធុរកិច្ច

ជំនាន់ទី ០៥

ឆ្នាំចូលសិក្សា ២០១៧

ឆ្នាំសរសេរសារណា ២០២១

សេចក្តីថ្លែងអំណរគុណ

នាងខ្ញុំឈ្មោះ ហេង ម៉េងហ៊ុយ និង រាជវ៉ា សុផារីជា ជានិស្សិតបរិញ្ញាបត្រគ្រប់គ្រងធុរកិច្ច ឆ្នាំទី៤ ក្រុម M4A1 ជំនាន់ទី៥ នៃសាកលវិទ្យាល័យភូមិន្ទនីតិសាស្ត្រ និងវិទ្យាសាស្ត្រសេដ្ឋកិច្ច បានធ្វើសារណាបញ្ចប់ការសិក្សា ស្រាវជ្រាវលើប្រធានបទ “ ការគ្រប់គ្រងប្រតិបត្តិការតាមប្រព័ន្ធ E-Banking របស់ធនាគារ ABA នៅក្នុងប្រទេស កម្ពុជា ” ។

សូមធ្វើការគោរពថ្លែងអំណរគុណយ៉ាងជ្រាលជ្រៅចំពោះ

លោកឪពុក អ្នកម្តាយ ដែលជាអ្នកមានគុណ យ៉ាងធំធេងបំផុតចំពោះកូននិងបងប្អូនគ្រប់រូបដែលនៅ ក្នុងគ្រួសារ។លោកទាំងពីរគឺជាអ្នកដែលបានផ្តល់កំណើត ចិញ្ចឹមបីបាច់ថែរក្សា អប់រំទូន្មានប្រៀនប្រដៅអោយ យើងប្រព្រឹត្តិតែអំពើល្អតាំងពីតូចរហូតដល់ធំដែលមានប្រយោជន៍ចំពោះខ្លួនឯង គ្រួសារនឹងសង្គមជាតិទាំងមូល។លើសពីនេះទៅទៀតលោកបានផ្តល់ទាំងកម្លាំងចិត្ត ថវិកា ជួយជ្រោមជ្រែងដើម្បីអោយយើងខ្ញុំបានសិក្សា រៀនសូត្ររហូតដល់ចប់ឧត្តមសិក្សានេះ ព្រមទាំងទុកពេលវេលាគ្រប់គ្រាន់ដើម្បីអោយយើងខ្ញុំអាចសរសេរ សម្រេចកិច្ចការស្រាវជ្រាវសារណានេះបាន។

ឯកឧត្តមសាកលវិទ្យាធិការ សាកលវិទ្យាធិការរង ព្រឹទ្ធបុរស ព្រឹទ្ធបុរសរង លោកគ្រូ និងអ្នកគ្រូ សាស្ត្រាចារ្យ ព្រមទាំងបុគ្គលិកទាំងអស់នៃសាកលវិទ្យាល័យភូមិន្ទនីតិសាស្ត្រ និងវិទ្យាសាស្ត្រសេដ្ឋកិច្ច ដែលបាន ខិតខំយកចិត្តទុកដាក់បង្ហាត់បង្រៀន ផ្តល់ជាចំណេះដឹងប្រកបដោយក្រមសីលធម៌តាំងពីឆ្នាំទីមួយ រហូតដល់ បញ្ចប់ឆ្នាំ។មិនតែប៉ុណ្ណោះលោកក៏បានលះបង់អស់ពីកម្លាំងកាយចិត្តក្នុងការដឹកនាំ នឹងផ្តល់ដំបូន្មានល្អៗព្រម ទាំងចែករំលែកនូវបទពិសោធន៍ដ៏មានតម្លៃទាំងក្នុងការសិក្សា និងការកសាងខ្លួននៅជាមនុស្សល្អនៅក្នុងសង្គម។

ជាតិសេសចំពោះលោកស្រីសាស្ត្រាចារ្យ ឡុង ម៉ាមីឌី ដែលជាសាស្ត្រាចារ្យដឹកនាំសរសេរសារណា បញ្ចប់ការសិក្សានេះ។ យើងខ្ញុំសូមធ្វើការដឹងគុណចំពោះសាស្ត្រាចារ្យដែលបានចំណាយពេលវេលាដ៏មានតម្លៃ នៅក្នុងការណែនាំ ចង្អុលបង្ហាញ ផ្តល់ជាឯកសារផ្សេងៗ និងយោបល់ល្អៗដើម្បីជំនួយនៅក្នុងការសរសេរសារ ណាបញ្ចប់ការសិក្សានេះ ព្រមទាំងកែលម្អនូវរាល់ចំណុចខ្វះខាតទាំងឡាយ ដើម្បីអោយអត្ថបទសិក្សាស្រាវជ្រាវ មួយនេះមានតម្លៃអាចយកទៅប្រើប្រាស់បាន។ ដោយឡែក រៀបចំរងដែលបានបន្សល់ទុកនូវស្នាដៃល្អៗជាច្រើន សម្រាប់ធ្វើជាគម្រូដល់ពួកយើងខ្ញុំ ក៏ដូចជាប្អូនៗនិស្សិតជំនាន់ក្រោយៗទៀតដែលមានចំណាប់អារម្មណ៍លើ ប្រធានបទនេះ។

ជាចុងបញ្ចប់យើងខ្ញុំសូមគោរពជូនពរជ័យទៅដល់លោកអ្នកមានគុណគ្រប់រូប អោយមានសុខភាពល្អ ជួប ប្រទះតែសេចក្តីសុខសុភមង្គល និងទទួលបាននូវពុទ្ធពរទាំង ៤ ប្រការគឺ អាយុ វណ្ណៈ សុខៈ ពលៈ កុំបីឃ្លៀង ឃ្លាតឡើយ។

អារម្ភកថា

នាសតវត្សចុងក្រោយនេះយើងសង្កេតឃើញថា ប្រទេសកម្ពុជាមានការរីកចម្រើនខ្លាំងទៅលើគ្រប់វិស័យទាំងអស់ ទោះបីជាស្ថិតនៅក្នុងដំណាក់កាលកំពុងអភិវឌ្ឍន៍ក៏ពិតមែន។ នៅក្នុងការរីកចម្រើនទាំងអស់នោះក៏បានជំរុញអោយសេដ្ឋកិច្ចប្រទេសកម្ពុជាឲ្យកាន់តែមានភាពខ្លាំងក្លាទៅមុខ។ ដោយឡែកនាពេលបច្ចុប្បន្ននេះវិស័យពាណិជ្ជកម្មបានដើរតួយ៉ាងសំខាន់នៅក្នុងការពង្រីកនូវសេដ្ឋកិច្ចរបស់ប្រទេសកម្ពុជា ដែលមានបណ្តាលក្រុមហ៊ុនធំៗជាច្រើនបានឈានជើងចូលមកវិនិយោគ ក្នុងប្រទេសដោយផ្ទាល់ ដែលធ្វើឲ្យផ្នែកពាណិជ្ជកម្មរបស់ប្រទេសមានភាពរីកចម្រើនជាលំដាប់។ លើសពីនេះទៅទៀតវិស័យធនាគារក៏បានរីកដុះដាលជាបន្តបន្ទាប់ដែលបានជួយសម្រួលទៅដល់ សេដ្ឋកិច្ចប្រទេសជាតិក៏ដូចជាប្រជាពលរដ្ឋទាំងអស់ផងដែរ។ សម្រាប់វិស័យនេះនៅក្នុងប្រទេសកម្ពុជា គឺពិតជាមានការប្រកួតប្រជែងខ្លាំងពីសំណាក់ក្រុមហ៊ុនទាំងក្នុងនិងក្រៅស្រុកផងដែរ។ ដូច្នោះហើយទើបគ្រប់បណ្តាលក្រុមហ៊ុនទាំងអស់នោះ បានខិតខំព្យាយាមរិះរកវិធីសាស្ត្រ ដើម្បីធ្វើយ៉ាងណាពង្រឹងនូវការគ្រប់គ្រងប្រតិបត្តិការរបស់ខ្លួនឲ្យទទួលបាននូវប្រសិទ្ធភាពខ្ពស់បំផុត។

ដោយសង្កេតឃើញថា ការគ្រប់គ្រងប្រតិបត្តិការគឺជាផ្នែកមួយដ៏សំខាន់ក្នុងការធ្វើអោយអាជីវកម្មមានការរីកលូតលាស់ទៅមុខបានលឿន ហើយកំឡុងពេលបច្ចុប្បន្ននេះក៏មានការកើតឡើងនូវជម្លោះតក្កាតជាសកលដោយវីរុសមួយឈ្មោះថា Covid-19 ដែលមានប្រភពមកពីប្រទេសចិន ហើយបានរាតត្បាតទៅគ្រប់បណ្តាលប្រទេសនៅលើពិភពលោករួមទាំងប្រទេសកម្ពុជាផងដែរ។ ដែលបានធ្វើអោយផ្នែកធនាគារមានសន្ទុះនៃការគ្រាំទ្រយ៉ាងខ្លាំងពីសំណាក់អ្នកប្រើប្រាស់ ហេតុដូច្នោះហើយទើបបានជាក្រុមយើងខ្ញុំសម្រេចចិត្តជ្រើសរើស នឹងធ្វើការសិក្សាទៅលើ ការគ្រប់គ្រងប្រតិបត្តិការតាមប្រព័ន្ធ E-banking របស់ធនាគារ ABA នេះនឹងមានការរៀបរាប់ពីចំណុចសំខាន់ៗក្នុងការគ្រប់គ្រងប្រតិបត្តិការដូចជា និយមន័យ ទ្រឹស្តី ទម្រង់បែបបទ ក៏ដូចជាដំណើរការនៃការគ្រប់គ្រងប្រតិបត្តិការតាមប្រព័ន្ធ E-Banking នៅក្នុងធនាគារ ABA និងការវិវត្តរបស់ប្រព័ន្ធ E-Banking នៅក្នុងប្រទេសកម្ពុជាជាដើម។

យើងខ្ញុំជានិស្សិតថ្នាក់បរិញ្ញាបត្រគ្រប់គ្រងធុរកិច្ច ជំនាន់ទី ៥ ក្រុម M4A1 នៃសាកលវិទ្យាល័យភូមិន្ទនីតិសាស្ត្រ និងវិទ្យាសាស្ត្រសេដ្ឋកិច្ច ឆ្នាំសិក្សា ២០២០-២០២១ មានភាពសោមន្ទីរកាយយ៉ាងខ្លាំងដែលអាចមានឱកាសរសេរ និងចងក្រងកិច្ចការស្រាវជ្រាវស្តីពី **“ការគ្រប់គ្រងប្រតិបត្តិការតាមប្រព័ន្ធ E-Banking របស់ធនាគារ ABA នៅក្នុងប្រទេសកម្ពុជា”**នេះឡើង។ អត្ថបទសិក្សាស្រាវជ្រាវនេះបានតាក់តែងឡើងក្នុងគោលបំណងដើម្បីទុកជាកស្ថានភាពនៃចំណេះដឹងដែលពួកខ្ញុំបានទទួលពីសាស្ត្រាចារ្យក្នុងការសិក្សាឧត្តមសិក្សានេះ ក៏ដូចជាដើម្បីផ្តល់ជាចំណេះដឹង ជាមូលដ្ឋានគ្រឹះសំខាន់ៗព្រមទាំង ការអនុវត្តជាក់ស្តែងទាក់ទងទៅនឹងការគ្រប់គ្រងប្រតិបត្តិការតាមប្រព័ន្ធ E-Banking ដល់និស្សិតជំនាន់ក្រោយ និងអ្នកអាន។ ម៉្យាងទៀតដោយហេតុថាអត្ថបទសិក្សា

ស្រាវជ្រាវនេះជាអត្ថបទស្រាវជ្រាវថ្មីមួយដែលពុំទាន់មានការតាក់តែងនៅឡើយដោយនិស្សិតផ្នែកគ្រប់គ្រងធុរកិច្ចនៃសាកលវិទ្យាល័យភូមិន្ទនីតិសាស្ត្រ និងវិទ្យាសាស្ត្រសេដ្ឋកិច្ច។ យើងខ្ញុំសង្ឃឹមថាសៀវភៅនេះនឹងជាឯកសារមួយដែលអាចផ្តល់អត្ថប្រយោជន៍ជាច្រើនដល់និស្សិត ដែលមានចំណាប់អារម្មណ៍ទៅលើប្រធានបទដែលទាក់ទងនឹងការគ្រប់គ្រងប្រតិបត្តិការតាមប្រព័ន្ធ E-Banking ហើយមានបំណងចង់ធ្វើការសិក្សាស្រាវជ្រាវបន្ថែម។

ជាចុងក្រោយយើងខ្ញុំក៏សូមធ្វើការខន្តីអភ័យទោសចំពោះរាល់កំហុសខុសឆ្គង និងកខ្វះខាតដែលកើតមានឡើងដោយអចេតនានៅក្នុងការរៀបចំពាក្យពេចន៍ អក្ខរាវិរុទ្ធ សំណេរ និងអត្ថន័យជាដើម។ ហេតុដូច្នេះយើងខ្ញុំនឹងរង់ចាំទទួលនូវការរិះគន់ដើម្បីស្ថាបនាអំពីរាល់កំហុសខុសឆ្គងទាំងឡាយដោយសេចក្តីពេញចិត្ត ហើយយើងខ្ញុំនឹងខិតខំកែប្រែអោយកាន់តែមានភាពល្អប្រសើរឡើង។

មាតិកា

ទំព័រ

បញ្ជីអក្សរកាត់.....	vii
បញ្ជីរូបភាព.....	viii
បញ្ជីតារាង.....	ix
បញ្ជីឧបសម្ព័ន្ធ.....	x

សេចក្តីផ្តើម

១. លំនាំបញ្ហានៃការស្រាវជ្រាវ.....	១
២. ចំណោទបញ្ហានៃការស្រាវជ្រាវ.....	២
៣. កម្មវត្ថុនៃការស្រាវជ្រាវ.....	២
៤. ទំហំ និងវិសាលភាពនៃការស្រាវជ្រាវ.....	៣
៥. វិធីសាស្ត្រនៃការស្រាវជ្រាវ.....	៣
៥.១ ប្រភេទនៃការស្រាវជ្រាវ.....	៤
៥.២ ប្រភេទនៃទិន្នន័យ.....	៤
៥.៣ វិធីសាស្ត្រវិភាគទិន្នន័យ.....	៥
៦. អត្ថប្រយោជន៍នៃការសិក្សាស្រាវជ្រាវ.....	៥
៧. រចនាសម្ព័ន្ធនៃការស្រាវជ្រាវ.....	៦

ជំពូកទី១

ការរំលឹកទ្រឹស្តី

១.១ និយមន័យ.....	៨
១.១.១ ការគ្រប់គ្រង.....	៨
១.១.២ ប្រតិបត្តិការ.....	៨
១.១.៣ ការគ្រប់គ្រងប្រតិបត្តិការ.....	៩
១.១.៤ ឋានានុក្រមនៃការគ្រប់គ្រងប្រតិបត្តិការ.....	៩
១.១.៥ ផែនការនៃការគ្រប់គ្រងប្រតិបត្តិការ.....	៩
១.១.៦ ដំនើរការនៃការគ្រប់គ្រងប្រតិបត្តិការ.....	១០
១.១.៧ សារៈសំខាន់នៃការគ្រប់គ្រងប្រតិបត្តិការនៅក្នុងអង្គការ.....	១១

១.២ វត្ថុបំណងនៃការគ្រប់គ្រងប្រតិបត្តិការ.....	១២
១.២.១ គុណភាពទំនិញ នឹងសេវាកម្ម.....	១២
១.២.២ សេចក្តីពេញចិត្តរបស់អតិថិជន.....	១២
១.២.៣ ប្រាក់ចំណូលកើនឡើង.....	១៣
១.២.៤ គុណសម្បត្តិប្រកួតប្រជែង.....	១៣
១.២.៥ ការអនុលោម.....	១៣
១.២.៦ ការលើកទឹកចិត្តបុគ្គលិក.....	១៣
១.២.៧ ការកាត់បន្ថយចំណាយប្រតិបត្តិការ.....	១៤
១.៣ ប្រព័ន្ធ E-banking.....	១៤
១.៣.១ និយមន័យ E-banking.....	១៤
១.៣.២ ទម្រង់និងបែបបទ E-banking.....	១៥
១.៣.២.១ លក្ខណៈនៃប្រព័ន្ធ E-banking.....	១៥
១.៣.២.១.១ Debit Card.....	១៥
១.៣.២.១.២ ATMs.....	១៥
១.៣.២.១.៣ Mobile payments.....	១៦
១.៣.២.១.៤ Mobile check deposits.....	១៦
១.៣.២.២ ដំនើរការនៃការប្រើប្រាស់ប្រព័ន្ធ E-banking.....	១៧
១.៣.៣ លក្ខណៈសម្បត្តិរបស់ប្រព័ន្ធ E-banking.....	២០
១.៣.៣.១ អត្ថប្រយោជន៍.....	២០
១.៣.៣.២ ផលប៉ះពាល់.....	២១
១.៣.៤ គោលដៅក្នុងការគ្រប់គ្រងប្រតិបត្តិការតាមប្រព័ន្ធ E-banking.....	២២
១.៣.៤.១ សុវត្ថិភាពអតិថិជន.....	២២
១.៣.៤.២ Automated ATMs.....	២២
១.៣.៤.៣ Cell Banking.....	២៣
១.៣.៤.៤ Virtual banks.....	២៣

ជំពូកទី២

ដំនើរការវិវត្តន៍ប្រព័ន្ធ E-banking នៅក្នុងប្រទេសកម្ពុជា

២.១ ប្រវត្តិរបស់ E-banking.....	២៤
២.១.១ ការឈានចូលមកដល់ប្រទេសកម្ពុជា.....	២៥
២.១.១.១ ទិដ្ឋភាពទូទៅ.....	២៥
២.១.១.២ ការសិក្សាពីឥរិយាបថទីផ្សារ.....	២៦
២.១.២ ធនាគារក្នុងស្រុក.....	២៦
២.១.២.១ ACLEDA.....	២៦
២.១.២.២ CIMB Bank.....	២៨
២.១.២.៣ Maybank.....	៣០
២.២ របៀបនៃការគ្រប់គ្រង.....	៣១
២.២.១ ដំនើរការប្រតិបត្តិការប្រព័ន្ធ E-banking.....	៣១
២.២.២ បែបបទនៃការដាក់ចេញ.....	៣៣
២.៣ កម្មវត្ថុទូទៅនៃប្រព័ន្ធ E-banking.....	៣៣
២.៣.១ សន្ទុះនៃការប្រើប្រាស់.....	៣៣
២.៣.២ អត្ថប្រយោជន៍នៃសេវាកម្ម E-banking.....	៣៤
២.៣.២.១ ភាពងាយស្រួល.....	៣៤
២.៣.២.២ សុវត្ថិភាព.....	៣៥
២.៣.២.៣ ផ្តល់ភាពរហ័ស.....	៣៥
២.៣.៣ គុណវិបត្តិនៃការប្រើប្រាស់ប្រព័ន្ធ E-banking.....	៣៦
២.៣.៣.១ ភាពអសកម្ម.....	៣៦
២.៣.៣.២ កង្វះការទំនាក់ទំនង.....	៣៦
២.៣.៣.៣ បញ្ហាប្រតិបត្តិការ.....	៣៧

ជំពូកទី៣

ការគ្រប់គ្រងប្រតិបត្តិការជាក់ស្តែងរបស់ធនាគារ ABA តាមប្រព័ន្ធ

E-banking នៅក្នុងប្រទេសកម្ពុជា

៣.១ ទិដ្ឋភាពទូទៅរបស់ធនាគារ ABA	៣៨
៣.១.១ ប្រវត្តិសង្ខេបរបស់ធនាគារ.....	៣៨
៣.១.២ ដំណើរការវិវត្តន៍របស់ធនាគារ.....	៣៨
៣.១.៣ សាខារបស់ធនាគារនៅក្នុងប្រទេសកម្ពុជា.....	៤១
៣.១.៣.១ ទីតាំង និងភូមិសាស្ត្រទីស្នាក់ការកណ្តាល.....	៤២
៣.១.៤ អត្តសញ្ញាណរបស់ធនាគារ.....	៤២
៣.១.៥ ផែគូសហការរបស់ធនាគារ	៤៣
៣.២ រចនាសម្ព័ន្ធរបស់គណៈគ្រប់គ្រងធនាគារ.....	៤៤
៣.៣ បេសកកម្ម ទស្សនៈវិស័យ និងគុណតម្លៃ.....	៤៥
៣.៣.១ បេសកកម្ម.....	៤៥
៣.៣.២ ទស្សនៈវិស័យ.....	៤៦
៣.៣.៣ គុណតម្លៃ.....	៤៦
៣.៤ ភាពជោគជ័យរបស់ធនាគារ.....	៤៧
៣.៤.១ ពានរង្វាន់.....	៤៧
៣.៥ អំពីសេវាកម្មហិរញ្ញវត្ថុរបស់ធនាគារABA.....	៤៧
៣.៥.១ ABA 24/7.....	៤៧
៣.៥.២ កម្មវិធីABA Mobile.....	៤៨
៣.៥.២.១ គណនីហ្វឹស.....	៤៨
៣.៥.២.២ កាតនិម្មិតលើទូរស័ព្ទ.....	៤៩
៣.៥.២.៣ ទូទាត់វិក័យប័ត្រ.....	៥១
៣.៥.២.៤ ផ្ទេរប្រាក់ក្នុងស្រុកតាមទូរស័ព្ទ.....	៥២
៣.៥.២.៥ MoneyGram តាមទូរស័ព្ទ.....	៥២
៣.៥.៣ សេវាកម្ម ATMs.....	៥៣
៣.៥.៣.១ ម៉ាស៊ីនATMs.....	៥៣

៣.៥.៣.២ បណ្តាញ Easy Cash.....	៥៣
៣.៥.៤ សេវាដាក់ប្រាក់.....	៥៣
៣.៥.៤.១ មធ្យោបាយដាក់ប្រាក់.....	៥៣
៣.៥.៤.២ ម៉ាស៊ីនដាក់ប្រាក់.....	៥៤
៣.៥.៤.៣ ភ្នាក់ងារ Wing + TrueMoney + eMoney.....	៥៥
៣.៦ ដំនើរការនៃការគ្រប់គ្រងប្រតិបត្តិការប្រចាំឆ្នាំ.....	៥៦
៣.៦.១ របាយការណ៍ទូទៅប្រចាំឆ្នាំ ពីឆ្នាំ២០១៦ដល់២០២០.....	៥៦
៣.៧ ការវិភាគប្រតិបត្តិការ E-banking របស់ធនាគារ ABA.....	៦០
៣.៧.១ សេវាកម្ម.....	៦០
៣.៧.២ ទំនុកចិត្តរបស់អតិថិជន.....	៦០
៣.៧.៣ សុវត្ថិភាព.....	៦១
៣.៨ ភាពជោគជ័យនៃការអនុវត្តន៍ E-banking របស់ធនាគារ ABA.....	៦២
៣.៨.១ ការផ្តល់សេចក្តីពេញចិត្តដល់អតិថិជន.....	៦២
៣.៨.២ ការចាប់យកចំនែកទីផ្សារ.....	៦៣
៣.៨.២.១ យុទ្ធសាស្ត្រទីផ្សារ	៦៣
៣.៨.៣ ការពិភាក្សាប្រព័ន្ធអំពី E-banking នៅកំឡុងពេលកូវីដ 19.....	៦៣
៣.៨.៣.១ ការពន្លឿននៃប្រព័ន្ធ E-banking	៦៤
៣.៨.៣.១.១ E-Cash.....	៦៥
៣.៨.៣.១.២ Virtual Card.....	៦៥
៣.៨.៣.១.៣ QR code payment.....	៦៦
៣.៨.៣.១.៤ Instant account	៦៦
៣.៩ ការវិភាគ SWOT នៃប្រព័ន្ធ E-banking របស់ធនាគារ ABA.....	៦៧
៣.៩.១ ភាពខ្លាំងនៃការប្រើប្រាស់ប្រព័ន្ធ E-banking.....	៦៧
៣.៩.២ ភាពខ្សោយនៃការប្រើប្រាស់ប្រព័ន្ធ E-banking.....	៦៨
៣.៩.៣ ឱកាសរបស់ប្រព័ន្ធ E-banking.....	៦៩
៣.៩.៤ ការគំរាមកំហែងរបស់ប្រព័ន្ធ E-banking.....	៧០

សេចក្តីសន្និដ្ឋាន និងការផ្តល់អនុសាសន៍

១/ សេចក្តីសន្និដ្ឋាន.....៧១

២/ ការផ្តល់អនុសាសន៍.....៧២

ឯកសារយោង

ឧបសម្ព័ន្ធ

បញ្ជីអក្សរកាត់

E-cash	: Electronic Cash
E-bank	: Electronic Bank
EFT	: Electronic fund transfer
i-Bank	: Internet banking
PIN	: Personal identification numbers
SFNB	: Security First Network Bank
SMS	: Short message service
QR	: Quick Response

បញ្ជីរូបភាព

រូបភាពទី១÷ ស្លាកសញ្ញារបស់ធនាគារ ABA	៤៣
រូបភាពទី២÷ ក្រុមហ៊ុនដែលមានកិច្ចសហការប្រតិបត្តិការជាមួយធនាគារABA.....	៤៣
រូបភាពទី៣÷ ការទូទាត់ឥណទាន.....	៤៤
រូបភាពទី៤÷ ការផ្ទេរសាច់ប្រាក់ទៅបណ្តាលប្រទេសនានា.....	៤៤
រូបភាពទី៥÷ ការបញ្ចូលលុយតាមប្រព័ន្ធទូរស័ព្ទ.....	៥១

បញ្ជីតារាង

តារាងទី១- ចំនួនអ្នកប្រើប្រាស់ប្រព័ន្ធធនាគារតាមអ៊ិនធឺណែតគិតជាពាន់នាក់.....	៥៨
តារាងទី២- ចំនួនអ្នកប្រើប្រាស់ប្រព័ន្ធធនាគារតាមអ៊ិនធឺណែតគិតជាភាគរយ.....	៥៨

បញ្ជីឧបសម្ព័ន្ធ

- ឧបសម្ព័ន្ធទី១- មុខងារទាំងបួនរបស់ការគ្រប់គ្រងប្រតិបត្តិការ
- ឧបសម្ព័ន្ធទី២- ជំនើរការនៃការគ្រប់គ្រងប្រតិបត្តិការ
- ឧបសម្ព័ន្ធទី៣- កម្មវិធីធនាគារចល័តចំនួន ៧ ត្រូវបានសាកល្បង
- ឧបសម្ព័ន្ធទី៤- កាតATMរបស់ធនាគារ CIMB
- ឧបសម្ព័ន្ធទី៥- កាតATMរបស់ធនាគារMaybank
- ឧបសម្ព័ន្ធទី៦- បណ្តាញប្រតិបត្តិការរបស់ធនាគារABA ទាំង២៥ ខេត្តក្រុង
- ឧបសម្ព័ន្ធទី៧- ទីស្នាក់កាលកណ្តាលរបស់ធនាគារABA
- ឧបសម្ព័ន្ធទី៨- ទូទាត់វិក្កយប័ត្រអគ្គិសនី
- ឧបសម្ព័ន្ធទី៩- របាយការណ៍ប្រចាំឆ្នាំ ២០១៦
- ឧបសម្ព័ន្ធទី១០- របាយការណ៍ប្រចាំឆ្នាំ ២០១៧
- ឧបសម្ព័ន្ធទី១១- របាយការណ៍ប្រចាំឆ្នាំ ២០១៨
- ឧបសម្ព័ន្ធទី១២- របាយការណ៍ប្រចាំឆ្នាំ ២០១៩
- ឧបសម្ព័ន្ធទី១៣- របាយការណ៍ប្រចាំឆ្នាំ ២០២០

ಸಂಪನ್ಮೂಲ

សេចក្តីផ្តើម

១. លំនាំបញ្ជូននៃការស្រាវជ្រាវ

ស្របពេលដែលសេដ្ឋកិច្ចរបស់ប្រទេសកម្ពុជាមាន ការរីកចម្រើនខ្លាំងគួរអោយកត់សម្គាល់នារយៈពេល ប៉ុន្មានឆ្នាំចុងក្រោយនេះ។ កម្ពុជាបានជាប់លំដាប់លើគេផ្នែកកំនើនសេដ្ឋកិច្ច បានកើនឡើងក្នុងអត្រាជាមធ្យម ប្រចាំឆ្នាំ៧.៧% ក្នុងរយៈពេលពីរទសវត្ស ដែលបច្ចុប្បន្ននេះបានធ្វើឲ្យកម្ពុជាក្លាយជាប្រទេសដែលរីកលូតលាស់ លឿនជាងគេទី១នៅក្នុងតំបន់អាស៊ាន (CIA, 2020)។ កំនើនសេដ្ឋកិច្ចទាំងអស់នោះសម្រេចទៅបានដោយសារតែ ការអនុវត្តវិស័យខាងក្រៅបានល្អតាមរយៈលំហូរចូលនៃវិស័យវិនិយោគទុនផ្ទាល់ពីបរទេសកើនឡើង ដែលជួយ ទ្រទ្រង់យ៉ាងច្រើនដល់ខ្លួនភាពគណនីចរន្តចូលរួមចំនែកក្នុងការបង្កើតធនធានបម្រុងជាតិ។ រីឯកំនើននៃប្រាក់ បញ្ញើរបស់វិស័យឯកជនវិញក៏បានកើនឡើងយ៉ាងលឿនដោយសារតែភាពជឿជាក់ឡើងវិញ ទៅលើសេដ្ឋកិច្ច ដែលចូលរួមចំនែកធ្វើអោយមានស្ថេរភាពកាន់តែច្រើននៅក្នុងវិស័យធនាគារ។

វិស័យធនាគារបានដើរតួយ៉ាងសំខាន់ក្នុងការចូលរួមចំនែកសេដ្ឋកិច្ចជាតិរីកចម្រើន។ ផ្នែកវិសាលភាព គ្រឹះស្ថានធនាគារនិងហិរញ្ញវត្ថុនៅតែពង្រីកបណ្តាញប្រតិបត្តិការរបស់ខ្លួនតាមរយៈការបើកសាខានៅតាមរាជ ធានីខេត្ត។ បើយោងតាម ប្រព័ន្ធធនាគារនៅកម្ពុជាបានបង្ហាញថា ធនាគារពាណិជ្ជរួមមានចំនួន ៤៧ ធនាគារឯក ទេសចំនួន ១៥ ការិយាល័យតំណាងធនាគារបរទេសចំនួន ៨ គ្រឹះស្ថានមីក្រូហិរញ្ញវត្ថុដែលមិនទទួលប្រាក់បញ្ញើ ចំនួន ៧៦ ប្រតិបត្តិការឥណទានជនបទចំនួន ២៤៥ ក្រុមហ៊ុនភតិសន្យាហិរញ្ញវត្ថុ ចំនួន ១១ គ្រឹះស្ថានមីក្រូហិរញ្ញ វត្ថុដែលទទួលប្រាក់បញ្ញើមានចំនួន ៧៧ និងអាជីវកម្មប្តូរប្រាក់ចំនួន ២០៩៤ (Cambodia N. B., 2020)។ ធនាគារ ជាតិនៃកម្ពុជាបានលើកឡើងនៅក្នុងរបាយការណ៍របស់ខ្លួនថា នៅត្រឹមឆមាសទី ១ ឆ្នាំ ២០២០ នេះ វិស័យធនាគារ និងហិរញ្ញវត្ថុនៅកម្ពុជា បន្តមានវឌ្ឍនភាពប្រកបដោយទំនុកចិត្ត និងបានរួមចំណែកយ៉ាងសកម្មក្នុងការគាំទ្រ សកម្មភាពសេដ្ឋកិច្ចនៅក្នុងពេលវិបត្តិនៃជំងឺកូវីដ ១៩។ វិបត្តិនៃជំងឺកូវីដ ១៩ ដែលបានធ្វើឲ្យការព្យាករណ៍កំណើន សេដ្ឋកិច្ចកម្ពុជាធ្លាក់ចុះមកនៅត្រឹម -១.៩% នៅឆ្នាំ ២០២០ (world development indicators, 2020)។

បច្ចុប្បន្ននេះវិស័យធនាគារបានកើនឡើងគួរឲ្យកត់ សម្គាល់នៅក្នុងប្រទេសកម្ពុជាដែលមានការប្រកួត ប្រជែងខ្លាំងពីសំណាក់ក្រុមហ៊ុនក្នុងស្រុក និងក្រុមហ៊ុនបរទេសដើម្បីដណ្តើមយកនូវចំនែកទីផ្សារ។ ដូច្នេះហើយ ដែលធ្វើបណ្តាលធនាគារទាំងអស់ងាកមក ចាប់អារម្មណ៍ទៅលើការពង្រឹងនូវការគ្រប់គ្រងប្រតិបត្តិការរបស់ខ្លួន ឲ្យមានប្រសិទ្ធភាព នឹងរៀបចំយុទ្ធសាស្ត្រធ្វើយ៉ាងណាអាចដណ្តើមយកចំនែកទីផ្សារពីដៃគូប្រកួតប្រជែងរបស់ ខ្លួនបានដោយភាពជោគជ័យ។ លើសពីនេះទៅទៀត ក្នុងការពង្រឹងនូវប្រតិបត្តិការ គឺធ្វើយ៉ាងណាអាចផ្តល់នូវ តម្រូវការ សេចក្តីពេញចិត្តប្រកបដោយគុណភាព នឹងទំនុកចិត្តជូនអតិថិជន ក្នុងគោលបំណងរក្សានូវកេរ្តិ៍ឈ្មោះ បានយូរអង្វែងទៅមុខ។ ជាក់ស្តែងធនាគារ ABA គឺមានការគាំទ្រយ៉ាងខ្លាំងពីសំណាក់ប្រជាជនកម្ពុជាដែល

អតិថិជនទាំងអស់មានការប្រើប្រាស់ប្រព័ន្ធ E-banking ដែលជាផ្នែកមួយមានប្រជាប្រិយភាពជាងគេក្នុង ចំណោមប្រព័ន្ធមួយផ្សេងទៀតបើធៀបជាមួយនឹង ធនាគារដទៃទៀតនៅក្នុងប្រទេសកម្ពុជា។ ក្នុងនោះផងដែរ ធនាគារក៏បានផ្តោតសំខាន់ទៅលើការគ្រប់គ្រងប្រតិបត្តិការនៃប្រព័ន្ធ E-banking របស់ខ្លួនយ៉ាងយកចិត្ត ទុកដាក់បំផុត ដើម្បីធ្វើយ៉ាងណាអាចទាក់ទាញអតិថិជន និងឆក់យកឱកាសទីផ្សារនៅក្នុងទីផ្សារបច្ចុប្បន្ន។ ដោយឡែក ការគ្រប់គ្រងប្រតិបត្តិការគឺមានសារៈសំខាន់ណាស់ ដែលនាំអោយក្រុមហ៊ុន ក៏ដូចជាអាជីវកម្មទាំង អស់សម្រេចនូវគោលដៅរបស់ខ្លួន។ តួយ៉ាងដោយសង្កេតឃើញថា ធនាគារ ABA មានឈ្មោះបោះសម្លេងខ្លាំង ខាងផ្នែកគ្រប់គ្រងប្រតិបត្តិការរបស់ខ្លួន ទើបធ្វើអោយពួកយើងមានការចាប់អារម្មណ៍ខ្លាំងទៅលើការសិក្សា ស្រាវជ្រាវ អំពី "ការគ្រប់គ្រងប្រតិបត្តិការតាមប្រព័ន្ធ E-banking របស់ធនាគារ ABA នៅក្នុងប្រទេសកម្ពុជា"។

២. បំណែងបញ្ហានៃការស្រាវជ្រាវ

សព្វថ្ងៃនេះយើងបានសំឡឹងឃើញថាប្រទេសកម្ពុជាមានភាពជឿនលឿន ទៅលើប្រព័ន្ធបច្ចេកវិទ្យាដែល ធ្វើឲ្យប្រជាជនសព្វថ្ងៃងាកមកប្រើប្រាស់ប្រព័ន្ធគ្រប់គ្រងសាច់ប្រាក់តាមប្រព័ន្ធអ៊ីនធឺណេតវិញម្តង។ នៅក្នុង នោះដែរ ធនាគារ ABA គឺជាធនាគារមួយដែលមានសន្ទុះគ្រាំទ្រពីសំណាក់អតិថិជនច្រើនជាងគេ។ កត្តាទាំងអស់ នោះហើយក៏ព្រោះតែធនាគារដាក់ចេញនូវយុទ្ធសាស្ត្រដែលអាចចាប់យកទីផ្សារបានជាងធនាគារដទៃទៀតនា ប៉ុន្មានឆ្នាំចុងក្រោយនេះ រួមទាំងការគ្រប់គ្រងប្រតិបត្តិការរបស់ខ្លួនផងដែរ។ លើសពីនេះទៅទៀត នៅក្នុងកំឡុង ពេលមានជម្ងឺរាតត្បាតជាសកល Covid-19 បានវាយលុកគ្រប់ប្រទេសទាំងអស់នៅបណ្តាលពិភពលោក ប្រទេសកម្ពុជាក៏បានទទួលរងនិងមានផលប៉ះពាល់ដល់វិស័យសេដ្ឋកិច្ចផងដែរ ប៉ុន្តែយើងឃើញថាធនាគារ បាន ខិតខំធ្វើយ៉ាងពង្រឹងប្រព័ន្ធប្រតិបត្តិការរបស់ខ្លួន តាមរយៈការពង្រឹងប្រព័ន្ធប្រព័ន្ធ E-banking ដែលវាជាស្នូលមួយ អាចធ្វើឲ្យធនាគារទទួលបាននូវភាពជោគជ័យ នឹងមានការគ្រាំទ្រពីអិចិជនបានកាន់តែប្រសើរឡើង។ ដោយ មើលឃើញពីភាពរីកចម្រើនទាំងនេះរបស់ធនាគារ ទើបយើងចង់សិក្សាស្រាវជ្រាវទៅលើចំណុចមួយចំនួនដូចខាង ក្រោម-

- តើការគ្រប់គ្រងប្រតិបត្តិការតាមប្រព័ន្ធ E-banking របស់ធនាគារ ABA នៅប្រទេសកម្ពុជាមានដំនើរការ របៀបណា?
- តើ ធនាគារ ABA មានការវិវត្តន៍ផ្នែកហិរញ្ញវត្ថុឌីជីថល តាមប្រព័ន្ធ E-banking យ៉ាងដូចម្តេច?
- តើប្រតិបត្តិការប្រព័ន្ធ E-banking មានចំណុចខ្លាំង និងខ្សោយដូចម្តេចខ្លះ?

៣. កម្មវត្ថុនៃការស្រាវជ្រាវ

គោលបំណងនៃការស្រាវជ្រាវទៅលើប្រធានបទមួយនេះ គឺផ្តោតសំខាន់ទៅលើការគ្រប់គ្រងប្រតិបត្តិការ តាមប្រព័ន្ធ E-banking របស់ធនាគារ ABA។ ដោយឡែកដើម្បីឆ្លើយតបទៅនឹងបញ្ហាខាងលើដែលបានលើក

ឡើង នឹងធ្វើឲ្យមានប្រសិទ្ធភាពក្នុងការសិក្សាស្រាវជ្រាវមួយនេះក្រុមយើងខ្ញុំបានកំណត់នូវកម្មវត្ថុមួយចំនួន ដើម្បីលើកយកមកសិក្សាស្រាវជ្រាវដូចខាងក្រោម-

- ការសិក្សាស្វែងយល់អំពីស្ថានភាពទូទៅរបស់ធនាគារ ABA នៅក្នុងប្រទេសកម្ពុជា
- ស្វែងយល់អំពីដំនើរការវិវត្តន៍ នឹងការគ្រប់គ្រងប្រតិបត្តិការតាមប្រព័ន្ធ E-banking របស់ធនាគារ ABA នៅក្នុងប្រទេសកម្ពុជា
- ធ្វើការសិក្សាស្វែងយល់អំពីភាពខ្លាំង និង ភាពខ្សោយរបស់ប្រព័ន្ធ E-banking
- ការធ្វើសេចក្តីសន្និដ្ឋាន និងផ្តល់អនុសាសន៍ដើម្បីចូលរួមកែលំអនូវចំណុចខ្វះខាតតម្រូវចំនួនរបស់ធនាគារឲ្យកាន់តែមានភាពប្រសើរឡើង។

៤. ទំហំ និងវិសាលភាពនៃការស្រាវជ្រាវ

នៅក្នុងការសិក្សាស្រាវជ្រាវទៅលើប្រធានបទមួយ តែងតែមានដែនកំណត់នៃការសិក្សាស្រាវជ្រាវមួយច្បាស់លាស់ទៅតាមពេលវេលាទំហំនៃប្រធានបទ និងប្រភេទទិន្នន័យដែលត្រូវយកមកសិក្សា។ ការកំណត់ពីកម្រិតព្រំដែនដើម្បីធ្វើការសិក្សាស្រាវជ្រាវគឺពិតជាមានសារៈសំខាន់ណាស់។ ដោយឡែក ការស្រាវជ្រាវនេះដែរយើងសង្កេតឃើញថាក្នុងចំណោមធនាគារទាំងអស់ ធនាគារ ABA គឺជាធនាគារមួយដែលឈានមុខគេនៅកំឡុងពេលប៉ុន្មានឆ្នាំនេះចុងក្រោយដែលមានអ្នកគ្រាំទ្រទៅលើ សេវាកម្មE-banking។ ដូច្នោះការសិក្សាស្រាវជ្រាវមួយនេះគឺផ្តោតសំខាន់ទៅលើប្រធានបទ- ការគ្រប់គ្រងប្រតិបត្តិការតាមប្រព័ន្ធ E-banking របស់ធនាគារ ABA នៅក្នុងប្រទេសកម្ពុជា។ ដោយយើងធ្វើការវិភាគទៅលើដំណើរការវិវត្តន៍របស់សេវាកម្ម E-banking នៅក្នុងប្រទេសកម្ពុជា នឹងធ្វើការពិភាក្សាទៅលើប្រតិបត្តិការជាក់ស្តែងរបស់ធនាគារ ABA ទៅលើប្រព័ន្ធ E-banking នៅក្នុងកំឡុងឆ្នាំ ២០១៦ ដល់ឆ្នាំ២០២០។ មិនតែប៉ុណ្ណោះ នឹងធ្វើការលម្អិតទៅលើគុណសម្បត្តិ និងគុណវិបត្តិនៃការប្រើប្រាស់សេវាធានាតាមអ៊ីនធឺណែត រហូតដល់ចំណុចខ្លាំង និងចំណុចខ្សោយមួយចំនួននៃប្រតិបត្តិការផងដែរ។ ហើយការកំណត់ទំហំនៃការស្រាវជ្រាវផ្តោតទៅលើប្រតិបត្តិការតាមប្រព័ន្ធ E-banking របស់ធនាគារ ABA តែប៉ុណ្ណោះ។

៥. វិធីសាស្ត្រនៃការស្រាវជ្រាវ

ការស្រាវជ្រាវឯកសារគឺជាដំណើរការមួយ ដែលពាក់ព័ន្ធនឹងការប្រតិបត្តិនៃដំហាននិងនីតិវិធីជាច្រើនជាបន្តបន្ទាប់នៃវិធីសាស្ត្រស្រាវជ្រាវ។ ដូច្នោះដើម្បីអាចប្រមូលទិន្នន័យមកចងក្រងជារាយការណ៍ក្នុងការសរសេរសារណាបញ្ចប់ការសិក្សាសម្រាប់ ថ្នាក់បរិញ្ញាបត្រគ្រប់គ្រងធុរកិច្ចចំពោះប្រធានបទខាងលើនេះឲ្យមានភាពត្រឹមត្រូវតាមកូនខ្នាត និងទទួលបាននូវភាពជោគជ័យយើងខ្ញុំបានធ្វើការស្រាវជ្រាវតាមវិធីសាស្ត្រស្រាវជ្រាវដូចខាងក្រោមនេះ ៖

៥.១ ប្រភេទនៃការស្រាវជ្រាវ

នៅក្នុងដំណើរការនៃការស្រាវជ្រាវអត្ថបទសិក្សាស្រាវជ្រាវមួយនេះ យើងខ្ញុំបានធ្វើការប្រើប្រាស់នូវវិធីសាស្ត្រស្រាវជ្រាវតាមបែបគុណវិស័យ (Qualitative Research Approach) ។ ការស្រាវជ្រាវលក្ខណៈគុណវិស័យ គឺជាការស្រាវជ្រាវតាមបែបវិទ្យាសាស្ត្រសង្គមដែលទាក់ទងនឹងប្រមូល និងវិភាគទិន្នន័យដែលមិនមែនជាលេខ (Non-numerical Data)។

ការជ្រើសរើសយកវិធីសាស្ត្រស្រាវជ្រាវតាមបែបគុណវិស័យ នេះមកប្រើប្រាស់ក្នុងការសិក្សាស្រាវជ្រាវលើប្រធានបទមួយនេះ ក៏ដោយសារតែប្រធានបទខាងលើទាមទារឲ្យមានការបកស្រាយទៅលើស្ថានភាពដែលកើតមានឡើងនៅក្នុងការធ្វើសេចក្តីសម្រេចចិត្ត ហើយត្រូវធ្វើការវិភាគឲ្យស៊ីជម្រៅទៅលើបញ្ហាដែលកើតមានឡើងហើយបញ្ហាទាំងនោះមិនអាចយកនូវកូលេខមកវាយតម្លៃបានទេ។ លើសពីនេះទៅទៀត តាមរយៈការប្រើប្រាស់វិធីសាស្ត្រស្រាវជ្រាវបែបគុណវិស័យនៅក្នុងអត្ថបទសារណាមួយនេះ វាអាចផ្តល់នូវប្រសិទ្ធភាពជាងវិធីសាស្ត្រស្រាវជ្រាវតាមបែបវិមាណវិស័យ (Quantitative Research Approach) ពីព្រោះថាវិធីសាស្ត្រស្រាវជ្រាវបែបគុណវិស័យនេះបានផ្តល់នូវការយល់ដឹងយ៉ាងស៊ីជម្រៅអំពីឫសគល់នៃបញ្ហាដែលកើតមានឡើងជុំវិញប្រធានបទមួយនេះ។

៥.២ ប្រភេទនៃទិន្នន័យ

ដើម្បីឆ្លើយតបទៅនឹងចំណោទបញ្ហាដែលបានលើកឡើងខាងលើ និងសម្រេចបាននូវគោលបំណងក្នុងការសិក្សាស្រាវជ្រាវទៅលើប្រធានបទមួយនេះ ដោយការប្រមូលទិន្នន័យ និងព័ត៌មានត្រូវបានធ្វើឡើងតាមរយៈការប្រើប្រាស់ទិន្នន័យបន្ទាប់បន្សំ (Secondary Data) ដែលជាទិន្នន័យជំនួយយ៉ាងសំខាន់ដែលអាចធ្វើឲ្យយើងខ្ញុំកាន់តែយល់ច្បាស់ពីការអនុវត្តជាក់ស្តែងតាមប្រព័ន្ធ E-banking របស់ធនាគារ ABA។

❖ ទិន្នន័យបន្ទាប់បន្សំ (Secondary data)

ទិន្នន័យបន្ទាប់បន្សំ គឺជាទិន្នន័យទីពីរ ឬជាទិន្នន័យដែលមានស្រាប់។ ទិន្នន័យដែលមានស្រាប់នេះត្រូវបានសង្ខេប និងចងក្រងឡើងមកដើម្បីបង្កើនប្រសិទ្ធភាពនៃការស្រាវជ្រាវ (Blog form, 2021)។ ការប្រមូលទិន្នន័យសម្រាប់យកមកចងក្រងជារាយការណ៍សិក្សាស្រាវជ្រាវមួយនេះឡើងមកគឺយើងបានធ្វើការប្រមូលទិន្នន័យទាំងនោះដែលមានប្រភពមកពី៖

- របាយការណ៍ ឯកសារ និងផ្នែកផ្សេងៗទៀតដែលពាក់ព័ន្ធរបស់ធនាគារ ABA ដែលបានចងក្រងរួចជាស្រេចដែលបានដកស្រង់បានពីគោលការណ៍នៃការធ្វើប្រតិបត្តិការរបស់ធនាគារ ABA។
- ប្រភពឯកសារដែលបានមកពីការស្រាវជ្រាវតាមប្រព័ន្ធអ៊ីនធឺណិត និងគេហទំព័ររបស់ធនាគារ ABA ដោយផ្ទាល់។

៥.៣ វិធីសាស្ត្រវិភាគទិន្នន័យ

នៅក្នុងការវិភាគទិន្នន័យ ក្រុមយើងខ្ញុំបានជ្រើសរើសយកវិធីសាស្ត្រតាមបែបគុណវិស័យ។ ក្នុងដំណើរការស្រាវជ្រាវនេះ ទិន្នន័យដែលយើងប្រមូលបានគឺតាមរយៈបណ្តាឯកសារនានា និងតាមរយៈការស្រាវជ្រាវនៅតាមបណ្តាញអ៊ីនធឺណែត ក៏ដូចជាវេបសាយរបស់ធនាគារ ABA ដោយផ្ដោតទៅលើការវិភាគប្រតិបត្តិការតាមប្រព័ន្ធ E-banking របស់ធនាគារ ABA, ដំនើរការប្រតិបត្តិការតាមប្រព័ន្ធអ៊ីនធឺណែត រួមជាមួយគុណវិបត្តិ និងគុណប្រយោជន៍របស់ប្រព័ន្ធទាំងមូល។ ពេលគឺយកទិន្នន័យទាំងនោះមកធ្វើការបកស្រាយនឹងឆ្លើយតបទៅលើចំណោទបញ្ហាទាំងបីខាងលើ។ ទិន្នន័យនេះទៀតសោតក៏អាចផ្តល់ជាការអធិប្បាយយ៉ាងក្បោះក្បាយនៅជំពូកក្រោយទៀតឆ្ពោះទៅរកការសន្និដ្ឋានរួមព្រមទាំងចូលរួមផ្តល់អនុសាសន៍ទៅតាមលទ្ធភាពដែលអាចធ្វើបានដើម្បីកែលម្អនូវរាល់ចំណុចខ្វះខាតអោយកាន់តែល្អប្រសើរជាងមុន។

៦. អត្ថប្រយោជន៍នៃការសិក្សាស្រាវជ្រាវ

ជាការពិតណាស់ការធ្វើការសិក្សាស្រាវជ្រាវទៅលើប្រធានបទមួយនេះពិតជាមានសារៈសំខាន់ខ្លាំង និងបានផ្តល់នូវការយល់ដឹងថ្មីៗព្រមទាំងអត្ថប្រយោជន៍ជាច្រើនមានដូចជា ៖

❖ ចំពោះក្រុមយើងខ្ញុំផ្ទាល់ ៖

- ពង្រឹងបន្ថែមនូវចំណេះដឹងដែលបានសិក្សារួច ក៏ដូចជាពង្រីកចំណេះដឹង ការទទួលបាននូវបទពិសោធន៍ថ្មីៗតាមរយៈការធ្វើការសិក្សាស្រាវជ្រាវមួយនេះ។
- ផ្តល់ជាការយល់ដឹងកាន់តែស៊ីជម្រៅអំពីស្ថានភាពទូទៅរបស់ធនាគារ ABA ដែលជាធនាគារពាណិជ្ជនាំមុខផ្នែកហិរញ្ញវត្ថុឌីជីថលរបស់កម្ពុជា។
- ទទួលបានគំនិតនៅក្នុងការគ្រប់គ្រងទៅលើដំណើរការប្រតិបត្តិការរបស់ធនាគារ ABA ។
- យល់ដឹងពីភាពប្រែប្រួល និងភាពបត់បែនទៅតាមកាលៈទេសៈជាក់ស្តែងរបស់ធនាគារ។
- ទទួលបានបទពិសោធន៍ក្នុងការឡើងធ្វើបទបង្ហាញជាក់ស្តែងចំពោះប្រធានបទសារណាមួយនេះ ហើយក៏អាចយកចំណេះដឹងដែលទទួលបានពីការសិក្សាស្រាវជ្រាវនេះទៅអនុវត្តការងារជាក់ស្តែងនៅពេលអនាគតបានទៀតផង។
- បង្កើននូវសមត្ថភាពក្នុងការធ្វើការសិក្សាស្រាវជ្រាវបន្ថែមទៀត ការប្រមូលនូវឯកសារ ទិន្នន័យផ្សេងៗដើម្បីធ្វើការចងក្រងជាឯកសារសារណាមួយនេះឡើងមក។
- ចេះសិក្សា និងធ្វើការវិភាគចំពោះទិន្នន័យដែលទទួលបាន ក៏ដូចជាចេះរៀបចំឯកសារអោយមានសណ្តាប់ធ្នាប់ និងមានរបៀបរៀបរយ ជាពិសេសអោយកាន់តែមានទំនួលខុសត្រូវខ្ពស់ទៅលើកិច្ចការរបស់ខ្លួន។

❖ ចំពោះសិស្សនិស្សិតដទៃទៀត ៖

- ចំពោះឯកសារសារណាដែលក្រុមពួកយើងខ្ញុំបានធ្វើការចងក្រងមកនេះអាចជាទុនសម្រាប់សិស្ស និស្សិត ជំនាន់ក្រោយយកមកធ្វើជាគម្រោងការសរសេរសារណាបញ្ចប់ការសិក្សារបស់ពួកគេ។ ឯកសារសិក្សា ស្រាវជ្រាវនេះទៀតសោតក៏អាចចូលរួមចំណែកផ្តល់ជាព័ត៌មានបន្ថែមដល់សិស្ស និស្សិត និងមិត្តអ្នកអានទាំង អស់អាចយកទៅសិក្សាបន្ត និងស្វែងយល់បន្ថែមជុំវិញប្រធានបទមួយនេះអោយកាន់តែក្បោះក្បាយ និង មានភាពស៊ីជម្រៅបន្ថែមទៀត។
- សំខាន់ជាងនេះទៅទៀតនោះវាអាចជាឯកសារមួយសម្រាប់ជាជំនួយនៅក្នុងការសិក្សាដើម្បីត្រៀមប្រឡង ប្រជែងនានារួមទាំងការប្រឡងចូលបម្រើការងារនៅក្នុងវិស័យធនាគារជាដើម។

❖ ចំពោះសង្គមក៏ដូចជាមជ្ឈដ្ឋានទូទៅ ៖

- បានផ្តល់ជាព័ត៌មាន និងចំណេះដឹងទៅដល់សង្គម ព្រមទាំងមនុស្សគ្រប់រូបអោយមានការយល់ដឹងអំពីរបៀប នៃការគ្រប់គ្រងប្រតិបត្តិការរបស់ធនាគារ ABA តាមរយៈមុខងារ E-banking ។
- អាចអោយមនុស្សគ្រប់គ្នាមានការយល់ដឹងពីគុណសម្បត្តិ និងគុណវិបត្តិនៃការប្រើប្រាស់បច្ចេកវិទ្យារបស់ ធនាគារ ABA ។
- ជាឯកសារ និងជាចំណេះដឹងសម្រាប់សាធារណៈជនដែលមានបំណងចង់ស្វែងយល់បន្ថែមអំពីធនាគារអាយកាន់តែច្បាស់ និងដើម្បីអោយកាន់តែយល់ស៊ីជម្រៅអំពីដំណើរការក្នុងការផ្តល់ជាសេវាកម្មជូនដល់អតិថិជនតាមប្រព័ន្ធបែបខ្លីដ៏ថ្លៃថ្នូរអំពីនីតិវិធីផ្សេងៗក្នុងការគ្រប់គ្រងលំហូរសាច់ប្រាក់ និងលក្ខខណ្ឌក្នុងការប្រតិបត្តិការតាមប្រព័ន្ធ E-banking ផងដែរ។

៧. រចនាសម្ព័ន្ធនៃការសិក្សាស្រាវជ្រាវ

រចនាសម្ព័ន្ធនៃការស្រាវជ្រាវចំពោះរបាយការណ៍សិក្សាស្រាវជ្រាវមួយនេះគឺយើងបានធ្វើការបែងចែកជា ៦ ដំណាក់កាលសំខាន់ៗដែលមានបង្ហាញដូចខាងក្រោមនេះ ៖

- **សេចក្តីផ្តើម**៖ យើងធ្វើការពិពណ៌នា និងបង្ហាញអំពីលំនាំបញ្ហា ចំណោទបញ្ហា គោលបំណងនៃការស្រាវជ្រាវ ទំហំ និងដែនកំណត់នៃការស្រាវជ្រាវ វិធីសាស្ត្រស្រាវជ្រាវ អត្ថប្រយោជន៍នៃការស្រាវជ្រាវ និងរចនាសម្ព័ន្ធនៃការស្រាវជ្រាវ។
- **ជំពូកទី១**៖ បង្ហាញអំពីការរំលឹកទ្រឹស្តីនានាដែលបានសិក្សាកន្លងមកដែលទាក់ទងទៅនឹងលក្ខណៈទូទៅនៃប្រព័ន្ធ E-Banking ក៏ដូចជាលក្ខណៈទូទៅនៃការគ្រប់គ្រង ការប្រតិបត្តិការ ព្រមទាំងវត្ថុបំណងផ្សេងៗនៃការគ្រប់គ្រងទាំងអស់នេះ។

- **ជំពូកទី២៖** នៅក្នុងជំពូកទី២ នេះដែរយើងក៏បានធ្វើការសិក្សាអំពីដំណើរការវិវឌ្ឍន៍នៃប្រព័ន្ធ E-Banking នៅក្នុងប្រទេសកម្ពុជា ព្រមទាំងទិដ្ឋភាពទូទៅដែលដែលទាក់ទងនឹងដំណើរការប្រតិបត្តិការតាមប្រព័ន្ធ E-Banking ។
- **ជំពូកទី៣៖** នៅក្នុងជំពូកចុងក្រោយនេះដែរយើងនឹងធ្វើការសិក្សាទៅលើការគ្រប់គ្រងប្រតិបត្តិការជាក់ស្តែងតាមប្រព័ន្ធ E-Banking របស់ធនាគារ ABA ក្នុងនោះដែរយើងនឹងធ្វើការបកស្រាយអំពីសេវាកម្មហិរញ្ញវត្ថុផ្សេងៗដែលផ្តល់ជូនអតិថិជន ដំណើរការនៃ ការវិភាគប្រតិបត្តិការ ក៏ដូចជាភាពជោគជ័យនៃការអនុវត្តជាក់ស្តែង ព្រមទាំងការវិភាគ SWOT នៃប្រព័ន្ធ E-Banking ជាដើម។
- **សេចក្តីសន្និដ្ឋាន និងការផ្តល់អនុសាសន៍៖** ធ្វើការវាយតម្លៃទៅលើការប្រតិបត្តិការតាមប្រព័ន្ធ E-banking ព្រមទាំងផ្តល់ជាមតិយោបល់របស់ក្រុមយើងខ្ញុំជុំវិញបញ្ហានេះ។

ជំពូកទី១
ការរំលឹកគ្រឹះស្ថាន

ជំពូកទី១ **ការវិនិច្ឆ័យ**

១.១ និយមន័យ

១.១.១ ការគ្រប់គ្រង

ការគ្រប់គ្រងអាចឲ្យជានិយមន័យបានគ្រប់ទម្រង់ ដោយផ្អែកលើប្រធានបទនៃការគ្រប់គ្រងរបស់អង្គការ ទស្សនៈវិទូមួយចំនួនបានកំណត់ថា-

បើយើងតាមលោក George R Terry "ការគ្រប់គ្រងគឺជាដំនើរការនៃការរួមបញ្ចូលនូវមុខងារសំខាន់ៗបួន យ៉ាងគឺ- ការរៀបចំផែនការ ការចាត់ចែងការងារ ការដឹកនាំ និងការត្រួតពិនិត្យ ដែលត្រូវបានអនុវត្តដើម្បីកំណត់នឹង ធ្វើឲ្យសម្រេចគោលបំណងរបស់អង្គការជាមួយនឹងការប្រើប្រាស់មនុស្ស និងធនធានអោយមានប្រសិទ្ធិភាព" (Das chandra, 2019) លោក Koontz បានកំណត់ថា "ការគ្រប់គ្រងគឺជាការបង្កើត និងថែរក្សានូវបរិយាកាសក្នុង របស់សហគ្រាសដែលចូលរួមដោយបុគ្គលម្នាក់ៗ ធ្វើជាក្រុមក្នុងន័យបង្កើននូវប្រសិទ្ធិភាពដើម្បីឆ្ពោះទៅរកការ សម្រេចគោលដៅក្រុមឬ អង្គការ និងដោះស្រាយជាមួយការគំរាមគំហែងនឹងឱកាសក្នុងបរិយាកាសខាងក្រៅ" (Darr, 2018) ។

១.១.២ ប្រតិបត្តិការ

ប្រតិបត្តិការគឺជាសកម្មភាពអាជីវកម្មដែលអង្គការបានចូលរួមចំណែកក្នុង ការបំបែកវត្ថុធាតុដើមទៅជា ផលិតផលសម្រេចឬសេវាកម្ម ហើយដាក់លក់ទៅអោយអតិថិជននិងទទួលបានមកវិញជាមួយនឹងប្រាក់ចំណេញ។ លើលើនេះទៀតប្រតិបត្តិការគឺជាមុខងារមួយក្នុងចំណោមមុខងារយុទ្ធសាស្ត្រទាំងបីរបស់អង្គការណាមួយ ការសម្រេចចិត្តប្រតិបត្តិការមានការសម្រេចចិត្តដែលមានលក្ខណៈយុទ្ធសាស្ត្រដែលមានន័យថាអង្គការ នឹងទទួលបានលទ្ធផលរយៈពេលវែង ហើយជារឿយៗពាក់ព័ន្ធនឹងការចំណាយនិងការបែងចែកធនធានឲ្យមាន ប្រសិទ្ធិភាព។ ប្រតិបត្តិការចែកចេញជាពីរគឺ ប្រតិបត្តិការសេវាកម្ម និង ប្រតិបត្តិការផលិតកម្ម។

- **ប្រតិបត្តិការសេវាកម្ម** គឺជាដំនើរប្រតិបត្តិការដែលទាក់ទងទៅនឹងការផ្តល់សេវាកម្មអរូបីជូនទៅដល់អតិថិជន។ សេវាកម្មទាំងនោះមានដូចជា សេវាកម្មហិរញ្ញវត្ថុ(ធនាគារ មូលបត្រ ទីផ្សារភាគហ៊ុន) សេវាកម្មអប់រំ (សាលារៀន វិទ្យាស្ថានសិក្សា) (Lumencandela, 2019) ។
- **ប្រតិបត្តិការផលិតកម្ម** គឺសំដៅដល់ការគ្រប់គ្រងផលិតកម្មដោះស្រាយជាមួយនឹងការសម្រេចចិត្តទាក់ទង នឹងដំណើរការផលិតដូច្នោះផលិតផលឬសេវាកម្មដែលទទួលបានត្រូវបានផលិតតាមចំនួនជាក់លាក់មួយ (E.S.Buffa, 2019) ។

១.១.៣ ការគ្រប់គ្រងប្រតិបត្តិការ

ការគ្រប់គ្រងប្រតិបត្តិការសំដៅទៅលើការគ្រប់គ្រងការអនុវត្តន៍ របស់អង្គការដើម្បីទទួលបាននូវកម្រិតប្រសិទ្ធភាពនឹងភាពស័ក្តិសិទ្ធិអតិបរមាទាក់ទងនឹងការប្រើប្រាស់ធនធាន។ ទាំងអស់នេះរួមបញ្ចូលទាំងការគ្រប់គ្រងវត្ថុធាតុដើមបច្ចេកវិទ្យា និងកម្លាំងពលកម្មឱ្យបានត្រឹមត្រូវដើម្បីផលិតទំនិញនិងសេវាកម្មដែលមានគុណភាពខ្ពស់នឹងផ្តល់ផលប្រយោជន៍ដល់ក្រុមហ៊ុន((Kanya, 2019)។ សមាសធាតុទាំងអស់ត្រូវតែគ្រប់គ្រងឱ្យបានត្រឹមត្រូវចាប់ពី ដំណាក់កាលផែនការយុទ្ធសាស្ត្រដំណាក់កាលអនុវត្តការគ្រប់គ្រងផលិតកម្មនិងការវាយតម្លៃចុងក្រោយនៃលទ្ធផលសម្រាប់ការច្នៃប្រឌិតនាពេលអនាគត ។ ដូច្នេះក្រុមហ៊ុនឬអង្គការនៅតែទទួលបានផលចំណេញនិងការប្រកួតប្រជែងនៅក្នុងឧស្សាហកម្មរបស់ខ្លួន។ មិនតែប៉ុណ្ណោះ អ្នកគ្រប់គ្រងប្រតិបត្តិការគឺមានការទទួលខុសត្រូវខ្ពស់ក្នុងការដោះស្រាយយុទ្ធសាស្ត្រការព្យាករណ៍និងការត្រួតពិនិត្យដំណើរការប្រចាំថ្ងៃ។

១.១.៤ ឋានានុក្រមនៃការគ្រប់គ្រងប្រតិបត្តិការ

- **First-line Managers** បុគ្គលដែលគ្រប់គ្រងការងាររបស់និយោជិកដែលមិនមែនជាអ្នកគ្រប់គ្រង. ហើយមានការទទួលខុសត្រូវក្នុងការធានាថាការងារត្រូវបានអនុវត្តទៅដោយមានប្រសិទ្ធភាពតាមផែនការដែលបានគ្រោងទុក។
- **Middle Managers** គឺជាបុគ្គលដែលគ្រប់គ្រងការងាររបស់អ្នកគ្រប់គ្រងជូរទីមួយ នឹងទទួលខុសត្រូវសម្រាប់ការដាក់ចេញនូវយុទ្ធសាស្ត្រនិងផែនការដើម្បីអនុវត្តការសម្រេចចិត្តនិងគោលនយោបាយដែលធ្វើឡើងដោយអ្នកគ្រប់គ្រងថ្នាក់កំពូល។
- **Top managers** គឺបុគ្គលដែលទទួលខុសត្រូវក្នុងការធ្វើការសម្រេចចិត្តសម្រាប់អង្គការទាំងមូលនិងបង្កើតផែនការ គោលដៅដែលមានឥទ្ធិពលដល់អង្គការទាំងមូល។ហើយមានការទទួលខុសត្រូវចំពោះការសម្រេចចិត្តនិងកំណត់គោលនយោបាយដែលជះឥទ្ធិពលដល់គ្រប់ផ្នែកទាំងអស់នៃអង្គការ។

១.១.៥ ផែនការនៃការគ្រប់គ្រងប្រតិបត្តិការ

ប្រតិបត្តិការគ្រប់គ្រងនៅក្នុងអង្គការត្រូវបានរួមបញ្ចូលនូវធាតុសំខាន់ៗបួនយ៉ាង- ការរៀបចំផែនការ (Planning) ការចាត់ចែង(Organizing) ការដឹកនាំ(Leading) នឹងការត្រួតពិនិត្យ(Controlling) ដែលបានជះឥទ្ធិពលដល់មុខងារអ្នកគ្រប់គ្រងប្រតិបត្តិទាំងមូល (American intercontinental University, 2021) *(សូមមើល*

ឧបសម្ព័ន្ធទី១- មុខងារទាំងបួនរបស់ការគ្រប់គ្រងប្រតិបត្តិការ)

- **ការធ្វើផែនការ-** តួនាទីសំខាន់មួយរបស់អ្នកគ្រប់គ្រងគឺបង្កើតផែនការមួយដើម្បីសម្រេចគោលដៅនិងគោលបំណងរបស់អង្គការ។ សកម្មភាពទាំងនេះគឺពាក់ព័ន្ធនឹងការបែងចែកធនធានរបស់និយោជិកនិងការផ្តល់នូវទំនួលខុសត្រូវ ក៏ដូចជាការកំណត់ពេលវេលានិងស្តង់ដារដាក់ស្តែងសម្រាប់ការបញ្ចប់។

លើសពីនេះការធ្វើផែនការតម្រូវឱ្យអ្នកដែលមានតួនាទីជាអ្នកគ្រប់គ្រងត្រូវត្រួតពិនិត្យជាបន្តបន្ទាប់លើការវិវត្តន៍របស់ក្រុមដើម្បីធ្វើការកែតម្រូវបន្តិចបន្តួចនៅពេលចាំបាច់ណាមួយកើតឡើង។

- **ការចាត់ចែង-** វាគឺជាដំណើរការនៃការប្រមូលផ្តុំធនធាន ហិរញ្ញវត្ថុនិងធនធានមនុស្សនិងការអភិវឌ្ឍន៍ទំនាក់ទំនងប្រកបដោយផលិតភាពក្នុងចំណោមពួកគេដើម្បីឱ្យគោលដៅរបស់អង្គការទទួលបានជោគជ័យ។ ដំនើរការទាំងនោះបានប្រព្រឹត្តទៅតាមរយៈ ៖

- ការកំណត់អត្តសញ្ញាណសកម្មភាព
- ចំណាត់ថ្នាក់នៃសកម្មភាពក្រុម
- ការប្រគល់ភារកិច្ច
- ការប្រគល់សិទ្ធិអំណាចនិងការបង្កើតទំនួលខុសត្រូវ
- សម្របសម្រួលសិទ្ធិអំណាចនិងទំនាក់ទំនងទំនួលខុសត្រូវ

- **ការដឹកនាំ-** អ្នកគ្រប់គ្រងគួរតែមានទំនុកចិត្តក្នុងការដាក់បញ្ជាការងារប្រចាំថ្ងៃរបស់សមាជិកក្រុម ក៏ដូចជាក្នុងអំឡុងពេលនៃការផ្លាស់ប្តូរប្រព្រឹត្តិប្រឈមសំខាន់ៗដែលបានកើតមានឡើង។ កត្តាទាំងនោះពាក់ព័ន្ធនឹងការបង្ហាញពីគំនិតនិងភាពជាអ្នកដឹកនាំយ៉ាងមុតមាំនៅពេលកំណត់គោលដៅនិងទំនាក់ទំនងដំណើរការផលិតផល សេវាកម្ម នឹងនយោបាយផ្ទៃក្នុង។ ភាពជាអ្នកដឹកនាំអាចបង្ហាញខ្លួនតាមមធ្យោបាយមួយចំនួនរួមទាំងការទទួលស្គាល់នៅពេលដែលនិយោជិកត្រូវការការពង្រឹងបន្ថែមនិងការសរសើរដើម្បីដោះស្រាយជម្លោះរវាងសមាជិកក្រុមដោយស្មើភាពនិងដាច់ខាត។

- **ការត្រួតពិនិត្យ-** ដើម្បីធានាបាននូវមុខងារទាំងអស់ខាងលើកំពុងធ្វើការឆ្ពោះទៅរកភាពជោគជ័យរបស់អង្គការទាំងមូល។ អ្នកគ្រប់គ្រងត្រូវត្រួតពិនិត្យឱ្យបានម៉ត់ចត់នូវការអនុវត្តរបស់បុគ្គលិកទាំងគុណភាពការងារ ប្រសិទ្ធភាពនិងភាពជឿជាក់នៃគម្រោងដែលបានបញ្ចប់។ ដូច្នេះការគ្រប់គ្រងប្រតិបត្តិការមានជំហានដូចខាងក្រោម៖

- ការបង្កើតការអនុវត្តបែបស្តង់ដារ
- មានការវាស់វែងនៃការអនុវត្តជាក់ស្តែង
- ធ្វើការប្រៀបធៀបនៃការអនុវត្តជាក់ស្តែងជាមួយនឹងបទដ្ឋាននិងការស្វែងរកគម្លាតបើមាន
- សកម្មភាពកែតម្រូវ

១.១.៦ ដំណើរការនៃការគ្រប់គ្រងប្រតិបត្តិការ

ក្នុងន័យទូលំទូលាយការគ្រប់គ្រងប្រតិបត្តិការទទួលខុសត្រូវលើគ្រប់ទិដ្ឋភាពនៃការបង្កើតទំនិញ និងសេវាកម្ម។ វាគ្រប់គ្រងធនធានដូចជា វត្ថុធាតុដើម ម៉ាស៊ីន បច្ចេកវិទ្យា និងមនុស្ស ហើយផលិតផលផលិតផលនិងសេវា

កម្មដែលជាតម្រូវការរបស់ទីផ្សារ។ ខ្សែសង្វាក់នៃព្រឹត្តិការណ៍ទាំងអស់ត្រូវតែបានគ្រប់គ្រងយ៉ាងល្អសម្រាប់អាជីវកម្មដើម្បីប្រកួតប្រជែង។ ប្រតិបត្តិការគឺជាដំណើរការផ្លាស់ប្តូរមួយដែលផ្លាស់ប្តូរសំណុំធនធាន (INPUTS) ឱ្យទៅជាទំនិញឬសេវាកម្ម (OUTPUTS)។ ធនធានទាំងនេះអាចជាវត្ថុធាតុដើមព័ត៌មាន គ្រឿងបរិក្ខារផ្សេងៗ ដីធ្លី អាគារសម្ភារៈ។ល។ ឱ្យទៅជាទិន្នផល (ទំនិញ ឬសេវាកម្ម) ដែលផ្តល់តម្លៃបន្ថែមជូនដល់អតិថិជន។ **(សូមមើល ឧបសម្ព័ន្ធទី២- ដំណើរការនៃការគ្រប់គ្រងប្រតិបត្តិការ)**

ដំណើរការនៃគ្រប់គ្រងប្រតិបត្តិការត្រូវបានបែងចែកជា ៣ ផ្នែក៖

- ❖ គ្រប់គ្រងធនធានបញ្ចូល (INPUTS)៖ អ្នកគ្រប់គ្រងប្រតិបត្តិការត្រូវធានាថាធនធានដែលត្រឹមត្រូវដូចជា មនុស្ស គ្រឿងបរិក្ខារ និងសំភារៈដែលសំខាន់ផ្សេងៗទៀតអាចរកបានក្នុងបរិមាណត្រឹមត្រូវនៅពេលវេលាសមស្របសម្រាប់តម្រូវការក្នុងដំណើរការប្រតិបត្តិការ។
- ❖ ដំណើរការក្នុងការគ្រប់គ្រងប្រតិបត្តិការ(PROCESS)៖ អ្នកគ្រប់គ្រងប្រតិបត្តិការទាំងអស់ត្រូវមានការទទួលខុសត្រូវចំពោះដំណើរការប្រតិបត្តិការផលិតទំនិញ ឬសេវាសកម្ម។ ដំណើរការត្រូវបានកំណត់ជាសេរីនៃសកម្មភាពឬជំហានភ្ជាប់គ្នាដែលប្រើប្រាស់ធនធានដើម្បីសម្រេចគោលដៅ ឬលទ្ធផល។
- ❖ គ្រប់គ្រងទិន្នផល (OUTPUTS)៖ មុខងារប្រតិបត្តិការគឺត្រូវតែមានការទទួលខុសត្រូវចំពោះការបំពេញតម្រូវការរបស់អតិថិជនដោយផ្តល់ជូននូវផលិតផលឬសេវាកម្មដែលជាតម្រូវការរបស់ពួកគាត់។ អង្គភាពទាំងអស់ត្រូវតែខិតខំដើម្បីបង្កើនគុណភាពនៃដំណើរការប្រតិបត្តិការរបស់ពួកគេឱ្យមានប្រសិទ្ធភាព ដើម្បីឆ្លើយតបទៅនឹងតម្រូវការរបស់អតិថិជនដោយធ្វើយ៉ាងណាឱ្យមានការចំណាយផ្ទៃដើមក្នុងការផលិតអស់តិចបំផុតប៉ុន្តែផលិតផលសម្រេចមានស្តង់ដារដែលអាចធ្វើការប្រកួតប្រជែងនៅលើទីផ្សារបាន (Walley, 2017)។

១.១.៧ សារៈសំខាន់នៃការគ្រប់គ្រងប្រតិបត្តិការនៅក្នុងអង្គភាព

ការគ្រប់គ្រងប្រតិបត្តិការគឺជាដំណើរការដែលផ្តោតទៅលើការរៀបចំផែនការ ការត្រួតពិនិត្យនិងដំណើរការផលិត ផលិតកម្មនិងការផ្តល់សេវាកម្ម។ លើសពីនេះការគ្រប់គ្រងប្រតិបត្តិការពិតជាមានសារៈសំខាន់ណាស់នៅក្នុងអង្គភាពអាជីវកម្ម ព្រោះវាជួយគ្រប់គ្រងគ្រប់គ្រងនិងត្រួតពិនិត្យទំនិញសេវាកម្មនិងអតិថិជនឱ្យមានប្រសិទ្ធភាព។ ការគ្រប់គ្រងប្រតិបត្តិការបានរួមបញ្ចូលគ្រប់វិស័យនិងខុស្សហាកម្មនៅពេលមានបញ្ហាកើតឡើង។ ដោយឡែកក្នុងវិស័យសុខាភិបាលការគ្រប់គ្រងប្រតិបត្តិការគឺធានាថាមានការចែកចាយសុខភាពត្រឹមត្រូវដោយមានឧបករណ៍ត្រឹមត្រូវនៅពេលជាក់លាក់។ វាក៏ជួយមនុស្សដូចជាគិលានុប្បដ្ឋាយិកាគ្រូពេទ្យកាត់និងមន្ត្រីសុខភាពដទៃទៀតក្នុងការផ្តល់សេវាទាន់ពេលវេលា (Exeed College, 2021)។ ដូច្នេះការគ្រប់គ្រងប្រតិបត្តិការប្រកបដោយប្រសិទ្ធភាពក៏អាចជួយដល់ការចូលរួមរបស់និយោជិកនិងកំណត់តួនាទីនិងទំនួលខុសត្រូវនៅក្នុង

អង្គភាព។ មិនថាឧបសគ្គអ្វីដែលអង្គភាពប្រឈមមុខក៏ដោយផែនការគ្រប់គ្រងប្រតិបត្តិការយុទ្ធសាស្ត្រនឹងត្រូវ ធានាថាលំហូរការងាររបស់និយោជិកនិងផលិតកម្មរបស់ក្រុមហ៊ុននៅតែមិនរងផលប៉ះពាល់។

១.២ វត្ថុបំណងនៃការគ្រប់គ្រងប្រតិបត្តិការ

ការគ្រប់គ្រងប្រតិបត្តិការពិតជាមានសារៈសំខាន់ណាស់ចំពោះអាជីវកម្មនីមួយៗ។ ការគ្រប់គ្រងប្រតិបត្តិ ការប្រកបដោយប្រសិទ្ធភាពក៏ជួយដល់ការចូលរួមរបស់និយោជិកនិងកំណត់តួនាទីនិងទំនួលខុសត្រូវនៅក្នុង អង្គភាព។ មិនថាមានឧបសគ្គអ្វីដែលអង្គភាពត្រូវប្រឈមមុខក៏ដោយផែនការយុទ្ធសាស្ត្រនៃការគ្រប់គ្រង ប្រតិបត្តិការនឹងត្រូវធានាថាលំហូរការងារ និងផលិតកម្មរបស់និយោជិកនៅតែមិនមានផលប៉ះពាល់(Leighton, 2019) ។ ដំណើរការគ្រប់គ្រងប្រតិបត្តិការប្រកបដោយលទ្ធផលមានអត្ថប្រយោជន៍ជាច្រើនសម្រាប់អង្គការមាន៖

១.២.១ គុណភាព ទំនិញ និង សេវាកម្ម

តើអ្នកត្រូវធានាថាផលិតផល និងសេវាកម្មរបស់អ្នកមានគុណភាពល្អបំផុតយ៉ាងដូចម្តេច? មានបញ្ជី ផ្ទៀងផ្ទាត់ដែលបំពេញគោលបំណង និងគោលដៅរបស់ក្រុមហ៊ុនក៏ដូចជាបំពេញតាមតម្រូវការរបស់អតិថិជន។ អ្នកគ្រប់គ្រងប្រតិបត្តិការនឹងមានបញ្ជីសំណុំនៃដំណើរការនិងបញ្ជីត្រួតពិនិត្យដើម្បីកំណត់ថាអ្វីៗគ្រប់យ៉ាងមាន សណ្តាប់ធ្នាប់ក្នុងកំឡុងពេលមុនដំណើរការផលិតកម្ម។ នេះរួមបញ្ចូលទាំងការធ្វើឱ្យប្រាកដថាអ្នករាល់គ្នាដឹង អំពីអ្វីដែលផលិតផល និងសេវាកម្មត្រូវការ និងជូនដំណឹងដល់អ្នករាល់គ្នាអំពីគោលបំណងនៃផលិតផល និង សេវាកម្ម។

នៅពេលដែលផលិតផលចុងក្រោយត្រូវបានបង្កើតអ្នកគ្រប់គ្រងប្រតិបត្តិការនឹងវាយតម្លៃដើម្បីធានាថាវា ឆ្លើយតបទៅនឹងគោលដៅរបស់អង្គភាព ហើយតម្រូវការរបស់អតិថិជនក៏ត្រូវបានឆ្លើយតប ក្រោយមកអ្នក គ្រប់គ្រងប្រតិបត្តិការនឹងពិនិត្យឡើងវិញនូវដំណើរការមុនការផលិតដើម្បីធានាប្រសិទ្ធភាពសម្រាប់ការផលិតជា បន្តបន្ទាប់ទៀត។ ការគ្រប់គ្រងប្រតិបត្តិការបានជួយឱ្យអង្គភាពអាចមើលឃើញពីគុណភាពរបស់ផលិតផល ទំនិញឬសេវាកម្មដែលបានបំពេញតម្រូវការរបស់អតិថិជនមុននិងក្រោយពេលចែកចាយ។ ហើយនៅពេលដែល ផលិតផលមានគុណភាពវាផ្តល់ឱ្យអង្គភាពនូវឱកាសដែលអាចប្រៀបធៀបផលិតផលរបស់ខ្លួនទៅនឹងដៃគូ ប្រកួតប្រជែងបាន។

១.២.២ សេចក្តីពេញចិត្តរបស់អតិថិជន

ប្រសិនបើមានពាក្យអវិជ្ជមានអ្វីមួយនៅក្នុងអង្គភាពបានរីករាលដាល វាអាចជាបញ្ហាប្រឈមក្នុងការ រក្សាអតិថិជន។ នេះជាមូលហេតុដែលវាមានសារៈសំខាន់ដើម្បីធានាថាតម្រូវការរបស់អតិថិជនរបស់អ្នកស្ថិតនៅ ជួរមុខនៃផលិតផល ឬសេវាកម្មរបស់អ្នក។ អ្នកគ្រប់គ្រងប្រតិបត្តិការនឹងធ្វើដំណើរការគ្រប់គ្រងគុណភាព វិធី សាស្ត្រប្រើដើម្បីបង្កើតផលិតផល ឬសេវាកម្មដែលនឹងបំពេញតាមតម្រូវការរបស់អតិថិជន។ ប្រសិនបើអង្គភាព

នេះជាអ្នកផ្តល់សេវាកម្ម អតិថិជនគឺជាអ្នកផ្តល់ជីវិត។ អ្នកគ្រប់គ្រងប្រតិបត្តិការនឹងមានដំណើរការជាស្រេចដើម្បី ធានាថាគុណភាពផលិតផល ឬសេវាកម្មល្អបំផុត។ ធាតុសំខាន់ៗដែលត្រូវបានប្រើដើម្បីជួយឱ្យអតិថិជនពេញ ចិត្តផលិតផល ឬសេវាកម្មរបស់អង្គការរួមមាន៖

- ការគ្រប់គ្រងគុណភាព៖** ដើម្បីធានាថាអង្គការរក្សាបាននូវសេវាកម្មជាប់លាប់និងមានភាពល្អប្រសើរ។
- សមត្ថភាពរបស់និយោជិក៖** ធ្វើឱ្យប្រាកដថាមនុស្សត្រឹមត្រូវមានតួនាទីត្រឹមត្រូវ ដែលអាចជួយផល ិតផលិតផល ឬសេវាកម្មឱ្យកាន់តែមានប្រសិទ្ធភាព (មានន័យថាត្រូវដាក់ការងារឱ្យបុគ្គលទៅតាមសមត្ថភាព ជំនាញ និងចំណេះដឹងដែលពួកគេមាន ទើបអាចជួយបង្កើននូវប្រសិទ្ធភាពផលិតកម្មបាន)។
- ការធ្វើផែនការ៖** ដើម្បីធ្វើឱ្យប្រាកដថាមិនមានភាពយឺតយ៉ាវក្នុងផលិតកម្មហើយអាចផ្គត់ផ្គង់នូវទំនិញ និងសេវា កម្មឱ្យអតិថិជនបានទាន់ពេលវេលាដែលបានកំណត់។
- សារពើភ័ណ្ឌគ្រប់គ្រាន់៖** ដើម្បីឆ្លើយតបទៅនឹងតម្រូវការរបស់អតិថិជន។

១.២.៣ ប្រាក់ចំណូលកើនឡើង

អង្គការមួយនឹងមានកេរ្តិ៍ឈ្មោះល្អដោយសារតែគុណភាពផលិតផល ឬសេវាកម្មល្អ និងការពេញចិត្ត របស់អតិថិជន។ នេះនាំឱ្យមានការកើនឡើងប្រាក់ចំណូលពីមូលដ្ឋានអតិថិជនថ្មី។ កំណើនប្រាក់ចំណូលអាច ជួយក្នុងការដាក់ឱ្យដំណើរការផលិតផលឬសេវាកម្មថ្មី និងច្នៃប្រឌិតថ្មីឬការកើនឡើងនូវធនធាននិងបច្ចេកវិទ្យា។

១.២.៤ គុណសម្បត្តិប្រកួតប្រជែង

ផែនការគ្រប់គ្រងប្រតិបត្តិការប្រកបដោយប្រសិទ្ធភាពក៏មានន័យថាអាជីវកម្មអាចឈានមុខគេក្នុងការ ប្រកួតប្រជែងផងដែរ។ ប្រសិនបើកត្តាខាងក្នុង និងខាងក្រៅត្រូវបានគ្រប់គ្រងបានយ៉ាងល្អនៅក្នុងអង្គការមួយវា អាចមានន័យថាជាជំហរល្អនៅក្នុងទីផ្សារ។

១.២.៥ ការអនុលោម

មានវិន័យ និងបទបញ្ញត្តិជាក់លាក់ដែលអង្គការត្រូវការដើម្បីប្រកាន់ខ្ជាប់។ អ្នកគ្រប់គ្រងប្រតិបត្តិការនឹង មានការគ្រប់គ្រងជាក់លាក់នៅនឹងកន្លែងដើម្បីជៀសវាងការផាកពិន័យ និងដើម្បីធ្វើឱ្យប្រាកដថាអង្គការកំពុង ដំណើរការតាមរបៀបដែលត្រឹមត្រូវ។

១.២.៦ ការលើកទឹកចិត្តមុខងារ

សរុបមកអ្នកគ្រប់គ្រងប្រតិបត្តិការធានាថានិយោជិកដឹងពីតួនាទីនៅក្នុងក្រុមហ៊ុន។ នេះជាការសំខាន់ ពីព្រោះជាញឹកញាប់និយោជិកមានអារម្មណ៍ថាត្រូវបានគេបោះបង់ចោលប្រសិនបើពួកគេមានអារម្មណ៍ថាពួកគេ មិនបានចូលរួមក្នុងការអនុវត្តការងារ។ ជាទូទៅអ្នកគ្រប់គ្រងប្រតិបត្តិការបានជួយកំណត់នូវតួនាទីទាំងនេះទៅ ដល់និយោជិកដើម្បីធានាថាផលិតកម្មត្រូវបានពង្រីកនិងមានប្រសិទ្ធភាពបំផុត។

១.២.៧ ការកាត់បន្ថយចំណាយប្រតិបត្តិការ

តាមរយៈផលិតភាពផលិតផលដែលមានគុណភាព និងការពេញចិត្តរបស់អតិថិជនការចំណាយដែលកើតឡើងលើសេវាកម្មរបស់ផលិតផលត្រូវបានកាត់បន្ថយជាអតិបរមា។ ក្នុងពេលដំណាលគ្នានេះក៏នាំឱ្យមានប្រាក់ចំណូលកើនឡើងផងដែរ។ មានតែការគ្រប់គ្រងប្រតិបត្តិការឱ្យមានប្រសិទ្ធភាពប៉ុណ្ណោះដែលអាចធ្វើឱ្យអង្គភាពអាចទទួលបានលទ្ធផលល្អប្រសើររបស់នេះ។

១.៣ ប្រព័ន្ធ E-Banking

សេវាធនាគារអេឡិចត្រូនិក ឬសេវាធនាគារតាមអ៊ីនធើណែតសព្វថ្ងៃនេះគឺបានដើរតួនាទីយ៉ាងសំខាន់។ E-banking សំដៅទៅលើសេវាធនាគារអេឡិចត្រូនិក ឬ វាដូចជាអាជីវកម្មអេឡិចត្រូនិកនៅក្នុងឧស្សាហកម្មធនាគារ។ សេវាធនាគារអេឡិចត្រូនិកត្រូវបានគេស្គាល់ថាជាធនាគារនិម្មិត "Virtual Banking" ឬធនាគារតាមអ៊ីនធើណែត "Online Banking"។ សេវាធនាគារតាមអ៊ីនធើណែត បានក្លាយជាការពេញនិយមកាន់តែខ្លាំងឡើងក្នុងរយៈពេលមួយទសវត្សរ៍កន្លងមកនេះ។ វាជាវិធីដ៏ល្អមួយដើម្បីគ្រប់គ្រងហិរញ្ញវត្ថុរបស់អ្នក និងជាវិធីដ៏ងាយស្រួលដើម្បីធ្វើឱ្យប្រាក់ដាច់អ្នកកំពុងធ្វើបច្ចុប្បន្នភាពជាមួយនឹងការទូទាត់ប្រាក់។ ឥឡូវនេះមានមនុស្សជាងពាក់កណ្តាលបានជៀសវាងការតំរង់ជួរនៅតាមសាខាធនាគារ ដោយពួកគេអាចចូលប្រើគណនីរបស់ខ្លួនដោយផ្ទាល់ដោយប្រើប្រាស់កុំព្យូទ័រ ថេប្លេត ឬទូរស័ព្ទដៃជាដើម។

១.៣.១ និយមន័យ E-banking

តាមទម្រង់មូលដ្ឋានគ្រឹះសេវាធនាគារអេឡិចត្រូនិកគឺជាប្រព័ន្ធមួយដែលផ្តល់សេវាកម្មធនាគារតាមអ៊ីនធើណែតជាច្រើនដល់អតិថិជនដែលប្រើប្រាស់បណ្តាញអ៊ីនធើណែត និងទូរគមនាគមន៍។ និយាយដោយសាមញ្ញសេវាធនាគារអេឡិចត្រូនិកសំដៅទៅលើការរៀបចំសេវាកម្មធនាគារដែលអតិថិជនអាចធ្វើប្រតិបត្តិការផ្សេងៗតាមអ៊ីនធើណែត ដែលភ្ជាប់មកជាមួយនូវសិទ្ធិការពារ និងការទទួលខុសត្រូវចំពោះអ្នកប្រើប្រាស់គ្រប់រូបយ៉ាងមានសុវត្ថិភាព (Mates, 2019) ។ អតិថិជនអាចចូលប្រើគណនីធនាគាររបស់ពួកគេ និងធ្វើប្រតិបត្តិការហិរញ្ញវត្ថុផ្សេងៗតាមរយៈអ៊ីនធើណែត។ សេវាធនាគារអេឡិចត្រូនិកមានដូចជា ការផ្ទេរមូលនិធិ ត្រួតពិនិត្យរបាយការណ៍គណនី ទូទាត់វិក័យប័ត្រប្រើប្រាស់ផ្សេងៗ បើកគណនីធនាគារ ការទូទាត់ប្រាក់ ឬដាក់ពាក្យសុំសម្រាប់ប្រាក់កម្ចីតាមរយៈអេឡិចត្រូនិក ។

១.៣.២ ទម្រង់ និងបែបបទ E-banking

១.៣.២.១ លក្ខណៈនៃប្រព័ន្ធ E-banking

១.៣.២.១.១ Debit Card

ប័ណ្ណឥណពន្ធគឺស្រដៀងនឹងកាតATMដែរ ប៉ុន្តែវាមានមុខងារច្រើនជាង ហើយអ្នកអាចដាក់សាច់ប្រាក់ ចូល និងដកប្រាក់ពីគណនីមូលប្បទានបំប្រែរបស់អ្នកនៅតាមម៉ាស៊ីនATM។ ភាពខុសគ្នាគឺថាអ្នកអាចប្រើប័ណ្ណ ឥណពន្ធដើម្បីធ្វើការបញ្ជាទិញនៅទីតាំងលក់រាយ។ ឧទាហរណ៍៖ ហាងធំ (លក់ទំនិញ-គ្រប់មុខ) និងស្ថានីយ៍ ប្រេងឥន្ធនៈជាដើម។ ប័ណ្ណឥណពន្ធត្រូវបានភ្ជាប់ទៅនឹងគណនីធនាគាររបស់អតិថិជនដូច្នោះអតិថិជនអាចប្រើ ប្រាស់កាតនេះដើម្បីធ្វើការទូទាត់រាល់ការបញ្ជាទិញរបស់ពួកគាត់តាមអ៊ិនធើណែតបាន។ តាមវិធីនេះចំនួនទឹក ប្រាក់ត្រូវបានដកចេញពីគណនីរបស់អតិថិជនដោយផ្ទាល់។ ប្រសិនបើមានណាម្នាក់ប្រើប័ណ្ណរបស់អ្នកដោយគ្មាន ការអនុញ្ញាតរបស់អ្នកនោះច្បាប់សហព័ន្ធនឹងការពារអ្នក។ លក្ខណៈពិសេសរបស់ប័ណ្ណឥណពន្ធជាទូទៅមាន លក្ខណៈជា Visa ឬ MasterCard ដូច្នោះអ្នកអាចធ្វើជា "debit" or "credit" ដើម្បីធ្វើការបញ្ជាទិញទំនិញ ឬ សេវាកម្មនៅកន្លែងណាដែលប័ណ្ណនោះត្រូវបានទទួលយកក្នុងការប្រើប្រាស់។ នៅពេលដែលអ្នកធ្វើការបញ្ជា ទិញតាមរយៈឥណពន្ធ (debit purchase) អ្នកត្រូវតែបញ្ចូលលេខអត្តសញ្ញាណផ្ទាល់ខ្លួនរបស់អ្នក (លេខ សម្ងាត់-PIN)។ ចំណែកឯការទិញតាមរយៈឥណទាន (credit purchase) អ្នកអាចទិញបានដោយត្រូវចុះហត្ថ លេខាលើបង្កាន់ដៃអ្នកជំនួញ (sign the merchant receipt)។

១.៣.២.១.២ ATMs

Automated Teller Machine ដែលជាទូទៅត្រូវបានគេស្គាល់ថាជា ATM គឺជាសេវាកម្មមួយក្នុង ចំណោមសេវាកម្មទូទៅ និងដំបូងបំផុតដែលត្រូវបានផ្តល់ជូនតាមប្រព័ន្ធធនាគារអេឡិចត្រូនិក។ ម៉ាស៊ីនATM បានរីករាលដាលនៅខាងក្នុង និងខាងក្រៅសាខាធនាគារដែលវាជាជម្រើសល្អមួយសម្រាប់បុគ្គលិកធនាគារ ដូចជាអតិថិជនដើម្បីកាត់បន្ថយប្រតិបត្តិការហិរញ្ញវត្ថុអេឡិចត្រូនិកដោយមិនចាំបាច់រង់ចាំរយៈពេលយូរ។ វាមិន ត្រឹមតែជាម៉ាស៊ីនដែលអ្នកអាចដកប្រាក់តាមតម្រូវការនៅពេលចាំបាច់ប៉ុណ្ណោះទេប៉ុន្តែវាក៏អនុញ្ញាតឱ្យអ្នកពិនិត្យ មើលស្ថានភាពគណនី ផ្ទេរប្រាក់ មូលនិធិប្រាក់បញ្ញើ ផ្លាស់ប្តូរលេខទូរស័ព្ទ ប្តូរលេខកូដកាតឥណពន្ធPIN និង លេខអត្តសញ្ញាណប័ណ្ណផ្ទាល់ខ្លួន (Business Jargons, 2021)។

- ម៉ាស៊ីនATMs ផ្តល់សេវាជូនអតិថិជន ២៤ ម៉ោង/ ៧ថ្ងៃ។ អតិថិជនអាចដកប្រាក់តាមតម្រូវការមិនថា ថ្ងៃប្រយប់។
- ម៉ាស៊ីនATMs ផ្តល់ភាពងាយស្រួលដល់អតិថិជន។ សព្វថ្ងៃនេះម៉ាស៊ីនATMs មានទីតាំងនៅកន្លែង សាធារណៈជាច្រើន ដែលផ្តល់ភាពងាយស្រួលដល់អតិថិជនដោយមិនចាំបាច់នៅក្នុងបរិវេណធនាគារ

ឡើយ។ អ្វីដែលពិសេសគឺម៉ាស៊ីនATMs ក៏បានផ្តល់នូវភាពឯកជនក្នុងប្រតិបត្តិការដកប្រាក់របស់អតិថិជនដោយមានសុវត្ថិភាព (Daily Tools, 2020) ។

១.៣.២.១.៣ Mobile payments

ការទូទាត់តាមប្រាក់តាមទូរស័ព្ទ ជាទូទៅសំដៅទៅលើសេវាកម្មបង់ប្រាក់ដែលប្រតិបត្តិការក្រោមបទបញ្ជាហិរញ្ញវត្ថុ ឬអនុវត្តតាមរយៈមធ្យោបាយទូរស័ព្ទ។ ជំនួសឱ្យការបង់ប្រាក់ជាមួយសាច់ប្រាក់ មូលប្បទានបំត្រឬប័ណ្ណឥណទានអតិថិជនអាចប្រើទូរស័ព្ទចល័តដើម្បីទូទាត់ថ្លៃសេវាកម្ម ឬទំនិញ។ ទោះបីជាគំនិតនៃការប្រើប្រាស់ប្រព័ន្ធរូបិយប័ណ្ណដែលមិនផ្អែកលើរូបិយវត្ថុមានប្រវត្តិយូរក៏ដោយ តែវាមានតែនៅក្នុងសតវត្សទី ២១ ប៉ុណ្ណោះដែលបច្ចេកវិទ្យាដើម្បីគាំទ្រប្រព័ន្ធរូបិយប័ណ្ណនេះបានកើតមានយ៉ាងទូលំទូលាយ។ ការទូទាត់ប្រាក់តាមរយៈទូរស័ព្ទចល័តត្រូវបានទទួលយកនៅទូទាំងពិភពលោកតាមវិធីផ្សេងៗគ្នា។ ប្រកាសនីយប័ត្រតក្កកម្មដំបូងដែលបានកំណត់ជាផ្លូវការចំពោះ “ប្រព័ន្ធទូទាត់ប្រាក់តាមទូរស័ព្ទ” ត្រូវបានដាក់ចេញនៅឆ្នាំ ២០០០ (Scott, 2017) ។

ដោយផ្អែកលើសេវាកម្មដែលផ្តល់ដោយស្ថាប័នហិរញ្ញវត្ថុ និងអ្នកផ្តល់សេវាទូរស័ព្ទរបស់អ្នកអ្នកអាចធ្វើប្រតិបត្តិការធនាគារដូចខាងក្រោមពីទូរស័ព្ទដៃរបស់អ្នក៖

- ទទួលបានសារជូនដំណឹងនៅពេលដែលសមតុល្យគណនីរបស់អ្នកឈានដល់កម្រិតជាក់លាក់មួយ ឬនៅពេលមានប្រតិបត្តិការជាក់លាក់ណាមួយកើតឡើង។
- ចូលប្រើគណនីធនាគារតាមអ៊ិនធើណែតរបស់អ្នកដើម្បីពិនិត្យមើលសមតុល្យទូទាត់វិក្កយប័ត្រផ្សេងៗ និងការផ្ទេរប្រាក់រវាងគណនីមួយទៅគណនីមួយផ្សេងទៀត។
- អាចស្វែងរកទីតាំងម៉ាស៊ីនATM ដែលនៅជិតធនាគាររបស់អ្នកបំផុត នឹងអាចធ្វើការទូទាត់ចំណាយសម្រាប់ការទិញទំនិញ ឬសេវាកម្មផ្សេងៗ (Banking basic article, 2021) ។

១.៣.២.១.៤ Mobile Check deposits

ការដាក់ប្រាក់មូលប្បទានបំត្រតាមទូរស័ព្ទចល័តអនុញ្ញាតឱ្យអ្នកដាក់ការត្រួតពិនិត្យមូលប្បទានបំត្រនៅគ្រប់ទីកន្លែង និងគ្រប់ពេលដែលអ្នកត្រូវការ។ វាជាវិធីដ៏លឿន និងងាយបំផុតក្នុងការត្រួតពិនិត្យគណនីរបស់អ្នក។ ការដាក់ប្រាក់ចូលក្នុងគណនីរបស់អ្នកមានសុវត្ថិភាព និងសាមញ្ញជាមួយនឹងការដាក់ប្រាក់តាមទូរស័ព្ទរបស់អ្នក។ ជាមួយនឹងការដាក់ប្រាក់មូលប្បទានបំត្រតាមទូរស័ព្ទចល័តអ្នកអាចដាក់មូលប្បទានបំត្រភ្លាមៗពីស្ថាតហ្គុន ឬថេប្លេតរបស់អ្នកដោយមិនចាំបាច់ធ្វើដំណើរទៅធនាគារ ឬទូទាត់ATM។ វាអនុញ្ញាតឱ្យអ្នកសន្សំសំចៃពេលវេលាដោយដាក់មូលប្បទានបំត្ររបស់អ្នកពីចម្ងាយមិនថាអ្នកនៅទីណានិងពេលវេលានៃថ្ងៃណាទេ។ ជំនួសឱ្យការរត់ទៅធនាគារអ្នកគ្រាន់តែចុចតូបផ្នែកខាងមុខ និងខាងក្រោយនៃការត្រួតពិនិត្យនៅលើស្ថាតហ្គុនរបស់អ្នកហើយដាក់ប្រាក់ដោយប្រើកម្មវិធីទូរស័ព្ទរបស់ធនាគារ។ នៅក្នុងវិស័យធនាគារអ្នកអាចឮគេហៅ

ប្រតិបត្តិការតាមបែបឌីជីថលនេះថា “ ការចាប់យកប្រាក់បញ្ញើពីចម្ងាយ” ។ នេះមិនត្រឹមតែជាដំណើរការងាយស្រួលប៉ុណ្ណោះទេប៉ុន្តែវាក៏មានសុវត្ថិភាពផងដែរ។ ទោះយ៉ាងណាក៏ដោយគួរតែធានាថាកម្មវិធីធនាគារដែលអ្នកកំពុងទាញយកដើម្បីបំពេញការដាក់ប្រាក់មូលប្បទានប័ត្រចល័តគឺមកពីប្រភពដែលមានកេរ្តិ៍ឈ្មោះ។ ខាងក្រោមនេះជាអ្វីដែលគួរដឹងទាក់ទងនឹងការដាក់ប្រាក់មូលប្បទានប័ត្រតាមទូរស័ព្ទចល័ត៖

- ធនាគាររបស់អ្នកអាចឱ្យអ្នកដាក់ចំនួនទឹកប្រាក់ដែលអ្នកអាចដាក់បាន។ ធនាគារជាធម្មតានឹងដាក់កម្រិតលើចំនួនប្រាក់ដុល្លារដែលអ្នកដាក់ប្រាក់តាមទូរស័ព្ទរបស់អ្នក។ អាស្រ័យលើធនាគារទាំងនេះអាចជាដែនកំណត់ប្រចាំថ្ងៃប្រចាំខែ។ ចំនួនទឹកប្រាក់អតិបរមាដែលអ្នកត្រូវបានអនុញ្ញាតឱ្យដាក់ប្រាក់សម្រាប់រយៈពេលដែលបានកំណត់នឹងអាស្រ័យលើធនាគារនោះ។
- ធនាគាររបស់អ្នកអាចប្រគល់ប្រាក់បញ្ញើនោះមកវិញបើទោះបីជាលោកអ្នកទទួលបានការបញ្ជាក់អះអាងហើយក៏ដោយ។ ដោយសារតែអ្នកដាក់ប្រាក់តាមរយៈទូរស័ព្ទដៃរបស់អ្នកមិនមានន័យថាមូលប្បទានប័ត្រនឹងមិនលោតចុះឡើងឡើយ។លោក Ben Premo ស្ថាបនិកក្រុមហ៊ុន True Fees និយាយថា “ ធនាគារអាចប្រគល់មូលប្បទានប័ត្រដែលអ្នកបានដាក់តាមរយៈកម្មវិធីទូរស័ព្ទតាមរបៀបដែលវាអាចធ្វើទៅបានប្រសិនបើអ្នកដាក់ប្រាក់នៅក្នុងសាខា ” វាកើតឡើងជាញឹកញាប់នៅពេលអ្នកចេញមូលប្បទានប័ត្រមិនមានប្រាក់គ្រប់គ្រាន់នៅក្នុងគណនីរបស់ពួកគេ” ។ ជាមួយអ្វីដែលបាននិយាយវាជាការសំខាន់ក្នុងការកត់សម្គាល់ថាវានឹងប៉ះពាល់ដល់ការដាក់ប្រាក់តាមទូរស័ព្ទរបស់អ្នក។ នៅពេលអ្នកដាក់ប្រាក់មូលប្បទានប័ត្រអ្នកអាចទទួលបានការបញ្ជាក់។ ប៉ុន្តែធនាគារមានសិទ្ធិក្នុងការប្រគល់ប្រាក់បញ្ញើឡើងវិញសូម្បីតែបន្ទាប់ពីការបញ្ជាក់ត្រូវបានទទួល (Sharkey, 2020) ។

១.៣.២.២ ដំណើរការនៃការប្រើប្រាស់ប្រព័ន្ធ E-banking

នៅពេលនិយាយអំពីការត្រួតពិនិត្យគណនីធនាគារ សេវាធនាគារតាមអ៊ីនធើណែតគឺជាជម្រើសដ៏ល្អ។ ដោយសារមានសេវាធនាគារថ្មីៗ តាមអ៊ីនធើណែតជាច្រើនកំពុងលេចចេញមកការស្វែងយល់ពីរបៀបចូលប្រើគណនីរបស់អ្នកនៅលើអ៊ីនធើណែតគឺជាឧបករណ៍សំខាន់មួយ។ បង្កើតគណនីតាមអ៊ីនធើណែតកំណត់ទីតាំង និងប្រើប្រាស់មុខងារសំខាន់ៗ និងមានសុវត្ថិភាពខណៈពេលដែលសេវាធនាគារតាមអ៊ីនធើណែតគឺជាផ្នែកសំខាន់នៃការប្រើប្រាស់សេវាកម្មតាមប្រព័ន្ធអ៊ីនធើណែត។ នៅក្នុងដំណើរការចុះឈ្មោះ ឬដំណើរការក្នុងការប្រើប្រាស់ប្រព័ន្ធ E-banking ជារឿយៗពាក់ព័ន្ធនឹងជំហានមួយចំនួនដូចខាងក្រោម៖

ជំហានទី១ ៖ ការបង្កើតគណនីរបស់អ្នក

1) បើកគណនីធនាគារប្រសិនបើអ្នកមិនទាន់មានទេ។ ប្រសិនបើអ្នកមានគណនីធនាគាររួចហើយអ្នកអាចរំលងជំហាននេះបាន។ ដើម្បីប្រើប្រាស់សេវាធនាគារតាមអ៊ីនធើណែតអ្នកត្រូវមានគណនីធនាគារដើម្បីចូលទៅប្រើនិងគ្រប់គ្រងវាតាមប្រព័ន្ធអ៊ីនធើណែត។ អ្នកអាចទៅកាន់សាខាក្នុងតំបន់របស់ធនាគារដែលអ្នកចង់បានហើយបើកគណនីមូលប្បទានបំត្រ ឬគណនីសន្សំដើម្បីចាប់ផ្តើមធ្វើការប្រើប្រាស់។

2) រៀបចំគណនីតាមអ៊ីនធើណែតរបស់អ្នក។ នៅពេលអ្នកមានគណនីនៅធនាគារអ្នកនឹងអាចចូលទៅកាន់គេហទំព័ររបស់ពួកគេហើយបើកដំណើរការចូលគណនីរបស់អ្នកនៅលើអ៊ីនធើណែត។ អ្នកនឹងត្រូវការប្រភេទអត្តសញ្ញាណប័ណ្ណមួយចំនួនដែលមានជាប់ទាក់ទងនឹងគណនីរបស់អ្នកដូចជា លេខសន្តិសុខសង្គម លេខអត្តសញ្ញាណប័ណ្ណ លេខប័ណ្ណបើកបរ ថ្ងៃខែឆ្នាំកំណើត ឬលេខគណនី។ បន្ទាប់មកទៀតអនុវត្តតាមការណែនាំតាមអ៊ីនធើណែតសម្រាប់ការបើកគណនីហើយប្រមូលព័ត៌មានដែលអ្នកត្រូវការដើម្បីដំណើរការ។

- អ្នកទំនងជាត្រូវការលេខគណនីរបស់អ្នកដើម្បីរៀបចំគណនីតាមប្រព័ន្ធអ៊ីនធើណែតឱ្យមានភាពងាយស្រួល។ ធនាគារិក ឬអ្នកផ្តល់ព័ត៌មាននៅធនាគារគួរតែអាចផ្តល់ឱ្យអ្នកនូវលេខនេះប្រសិនបើអ្នកមិនមានវា ដូច្នេះសូមទូរស័ព្ទទៅធនាគារ ឬទៅកាន់សាខាណាមួយដើម្បីទទួលបានលេខគណនីរបស់អ្នក។
- នៅលើទំព័រនៃគេហទំព័រធនាគាររបស់អ្នក អ្នកត្រូវធ្វើការកមើលជម្រើស “Enroll,” “sign up,” or “open an online account.” ។
- ទូរស័ព្ទឬទៅធនាគារហើយស្នើសុំអ្នកជំនាញខាងធនាគារប្រសិនបើអ្នកមានបញ្ហាក្នុងការបង្កើតគណនីតាមអ៊ីនធើណែតរបស់អ្នក។ ធនាគារភាគច្រើននឹងមានលេខឥតគិតថ្លៃចំនួន ៨០០ លេខដែលអាចប្រើបានសម្រាប់សេវាកម្មអតិថិជនដែលអ្នកអាចទូរស័ព្ទបានប្រសិនបើអ្នកត្រូវការជំនួយ។

3) ជ្រើសរើសឈ្មោះអ្នកប្រើនិងពាក្យសម្ងាត់ដែលមានសុវត្ថិភាព។ ហើយធ្វើការអនុវត្តតាមតម្រូវការរបស់ធនាគារសម្រាប់ឈ្មោះអ្នកប្រើ និងពាក្យសម្ងាត់។ ដើម្បីឱ្យកាន់តែមានសុវត្ថិភាពទៀតនោះ សូមបញ្ចូលតួអក្សរពិសេស លេខនិងអក្សរធំ និងអក្សរតូចនៅក្នុងលេខសម្ងាត់របស់អ្នក។ ប្រសិនបើអ្នកខ្លាចថាអ្នកនឹងមានបញ្ហាក្នុងការចងចាំសូមសរសេរវាហើយរក្សាទុកក្នុងកន្លែងមានសុវត្ថិភាព។ ជ្រើសរើសឈ្មោះអ្នកប្រើដែលអ្នកមិនទាន់ប្រើសម្រាប់គណនីផ្សេងទៀត។ ប្រសិនបើអ្នកកំពុងប្រើឈ្មោះរបស់អ្នកសូមធ្វើការពិចារណាដោយបន្ថែមជាលេខដើម្បីធ្វើឱ្យវាកាន់តែប្លែក ហើយក៏ជួយរក្សាសុវត្ថិភាពបានមួយកម្រិតទៀតដែរ។ ជៀសវាងប្រើលេខសំងាត់ដដែលសំរាប់គណនីច្រើន។ សូមជៀសវាងការប្រើប្រាស់ថ្ងៃខែឆ្នាំកំណើតលេខសន្តិសុខសង្គមនិងព័ត៌មានដែលអាចកំណត់អត្តសញ្ញាណផ្សេងទៀតនៅក្នុងលេខសម្ងាត់ ឬឈ្មោះប្រើប្រាស់របស់អ្នក។

4) រៀបចំព័ត៌មានទំនាក់ទំនងរបស់អ្នក។ ជាផ្នែកមួយនៃដំណើរការចុះឈ្មោះអ្នកទំនងជាត្រូវបានស្នើសុំ ព័ត៌មានទំនាក់ទំនងរបស់អ្នកដែលត្រូវនឹងព័ត៌មានដែលធនាគារមានរួចហើយ។ អ្នកនឹងអាចប្រើគេហទំព័រនេះ ដើម្បីផ្លាស់ប្តូរព័ត៌មានទំនាក់ទំនងនិងវិក័យប័ត្ររបស់អ្នកនាពេលអនាគត ហើយជាការសំខាន់អ្នកត្រូវដឹងថា តើធនាគារមានឯកសារអ្វីសម្រាប់អ្នកព្រោះប្រតិបត្តិការជាក់លាក់ជាមួយកាតធនាគាររបស់អ្នកអាចទាមទារ លេខកូដវិក័យប័ត្រសម្រាប់ការផ្ទៀងផ្ទាត់។ នៅពេលបញ្ចូលអាសយដ្ឋានអ៊ីម៉ែលទំនាក់ទំនងអ្នកត្រូវប្រាកដថា ប្រើគណនីអ៊ីម៉ែលដែលអ្នកតែងរាល់ថ្ងៃឬញឹកញាប់ក្នុងករណីដែលធនាគារត្រូវការធ្វើព័ត៌មានសំខាន់ៗមក អ្នកតាមរយៈអ៊ីម៉ែលឬក្នុងករណីដែលអ្នកបាត់ ឬភ្លេចលេខសម្ងាត់ហើយត្រូវការអ៊ីម៉ែល ថ្មីមួយ។

ជំហានទី២ ៖ ការស្វែងរក និងការប្រើប្រាស់លក្ខណៈពិសេសនិងទំព័រសំខាន់ៗ:

- 1) ស្វែងយល់ពីអ្វីដែលមាននៅលើគេហទំព័រ។ នៅពេលដែលអ្នករៀបចំគណនីរបស់អ្នកសូមចំណាយ ពេលបន្តិចដើម្បីចុះនៅលើគេហទំព័ររបស់ធនាគារ និងរៀនពីអ្វីដែលមាន។
- 2) លក្ខណៈពិសេសដ៏អស្ចារ្យមួយរបស់សេវាធនាគារតាមអ៊ីនធើណែតគឺជាជម្រើសសម្រាប់ទទួលបាន នៅរបាយការណ៍ធនាគារតាមបែបឌីជីថល ឬអេឡិចត្រូនិចជាជាងរបាយការណ៍ក្រដាសតាមបែប ប្រពៃណី។
- 3) ធនាគារជាច្រើនផ្តល់ជូនសេវាកម្មបង់វិក័យប័ត្រតាមរយៈសេវាធនាគារតាមអ៊ីនធើណែតរបស់អ្នក ដោយឥតគិតថ្លៃ។ សេវាកម្មជាច្រើនឥឡូវនេះមានជម្រើសក្នុងការភ្ជាប់គណនីធនាគាររបស់អ្នក សម្រាប់ការទូទាត់ដោយស្វ័យប្រវត្តិដែលអ្នកអាចត្រួតពិនិត្យតាមរយៈសេវាធនាគារតាមអ៊ីនធើណែត របស់អ្នកបាន។
- 4) ដាក់ពាក្យស្នើសុំឥណទាន ឬប្រាក់កម្ចីតាមរយៈសេវាធនាគារតាមអ៊ីនធើណែត។ នៅពេលដែលអ្នក ជាអតិថិជនរបស់ធនាគារ ហើយមានគណនីជាមួយធនាគារអ្នកអាចប្រើសេវាធនាគារតាមអ៊ីនធើណែត ដើម្បីចុះឈ្មោះចូលគណនីថ្មីមួយផ្សេងទៀតបានផងដែរ។
- 5) ពិនិត្យមើលការផ្តល់ជូនពិសេសឬសារនៅក្នុងគេហទំព័រ។ សេវាធនាគារតាមអ៊ីនធើណែតជារឿយៗ មានប្រអប់ទទួលសារដែលអ្នកនឹងទទួលបានការជូនដំណឹងអំពីរបាយការណ៍គណនីថ្មី និងការ ផ្លាស់ប្តូរព័ត៌មានគណនីរបស់អ្នកដោយសុវត្ថិភាព។
- 6) ប្រសិនបើអ្នកមានគណនីច្រើនជាមួយធនាគារតែមួយអ្នកអាចប្រើសេវាធនាគារតាមអ៊ីនធើណែត របស់អ្នកដើម្បីផ្ទេរប្រាក់រវាងគណនីទាំងនោះ។
- 7) ប្រើប្រាស់កម្មវិធីធនាគារចល័ត។ ធនាគារជាច្រើនមានកម្មវិធីស្នាតហ្វូនដែលអ្នកអាចទាញយកនិង ដំណើរការបាន ដោយគ្រាន់តែដោនឡូតកម្មវិធីធនាគារដែលអ្នកប្រើប្រាស់នៅលើស្នាតហ្វូន។

ជំហានទី៣ ៖ រក្សាសុវត្ថិភាព

1. ជៀសវាងការប្រើប្រាស់សេវាកម្មធនាគារតាមអ៊ីនធើណែតលើវ៉ាយហ្វាយសាធារណៈ។ នៅពេលដែលអ្នកភ្ជាប់បណ្តាញ WIFI សាធារណៈត្រូវជៀសវាងការបញ្ចូលព័ត៌មានផ្ទាល់ខ្លួនទាំងលេខសម្ងាត់និងព័ត៌មានធនាគារ។ មានវិធីជាច្រើនសម្រាប់ពួក Hacker និងចោរលួចដើម្បីលួចយកព័ត៌មានរបស់អ្នកនៅពេលដែលវាត្រូវបានបញ្ជូនតាមសញ្ញាដែលមិនទាន់បានបម្លែងទៅជាកូដដែលនឹងរារាំងការចូលដោយគ្មានការអនុញ្ញាត។ ហើយភាគច្រើនជាការភ្ជាប់វ៉ាយហ្វាយសាធារណៈដោយឥតគិតថ្លៃ។
2. យល់ដឹងអំពីមជ្ឈដ្ឋានជុំវិញរបស់អ្នកនៅពេលដែលធនាគារនៅលើស្មាតហ្វូនរបស់អ្នកនៅទីសាធារណៈ។ ដូចគ្នានឹងពេលដែលអ្នកវាយបញ្ចូលកូដ PIN របស់អ្នកនៅតាមម៉ាស៊ីន ATM ដែរអ្នកនឹងចង់អោយប្រាកដថាគ្មាននរណាម្នាក់អាចមើលឃើញអក្សររបស់អ្នកបានទេប្រសិនបើអ្នកកំពុងប្រើប្រាស់សេវាកម្មធនាគារតាមអ៊ីនធើណែតនៅកន្លែងសាធារណៈ។ ឧទាហរណ៍៖ ប្រសិនបើអ្នកកំពុងប្រើស្មាតហ្វូនរបស់អ្នកដើម្បីពិនិត្យមើលសមតុល្យរបស់អ្នក ត្រូវប្រាកដថាគ្មាននរណាម្នាក់កំពុងសម្លឹងមើល ឬឈរក្បែរអ្នកនោះទេ។ រក្សាពាក្យសម្ងាត់និងរក្សាព័ត៌មានឲ្យមានភាពឯកជនពីអ្នកមើល។
3. ត្រួតពិនិត្យគណនីរបស់អ្នកសម្រាប់សញ្ញាណាមួយនៃការបន្តិចបន្តួច។ វិធីមួយក្នុងចំណោមវិធីល្អបំផុត ដើម្បីធ្វើឱ្យប្រាកដថាគណនីរបស់អ្នកមានសុវត្ថិភាពគឺត្រូវត្រួតពិនិត្យពួកវាចំពោះសញ្ញានៃការចោទប្រកាន់ដែលគ្មានការអនុញ្ញាត។ សេវាធនាគារតាមអ៊ីនធើណែតផ្តល់ជូននូវការចូលដំណើរការគណនីរបស់អ្នក ២៤ ម៉ោង / ៧ ថ្ងៃដែលធ្វើឱ្យវាកាន់តែងាយស្រួលក្នុងការត្រួតពិនិត្យសកម្មភាពរបស់វាជាប្រចាំ (Gorelick, 2021) ។

១.៣.៣ លក្ខណៈសម្បត្តិរបស់ប្រព័ន្ធ E-banking

១.៣.៣.១ អន្តរប្រយោជន៍

សេវាធនាគារអេឡិចត្រូនិកគឺជាប្រព័ន្ធមួយដែលផ្តល់សេវាកម្ម ធនាគារតាមអ៊ីនធើណែតជាច្រើនដល់អតិថិជនដែលប្រើប្រាស់បណ្តាញអ៊ីនធើណែតនិងទូរគមនាគមន៍។ វាគឺជាមធ្យោបាយដែលអតិថិជនអាចចូលប្រើគណនីធនាគាររបស់ពួកគេនិងធ្វើប្រតិបត្តិការហិរញ្ញវត្ថុផ្សេងៗតាមរយៈអ៊ីនធើណែត។ វាត្រូវបានគេស្គាល់ផងដែរថាជាធនាគារតាមប្រព័ន្ធអ៊ីនធើណែត ធនាគារនិម្មិតឬធនាគារតាមអ៊ីនធើណែត។

- **សេវាកម្មលឿនជាងមុន៖** វាផ្តល់នូវសេវាកម្មរហ័សព្រោះថាប្រជាជនមិនចាំបាច់ឈរតម្រង់ជួរដើម្បីបង់វិក័យបត្រឬផ្ទេរប្រាក់ឡើយ។ ថវិកាត្រូវបានផ្ទេរភ្លាមៗពីគណនីមួយទៅគណនីមួយទៀតក្នុងរយៈពេលតិចដោយប្រើប្រព័ន្ធទូទាត់តាមអ៊ីនធើណែត។ សេវាធនាគារអេឡិចត្រូនិកមានសុវត្ថិភាពងាយស្រួលនិងរហ័សដែលអាចឱ្យអតិថិជនធ្វើប្រតិបត្តិការធនាគារនៅគ្រប់ទីកន្លែង។

- **សេវាកម្មគុណភាព៖** សេវាកម្មធនាគារតាមអ៊ីនធើណែតបានធ្វើអោយប្រសើរឡើងនូវគុណភាពសេវាកម្មដល់អតិថិជន។ វាមានប្រសិទ្ធិភាពសុវត្ថិភាពនិងងាយស្រួលក្នុងការបង់ប្រាក់ដោយប្រើសេវាធនាគារតាមអ៊ីនធើណែត។ អតិថិជនអាចត្រួតពិនិត្យរាល់ប្រតិបត្តិការទាក់ទងនឹងគណនីរបស់ពួកគេដោយប្រើកម្មវិធីធនាគារអេឡិចត្រូនិក។
- **ចំណេញពេលវេលា៖** ជំនួសឱ្យការឈរជាជួរវែងដែលអាចនឿយហត់និងខ្លះខ្លាយពេលវេលារបស់អតិថិជនក្នុងការទូទាត់កិច្ចប្រតិបត្តិសម្រាប់រាល់ការចំណាយតាមសាច់ប្រាក់ សេវាកម្មធនាគារអ៊ីធើណែតបានធ្វើឱ្យមានភាពងាយស្រួលទៅដល់អ្នកប្រើប្រាស់ពីគេហដ្ឋានដោយផ្ទាល់។
- **គ្មានពេលកំរិត៖** សេវាកម្មធនាគារអេឡិចត្រូនិកអាចរកបានគ្រប់ពេលសម្រាប់អតិថិជនដែលមាន ២៤ ម៉ោងក្នុងមួយថ្ងៃនិង ៧ ថ្ងៃក្នុងមួយសប្តាហ៍ (Agarwal, 2020) ។ដោយឡែកអតិថិជនអាចបំពេញភារកិច្ចនិងការងារជាច្រើនទៀតដោយប្រើសេវាកម្មតាមអ៊ីនធើណែតដែលធនាគារផ្តល់ជូន នឹងអាចតាមដានប្រតិបត្តិការគណនីរបស់ខ្លួននិងសមតុល្យបានគ្រប់ពេល។

១.៣.៣.២ ផលប៉ះពាល់

ចំនួនមនុស្សដែលមានគណនីធនាគារតាមអ៊ីនធើណែតមានការកើនឡើងក្នុងប៉ុន្មានឆ្នាំថ្មីៗនេះដោយមានមនុស្សជាច្រើនយល់ថាវាជាមធ្យោបាយងាយស្រួលនិងងាយស្រួលក្នុងការគ្រប់គ្រងហិរញ្ញវត្ថុផ្ទាល់ខ្លួន។ ទោះយ៉ាងណាអតិថិជនមិនមានបទពិសោធប្រើកុំព្យូទ័រដែលអាចជួបនឹងបញ្ហាក្នុងការគ្រប់គ្រងគណនីរបស់ពួកគេក្រៅពីនេះក៏មានបញ្ហាធំ ៗ ទាក់ទងនឹងសន្តិសុខអ៊ីនធើណែតផងដែរ។ ខាងក្រោមនេះគឺជាបញ្ហាមួយចំនួនដែលអ្នកប្រើប្រាស់បានជួបប្រទះ៖-

- **អ្នកចាប់ផ្តើមដំបូងមានការលំបាក៖** ប្រសិនបើអ្នកប្រើប្រាស់ជាអតិថិជនធនាគារថ្មីដំបូងតាមអ៊ីនធើណែតនោះពួកគេអាចនឹងប្រឈមបញ្ហាមួយចំនួនដែលនឹងធ្វើអោយពិបាកក្នុងការប្រើប្រាស់សេវាកម្មធនាគារ។
- **អសន្តិសុខ៖** សេវាកម្មធនាគារអេឡិចត្រូនិកបានប្រឈមមុខនឹងបញ្ហាអសន្តិសុខផ្សេងៗដែលបណ្តាលមកពីការលួចធ្វើដោយពួក Hacker តាមអ៊ីនធើណែត។ អតិថិជនអាចបាត់បង់អត្តសញ្ញាណប័ណ្ណរបស់ពួកគេនៅពេលធ្វើការទូទាត់ប្រាក់ហើយអាចបណ្តាលឱ្យបាត់បង់ហិរញ្ញវត្ថុយ៉ាងច្រើន។
- **កង្វះទំនាក់ទំនងផ្ទាល់ខ្លួនរវាងអតិថិជននិងខាងធនាគារ៖** ធនាគារតាមអ៊ីនធើណែតប្រឈមនឹងឧបសគ្គនៃអន្តរកម្មផ្ទាល់រវាងអតិថិជននិងធនាគារ។ អតិថិជនធ្វើអន្តរកម្មជាមួយធនាគារដោយប្រើគេហទំព័ររបស់ពួកគេតាមអ៊ីនធើណែត។ ពេលខ្លះអតិថិជនមិនអាចដោះស្រាយបញ្ហារបស់ពួកគេដោយភ្ជាប់ជាមួយធនាគារស្ទើរតែទាំងអស់។

- **ការផ្សាយពាណិជ្ជកម្មជំនួសសេវាកម្មអតិថិជន**- គេហទំព័រធនាគារតាមអ៊ីនធើណែតជាញឹកញយត្រូវបានបង្កើតឡើងដើម្បីផ្តល់អាទិភាពដល់ការផ្សាយពាណិជ្ជកម្មនិងលក់សេវាកម្មធនាគារបន្ថែមជាជាងជួយអតិថិជនឱ្យប្រើប្រាស់គេហទំព័រ។ ការផ្សាយពាណិជ្ជកម្មជាញឹកញយយកកន្លែងទំនេរភាគច្រើននៅលើទំព័រខណៈពេលដែលបណ្តាញភ្ជាប់ដើម្បីជួយនិងគាំទ្រប្រព័ន្ធចំណុំមានលំអិតទាក់ទងសម្រាប់ការនិយាយទៅកាន់សមាជិកបុគ្គលិកដោយផ្ទាល់គឺជាតំណភ្ជាប់អត្ថបទតូចៗដែលពិបាករកណាស់ (GOODMAN, 2021) ។

១.៣.៤ គោលដៅក្នុងការគ្រប់គ្រងប្រតិបត្តិការតាមប្រព័ន្ធ E-banking

១.៣.៤.១ សុវត្ថិភាពអតិថិជន

សេវាធនាគារតាមអ៊ីនធើណែតមានភាពងាយស្រួល និងរហ័សបើប្រៀបធៀបទៅនឹងការធ្វើធនាគាររបស់អ្នកប្រើប្រាស់ដោយផ្ទាល់ឬតាមទូរស័ព្ទ។ អតិថិជនមិនចាំបាច់រង់ចាំនៅបញ្ជូរធនាគារឬធ្វើការដោយឆ្លងកាត់សំណួរជាច្រើនដែលនៅក្នុងសេវាកម្មទូរស័ព្ទស្វ័យប្រវត្តិនោះទេ។ ដោយឡែកប្រសិនបើអតិថិជនចង់ដឹងពីអ្វីដែលអ្នកកំពុងធ្វើគេអាចពិនិត្យមើលសមតុល្យគណនីផ្ទេរប្រាក់ជាដើមក្នុងរយៈពេលតែប៉ុន្មាននាទីប៉ុណ្ណោះនៅពេលធនាគារតាមអ៊ីនធើណែត។ មិនតែប៉ុណ្ណោះសេវាធនាគារតាមអ៊ីនធើណែតបានធ្វើឱ្យប្រសើរឡើងនូវគុណភាពសេវាកម្មដល់អតិថិជន។ វាមានប្រសិទ្ធភាពសុវត្ថិភាពនិងងាយស្រួលក្នុងការបង់ប្រាក់ដោយប្រើសេវាធនាគារតាមអ៊ីនធើណែត។ អតិថិជនអាចត្រួតពិនិត្យរាល់ប្រតិបត្តិការទាក់ទងនឹងគណនីរបស់ពួកគេដោយប្រើកម្មវិធីធនាគារអេឡិចត្រូនិក។ សេវាកម្មអ៊ីនធើណែតផ្តល់នូវសាច់ប្រាក់ងាយស្រួលដល់អតិថិជន ពួកគេអាចដកប្រាក់បានយ៉ាងងាយស្រួលពីម៉ាស៊ីនអេធើអឹមគ្រប់ពេលនិងគ្រប់ទីកន្លែង (Paisabazaar, 2020) ។

១.៣.៤.២ Automated ATMs

ម៉ាស៊ីនប្រាក់ស្វ័យប្រវត្តិដែលត្រូវបានគេស្គាល់ថាអេធើអឹម។ វាជាធនាគារអេឡិចត្រូនិកដែលអាចឱ្យអតិថិជនធ្វើប្រតិបត្តិការហិរញ្ញវត្ថុ ដោយមិនចាំបាច់មានតំណាងសាខានិងអ្នកប្រាប់ពីធនាគារផ្ទាល់។ អេធើអឹមគឺជាប្រភេទកាតព្វស្និកពិសេសមួយដែលផ្ទុកព័ត៌មានអ្នកប្រើប្រាស់នៅក្នុងបន្ទះមេដៃក ហើយវាមានលេខកូដសម្គាល់ដែលជួយក្នុងការកំណត់អត្តសញ្ញាណនិងផ្ទៀងផ្ទាត់ភាពត្រឹមត្រូវរបស់អ្នកប្រើប្រាស់ជាមួយកុំព្យូទ័រធនាគារកណ្តាលតាមរយៈម៉ូដឹម។ ម៉ាស៊ីនអេធើអឹមគឺជាមធ្យោបាយងាយស្រួលនិងមានសុវត្ថិភាពក្នុងការគ្រប់គ្រងមូលនិធិរបស់អ្នកនិងធ្វើប្រតិបត្តិការហិរញ្ញវត្ថុ។ មិនតែប៉ុណ្ណោះ អេធើអឹមគឺជាកុំព្យូទ័រឯកទេសដែលផ្តល់ភាពងាយស្រួលដល់អ្នកកាន់កាប់គណនីធនាគារក្នុងការគ្រប់គ្រងលុយ។ វាអនុញ្ញាតឱ្យអតិថិជនធ្វើការពិនិត្យមើលសមតុល្យគណនីដកប្រាក់ឬដាក់ប្រាក់ផ្ទេរប្រាក់ពីគណនីមួយទៅគណនីមួយទៀត នឹងធ្វើការរាយការណ៍សេចក្តីថ្លែងការណ៍អំពីប្រតិបត្តិការគណនីនិងសូម្បីតែត្រាទិញ។ ដោយឡែកតាមរយៈការបញ្ចូលកាតអេធើអឹមឬ

កាតព្វកិច្ចនៅក្នុងម៉ាស៊ីននិងបញ្ចូលលេខអត្តសញ្ញាណផ្ទាល់ខ្លួន (លេខសម្ងាត់) អ្នកប្រើប្រាស់អាចចូលប្រើសេវាកម្មលើសពី ២៤ ម៉ោងក្នុងមួយថ្ងៃ ៧ ថ្ងៃក្នុងមួយសប្តាហ៍។

១.៣.៤.៣ Cell Banking

សេវាធនាគារចល័តសំដៅទៅលើការប្រើប្រាស់ឧបករណ៍ចល័តដើម្បីអនុវត្តប្រតិបត្តិការហិរញ្ញវត្ថុ។ សេវាកម្មនេះត្រូវបានផ្តល់ជូនដោយស្ថាប័នហិរញ្ញវត្ថុមួយចំនួនជាពិសេសធនាគារដែល អាចឱ្យអតិថិជននិងអ្នកប្រើប្រាស់អនុវត្តប្រតិបត្តិការផ្សេងៗគ្នាដែលអាចប្រែប្រួលអាស្រ័យលើស្ថាប័ននីមួយៗ។ សេវាធនាគារតាមទូរស័ព្ទចល័តអនុញ្ញាតឱ្យអ្នកប្រើប្រាស់អាចទទួលបានសេវាកម្មធនាគារពីគ្រប់ទិសទី។

១.៣.៤.៤ Virtual Banks

ធនាគារនិម្មិតត្រូវបានកំណត់ថាជាធនាគារដែលផ្តល់សេវាធនាគារប្រើប្រាស់តាមរយៈប្រព័ន្ធអ៊ីនធឺណិត ឬទម្រង់អេឡិចត្រូនិកផ្សេងៗទៀតជំនួសឱ្យសាខាជាក់ស្តែង។ ស្ថាប័នហិរញ្ញវត្ថុដែលគ្រប់គ្រងប្រតិបត្តិការទាំងអស់តាមរយៈគេហទំព័រអ៊ីម៉ែលការដាក់ប្រាក់តាមទូរស័ព្ទនិងម៉ាស៊ីនអេធីអឹម។ ដោយមិនមានសាខាដែលគ្រប់គ្រងដោយបុគ្គលិក អ្នកប្រើប្រាស់រំពឹងថាធនាគារនិម្មិតនឹងផ្តល់អត្រាការប្រាក់ខ្ពស់លើគណនីរបស់ពួកគេ។ មួយវិញទៀតធនាគារតាមបែបប្រពៃណីក៏អាចកាន់កាប់ក្រុមហ៊ុនបុគ្គលិកម្តងម្កាលរបស់ធនាគារនិម្មិតផងដែរ។ អតិថិជនប្រើបណ្តាញនិម្មិតដើម្បីភ្ជាប់ទំនាក់ទំនងជាមួយបុគ្គលិកធនាគារហើយនិយោជិកនេះដែលអាចជួយផ្តល់ព័ត៌មាននៅគ្រប់ដំណាក់កាលនៃប្រតិបត្តិការ (Virtual Banking, 2017)។

ជំពូកទី២

ដំណើរការវិវត្តន៍នៃប្រព័ន្ធ

E-banking នៅក្នុងប្រទេសកម្ពុជា

ជំពូកទី២

ដំណើរការវិវត្តន៍នៃប្រព័ន្ធ E-banking នៅក្នុងប្រទេសកម្ពុជា

២.១ ប្រវត្តិរបស់ E-banking

សេវាធនាគារអេឡិចត្រូនិចបានចាប់ផ្តើមឡើងនៅដើមទសវត្សឆ្នាំ ១៩៨០ ទាំងនៅសហរដ្ឋអាមេរិក និងចក្រភពអង់គ្លេស។ នៅពេលស្ថាប័នហិរញ្ញវត្ថុបានចាត់វិធានការដើម្បីអនុវត្តសេវាកម្មធនាគារតាមប្រព័ន្ធអេឡិចត្រូនិច ឬសេវាកម្មធនាគារតាមប្រព័ន្ធអ៊ីនធឺណេតនៅពាក់កណ្តាលទសវត្សឆ្នាំ ១៩៩០ អ្នកប្រើប្រាស់ជាច្រើនមានការស្នាក់នៅក្នុងការធ្វើប្រតិបត្តិការរូបិយវត្ថុតាមប្រព័ន្ធអ៊ីនធឺណេត។ វាត្រូវបានគេអនុម័ត និងរីករាលដាលនៃពាណិជ្ជកម្មអេឡិចត្រូនិចដោយផ្អែកលើក្រុមហ៊ុន trailblazing ដូចជា America Online, Amazon.com និង eBay, ដើម្បីធ្វើឱ្យគំនិតនៃការទូទាត់ប្រាក់សម្រាប់ទំនិញ ឬសេវាកម្មបានរីករាលដាលតាមប្រព័ន្ធអ៊ីនធឺណេត។ នៅឆ្នាំ ២០០០ ជាង ៨០ ភាគរយនៃធនាគាររបស់អាមេរិកបានផ្តល់សេវាធនាគារតាមប្រព័ន្ធអេឡិចត្រូនិច ។ ឧទាហរណ៍៖ នៅ Bank of America វាចំណាយពេល ១០ ឆ្នាំដើម្បីទទួលបានអតិថិជនដែលប្រើប្រាស់ធនាគារអេឡិចត្រូនិចចំនួន ២ លាននាក់។ ទោះជាយ៉ាងណាក៏ដោយការផ្លាស់ប្តូររហ័សដ៏សំខាន់មួយនេះបានកើតឡើងបន្ទាប់ពីការភ័យខ្លាច Y2K បានបញ្ចប់។

នៅឆ្នាំ ២០០១ ធនាគារអាមេរិកបានក្លាយជាធនាគារដំបូងគេដែលទទួលបានអតិថិជនដែលប្រើប្រាស់សេវាធនាគារតាមអ៊ីនធឺណេតចំនួន ៣ លាននាក់ដែលច្រើនជាង ២០ ភាគរយនៃអតិថិជនរបស់ខ្លួន។ នៅក្នុងការប្រៀបធៀបស្ថាប័នជាតិធំៗ ដូចជា Citigroup បានអះអាងថាទំនាក់ទំនងតាមអ៊ីនធឺណេតមានចំនួន ២,២ លានលើពិភពលោកខណៈដែល J.P. Morgan Chase បានប៉ាន់ប្រមាណថាមានអតិថិជនដែលប្រើប្រាស់សេវាធនាគារតាមអ៊ីនធឺណេតច្រើនជាង ៧៥០,០០០ នាក់។ Wells Fargo មានអតិថិជនដែលប្រើប្រាស់សេវាធនាគារតាមអ៊ីនធឺណេតចំនួន ២,៥ លាននាក់រួមទាំងអាជីវកម្មខ្នាតតូចផងដែរ។ អតិថិជនតាមអ៊ីនធឺណេតបង្ហាញភាពស្មោះត្រង់និងផ្តល់ផលចំណេញច្រើនជាងអតិថិជនធម្មតា។ នៅខែតុលាឆ្នាំ ២០០១ អតិថិជន Bank of America បានអនុវត្តការទូទាត់វិក្កយបត្រតាមប្រព័ន្ធអេឡិចត្រូនិចចំនួន ៣,១ លានដែលមានចំនួនសរុបជាង ១ ពាន់លានដុល្លារ។ ក្នុងឆ្នាំ២០០៩ របាយការណ៍របស់ Gartner Group បានប៉ាន់ប្រមាណថា ៤៧ ភាគរយនៃមនុស្សពេញវ័យនៅសហរដ្ឋអាមេរិក និង ៣០ ភាគរយនៅចក្រភពអង់គ្លេសបានប្រើប្រាស់សេវាធនាគារតាមប្រព័ន្ធអ៊ីនធឺណេត។

២.១.១ ការឈានមុខមកដល់ប្រទេសកម្ពុជា

២.១.១.១ ទិដ្ឋភាពទូទៅ

ធនាគារអេឡិចត្រូនិក ឬជាការផ្ទេរប្រាក់អេឡិចត្រូនិក - electronic fund transfer (EFT) ប្រើបច្ចេកវិទ្យា កុំព្យូទ័រ និងប្រព័ន្ធអេឡិចត្រូនិកជំនួសឱ្យមូលប្បទានប័ត្រ និងការធ្វើប្រតិបត្តិការក្រដាសផ្សេងទៀត។ ការប្រើប្រាស់សេវាធនាគារអេឡិចត្រូនិករបស់សហគ្រាសត្រូវបានបង្កើតឡើងនៅពាក់កណ្តាលទសវត្សទី ៩០។¹ ដំបូងវាគឺជាទម្រង់នៃប្រតិបត្តិការ ATM និងទូរស័ព្ទ តែថ្មីៗនេះវាបានប្តូរទៅអ៊ីនធើណែតនូវបណ្តាញថ្មីរវាងអតិថិជន និងធនាគារដែលផ្តល់អត្ថប្រយោជន៍ទាំងពីរ។ គោលបំណងចម្បងនៃសេវាកម្មធនាគារអេឡិចត្រូនិកគឺផ្តល់ជូនអតិថិជននូវសេវាកម្មរហ័សជាងមុនដោយចំណាយតិច។ ចាប់ពីរយៈពេលម្ភៃឆ្នាំចុងក្រោយវិស័យធនាគារបានជ្រើសរើសវិធីសាស្ត្រថ្មីនៃធនាគារដោយផ្អែកលើវឌ្ឍនភាពនៃបច្ចេកវិទ្យាព័ត៌មាន។ បន្ថែមលើអតិថិជនទាំងនេះប្រតិបត្តិការនិងសមត្ថភាពទំនាក់ទំនងត្រូវបានធ្វើឱ្យប្រសើរឡើងដោយផ្អែកលើបច្ចេកវិទ្យាព័ត៌មាន។

វឌ្ឍនភាពរបស់ធនាគារអេឡិចត្រូនិកបានចាប់ផ្តើមជាមួយនឹងការប្រើប្រាស់ម៉ាស៊ីន ATM ហើយបន្ទាប់មកវាបានអភិវឌ្ឍន៍ទៅជាធនាគារតាមអ៊ីនធើណែត។ ធនាគារតាមអ៊ីនធើណែតបានក្លាយជាការផ្តោតអារម្មណ៍នៃការអភិវឌ្ឍន៍របស់ធនាគារពាណិជ្ជកម្មភាគច្រើនដោយទទួលបាននូវប្រជាប្រិយភាពនៃបច្ចេកវិទ្យាបណ្តាញនិងការអភិវឌ្ឍន៍យ៉ាងឆាប់រហ័សនៃអ៊ីនធើណែត។ នៅដើមឆ្នាំ ២០០៨ ធនាគារពាណិជ្ជកម្មនៅក្នុងប្រទេសកម្ពុជាបានចាប់ផ្តើមលើកកម្ពស់បណ្តាញធនាគារអេឡិចត្រូនិកជាបណ្តើរៗ ហើយធ្វើសមាហរណកម្មនិងច្នៃប្រឌិតអាជីវកម្មជាមួយនឹងលក្ខណៈបច្ចេកទេសតាមរយៈការអភិវឌ្ឍន៍តាមប្រព័ន្ធអ៊ីនធើណែត មានន័យថាខុស្សហាកម្មធនាគារតាមប្រព័ន្ធអ៊ីនធើណែតនៅក្នុងប្រទេសកម្ពុជាបានចាប់ផ្តើមនៅចុងឆ្នាំ ២០០៨។

²ធនាគារពាណិជ្ជកម្មក្រៅប្រទេសនៃកម្ពុជាបានធ្វើការបើកដំណើរការអាជីវកម្មធនាគារតាមប្រព័ន្ធអ៊ីនធើណែតតាមរយៈ “ការផ្ទេរប្រាក់រួមគ្នា” ដែលបានបង្កើតបណ្តាញគំរូអាជីវកម្មធនាគារនៅកម្ពុជា។ Cambodian Development Bank, Cambodian Agricultural Bank, Cambodian Policy Bank និងធនាគារបរទេសដទៃទៀតបានបង្កើតគេហទំព័រធនាគារតាមអ៊ីនធើណែតដើម្បីលើកកម្ពស់សេវាកម្មហិរញ្ញវត្ថុរបស់ប្រជាជនកម្ពុជា។ បច្ចេកវិទ្យាអ៊ីនធើណែតនៅតែបន្តអភិវឌ្ឍន៍ចាប់តាំងពីការបង្កើតធនាគារបណ្តាញសុវត្ថិភាពទីមួយ-SFNB នៅសហរដ្ឋអាមេរិកក្នុងឆ្នាំ ១៩៩៥។ ការបង្កើត SFNB ជួយសម្រួលដល់ការអភិវឌ្ឍន៍យ៉ាងឆាប់រហ័សនិងការនិយមប្រើប្រាស់បណ្តាញធនាគារក្នុងកម្រិតជាសកល។ ធនាគារតាមអ៊ីនធើណែតមានការរីកចម្រើន

¹ Bbalectures.com. (2019). *The concept of Electronic banking- What is E-banking?* ចូលទស្សនាថ្ងៃទី ១៥ ឧសភា ២០២១, អាចរកបាននៅ- <https://www.bbalectures.com/the-concept-of-electronic->

² Cyut.edu. (2017). *Development of internet banking in Cambodia* ចូលទស្សនាថ្ងៃទី ១៥ ឧសភា ២០២១, អាចរកបាននៅ -<https://www.cyut.edu.tw/~finance/10/download/2017-06/2017v1-6.pdf>

យ៉ាងឆាប់រហ័សអស់រយៈពេល ២១ ឆ្នាំហើយ។ ការអភិវឌ្ឍន៍បែបនេះមិនត្រឹមតែត្រូវបានប្រើជាយុទ្ធសាស្ត្រប្រកួតប្រជែងសម្រាប់ធនាគារពាណិជ្ជកម្មប៉ុណ្ណោះទេប៉ុន្តែវាក៏ឆ្លុះបញ្ចាំងពីការប្រកួតប្រជែងស្នូលរបស់ធនាគារពាណិជ្ជកម្មនាពេលបច្ចុប្បន្នផងដែរ។

២.១.១.២ ការសិក្សាពីសិប្បកម្មទីផ្សារ

³ការពេញចិត្តរបស់អតិថិជនគឺជាគន្លឹះនៃទីផ្សារនៃសេវាកម្មធនាគារតាមប្រព័ន្ធអេឡិចត្រូនិក។ ដូច្នោះធនាគារចាំបាច់ត្រូវកំណត់គោលដៅតម្រូវការពិសេសរបស់អតិថិជនដើម្បីទទួលបានជោគជ័យក្នុងការផ្តល់សេវាកម្មធនាគារតាមប្រព័ន្ធអេឡិចត្រូនិក ឬត្រូវបានគេស្គាល់ថាជាសេវាកម្មធនាគារតាមប្រព័ន្ធអ៊ីនធឺណេត។ ការអភិវឌ្ឍន៍សេវាធនាគារតាមប្រព័ន្ធអ៊ីនធឺណេតនៅក្នុងប្រទេសកម្ពុជាបានចាប់ផ្តើមក្នុងឆ្នាំ ២០០៨ ដែលក្រោយមកមានរយៈពេល ១០ ឆ្នាំជាងនៅប្រទេសជប៉ុនទៀត។ ដូច្នោះការអភិវឌ្ឍន៍សេវាធនាគារតាមអ៊ីនធឺណេតនៅក្នុងប្រទេសកម្ពុជាអាចរៀនសូត្រពីបទពិសោធន៍ជឿនលឿនរបស់អឺរ៉ុប សហរដ្ឋអាមេរិក និងប្រទេសជប៉ុនទៀតទាក់ទងនឹងគោលការណ៍ណែនាំ⁴។ មិនដូចធនាគារពាណិជ្ជកម្មតាមបែបប្រពៃណីទេ ធនាគារតាមអ៊ីនធឺណេតប្រើគំនិតថ្មី និងវិធីសាស្ត្រថ្មីដើម្បីបើកអាជីវកម្មទីផ្សារ បង្កើតទំនាក់ទំនងអាជីវកម្មថ្មីជាមួយអតិថិជន និងជំរុញការកែទម្រង់ស្ថាប័ននៅក្នុងធនាគារពាណិជ្ជកម្មប្រពៃណី។

នៅពេលដែលធនាគារតាមអ៊ីនធឺណេតធ្វើការលុបបំបាត់ការកំណត់នៃពេលវេលា និងទីកន្លែងតាមរយៈការប្រើប្រាស់បច្ចេកវិទ្យាព័ត៌មានចុងក្រោយ ធនាគារអាចផ្តល់ជូននូវសេវាកម្មធនាគារទូទាំងពិភពលោក ស្របយកចំនួនអតិថិជនយ៉ាងច្រើន និងពង្រីកចំណែកទីផ្សាររបស់ពួកគេ។ ការស្រាវជ្រាវភាគច្រើនអំពីចំណូលចំណាយរបស់អ្នកប្រើប្រាស់បានជួយសម្រួលដល់ការអភិវឌ្ឍន៍ផលិតផលហិរញ្ញវត្ថុសម្រាប់សាធារណៈ, រចនាគេហទំព័ររបស់អតិថិជន និងធនាគារដែលផ្តល់នូវបទពិសោធន៍ល្អៗដល់អ្នកប្រើប្រាស់, បញ្ចូលសេវាកម្មធនាគារ និងទិញទំនិញតាមអ៊ីនធឺណេតនិងមុខងារផ្សេងៗទៀត, និងបង្កើតការទិញទំនិញតាមអ៊ីនធឺណេត, ការទូទាត់វីក័យប័ត្រផ្សេងៗ។

២.១.២ ធនាគារក្រុមស្រុក

២.១.២.១ ACLEDA

ធនាគារអេស៊ីលីដាតាមប្រព័ន្ធអ៊ីនធឺណេតគឺជាបច្ចេកវិទ្យាទំនើបបំផុតដែលផ្តល់ជូនអតិថិជននូវសេវាកម្មធនាគារតាមអ៊ីនធឺណេត។ វាលឿន និងមានសុវត្ថិភាពអាចទុកចិត្តបានហើយងាយស្រួលក្នុងការគ្រប់គ្រង

³ Singh, H and Grover, S. (2011). *Marketing of E-banking services*. ចូលទស្សនាថ្ងៃទី ២០ ឧសភា ២០២១, អាចរកបាននៅ -<https://www.researchgate.net/publication>

⁴ *Development of internet banking in Cambodia*. (2017). ចូលទស្សនាថ្ងៃទី ២៨ ឧសភា ២០២១, អាចរកបាននៅ - <https://www.cyut.edu.tw/~finance/10/download/2017-06/2017v1-6.pdf?fbclid>

ប្រាក់របស់លោកអ្នកបានគ្រប់ពេលវេលា និងគ្រប់ទីកន្លែង។ រូបិយប័ណ្ណដែលប្រើប្រាស់នៅក្នុងធនាគារអេស៊ីលី
ជាតាមប្រព័ន្ធអ៊ីនធឺណែតមានដូចជា ប្រាក់រៀល ប្រាក់ដុល្លារ ប្រាក់បាតថៃ និងប្រាក់យ៉េនជប៉ុន។ លក្ខណៈ
សម្បត្តិរបស់អតិថិជន-customer's qualification ៖ ACLEDA Internet Bank for Individual

Account (Personal Account and Join Account) ៖

- មានអាយុយ៉ាងតិច ១៨ ឆ្នាំ (អាយុពេញច្បាប់)
- មានអត្តសញ្ញាណប័ណ្ណ លិខិតឆ្លងដែន សៀវភៅគ្រួសារ ឬឯកសារមានសុពលភាពផ្សេងទៀតដែល
ភ្ជាប់ជាមួយនឹងរូបថត
- មានគណនីជាមួយធនាគារអេស៊ីលីជា (គណនីចរន្ត គណនីសន្សំ ឬគណនីបញ្ញើតាមតម្រូវការ)
- មានកុំព្យូទ័រផ្ទាល់ខ្លួន (កុំព្យូទ័រយួរដៃ ឬកុំព្យូទ័រលើតុ) ភ្ជាប់ទៅអ៊ីនធឺណែត
- មានទូរស័ព្ទចល័តផ្ទាល់ខ្លួន លេខទូរស័ព្ទ និងអាស័យដ្ឋានអ៊ីម៉ែល

ACLEDA Internet Bank for Corporate Account

- ម្ចាស់សាជីវកម្មត្រូវចាត់ឱ្យសមាជិកគណនីជាអ្នកបង្កើត អ្នកបញ្ចូលប្រាក់ អ្នកត្រួតពិនិត្យ និងជាអ្នកផ្តល់សិទ្ធិឱ្យចុះឈ្មោះដើម្បីប្រើប្រាស់ធនាគារអេស៊ីលីជាតាមប្រព័ន្ធអ៊ីនធឺណែត។
- ត្រូវមានគណនីជាមួយធនាគារអេស៊ីលីជា (គណនីចរន្ត គណនីសន្សំ ឬគណនីបញ្ញើមានតម្រូវការ) និងភ្ជាប់ជាមួយឯកសារខាងក្រោម៖
 - ការកំណត់អត្តសញ្ញាណសមាជិកគណនីដែលជាអ្នកបង្កើត អ្នកបញ្ចូល អ្នកត្រួតពិនិត្យ និងអ្នកផ្តល់សិទ្ធិ
 - ការកំណត់អត្តសញ្ញាណអ្នកគ្រប់គ្រងក្រុមហ៊ុន ម្ចាស់ភាគហ៊ុន ឬដៃគូ
 - កំណត់ហេតុជាចាំបាច់ និងមាត្រារបស់សមាគម ព្រមទាំងវិញ្ញាបនប័ត្រចុះបញ្ជី
 - ប័ណ្ណអាជីវកម្ម
 - លិខិតអនុញ្ញាត ឬដំណោះស្រាយក្រុមប្រឹក្សាភិបាល ឬអ្នកគ្រប់គ្រងរបស់ក្រុមហ៊ុនស្តីពីការបើកគណនី
 - លិខិតប្រគល់អំណាច ឬសិទ្ធិតំណាង ឬដំណោះស្រាយរបស់ក្រុមប្រឹក្សាភិបាល ឬនាយកក្រុមហ៊ុនសម្រាប់បើកគណនី

⁵ការផ្តល់សេវាប្រតិបត្តិការធនាគារអេស៊ីលីជាតាមប្រព័ន្ធអ៊ីនធឺណែតមានដូចជា ៖

⁵ ACLEDA BANK. *ACLEDA internet bank*. ចូលទស្សនាថ្ងៃទី ២៩ ឧសភា ២០២១, អាចរកបាននៅ-
https://www.acledabank.com.kh/kh/eng/ps_ebinternetbank?fbclid

❖ **ការទូទាត់-**

- ការទូទាត់វិក័យប័ត្រផ្សេងៗ (អគ្គិសនី ទឹក ទូរស័ព្ទ។
- បញ្ចូលទឹកប្រាក់ក្នុងទូរស័ព្ទ
- ការបញ្ជាទិញទំនិញ ឬសេវាកម្មផ្សេងៗ
- ការបើកប្រាក់ខែ និងការទូទាត់ប្រាក់ផ្សេងៗដែលមានចំនួនច្រើន

❖ **ការផ្ទេរប្រាក់-**

- ការផ្ទេរប្រាក់នៅក្នុងធនាគារ (ការផ្ទេរប្រាក់ក្នុងគណនីផ្ទាល់ខ្លួន ឬផ្ទេរប្រាក់ទៅគណនីផ្សេងទៀត)
- ផ្ទេរប្រាក់ដើម្បីសងប្រាក់កម្ចី
- ផ្ទេរប្រាក់ទៅគណនីដែលមិនមែនជាគណនី (អត្តសញ្ញាណប័ណ្ណ)
- ផ្ទេរប្រាក់ទៅធនាគារផ្សេងក្នុងប្រទេសកម្ពុជា
- ផ្ទេរប្រាក់ទៅធនាគារផ្សេងក្នុងប្រទេសកម្ពុជា (**សូមមើលឧបសម្ព័ន្ធទី៣- កម្មវិធីធនាគារចល័ត**)

ចំនួន ៧ ត្រូវបានសាកល្បង)

២.១.២.២ CIMB Bank

ធនាគារស៊ីអាយអិមប៊ីកីអិលស៊ីត្រូវបានបង្កើតឡើងនៅក្នុងប្រទេសកម្ពុជានៅថ្ងៃទី ១៩ ខែវិច្ឆិកាឆ្នាំ ២០១០ ជាមួយនឹងការបើកសាខាធនាគារពាណិជ្ជកម្មនៅចំកណ្តាលរាជធានីភ្នំពេញ។ សព្វថ្ងៃនេះធនាគារមានសាខាចំនួន១៤ (រួមទាំងទីស្នាក់ការកណ្តាល) នៅទូទាំងទីក្រុងធំៗចំនួន ៥^៦ ។ ធនាគារស៊ីអាយអិមប៊ីអ៊ិនធើណេតគឺជាសេវាធនាគារតាមប្រព័ន្ធអ៊ីនធើណេតដែលអនុញ្ញាតឱ្យអតិថិជនទទួលបានសេវាកម្មធនាគារដោយគ្រាន់តែចេញពីគេហដ្ឋាន ឬកន្លែងផ្សេងទៀតដោយមិនចាំបាច់មកកាន់សាខារបស់ធនាគារដើម្បី៖ ធ្វើការត្រួតពិនិត្យមើលសមតុល្យ របាយការណ៍មូលប្បទានប័ត្រ ពិនិត្យមើលសៀវភៅស្នើសុំ ឬដំណើរការនៃការផ្ទេរប្រាក់ ។ តម្រូវការចាំបាច់គឺថាអ្នកប្រើប្រាស់សេវាធនាគារតាមប្រព័ន្ធអ៊ីនធើណេត ត្រូវមានគណនីសន្សំ ឬគណនីចរន្ត របស់ធនាគារ ស៊ីអាយអិមប៊ី ដែលមានសុពលភាព។ វិធីចុះឈ្មោះប្រើសេវាធនាគារតាមប្រព័ន្ធអ៊ីនធើណេតរបស់ធនាគារស៊ីអាយអិមប៊ីត្រូវចុះឈ្មោះតាមជំហានដូចខាងក្រោម ៖

- ចូលទៅកាន់សេវាធនាគារតាមអ៊ីនធើណេតតាម www.internetbanking.cimbbank.com.kh
- បំពេញទម្រង់ឯកសារស្នើសុំ និងព្រឹនទម្រង់ឯកសារស្នើសុំរបស់អ្នកទាំងស្រុង

⁶ CIMB Cambodia. *CIMB Bank PLC*. ចូលទស្សនាថ្ងៃទី ៣០ ឧសភា ២០២១, អាចរកបាននៅ- <https://www.cimb.com/en/who-we-are/our-presence/cambodia.html?fbclid>

➢ ផ្ញើទម្រង់ឯកសារស្នើសុំរបស់លោកអ្នកមកកាន់សាខាធនាគារស៊ីអាយអិមប៊ីដែលលោកអ្នកបើក
គណនីសន្សំ ឬគណនីចរន្ត

ក្នុងការសម្រួលប្រតិបត្តិការ អតិថិជននឹងទទួលបានលេខកូដសម្ងាត់មួយដែលប្រើបានតែម្តងតាមរយៈ
សារជាអក្សរ (SMS) សម្រាប់ប្រតិបត្តិការនីមួយៗរបស់ពួកគេ ដូច្នោះអតិថិជនមិនចាំបាច់ទិញលេខកូដសម្ងាត់
សម្រាប់ចូលទៅក្នុងគណនីឡើយ។ ប្រសិទ្ធភាពគឺថា បញ្ចូលព័ត៌មានអ្នកដែលត្រូវទទួលបានប្រាក់ដោយប្រើទម្រង់
ឯកសារ ដែលមានស្រាប់របស់ធនាគារដើម្បីសម្រួលដំណើរការបញ្ចូលទិន្នន័យរបស់អតិថិជន។ ដោយមិន
ចាំបាច់បញ្ចូលព័ត៌មានដដែលៗ ហើយអតិថិជនអាចកាត់បន្ថយការផ្លាស់ប្តូរ និងតម្រូវការដាក់បញ្ចូលទិន្នន័យ
ច្រើនដង។ ចំណែកឯភាពងាយស្រួលគឺធ្វើប្រតិបត្តិការធនាគាររហ័សជាងមុន ហើយចូលទៅគណនីរបស់
លោកអ្នក ២៤ម៉ោង/៧ថ្ងៃ ទោះជាលោកអ្នកស្ថិតនៅទីណាក៏ដោយ។ ចំពោះសុវត្ថិភាពគឺធនាគារធានាថា
ទិន្នន័យរបស់អតិថិជនមានសុវត្ថិភាពខ្ពស់ជាមួយនឹងការផ្ទៀងផ្ទាត់ពីដំណាក់កាល និងការអ៊ុនគ្រីបសុវត្ថិភាព
ដោយបច្ចេកវិទ្យា SSL ១២៨ ប៊ីត រាល់ពេលចូលទៅគណនី។ អតិថិជនទាំងអស់អាចមានភាពបត់បែន ហើយ
រីករាយជាមួយនឹងជម្រើសកំណត់ចំនួនប្រតិបត្តិការ ដែលពួកគេពេញចិត្ត។

សេវាកម្មបណ្តាញ ATM ប្រចាំតំបន់ វាគឺជាប្រភេទ ATM ឆ្លងប្រទេសដែលផ្សារភ្ជាប់ប្រទេសកម្ពុជា ម៉ាឡេ
ស៊ី ឥណ្ឌូនេស៊ី និងសិង្ហបុរី។ អ្នកប្រើប្រាស់កាត ATM ធនាគារស៊ីអាយអិមប៊ី ឬកាតឥណពន្ធអាចរីករាយជាមួយ
នឹងភាពងាយស្រួលនៃបណ្តាញ ATM ស៊ីអាយអិមប៊ីរហូតដល់ ៣៧៥០ នៅពេលដែលអ្នកធ្វើដំណើរទៅកាន់
ប្រទេសទាំង៤ និងដកសាច់ប្រាក់ដោយមិនមានគិតថ្លៃសេវា។ លក្ខណៈពិសេសគឺថាតំណរ ATM ក្នុងតំបន់
អនុញ្ញាតអោយអ្នកប្រើប្រាស់កាត ATM ធនាគារស៊ីអាយអិមប៊ី អាចមើលសមតុល្យគណនី និងដកប្រាក់ដោយ
ឥតគិតថ្លៃពី ATM បានគ្រប់ទីតាំង។ ភាពងាយស្រួលដែលមិនធ្លាប់មានពីមុនមកនៅពេលធ្វើដំណើរទៅកាន់
ប្រទេសទាំង៤ ជាមួយនឹងបណ្តាញដ៏ទូលំទូលាយរហូតដល់ជិត ៣៧៥០ ATM របស់ធនាគារស៊ីអាយអិមប៊ី។
រាល់អតិថិជនប្រើប្រាស់កាត ATM ធនាគារស៊ីអាយអិមប៊ី មានសិទ្ធិក្នុងការទទួលបានសេវានេះ ប៉ុន្តែអ្នកប្រើ
ប្រាស់ត្រូវតែដាក់ចុះប្រើប្រាស់សេវា ATM ស៊ីអាយអិមប៊ីសម្រាប់ការប្រើប្រាស់ក្រៅប្រទេស។ **(សូមមើល
ឧបសម្ព័ន្ធទី៤- កាតATMរបស់ធនាគារCIMB)**

លក្ខណៈពិសេសរបស់ម៉ាស៊ីន ATMមានដូចជា ៖

- មុខងារ (ដកសាច់ប្រាក់, មើលសមតុល្យ, ប្តូរលេខសម្ងាត់, ចុះឈ្មោះប្រើប្រាស់ក្រៅប្រទេស, ផ្លាស់ប្តូរ
រគណនី) គណនីCASA ដុល្លារអាមេរិក

⁷ CIMB Bank. *Self-services banking*. ចូលទស្សនាថ្ងៃទី ២៨ ឧសភា ២០២១, អាចរកបាននៅ
<https://www.cimbbank.com.kh/en/personal/banking-with-us/self-service-banking.html>

- ការកំណត់ឈ្មោះ និងរូបិយប័ណ្ណ (១០០ ដុល្លារអាមេរិក ៥០ដុល្លារអាមេរិក ២០ដុល្លារអាមេរិក ១០ ដុល្លារអាមេរិក)
- ទំហំទឹកប្រាក់ត្រូវដកមានរហូតដល់ ៤០០០ ដុល្លារអាមេរិកនៅក្នុងមួយថ្ងៃ
- ថ្ងៃសេវាប្រតិបត្តិការគឺ ៦ ដុល្លារអាមេរិកក្នុងមួយឆ្នាំ

លក្ខណៈពិសេសរបស់ម៉ាស៊ីនដាក់មូលបញ្ជូនទានបត្រមានដូចជា ៖

- ប្រភេទមូលបញ្ជូនទានប័ត្រធនាគារស៊ីអាយអិមប៊ី ឬមូលបញ្ជូនទានបត្រធនាគារដទៃ
- ក្នុងការដាក់ម្តងគឺ ១ សន្លឹកក្នុងមួយប្រតិបត្តិការ
- ថ្ងៃសេវាប្រតិបត្តិការគឺ ៣ ថ្ងៃ

២.១.២.៣ Maybank

ធនាគារ Maybank នៅកម្ពុជាត្រូវបានបង្កើតឡើងនៅខែធ្នូឆ្នាំ ១៩៩៣ ជាមួយនឹងការបើកសាខាដំបូង របស់ខ្លួននៅទីក្រុងភ្នំពេញ។ ជាមួយនឹងសេវាកម្មដ៏ទូលំទូលាយរបស់ខ្លួនវាបានក្លាយជាធនាគារមួយដែល ទទួលបានការពេញចិត្តពីសាជីវកម្មជនជាតិម៉ាឡេស៊ី និងសឹង្ហបុរីដែលបានវិនិយោគនៅក្នុងវិស័យអភិវឌ្ឍន៍ហេ ដ្ឋារចនាសម្ព័ន្ធ និងផ្នែកសេវាកម្ម។ ចាប់តាំងពីពេលនោះមកធនាគារ Maybank នៅកម្ពុជា បានពង្រីកមូលដ្ឋាន អតិថិជនរបស់ខ្លួនដើម្បីរួមបញ្ចូលអាជីវកម្មក្នុងស្រុកដោយផ្តល់សេវាកម្មធនាគារយ៉ាងពេញលេញសម្រាប់ទីផ្សារ ធំ សហគ្រាសខ្នាតតូច និងមធ្យមក្នុងស្រុក វិស័យពាណិជ្ជកម្ម និងសាជីវកម្ម។ ដោយមានគោលបំណងពង្រីក វិសាលភាពនិងចំណែកទីផ្សារនៅក្នុងប្រទេសកម្ពុជាធនាគារ Maybank បានរៀបចំផែនការពង្រីកបណ្តាញ សាខាដែលមានការរីកចម្រើនយ៉ាងខ្លាំងនៅក្នុងសាខារបស់ខ្លួនរហូតដល់ចំនួន ២១ សាខាមកដល់បច្ចុប្បន្ន។

ធនាគារ Maybank ខេមបូឌាបានផ្តល់សេវាកម្មធនាគារតាមប្រព័ន្ធអ៊ីនធឺណេតចាប់តាំងពីឆ្នាំ ២០១២ ។ អតិថិជនក៏អាចធ្វើការដកប្រាក់ពីម៉ាស៊ីន ATM របស់ធនាគារ Maybank ដោយគ្មានកាត ATM ឬឥណទានពិត ប្រាកដផងដែរ។ ពួកគេគ្រាន់តែដាក់ការស្នើសុំថា “ដកប្រាក់ដោយគ្មានកាត” ដោយប្រើសេវាធនាគារតាមអ៊ីនធឺ ណេតតាមរយៈទូរស័ព្ទដៃ និងតាមអ៊ីនធឺណេត^៨។ សេវាកម្មនេះក៏មាននៅលើឧបករណ៍ចល័តរបស់ប្រព័ន្ធ ប្រតិបត្តិការ iOS, ប្រព័ន្ធប្រតិបត្តិការ Android និង Window's mobile devices ដែលអនុញ្ញាតឱ្យអ្នកធ្វើអាជីវ កម្មធ្វើប្រតិបត្តិការធនាគារបាន។ *(សូមមើលឧបសម្ព័ន្ធទី៥- កាតATMរបស់ធនាគារMaybank)*

⁸ B2B Cambodia. E-banking & Cybersecurity in the Kingdom. ចូលទស្សនាថ្ងៃទី ២៨ ឧសភា ២០២១, អាចរកបាននៅ- <https://www.b2b-cambodia.com/articles/e-banking-cybersecurity-in-the-kingdom/>

ប្រសិនបើអ្នកជាអតិថិជនរបស់ធនាគារ Maybank ដែលមានកាត ATM និងកាតឥណទានរបស់ធនាគារ Maybank ភ្ជាប់ទៅនឹងគណនីរបស់គាត់។⁹ ព្រមទាំងអតិថិជនដែលមានគណនី Maybank ឬកាតឥណទានដែលមានទីតាំងធនាគារដែលអាចប្រើប្រាស់សេវាធនាគារតាមអ៊ីនធើណែតគឺអាចធ្វើការចុះឈ្មោះជាអ្នកប្រើប្រាស់ Maybank2u.com តាមវិធីដូចខាងក្រោម ៖

- ចូលទៅកាន់ Maybank2u.com
- រួចចុចលើពាក្យថាចុះឈ្មោះឥឡូវនេះ
 - **ជំហានទី១**៖ បំពេញលេខកាត និងលេខសម្ងាត់របស់អ្នក(PIN)។ លេខសម្ងាត់គឺជាលេខកាត ATM ចំនួន ៦ ខ្ទង់ កាតឥណទាន ឬកាតឥណទានផ្ទាល់ខ្លួនរបស់អ្នក។ ដឹកលើលក្ខខណ្ឌនិងចុចបន្ទាប់។
 - **ជំហានទី២**៖ បង្កើតឈ្មោះអ្នកប្រើប្រាស់ លេខសម្ងាត់ និងបញ្ជាក់លេខសម្ងាត់របស់អ្នក។ បំពេញនៅក្នុង E-mail, TAC number ហើយចុចលើពាក្យថា NEXT ។
 - **ជំហានទី៣**៖ បំពេញ Security Image, ហ្គា និងសំណួរ។
- ចុងក្រោយនៅពេលដែលបានបំពេញគ្រប់លក្ខណៈអស់ហើយ ត្រូវចុចពាក្យថា Submit ។ នៅពេលដែលទទួលបានជោគជ័យទំព័រផ្លូវការរបស់ Maybank2u នឹងត្រូវបានបង្ហាញ។

២.២ របៀបនៃការគ្រប់គ្រង

២.២.១ ដំណើរការប្រតិបត្តិការប្រព័ន្ធ E-banking

សេវាកម្មធនាគារតាមប្រព័ន្ធអ៊ីនធើណែតផ្តល់ជូនអតិថិជននូវទំនុកចិត្តក្នុងការតាមដាន និងគ្រប់គ្រងគណនីរបស់ពួកគេជាមួយនឹងប្រព័ន្ធសុវត្ថិភាពខ្ពស់ ការធានាបាននូវសុវត្ថិភាពសាច់ប្រាក់គ្រប់ពេល និងគ្រប់ទីកន្លែង។ នាពេលបច្ចុប្បន្នមុខងាររបស់ធនាគារតាមអ៊ីនធើណែតរួមមាន ការទទួលពាក្យត្រូវត្រូវរបស់អតិថិជនព័ត៌មានសាធារណៈ មុខងារទូលំទូលាយ ការសាកសួរអំពីគណនីផ្ទាល់ខ្លួន ការផ្ទេរប្រាក់ និងទីភ្នាក់ងារបង់ថ្លៃសេវាសាធារណៈនានា។ សេវាកម្មធនាគារតាមប្រព័ន្ធអ៊ីនធើណែតនៅក្នុងប្រទេសកម្ពុជាអាចត្រូវបានបែងចែកទៅជាសេវាធនាគារតាមអ៊ីនធើណែតផ្ទាល់ខ្លួន និងសេវាធនាគារអ៊ីនធើណែតសាជីវកម្ម។¹⁰ ដំណើរការប្រតិបត្តិការរបស់សេវាធនាគារតាមប្រព័ន្ធអ៊ីនធើណែតមានដូចខាងក្រោម ៖

⁹ *MayBank2u*. ចូលទស្សនាថ្ងៃទី ៣០ ឧសភា ២០២១, អាចរកបាននៅ
https://www.maybank2u.com.my/maybank2u/malaysia/en/personal/faq/cards_faq/maybank2u_com_registration

¹⁰ *Development of internet banking in Cambodia*. (2017). ចូលទស្សនាថ្ងៃទី ៣០ ឧសភា ២០២១, អាចរកបាននៅ
<https://www.cyut.edu.tw/~finance/10/download/2017-06/2017v1-6.pdf?fbclid>

➢ ធនាគារតាមប្រព័ន្ធអ៊ីនធឺណេតផ្ទាល់ខ្លួន+

សេវាគណនី

- Account information query: សំណួរផ្ទាល់ខ្លួនដូចជា គណនីដាក់ប្រាក់ សមតុល្យគណនី ព័ត៌មានលម្អិត ប្រតិបត្តិការនិងព័ត៌មានផ្សេងទៀត។
- Personal account transfer: ផ្ទេរប្រាក់បានភ្លាមៗរវាងឈ្មោះតែមួយនៅក្នុងគណនីបុគ្គល។
- Agency payment: ការទូទាត់តាមទូរស័ព្ទចល័ត ការហៅបង់ថ្លៃអគ្គិសនី និងថ្លៃគម្រោងផ្សេងទៀត។
- Personal account management: ងាយស្រួលក្នុងការបំពេញគណនីរួមគ្នា ការគ្រប់គ្រងគណនី និងការកំណត់ដែនកំណត់ផ្សេងៗ។

➢ សេវាធនាគារអ៊ីនធឺណេតសាជីវកម្ម+

- ❖ Account query: សួរសមតុល្យពេលវេលាពិតប្រាកដនៃគណនីការជួញដូរពេលថ្ងៃ ប្រតិបត្តិការប្រវត្តិសាស្ត្រ សមតុល្យប្រវត្តិប្រាក់បញ្ញើ និងផ្តល់ព័ត៌មានផ្សេងៗទៀត។
- ❖ On behalf of the wages and agent reimbursement: បើកប្រាក់ឈ្នួល សំណងបុគ្គលិក និងសេវាកម្មផ្សេងទៀតតាមបណ្តាញដែលមានដូចជា គណៈកម្មការភាគច្រើន ការប្តូរគំរូតាមអាជ្ញាប័ណ្ណ ឯកសណ្ឋានណាត់ជួប។
- ❖ Oriented account payment:
 - ផ្តល់សេវាកម្មដល់អតិថិជនដូចជា ការផ្លាស់ប្តូរបៀបនៃការអនុញ្ញាត, ការត្រួតពិនិត្យយ៉ាងតឹងរឹងនៃអំណាចប្រតិបត្តិការ, ការតាមដានស្ថានភាពប្រតិបត្តិការផ្ទេរប្រាក់, ការសួរពេលវេលាមកដល់ការជូនដំណឹងតាមពេលវេលាជាក់ស្តែងរបស់ EMAIL, ការទូទាត់ការកក់, ការទាញយកទិន្នន័យ, ប្រតិបត្តិការការឆ្លើយឆ្លងសារអតិថិជន, និងការធ្វើឱ្យទាន់សម័យពាក្យសម្ងាត់ហើយធ្វើការរំលឹកជាទៀងទាត់។
 - គ្រប់គ្រងយ៉ាងតឹងរឹង និងកំណត់ព័ត៌មានរបស់អ្នកទទួលប្រាក់។
 - អ្នកទទួលប្រាក់អាចបញ្ជូនការបញ្ជាទិញទៅអ្នកបង់ប្រាក់។ ការទូទាត់យ៉ាងឆាប់រហ័សនឹងត្រូវបានសម្រេចបន្ទាប់ពីអ្នកបង់ប្រាក់អនុញ្ញាត។
- ❖ សេវាផ្នែកព័ត៌មាន
 - Interest rates advice: សាកសួរអំពីប្រាក់បញ្ញើជារូបិយប័ណ្ណកម្ពុជា អត្រាប្រាក់បញ្ញើសន្សំជារូបិយប័ណ្ណបរទេស អត្រាការប្រាក់កម្ចី និងព័ត៌មានអត្រាការប្រាក់ជាប្រវត្តិសាស្ត្រ។

- Foreign exchange information: សាកសួរអំពីរូបិយប័ណ្ណបរទេសរបស់ធនាគារពាណិជ្ជកម្មក្រៅប្រទេស អត្រាប្តូរប្រាក់នៃពេលវេលាជាក់ស្តែង ចំណេះដឹងហិរញ្ញវត្ថុសំណួរនិងចម្លើយ និងគោលការណ៍ណែនាំប្រតិបត្តិការនានា។

❖ សេវាកម្មដទៃទៀត

- ផ្លាស់ប្តូរលេខសម្ងាត់របស់ធនាគារតាមប្រព័ន្ធអ៊ីនធឺណេតបានភ្លាមៗ។
- ធ្វើឱ្យកាន់តែមានភាពទាន់សម័យចំពោះព័ត៌មានចុះឈ្មោះធនាគារតាមអ៊ីនធឺណេតផ្ទាល់ខ្លួន។

២.២.២ មែបបងនៃការងារចេញ

បច្ចេកវិទ្យាក្នុងពេលបច្ចុប្បន្ននេះកំពុងវិវត្តន៍លឿន ជាងពេលណាទាំងអស់ហើយនៅពេលការគ្រប់គ្រងធនាគារ និងលុយកាន់តែមានលក្ខណៈអេឡិចត្រូនិកចាំបាច់ត្រូវយល់ពីសមត្ថភាពថ្មីៗ មិនត្រឹមតែសម្រាប់ភាពងាយស្រួលប៉ុណ្ណោះទេប៉ុន្តែថែមទាំងដើម្បីសុវត្ថិភាពផងដែរ។ ការបន្តច្នៃប្រឌិត និងការប្រកួតប្រជែងផ្នែកបច្ចេកវិទ្យាក្នុងចំណោមស្ថាប័នធនាគារដែលមានស្រាប់ និងអ្នកចូលរួមថ្មីបានអនុញ្ញាតឱ្យសេវាកម្មធនាគារកាន់តែទូលំទូលាយដែលអាចចូលទៅដល់ និងចែកចាយដល់អតិថិជនគ្រប់រូបតាមរយៈបណ្តាញចែកចាយអេឡិចត្រូនិកដែលត្រូវបានគេហៅថា “ ធនាគារអេឡិចត្រូនិក ឬធនាគារតាមប្រព័ន្ធអ៊ីនធឺណេត”។

¹¹ធនាគារអេឡិចត្រូនិកដែលត្រូវបានគេស្គាល់ផងដែរថាការផ្ទេរមូលនិធិអេឡិចត្រូនិក-EFT សំដៅទៅលើការផ្ទេរប្រាក់ពីគណនីមួយទៅគណនីមួយទៀតតាមរយៈវិធីសាស្ត្រអេឡិចត្រូនិក។ គោលគំនិតនៃធនាគារអេឡិចត្រូនិក។ នៅក្នុងវិស័យហិរញ្ញវត្ថុ និងធនាគារការផ្លាស់ប្តូរនេះគឺកាន់តែមានច្រើនឡើងៗ វាបានធ្វើឱ្យប្រតិបត្តិការធនាគារកាន់តែលឿនងាយស្រួល និងកាន់តែមានសុវត្ថិភាព។ ¹²សព្វថ្ងៃនេះអតិថិជនមិនចាំបាច់កាន់សៀវភៅមូលប្បទានប័ត្រ ឬលុយសុទ្ធនោះទេផ្ទុយទៅវិញពួកគាត់គ្រាន់តែកាន់កាតព្វាស្ទីចប៉ុណ្ណោះ។ និយាយជាទូទៅប្រព័ន្ធជនាគារអេឡិចត្រូនិកគឺជាប្រព័ន្ធអេឡិចត្រូនិកដែលប្រតិបត្តិការ និងទំនាក់ទំនងរវាងធនាគារជាមួយនិងអតិថិជនតាមរយៈឧបករណ៍អេឡិចត្រូនិកជំនួសឱ្យឯកសារក្រដាស។

២.៣ កម្មវត្ថុទូទៅនៃប្រព័ន្ធ E-banking

២.៣.១ សន្ទុះនៃការប្រើប្រាស់

វិស័យហិរញ្ញវត្ថុនៅកម្ពុជាបាននិងកំពុងរីកលូតលាស់ យ៉ាងឆាប់រហ័សក្នុងទសវត្សចុងក្រោយនេះ ដូចដែលបានបង្ហាញដោយធនាគារឯកជននិងគ្រឹះស្ថានមីក្រូហិរញ្ញវត្ថុជាច្រើននៅទូទាំងប្រទេស។ ទោះយ៉ាង

¹¹ Practical Money skills. *Electronic Banking*. ចូលទស្សនាថ្ងៃទី ២ មិថុនា ២០២១, អាចរកបាននៅ- https://www.practicalmoneyskills.com/learn/financial_institutions/electronic_banking

¹² Bbalectures. *The concept of electronic banking- What is E-banking?* ចូលទស្សនាថ្ងៃទី ២ មិថុនា ២០២១, អាចរកបាននៅ- <https://www.bbalectures.com/the-concept-of-electronic-banking/?fbclid>)

ណាក៏ដោយការធ្វើប្រតិបត្តិការជំនួញក្រៅស្ថាប័នហិរញ្ញវត្ថុផ្លូវការនៅតែមានប្រជាប្រិយភាព។ ធនាគារតាមប្រព័ន្ធអ៊ីនធឺណេតត្រូវបានបង្កើតឡើងដោយបច្ចេកវិទ្យាអ៊ីនធឺណេត។ ឧស្សាហកម្មធនាគារតាមប្រព័ន្ធអ៊ីនធឺណេតនៅកម្ពុជាបានចាប់ផ្តើមនៅចុងឆ្នាំ ២០០៨ (Weichen Sang, 2017) ។ នាពេលបច្ចុប្បន្ននេះធនាគារស្ទើរតែទាំងអស់បានបង្កើតគេហទំព័រផ្ទាល់ខ្លួន។ ក្នុងរយៈពេលប៉ុន្មានឆ្នាំចុងក្រោយនេះភាគច្រើននៃប្រទេសនៅក្នុងពិភពធនាគារបានចាប់ផ្តើមផ្តល់សេវាតាមអ៊ីនធឺណេតដល់អតិថិជនដោយផ្តល់ជូននូវប្រតិបត្តិការផ្សេងៗដូចជាការផ្ទេរប្រាក់ក្នុងស្រុកនិងក្រៅស្រុកនិងការបើកប្រាក់បៀវត្តន៍ជាដើម។ ធនាគារ ABA ស្ថិតក្នុងចំណោមធនាគារដំបូងបង្អស់ដែលណែនាំសេវាកម្មធនាគារតាមអ៊ីនធឺណេតនៅកម្ពុជាដែលចាប់ផ្តើមពីឆ្នាំ ២០០៨ ជាមួយនឹងសេវាកម្ម iBank របស់ពួកគេ។

ឥឡូវនេះធនាគារបានបង្កើត Smart Banking ដែលជាដំណោះស្រាយធនាគារតាមអ៊ីនធឺណេត និងបង្កើតឲ្យមានវេទិកាជាច្រើនដែលអាចបម្រើការឱ្យអតិថិជន ២៤ ម៉ោងក្នុងការទទួលបានសេវាធនាគារដោយខ្លួនឯង។ ប្រព័ន្ធនេះផ្តល់នូវការចូលប្រើបណ្តាញ ATMs និង i-banking ដោយមិនមានការរំខានណាមួយក៏ត្រូវបាននិងការដោះស្រាយបញ្ហាធនាគារចល័តរួមទាំង E-cash ជាមួយនឹងកម្មវិធីសេវាកម្មដកសាច់ប្រាក់ដោយគ្មានកាត។ នៅឆ្នាំ ២០១៥ ធនាគារ ABA បានណែនាំក្រុមហ៊ុន E-Banking ដែលជាដៃគូសហការដើម្បីជួយគ្រប់គ្រងហិរញ្ញវត្ថុរបស់ពួកគេ ដែលជាសេវាកម្មមួយបង្កើនសុវត្ថិភាពដោយអាចឱ្យធនាគារបង្កើតកម្រិតនៃការអនុញ្ញាតច្រើនសម្រាប់អនុវត្តសកម្មភាពជាក់លាក់។ ធនាគារអេអិសប៊ិកវ៉ូយ៉ាល់ក៏ជាអ្នកត្រួតពិនិត្យយូរមួយក្នុងវិស័យធនាគារតាមអ៊ីនធឺណេតនៅប្រទេសកម្ពុជាផងដែរដោយចាប់ផ្តើមបង្កើតប្រព័ន្ធអ៊ីនធឺណេតក្នុងឆ្នាំ ២០១០ (B2B Cambodia, 2017) ។

២.៣.២ អត្ថប្រយោជន៍នៃសេវាកម្ម E-banking

ការអភិវឌ្ឍន៍នៅក្នុងវិស័យហិរញ្ញវត្ថុអនុញ្ញាតឱ្យស្វែងរកសេវាកម្មតាមអ៊ីនធឺណេតផ្សេងៗគ្នាដោយធនាគារប្រពៃណី។ វិស័យធនាគារកំពុងធ្វើការដើម្បីលើកកម្ពស់សេវាកម្មអតិថិជនដោយផ្តល់ឱ្យពួកគេនូវសេវាកម្មធនាគារតាមអ៊ីនធឺណេត។ វាត្រូវបានគេស្គាល់ថាជាធនាគារនិម្មិតដែលអនុញ្ញាតឱ្យអតិថិជនធ្វើសេវាកម្មតាមអ៊ីនធឺណេតដោយប្រើអ៊ីនធឺណេត។ អតិថិជនមានលទ្ធភាពអនុវត្តសេវាកម្មហិរញ្ញវត្ថុនិងមិនមែនហិរញ្ញវត្ថុជាមួយអ៊ីនធឺណេតដ៏សំខាន់។

២.៣.២.១ ភាពងាយស្រួល

នៅក្នុងកាលពេលដែលមាញឹកនៃការងារគ្រប់ផ្នែក នេះវាជាការលំបាកសម្រាប់បុគ្គលម្នាក់ៗក្នុងការចំណាយពេលទៅធនាគារដើម្បីពិនិត្យសមតុល្យគណនីអត្រាការប្រាក់ការផ្ទេរប្រាក់ដោយជោគជ័យនិងការធ្វើបច្ចុប្បន្នភាពណាមួយផ្សេងទៀត។ ប្រព័ន្ធជនាគារបានបង្កើតប្រព័ន្ធជនាគារនិម្មិតសម្រាប់ភាពងាយស្រួលរបស់

អតិថិជនដែលបុគ្គលម្នាក់អាចចូលប្រើប្រាស់ប្រព័ន្ធធនាគាររបស់ពួកគេគ្រប់ពេលនិងគ្រប់ទីកន្លែង។ ម្យ៉ាងទៀត ប្រព័ន្ធធនាគារតាមអ៊ីនធឺណែតបានផ្តល់ភាពងាយស្រួលដោយផ្តល់ជូនសេវាកម្ម ២៤ ម៉ោងនិង ៣៦៥ ថ្ងៃ។ វា ដោះស្រាយបញ្ហាដែលអតិថិជនប្រឈមមុខក្នុងប្រព័ន្ធធនាគារតាមបែបប្រពៃណី ហើយបុគ្គលមិនចាំបាច់ឈរ ជាជួរសម្រាប់ការនិទេសប្រាក់និងផ្ទេរប្រាក់ណាមួយឡើយ។ សេវាធនាគារតាមអ៊ីនធឺណែតបានធ្វើឱ្យប្រសើរ ឡើងនូវគុណភាពសេវាកម្មដោយផ្តល់ភាពងាយស្រួលដល់អតិថិជនក្នុងការធ្វើប្រតិបត្តិការរបស់ពួកគេគ្រប់ពេល វេលានៅរាល់ថ្ងៃ¹³។ អតិថិជនអាចដាក់ពាក្យសុំប្រាក់កម្ចីធានារ៉ាប់រងនិងសេវាកម្មផ្សេងៗដោយមិនចាំបាច់ទៅ ធនាគារដោយផ្ទាល់ដែលបង្ហាញថាគុណភាពនៃសេវាធនាគារអេឡិចត្រូនិកមានល្បឿនលឿននិងមានប្រសិទ្ធភាព ។សេវាធនាគារតាមអ៊ីនធឺណែតផ្តល់ជូនភាពងាយស្រួលដែលមិនធ្លាប់មានពីមុនមកសម្រាប់អ្នកប្រើប្រាស់។

២.៣.២.២ សុវត្ថិភាព

គណនីលើអ៊ីនធឺណែតត្រូវបានការពារជាមួយកម្មវិធីអ៊ីនត្រីបដែលធានាសុវត្ថិភាពពេញលេញដល់អ្នក ប្រើប្រាស់។ ដោយឡែករាល់ការជូនដំណឹងទាក់ទងនឹងពាក្យសម្ងាត់និងហត្ថលេខាឌីជីថលត្រូវបានធ្វើជាទៀង ទាត់ទៅដល់អតិថិជនដើម្បីរក្សាសុវត្ថិភាពគណនី។ ធនាគារត្រូវបានគេចាត់ទុកថាជាផ្នែកមួយនៃអ្នកផ្តល់ការ ទុកចិត្តបំផុតនៃសុវត្ថិភាពទិន្នន័យដោយទទួលយកស្រទាប់ការពារជាច្រើនដើម្បីរក្សាព័ត៌មានរបស់អ្នកប្រើប្រាស់ ឱ្យមានសុវត្ថិភាព និងសន្តិភាពបំផុត។ លើសពីនេះទៅទៀត សេវាធនាគារតាមអ៊ីនធឺណែតជាមួយប្រព័ន្ធ ការពារ ដែលមានសុវត្ថិភាពគ្រប់គ្រាន់ដើម្បីរក្សាប្រាក់របស់អតិថិជនឱ្យមានសុវត្ថិភាពនិងរក្សាទំនុកចិត្តរបស់អ្នក ដែរ។ ការចូលប្រើត្រូវបានការពារដោយលេខកូដសម្ងាត់និងការពារសុវត្ថិភាពដោយការបញ្ជាក់អត្តសញ្ញាណ ផ្សេងទៀតខណៈពេលដែលបច្ចេកវិទ្យាអ៊ីនត្រីបទំនើបត្រូវបានប្រើដើម្បីការពារការចូលប្រើទិន្នន័យផ្ទាល់ខ្លួនរបស់ អ្នកប្រើប្រាស់ដោយគ្មានការអនុញ្ញាត។

២.៣.២.៣ ផ្តល់ភាពងាយស្រួល

ការផ្ទេរប្រាក់តាមប្រព័ន្ធអ៊ីនធឺណែតគឺបានផ្តល់នូវភាពលឿននិងងាយស្រួលជាងវិធីសាស្ត្រដែលមានពី បុរាណកាលមក។ សេវាធនាគារតាមអ៊ីនធឺណែតអាចបង្កើតឱ្យមានការផ្ទេរប្រាក់ពេញមួយថ្ងៃហើយនិងបម្រើនូវ សេវាកម្មសម្រាប់ដាក់ប្រាក់ដោយផ្ទាល់និងការផ្ទេរប្រាក់តាមប្រព័ន្ធអ៊ីនធឺណែតដែលជាមធ្យោបាយលឿន បំផុតក្នុងការផ្ទេរប្រាក់ទៅវិញទៅមកដោយគ្រាន់តែប្រើគ្រឿងអេឡិចត្រូនិកមួយចំនួន។ ដោយឡែកថវិកានៅក្នុង គណនីមួយនឹងត្រូវផ្ទេរទៅគណនីមួយផ្សេងទៀតក្នុងរយៈពេលតែប៉ុន្មានវិនាទីប៉ុណ្ណោះ។ ¹⁴អ្វីដែលត្រូវការការ

¹³ Kalani, P. (2018). *E-banking: Meaning, advantages and disadvantages*. ចូលទស្សនាថ្ងៃទី ០៤ មិថុនា ២០២១, អាចរក បាននៅ- <https://www.merchant.com/blog/e-banking-meaning-advantages-and-disadvantages/>

¹⁴ CHARAKAMBOUS, M. (2019). *What are the benefits of online banking for business owners?* ចូលទស្សនាថ្ងៃទី ០៤ មិថុនា ២០២១, អាចរកបាននៅ- [The Benefits of Online Banking for Business | SB \(startingbusiness.com\)](http://The Benefits of Online Banking for Business | SB (startingbusiness.com))

ទូទាត់ប្រាក់របស់អាចធ្វើទៅបានដោយមានជំនួយពីធនាគារអេឡិចត្រូនិក។ ចំពោះសេវាផ្ទេរប្រាក់ ធនាគារតាមអ៊ីនធឺណេតបានធ្វើការអនុញ្ញាតឱ្យមានមូលនិធិដោយស្វ័យប្រវត្តិនៃគណនីគណនីធនាគារដែលបានបង្កើតឡើងជាយូរមកហើយតាមរយៈការផ្ទេរមូលនិធិអេឡិចត្រូនិក។ មិនតែប៉ុណ្ណោះ ប្រព័ន្ធ E-banking គឺជាសេវាកម្មធនាគារមានតម្លៃទាប នឹងអាចជួយកាត់បន្ថយថ្លៃដើមប្រតិបត្តិការនៃសេវាកម្មធនាគារ។

២.៣.៣ គុណវិបត្តិនៃការប្រើប្រាស់ប្រព័ន្ធ E-banking

២.៣.៣.១ ភាពងាយស្រួល

ជាទូទៅគេហទំព័រធនាគារតាមប្រព័ន្ធអ៊ីនធឺណេតនិងកម្មវិធីទូរស័ព្ទចល័តត្រូវបានរៀបចំឡើងដើម្បីធានាសុវត្ថិភាពជូនដល់អ្នកប្រើប្រាស់ ហើយធនាគារកំពុងបន្តរៀបចំនូវសន្តិសុខថ្មីៗជាប្រចាំ។ ទោះយ៉ាងណាក៏ដោយ មិនមានប្រព័ន្ធណាមួយដែលមិនអាចកើតមាន បញ្ហានោះទេហើយគណនីទាំងអស់នោះអាចត្រូវបានលួចហើយជាលទ្ធផលនៃការកំណត់នៃការចូលលួចគឺតាមរយៈអត្តសញ្ញាណប័ណ្ណចូលដែលត្រូវបានគេលួច។¹⁵ ដូច្នោះខណៈពេលដែលអ្នកប្រើប្រាស់សេវាធនាគារតាមប្រព័ន្ធអ៊ីនធឺណេត តាមទូរស័ព្ទចល័តតាមអ៊ីនធឺណេត គឺត្រូវមានការប្រយ័ត្នប្រយែងដោយជៀសវាងនូវការប្រើប្រាស់បណ្តាញដែលមិនមានសុវត្ថិភាពហើយប្រុងប្រយ័ត្នរាល់ការផ្លាស់ប្តូរលេខសម្ងាត់និងការពារព័ត៌មានរបស់អ្នកប្រើប្រាស់។ លើសពីនេះដែរ ក្នុងកំឡុងពេលធ្វើប្រតិបត្តិការធនាគារតាមប្រព័ន្ធអ៊ីនធឺណេត ក៏អាចជួបប្រទះបញ្ហាជាច្រើនដែលអ្នកប្រើប្រាស់ប្រឈមដូចជាការទូទាត់ផ្ទេរប្រាក់មិនត្រូវ បានឆ្លុះបញ្ចាំងការទូទាត់បរាជ័យនិងបញ្ហាផ្សេងទៀតដោយសារការគាំទ្រផ្នែកបច្ចេកទេស។

២.៣.៣.២ កង្វះការទំនាក់ទំនង

សេវាធនាគារតាមអ៊ីនធឺណេតបានទាមទារសេវាកម្មអតិថិជនប្រកបដោយប្រសិទ្ធភាពសម្រាប់ដោះស្រាយបញ្ហាដែលអ្នកប្រើប្រាស់ប្រឈមមុខ។ ប៉ុន្តែកង្វះការគាំទ្រពីអតិថិជនបង្កើតការខកចិត្តក្នុងចំណោមអតិថិជន។ មានការបង់ប្រាក់តាមអ៊ីនធឺណេតមួយចំនួនដែលប្រហែលជាមិនត្រូវបានឆ្លុះបញ្ចាំងនៅក្នុងប្រព័ន្ធដោយសារតែបញ្ហាបច្ចេកទេស។ វាក៏បង្កើតអសន្តិសុខក្នុងចំណោមអតិថិជនផងដែរ¹⁶។ ដូច្នោះកង្វះការគាំទ្រពីនាយកប្រតិបត្តិសេវាកម្មអតិថិជនគឺជាឧបសគ្គក្នុងវិស័យធនាគារតាមអ៊ីនធឺណេត។ ភាគច្រើនអ្នកប្រើប្រាស់អាចដោះស្រាយតម្រូវការធនាគារទូទៅរបស់អង្គការដោយខ្លួនឯង។ ប៉ុន្តែនៅពេលមានបញ្ហាកើតឡើងប្រសិនបើអ្នកមិនមានទំនាក់ទំនងផ្ទាល់ខ្លួនជាមួយធនាគារវាអាចនឹងមានការលំបាកក្នុងការដោះស្រាយបញ្ហារបស់អ្នក។

¹⁵ Minchin, M. (2019). Five benefits of online banking. ចូលទស្សនាថ្ងៃទី ០៥ មិថុនា ២០២១, អាចរកបាននៅ -<https://www.depositaccounts.com/blog/online-banking.html>

¹⁶ Natter, E. (2019). *Online banking disadvantages*. ចូលទស្សនាថ្ងៃទី ០៦ មិថុនា ២០២១, អាចរកបាននៅ -Online Banking Disadvantages (chron.com)

ខណៈពេលដែលគេហទំព័រធនាគារតាមអ៊ីនធើណែតមានផ្នែកសេវាកម្មអតិថិជន អតិថិជនជឿយៗត្រូវខំប្រឹងដើរកាត់ទូរស័ព្ទ ហើយរង់ចាំសិនមុនពេលនិយាយជាមួយនរណាម្នាក់ដែលមិនដឹងពីតម្រូវការរបស់អ្នកប្រតិបត្តិធនាគារ។ ផ្ទុយទៅវិញត្រូវមានបុគ្គលិករបស់ធនាគារម្នាក់ត្រូវនៅប្រចាំការដើម្បីឱ្យប្រើអតិថិជននិងពង្រឹងទំនាក់ទំនងផ្ទាល់ខ្លួនរបស់ពួកគេ។

២.៣.៣ បញ្ហាប្រតិបត្តិការ

▪ ការរំខានផ្នែកបច្ចេកវិទ្យានិងសេវាកម្ម-

រាល់ពេលដែលមនុស្សប្រើប្រាស់កុំព្យូទ័រប្រសេវាកម្មអ៊ីនធើណែត គឺមានន័យថាយើងកំពុងស្ថិតក្នុងភាពអំណោយផលនៃស្ថេរភាពនិងប្រសិទ្ធភាពរបស់ប្រព័ន្ធនោះ។ សមត្ថភាពរបស់អ្នកប្រើប្រាស់ក្នុងការចូលប្រើគណនីតាមអ៊ីនធើណែតនឹងត្រូវបានប៉ះពាល់ ប្រសិនបើសេវាកម្មអ៊ីនធើណែតរបស់អ្នកប្រើប្រាស់ដំណើរការទៅយឺតឬចាកចេញពីពេលវេលាជាក់លាក់ណាមួយ។ ស្រដៀងគ្នានេះដែរ ប្រសិនបើម៉ាស៊ីនកណ្តាលរបស់ធនាគារត្រូវបានធ្លាក់ចុះ ឬមិនអាចប្រើបានជាបណ្តោះអាសន្នពីព្រោះតែការថែរក្សានូវគេហទំព័រដែលបានគ្រោងទុកនោះ អតិថិជននឹងមិនអាច ទទួលបានព័ត៌មានតាមរយៈអ៊ីនធើណែតឬទូរស័ព្ទចល័តដើម្បីដំណើរការប្រព័ន្ធធនាគារតាមអ៊ីនធើណែតបានទេ។

▪ បញ្ហាបច្ចេកវិទ្យា-

ប្រសិនបើអ្នកមិនមានបណ្តាញភ្ជាប់ពេញលេញឬមានកំហុសនៅក្នុងកម្មវិធីសូហ្វ៊ែរ ដែលមានការដាច់ចរន្តអគ្គិសនីឬអាចមកពីម៉ាស៊ីនមេបានធ្លាក់ចុះ នៅពេលនោះគេហទំព័រត្រូវបានគាំទ្រហើយអ្នកប្រើប្រាស់នឹងត្រូវបានប្រឈមនឹងបញ្ហាបច្ចេកវិទ្យាជាច្រើន។ វាពិតជាមានផលពិបាកសម្រាប់អ្នកចាប់ផ្តើមដំបូង មនុស្សថ្មីតែងតែជួបការលំបាកក្នុងការព្យាយាមធ្វើជំរុញឱ្យប្រព័ន្ធអេឡិចត្រូនិកមានភាពយឺតយ៉ាវ។ ដោយឡែកអតិថិជនមានការភ័យខ្លាចបាត់បង់ទឹកប្រាក់ហើយមានការស្ទាក់ស្ទើរក្នុងការរុករកនិងលក្ខណៈពិសេសទាំងអស់ដែលមាននៅលើគេហទំព័រនៅលើកម្មវិធី។¹⁷ អតិថិជនថ្មីងាយនឹងមានភាពបោះបង់ចោលនិងប្រកាន់ខ្ជាប់នូវធនាគារប្រពៃណីប្រសិនបើពួកគេមិនទទួលបានការជួយជាព័ត៌មានទាន់ពេលវេលា។ ដូច្នេះហើយធនាគារតាមប្រព័ន្ធអ៊ីនធើណែតមិនសូវមានភាពជោគជ័យប៉ុន្មានទេ ប្រសិនបើអតិថិជនជួបជាមួយនឹងបញ្ហាបច្ចេកវិទ្យា ហើយពេលខ្លះ អ្នកទាំងអស់នោះមិនសូវមានចំណេះដឹងខាងផ្នែកនេះច្បាស់លាស់ប៉ុន្មានទេ។

¹⁷ Beers, B. (2019). Internet banks: Pros and Cons. ចូលទស្សនាថ្ងៃទី ០៦ មិថុនា ២០២១, អាចរកបាននៅ- <https://www.investopedia.com/articles/pf/11/benefits-and-drawbacks-of-internet-banks.asp>

ជំពូកទី៣

**ការគ្រប់គ្រងប្រតិបត្តិការជាអ៊ីនធឺណិត
របស់ធនាគារ ABA តាមប្រព័ន្ធ
E-banking នៅក្នុងប្រទេសកម្ពុជា**

ជំពូកទី៣

ការគ្រប់គ្រងប្រតិបត្តិការជាក់ស្តែងរបស់ធនាគារ ABA តាមប្រព័ន្ធ E-banking

នៅក្នុងប្រទេសកម្ពុជា

៣.១ ទិដ្ឋភាពទូទៅរបស់ធនាគារ ABA

៣.១.១ ប្រវត្តិសង្ខេបរបស់ធនាគារ

ធនាគារ ABA គឺជាគ្រឹះស្ថានហិរញ្ញវត្ថុឯកជនឈានមុខមួយរបស់កម្ពុជា (សហគ្រាសឯកជន) ដែលត្រូវបានបង្កើតឡើងក្នុងឆ្នាំ 1996 មានឈ្មោះថា ធនាគារវឌ្ឍនៈ អាស៊ី ចំកាត់។ រយៈពេលជាង២០ ធនាគារ ABA បានឆ្លងកាត់ការអភិវឌ្ឍន៍ជាច្រើនដំណាក់កាល ហើយក៏បានពង្រឹងជំហររបស់ខ្លួនយ៉ាងរឹងមាំក្នុងទីផ្សារ។ ធនាគារ ABA បានក្លាយជាធនាគារមួយក្នុងចំណោមធនាគារពាណិជ្ជកម្មទាំងបី នៅក្នុងប្រទេសកម្ពុជា។ ដោយឡែកសព្វថ្ងៃនេះ ABA មានបម្រើសេវាជូនដល់បណ្តាអតិថិជនជាច្រើនដូចជា សហគ្រាសធុនតូច និងមធ្យម, អាជីវកម្មខ្នាតតូច, និងរូបវន្តបុគ្គល។ សាខាមាន 79, ម៉ាស៊ីនស្វ័យសេវាជាង 280, ម៉ាស៊ីន ATM ជាង 470 ទូទាំងប្រទេស, សេវាធនាគារអនឡាញ និងធនាគារតាមទូរស័ព្ទដ៏ទំនើប ធ្វើឲ្យធនាគារ ABA អាចបម្រើអតិថិជនបានកាន់តែច្រើនឡើងៗជាមួយសេវាហិរញ្ញវត្ថុដ៏ទំនើបសម្បូរបែបនេះ។

ធនាគារ ABA បានចូលជាភាគហ៊ុនិកតាំងពីឆ្នាំ២០១៤មក ដោយធនាគារជាតិកាណាដាបានក្លាយជាគ្រឹះស្ថានហិរញ្ញវត្ថុអាមេរិកខាងជើងទីមួយ ដែលឈានជើងចូលវិស័យធនាគារនៅប្រទេសកម្ពុជា។ លើសពីនេះទៅទៀត ធនាគារ ABA មានប្រវត្តិបើកសាជីវកម្មជាយូរមកហើយ។ ធនាគារនេះបានបង្កើតឡើងនៅក្នុងឆ្នាំ 1996 ដែលមានឈ្មោះថា Advanced Bank of Asia limited ហៅកាត់ថា 'ធនាគារ ABA' ហើយដើមឡើយត្រូវបានបង្កើតដើម្បីផ្តល់សេវាកម្មធនាគារពាណិជ្ជកម្មដល់អតិថិជន ជាក្រុមហ៊ុនមួយចំនួនតូចប៉ុណ្ណោះ។ ទោះជាយ៉ាងណាក៏ដោយ ចាប់តាំងពីក្លាយជាក្រុមហ៊ុនសាជីវកម្មមក មានភាពលូតលាស់ជាច្រើនកើតមានជាបន្តបន្ទាប់។

៣.១.២ ដំណើរការវិវត្តន៍របស់ធនាគារ

¹⁸បញ្ជីប្រវត្តិការណ៍ឆ្នាំ ២០១៦

- ធនាគារ ABA ក្លាយជាធនាគារឆ្លើមបំផុតប្រចាំឆ្នាំ ហើយបានដាក់ជូនកាតផ្លាទីនៀមឌីជីថលអតិថិជន។ បណ្តាញសាខារបស់ធនាគារ ABA បានពង្រីកទៅកាន់ទីតាំងថ្មីចំនួនបួនបន្ថែមទៀត (កណ្តាលស្ទឹងបាទី មេម៉ុត និងពាមរោទ៍)។

¹⁸ ABA BANK.COM. ដំណើរការវិវត្តន៍. ចូលទស្សនាថ្ងៃទី ០៨ មិថុនា ២០២១, អាចរកបាននៅ- <https://www.ababank.com/km/about-us/history/>

- ធនាគារ ABA និង Agoda.com ជាគេហទំព័រនាំមុខគេ ក្នុងការកក់សណ្ឋាគារ នៅអាស៊ីបាន ចុះហត្ថលេខាព្រមព្រៀង ផ្តល់ជូនពិសេស រហូតដល់ 7% សម្រាប់ អ្នកកាន់កាត ABA ។
- ABA ធនាគារជាតិកម្ពុជា រួមជាមួយនឹង 13 ស្ថាប័នទៀតបានព្រមព្រៀងជាផ្លូវការដំណើរការ “សេវាទូទាត់រហ័ស” ដែលជាសេវាថ្មីមួយ អាចឲ្យអតិថិជន ទទួលបានមូលនិធិភ្លាមៗ ដែលឆ្លើយតបទៅនឹងតម្រូវការសាច់ប្រាក់បានទាន់ពេលវេលា។

បញ្ជីព្រឹត្តិការណ៍ឆ្នាំ ២០១៧

- ធនាគារ ABA បានផ្លាស់ប្តូរលូហ្គូរបស់ខ្លួនដើម្បីបញ្ជាក់ពីសមាជិកភាពក្នុងសម្ព័ន្ធពាណិជ្ជកម្មរបស់ធនាគារជាតិកម្ពុជា។
- សាខាចំនួន ៨ និងការិយាល័យប្តូរលុយទី១ ត្រូវបានបន្ថែមចូលក្នុងបណ្តាញសាខារបស់ ABA ហើយភ្ជាប់ជាមួយនឹងសេវាទូទាត់អនឡាញ PayWay ត្រូវបានដាក់ឲ្យដំណើរការដើម្បីពង្រឹងអាជីវកម្មអនឡាញក្នុងប្រទេសកម្ពុជា។
- ABA ត្រូវបានទទួលស្គាល់ថាជា “ធនាគារដ៏ឆ្លើមបំផុតក្នុងប្រទេសកម្ពុជាប្រចាំឆ្នាំ ២០១៧ ដោយទស្សនាវដ្តី Euromoney និងទស្សនាវដ្តី Global Finance ។
- ABA ក្លាយជាធនាគារដំបូងគេក្នុងប្រទេសកម្ពុជាដែលទទួលបានចំណាត់ថ្នាក់ឥណទានអន្តរជាតិចំនួន ២ នឹង បានចូលរួមកម្មវិធីហិរញ្ញប្បទានពាណិជ្ជកម្មពិភពលោកនៃ IFC ដើម្បីគាំទ្រធុរកិច្ចកម្ពុជា។ ទស្សនាវដ្តី Global Finance ទទួលស្គាល់ ABA ថាជាធនាគារហិរញ្ញវត្ថុពាណិជ្ជកម្មឆ្លើមបំផុតក្នុងប្រទេសកម្ពុជាប្រចាំឆ្នាំ ២០១៧។

បញ្ជីព្រឹត្តិការណ៍ឆ្នាំ ២០១៨

- ធនាគារ ABA បានបើកសាខាថ្មីចំនួន 18 និងបន្ថែមម៉ោងប្រតិបត្តិការនៅ 6 សាខាបន្ថែមទៀត។នឹងទទួលបានពានរង្វាន់ “ធនាគារល្អបំផុតប្រចាំកម្ពុជា 2018” ពីទស្សនាវដ្តីហិរញ្ញវត្ថុ Global Finance ។
- ធនាគារ ABA បានសហការជាមួយ Visa និងធនាគារពាណិជ្ជផ្សេងៗទៀតដើម្បីបើកដំណើរការទូទាត់ប្រាក់តាមកូដ QR ជាផ្លូវការនៅកម្ពុជា។
- ធនាគារ ABA ជាប់ជា “ធនាគារហិរញ្ញប្បទានពាណិជ្ជកម្មឆ្លើមបំផុតប្រចាំឆ្នាំ 2018” ដោយទស្សនាវដ្តីហិរញ្ញវត្ថុ Global Finance ។ ហើយថែមទាំង ទទួលបានកិត្តិយស “ធនាគារឆ្លើមជាងគេ” ពី Euromoney ជាលើកទី 5 ។¹⁹

¹⁹ ABA BANK.COM.ដំណើរការវិវត្តន៍. ចូលទស្សនាថ្ងៃទី ០៨ មិថុនា ២០២១, អាចរកបាននៅ- <https://www.ababank.com/km/about-us/history/>

បញ្ជីព្រឹត្តិការណ៍ឆ្នាំ២០១៩

- ធនាគារជាតិកាណាដាបានទិញយកភាគហ៊ុន 10% ចុងក្រោយនៅក្នុងធនាគារ ABA និងបង្កើនភាគហ៊ុនកាន់កាប់របស់ខ្លួនដល់ 99.99%។
- ធនាគារ ABA សម្រេចបានជោគជ័យក្នុងការចុះបញ្ជីសញ្ញាបណ្ណសាជីវកម្មរបស់ខ្លួន សរុបចំនួន 84.8 ប៊ីលានរៀល នៅផ្សារមូលបត្រកម្ពុជា។ធនាគារ ABA បានបើកសាខាថ្មីចំនួន 11 ធ្វើឲ្យសាខាសរុបមានចំនួន 77។
- ធនាគារ ABA បានបើកមជ្ឈមណ្ឌលសេវាធនាគារអាជីវកម្មនៅការិយាល័យកណ្តាលរបស់ខ្លួនដើម្បីផ្តល់សេវាធនាគារដែលមានគុណភាពជូនដល់វិស័យសហគ្រាសធុនតូចនិងមធ្យម ក្រុមហ៊ុនធំៗ ក៏ដូចជាក្រុមហ៊ុនសាជីវកម្មពហុជាតិ និងអាជីវកម្មក្នុងស្រុកដែលកំពុងប្រតិបត្តិការយ៉ាងលេចធ្លោនៅកម្ពុជា។
- ផលិតផលថ្មីៗជាប្រាក់រៀលចំនួន 3 ដូចជា គណនីបញ្ជីសន្សំ គណនីបញ្ជីបត់បែនជាប្រាក់រៀលតាមទូរស័ព្ទ និងសេវា E-Cash ត្រូវបានដាក់ឲ្យដំណើរការដើម្បីលើកកម្ពស់ការប្រើប្រាស់រូបិយប័ណ្ណជាតិ។

បញ្ជីព្រឹត្តិការណ៍ឆ្នាំ២០២០

- ធនាគារ ABA បានបើកសាខាថ្មីបន្ថែមចំនួនពីរធ្វើចំនួនសាខាសរុបមានចំនួន 79។ធនាគារ ABA បានដាក់ឲ្យដំណើរការបណ្តាញទីតាំងស្វ័យសេវា ABA 24/7 មួយដាច់ដោយឡែកដែលមានទីតាំងយុទ្ធសាស្ត្រនៅតំបន់មានចរាចរណ៍មាញឹកដើម្បីផ្តល់សេវាធនាគារជូនអតិថិជន និងធ្វើឲ្យពួកគេចំណេញពេលវេលាដោយមិនបាច់អញ្ជើញទៅសាខាធនាគារឡើយ។
- ប្រព័ន្ធ PayWay របស់ធនាគារ ABA ត្រូវបានជ្រើសរើសជាដំណោះស្រាយការទូទាត់នៅលើវិបសាយរបស់គណៈកម្មការមូលបត្រកម្ពុជា និង Single Portal សម្រាប់ការចុះបញ្ជីពាណិជ្ជកម្មអនឡាញដែលបង្កើតឡើងដោយក្រសួងសេដ្ឋកិច្ច និងហិរញ្ញវត្ថុ។
- ធនាគារបានពង្រឹងសមត្ថភាពកម្មវិធីសេវាធនាគារតាមទូរស័ព្ទរបស់ខ្លួនជាមួយមុខងារ និងសេវាកម្មជាច្រើន ដូចជា សេវាផ្ទេរប្រាក់ Visa Direct កម្ចីភ្លាមៗ សេវាផ្ទេរប្រាក់ Ria គណនីលេខពិសេស សេវាផ្ទេរប្រាក់ MoneyGram មុខងារគាំទ្រភាសាចិន និងផ្សេងៗទៀត។
- ធនាគារ ABA បានចូលរួមគម្រោងសហហិរញ្ញប្បទានទ្រទ្រង់សហគ្រាសធុនតូច និងមធ្យមឆ្នាំ 2020 ជាគំនិតផ្តួចផ្តើមរបស់រាជរដ្ឋាភិបាលកម្ពុជាដែលមានគោលបំណងផ្តល់កម្ចីការប្រាក់ទាបដើម្បីទ្រទ្រង់សហគ្រាសធុនតូច និងមធ្យមនៅក្នុងប្រទេស។

- ធនាគារបានចូលរួមយ៉ាងសកម្មក្នុងការគាំទ្រសហគមន៍ក្នុងស្រុកដែលទទួលរងផលប៉ះពាល់ដោយសារការរីករាលដាលនៃវីរុសកូវីដ-19 និងគ្រោះទឹកជំនន់ នូវទឹកប្រាក់សរុបចំនួន 194,000 ដុល្លារអាមេរិក ក្នុងគម្រោង និងគំនិតផ្តួចផ្តើមចំនួន 14 ។

៣.១.៣ សាខារបស់ធនាគារនៅក្នុងប្រទេសកម្ពុជា

នាពេលបច្ចុប្បន្ន ធនាគារមានបំរើសេវាកម្ម ដូចជា គណនីបញ្ញើ នឹងសន្សំ សេវាកម្ម ការដាក់ចូលគណនីហិរញ្ញប្បទានពាណិជ្ជកម្ម ធនាគារអាជីវកម្មអន្តរជាតិ សេវាផ្ទេរប្រាក់ សេវាប្រាក់បៀវត្ស នឹងសេវាបង់ពន្ធជាដើម។ លើសពីនេះទៅទៀត ធនាគារក៏បានពង្រីកបណ្តាញប្រតិបត្តិការសាខាគ្រប់ខេត្ត ក្រុង និងស្រុក ខណ្ឌមួយចំនួននៅរាជធានីភ្នំពេញ ដែលអាចបម្រើការដល់អតិថិជនដោយមានភាពងាយស្រួលបំផុត។ *(សូមមើលឧបសម្ព័ន្ធទី*

៦- បណ្តាញប្រតិបត្តិការរបស់ធនាគារ ABA ទាំង២៥ ខេត្តក្រុង)

ខាងក្រោមនេះគឺជា ទីតាំង ភូមិសាស្ត្រតាមតំបន់ ខេត្តនីមួយៗរបស់ធនាគារ ABA ដែលបានបង្កើតឡើង-

- 1) សាខាព្រះវិហារ ផ្លូវម្លូព្រៃ ភូមិអណ្តូងពោធិ សង្កាត់កំពង់ប្រណាក ក្រុងព្រះវិហារ
- 2) សាខាតាកែវ ផ្លូវជាតិលេខ 2 ភូមិថ្មល់បែក សង្កាត់ការក្រៅ ខេត្តតាកែវ
- 3) សាខាតាខ្មៅ #201 ផ្លូវលេខ 21 ភូមិថ្មី តាខ្មៅ
- 4) សាខាត្បូងឃ្មុំ ភូមិជើងឡូង សង្កាត់ស្នួង ក្រុងស្នួង ខេត្តត្បូងឃ្មុំ
- 5) សាខាស្រុកមេមត់ ភូមិម៉ាស៊ីនទឹក ឃុំមេមត់ ស្រុកមេមត់ ខេត្តត្បូងឃ្មុំ
- 6) សាខាមណ្ឌលគីរី ផ្លូវជាតិ 76 ភូមិអូរស្ពាន សង្កាត់ស្ពានមានជ័យ ក្រុងសែនមនោរម្យ
- 7) សាខាបន្ទាយមានជ័យ ភូមិតារាងបាល់ សង្កាត់កំពង់ស្វាយ ក្រុងសិរីសោភ័ណ
- 8) សាខាស្រុកអង្គស្នួល ផ្លូវជាតិលេខ 4 ភូមិជ្រៃ សង្កាត់បែកចាន ស្រុកអង្គស្នួល កណ្តាល
- 9) សាខាបាត់ដំបង #205-207 ផ្លូវលេខ 3 ភូមិកម្មករ សង្កាត់ស្វាយប៉ោ
- 10) សាខាកំពង់ចាម #31 ផ្លូវព្រះមុនីវង្ស សង្កាត់កំពង់ចាម ក្រុងកំពង់ចាម
- 11) សាខាកំពង់ឆ្នាំង #E614 ផ្លូវជាតិលេខ 5 ភូមិស្រែព្រីង សង្កាត់កំពង់ឆ្នាំង
- 12) សាខាកំពង់ស្ពឺ ផ្លូវជាតិលេខ 4 ភូមិសុព័រទេព រកាធំ ច្បារមន
- 13) សាខាកំពង់ធំ #019 ផ្លូវជាតិលេខ 6 កំពង់ក្របៅ ក្រុងស្ទឹងសែន
- 14) សាខាកំពត ភូមិកំពង់បាយ ខាងត្បូង សង្កាត់កំពង់បាយ ក្រុងកំពត
- 15) សាខា កែប #33A ភូមិថ្មី សង្កាត់ព្រៃធំ ក្រុងកែប
- 16) សាខាកោះកុង ភូមិ 1 សង្កាត់ស្មាច់មានជ័យ ក្រុងខេមរភូមិន្ទ កោះកុង
- 17) សាខាក្រចេះ #885 ផ្លូវជាតិលេខ 7 ភូមិត្រពាំងព្រីង សង្កាត់ក្រចេះ

- 18) សាខាប៉ោយប៉ែត #A092 ផ្លូវជាតិលេខ 5 ភូមិប៉ាលិលេយ្យ 2 ក្រុងប៉ោយប៉ែត
- 19) សាខាព្រៃវែង #33 ផ្លូវជាតិលេខ 11 ភូមិ 4 សង្កាត់កំពង់លាវ ក្រុងព្រៃវែង
- 20) សាខាពោធិ៍សាត់ #637-638 ផ្លូវជាតិលេខ 5 ភូមិវ៉ា ស្រុកផ្ទះត្បែង
- 21) សាខាតនៈគីរី ភូមិអូរកន្សែង ឃុំបឹងកន្សែង ក្រុងបាណូង រតនៈគីរី
- 22) សាខាសៀមរាប 01-04 ផ្លូវទេពវង្ស ភូមិមណ្ឌលពីរ សង្កាត់ស្វាយដង្កំ
- 23) សាខាស្វាយរៀង #20 ផ្លូវជាតិលេខ 1 ភូមិរូបគោ សង្កាត់ព្រៃធ្លាក់
- 24) សាខាស្ទឹងត្រែង ភូមិត្រពាំងព្រីង សង្កាត់ស្ទឹងត្រែង ក្រុងស្ទឹងត្រែង
- 25) សាខាខេត្តព្រះសីហនុ #131 ភូមិ 1 ផ្លូវឯករាជ្យកែង ផ្លូវ 7 មករា

៣.១.៣.១ ទីតាំង និង ភូមិសាស្ត្រទីស្នាក់ការកណ្តាល

ទីតាំងភូមិសាស្ត្រនៃការិយាល័យកណ្តាលរបស់ធនាគារ ABA នៅក្នុងរាជធានីភ្នំពេញ-

- អាស័យដ្ឋាន : ទីស្នាក់ការកណ្តាលធនាគារ ABA ផ្ទះលេខ ១៤១, ១៤៦, ១៤៨, ១៤៨ ABCD មហាវិថីព្រះសីហនុនិងផ្ទះលេខ ១៥, ១៥៣ABC ផ្លូវ ២៧៨ សង្កាត់ ៤, ១៤៨ មហាវិថីព្រះសីហនុ (២៧៤), ភ្នំពេញ។ *(សូមមើលឧបសម្ព័ន្ធទី៧- ទីស្នាក់ការកណ្តាលរបស់ធនាគារABA)*
- លេខទូរសព្ទ : 023 225 333 | 098 203 203 | 098 203 333
- អ៊ីម៉ែល : info(at)ababank.com
- គេហទំព័រ : www.ababank.com
- ហ្វេសប៊ុក : www.facebook.com/ABA.Bank.Cambodia

៣.១.៤ អត្តសញ្ញាណរបស់ធនាគារ

ធនាគារ ABA ដែលជាធនាគារពាណិជ្ជកម្មឈានមុខគេមួយនៅកម្ពុជានៅថ្ងៃនេះបានចាប់ផ្តើមដាក់ស្លាកសញ្ញាក្រុមហ៊ុនរបស់ខ្លួនជាផ្លូវការឡើងវិញដើម្បីបញ្ជាក់សមាជិកភាពរបស់ខ្លួននៅក្នុងធនាគារជាតិនៃកាណា។ ស្លាកសញ្ញាថ្មីរបស់ធនាគារអេប៊ីអេសអិលនេះឆ្លុះបញ្ចាំងពីព្រឹត្តិការណ៍សំខាន់ចុងក្រោយរបស់ធនាគារ - ភាពជាដៃគូយុទ្ធសាស្ត្រជាមួយធនាគារជាតិកាណាដែលបានក្លាយជាម្ចាស់ភាគហ៊ុនធំរបស់អេប៊ីអេសអិលក្នុងឆ្នាំ ២០១៦ ។ យីហោដែលបានធ្វើបច្ចុប្បន្នភាព និងជួយសង្កត់ធ្ងន់លើចំណុចខ្លាំងរបស់យើងការច្នៃប្រឌិតថ្មីកេរ្តិ៍ឈ្មោះរបស់យើងនៅលើទីផ្សារនិងភាពជឿជាក់។ វាក៏បង្ហាញយ៉ាងច្បាស់ផងដែរថាធនាគារ ABA ត្រូវបានគាំទ្រដោយស្ថាប័នហិរញ្ញវត្ថុដ៏ធំបំផុតមួយពីទ្វីបអាមេរិកខាងជើង។ ជាមួយនឹងការធ្វើបច្ចុប្បន្នភាពរបស់សញ្ញាធនាគារ ABA នឹងបន្តអនុវត្តយុទ្ធសាស្ត្ររបស់ខ្លួនក្រោមពាក្យស្លោក“ ភាពជាដៃគូដែលអ្នកអាចជឿទុកចិត្តបាន” ដោយចែករំលែក

ការប្តេជ្ញាចិត្តរបស់ធនាគារជាតិនៃកាណាដា ក្នុងការជួយដល់សហគ្រិននិងអាជីវកម្មការរក្សាស្តង់ដារសេវាកម្ម ខ្ពស់បំផុតនិងផ្តល់ជូននូវដំណោះស្រាយធនាគារប្រកបដោយភាពច្នៃប្រឌិតទៅដល់ ប្រជាជនកម្ពុជាទាំងអស់។



រូបភាពទី១- (ស្លាកសញ្ញារបស់ធនាគារ ABA(ប្រភព ធនាគារ ABA)

៣.១.៥ ផែនការសហការរបស់ធនាគារ

ធនាគារ ABA មានការរៀបចំប្រតិបត្តិការធនាគារដែលមានទំនាក់ទំនងជាមួយធនាគារអន្តរជាតិល្អៗ ឈ្មោះជាច្រើននៅតាមតំបន់ផ្សេងៗគ្នានៃពិភពលោក។ អតិថិជនអាចប្រើប្រាស់ប្រព័ន្ធគណនីតាមធនាគារ ABAដើម្បីធ្វើការទូទាត់វិក័យប័ត្រ / ការទូទាត់ប្រាក់ដែលទាក់ទងនឹងអាជីវកម្មនិងការទូទាត់ផ្ទាល់ខ្លួន / ផ្ទេរប្រាក់ ត្រូវបានផ្ទេរតាមរយៈគណនីទាំងនេះជាប្រិយប័ណ្ណរៀងៗខ្លួន។ ទោះអ្នកនៅទីណាក៏ដោយថវិការបស់អ្នកអាចត្រូវ បានផ្ញើនិងទទួលតាមរយៈផែនការសហការ។



រូបភាពទី២- ក្រុមហ៊ុនដែលមានកិច្ចសហប្រតិបត្តិការជាមួយធនាគារABA(ប្រភពអ៊ិនធើណែត)

PAYMENT SYSTEMS



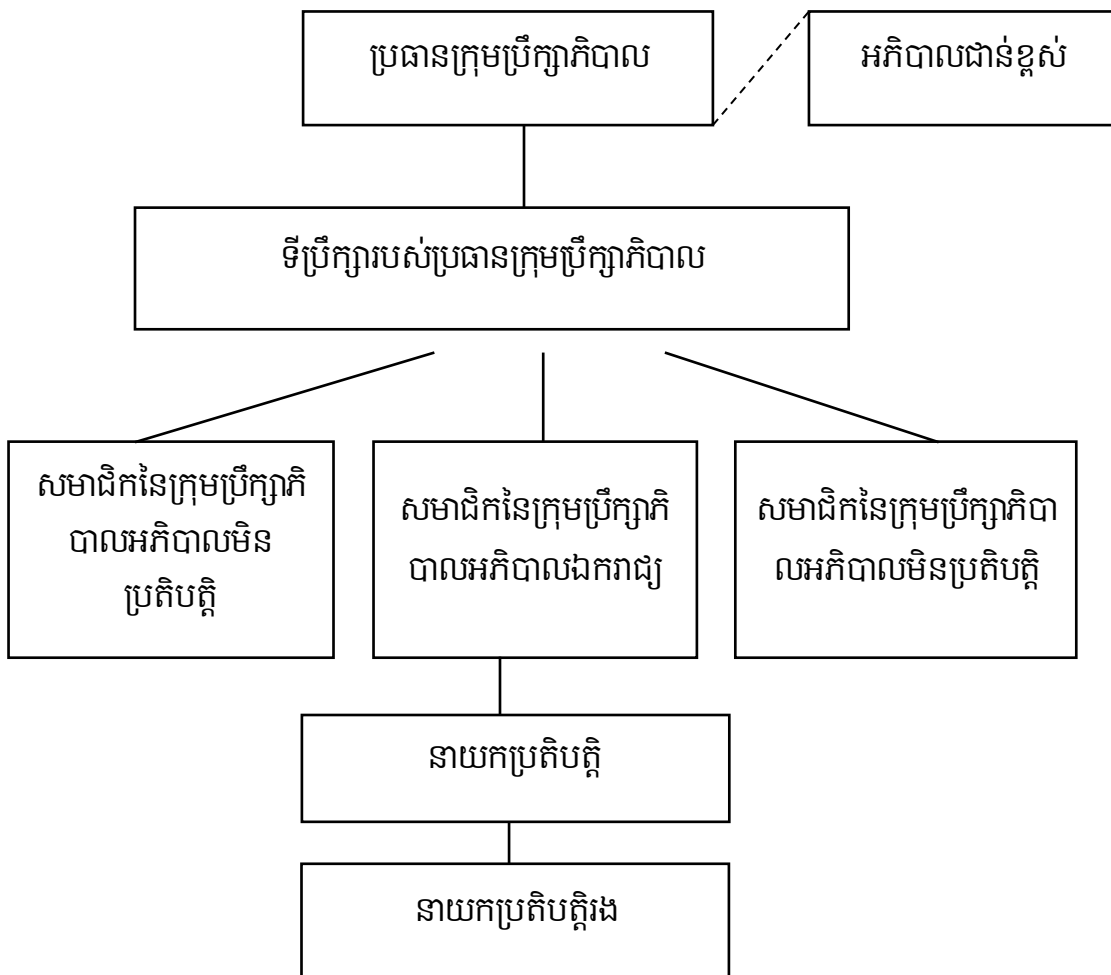
រូបភាពទី៣- ការទូទាត់ឥណទាន(ប្រភពអ៊ីនធឺណេត)

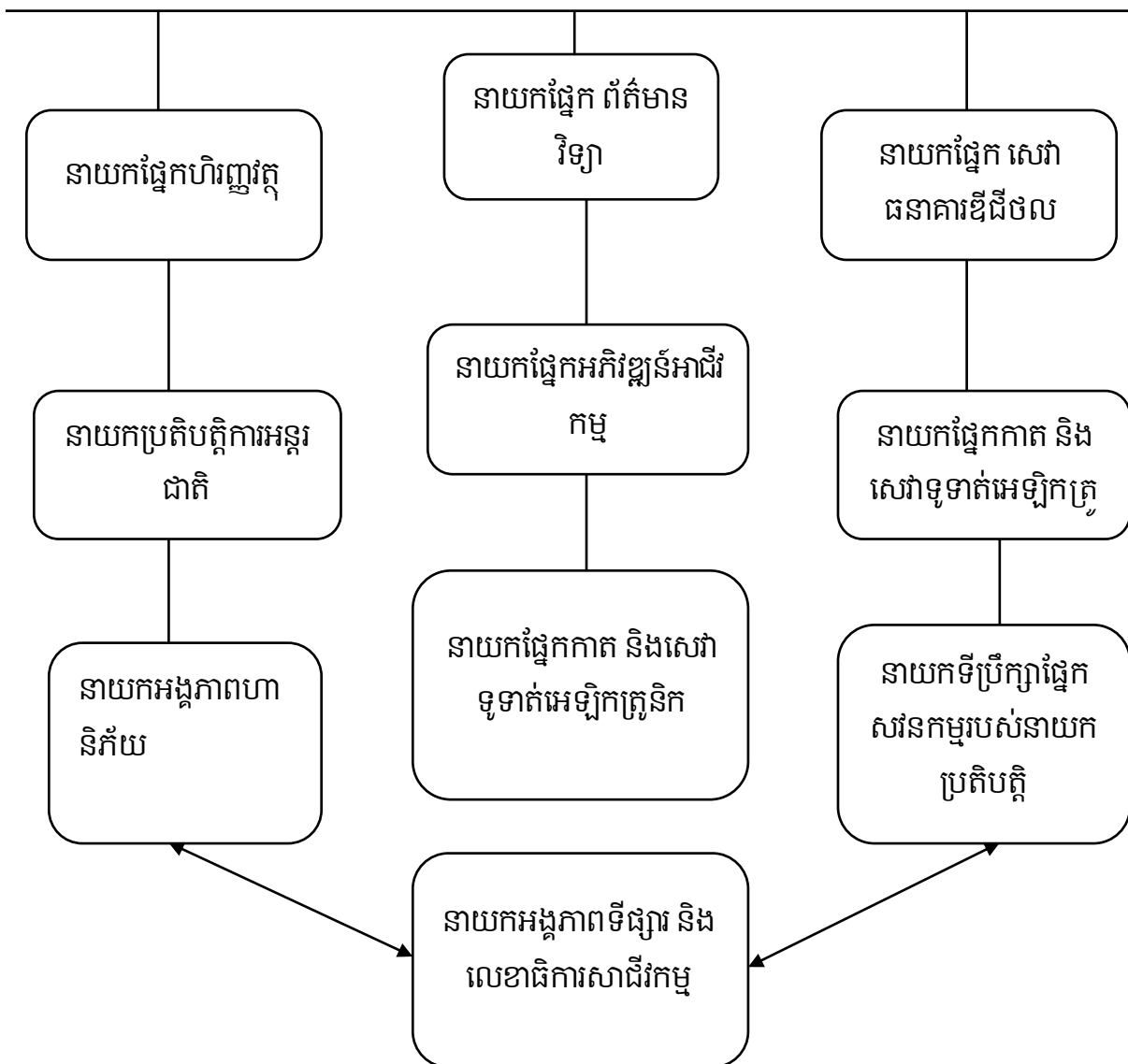
MONEY TRANSFER SYSTEMS



រូបភាពទី៤- ការផ្ទេរសាច់ប្រាក់ទៅបណ្តាលប្រទេសនានា (ប្រភពពីអ៊ីនធឺណេត)

៣.២ វេនសម្ព័ន្ធរបស់គណៈគ្រប់គ្រងធនាគារ





៣.៣ បេសកកម្ម ទស្សនៈវិស័យ និងគុណតម្លៃ

៣.៣.១ បេសកកម្ម

បេសកកម្មរបស់ធនាគារ គឺដើម្បីជួយដល់ប្រទេសកម្ពុជា ធុរៈជនកម្ពុជា និងប្រជាជនកម្ពុជានៅក្នុងការកសាងអនាគតកាន់តែទូលំទូលាយ និងត្រចះត្រចង់ តាមរយៈការផ្តល់សេវាធនាគារប្រកបដោយជំនាញវិជ្ជាជីវៈខ្ពស់ និងបច្ចេកវិទ្យាទំនើបបំផុតក្នុងផ្នែកធនាគារសម្រាប់អ្នកទាំងអស់គ្នា។ ក្នុងនាមជាធនាគារ 'ក្នុងស្រុក' ពិតប្រាកដមួយបានចាត់ទុកខ្លួនឯងថាជាដៃគូដ៏ល្អមួយសម្រាប់សហគមន៍កម្ពុជា ក៏ដូចជាអាជីវកម្ម និងឯកត្តជនផងដែរ ដើម្បីផ្តល់សេវាកម្មជូនប្រទេសកម្ពុជា។

៣.៣.២ ទស្សនៈវិស័យ

ចក្ខុវិស័យរបស់ធនាគារ គឺដើម្បីក្លាយជាធនាគារលំដាប់លេខមួយប្រចាំប្រទេស លើផ្នែកផ្គត់ផ្គង់សេវាកម្មធនាគារគួរជាទីទុកចិត្ត ងាយស្រួលប្រើប្រាស់ ប្រកបដោយបច្ចេកវិទ្យាទំនើបបំផុត និងងាយស្រួលក្នុងការទទួលបាន។ ហើយនឹងមានបំណងក្លាយជាធនាគារមួយដែលប្រជាជនកម្ពុជាជឿទុកចិត្តក្នុងការ បំពេញតម្រូវការសេវាធនាគារផ្ទាល់ខ្លួន និងសម្រាប់អាជីវកម្មរបស់ពួកគាត់ផងដែរ។

៣.៣.៣ គុណតម្លៃ

គុណតម្លៃរបស់ធនាគារ ABA បានបង្កើតជាគ្រឹះដ៏សំខាន់សម្រាប់អាជីវកម្ម នឹងមានភាពជាក់លើ សារសំខាន់នៃ²⁰៖

- **សុច្ឆរិតភាព និងសេចក្តីគោរព៖** នៅធនាគារ ABA យើងចាត់ទុកចំណុចនេះជាការទទួលខុសត្រូវខ្ពស់របស់ធនាគារដែលត្រូវបម្រើសេវាជូនរាល់អតិថិជនប្រកបដោយភាពសុច្ឆរិត និងសេចក្តីគោរព។
- **ទំនុកចិត្ត និងភាពជាដៃគូ៖** នៅធនាគារ ABA នៅទីនេះដើម្បីជួយសម្រួល និងជំនួយការរបស់លោកអ្នក។ យើងខិតខំធ្វើឲ្យខ្លួនក្លាយជាដៃគូដ៏ល្អដែលអតិថិជនរបស់យើងអាចជឿទុកចិត្ត។
- **គុណភាពនៃសេវាកម្ម៖** នៅធនាគារ ABA យើងខិតខំស្វែងរកដំណោះស្រាយដើម្បីឆ្លើយតបចំពោះរាល់តម្រូវការសេវាធនាគារទាំងអស់។ នឹងមានបំណងផ្តល់សេវាកម្មធនាគារប្រកបដោយទំនុកចិត្ត និងមានបច្ចេកវិទ្យាទំនើបបំផុតសម្រាប់អតិថិជនទាំងអស់របស់យើង ពោលគឺក្នុងតួនាទីជាជំនួយការគ្រប់គ្រងគណនីផ្ទាល់ខ្លួន ឬគណនីអាជីវកម្មរបស់អ្នកប្រើប្រាស់។
- **ការចូលរួមចំណែក៖** នៅធនាគារ ABA គឺមានបំណងចូលរួមចំណែកធ្វើឲ្យកាន់តែប្រសើរសម្រាប់ប្រទេសកម្ពុជា។ យើងចង់ដើរតួនាទីដែលផ្តល់សារប្រយោជន៍សម្រាប់ការរស់នៅរបស់អតិថិជនយើងក៏ដូចជាសម្រាប់អនាគតរបស់ប្រទេសទាំងមូលផងដែរ។
- **និរន្តរភាព និងការរីកចម្រើន៖** នៅធនាគារ ABA តែងតែគិតគូរអំពីអនាគតរបស់ធនាគារយើង និងប្រជាជនកម្ពុជា ព្រមទាំងប្រទេសកម្ពុជាផងដែរ។ ហើយសូមបង្ហាញនូវការប្តេជ្ញាចិត្តដ៏មោះមុតដូចគ្នាចំពោះបុគ្គលិករបស់យើងក៏ដូចជាអតិថិជនរបស់យើងផងដែរ។ នេះគឺជាវិធីសាស្ត្រមួយដែលអាចឲ្យយើងធានាបាននូវការរីកចម្រើនប្រកបដោយនិរន្តរភាពរបស់ធនាគារ។
- **ក្រមសីលធម៌ និងសុជីវធម៌៖** នៅធនាគារ ABA មានការយកចិត្តទុកដាក់ចំពោះការទទួលខុសត្រូវផ្នែកសង្គមរបស់យើង។ លើសពីនេះយើងនឹងអនុវត្តស្តង់ដារក្រមសីលធម៌ខ្ពស់ និងមានសុជីវធម៌រវាងគ្នានឹង

²⁰ ធនាគារ ABA. ចក្ខុវិស័យរបស់កម្ម តម្លៃ. ចូលទស្សនាថ្ងៃទី ០៨ មិថុនា ២០២១, អាចរកបាននៅ- <https://www.ababank.com/km/about-us/vision-mission-values/>

គ្នា ព្រមទាំងអ្វីគ្រប់យ៉ាងដែលយើងកំពុងអនុវត្តពេលគឺទាំងនៅក្នុង និងក្រៅធនាគារ។ ទាំងនេះគឺជាគោលការណ៍ដែលបង្កើតឡើងជាមូលដ្ឋានគ្រឹះសម្រាប់ការទំនាក់ទំនងប្រចាំថ្ងៃ ពេលគឺជាមួយអតិថិជន និងសហគមន៍ដែលយើងកំពុងផ្តល់សេវាជូន ក៏ដូចជា ជាមួយបុគ្គលិករបស់យើងផងដែរ។

៣.៤ ភាពខ្មោចខ្មីយរបស់ធនាគារ

៣.៤.១ ពានរង្វាន់

ធនាគារ ABA បានទទួលវិញ្ញាបនបត្រទទួលស្គាល់សមិទ្ធផលរបស់ខ្លួនជាច្រើននៅក្នុងវិស័យធនាគារ។ ខាងក្រោមនេះគឺជាពានរង្វាន់មួយចំនួនដែលយើងបានទទួលក្នុងរយៈពេលប៉ុន្មានឆ្នាំកន្លងទៅនេះ៖

- នៅឆ្នាំ ២០២០ ពានរង្វាន់ "ធនាគារដ៏ឆ្លើមនៅកម្ពុជា" ប្រាំមួយឆ្នាំជាប់គ្នាពីទស្សនាវដ្តី Global Finance ។ ពានរង្វាន់កម្រិតកំពូលនេះប្រគល់ជូនធនាគារ សម្រាប់ការយកចិត្តទុកដាក់យ៉ាងហ្មត់ចត់ចំពោះតម្រូវការរបស់អតិថិជន ហើយសម្រេចបានលទ្ធផលយោងមុខគេ ។
- នៅឆ្នាំ ២០២០ ពានរង្វាន់ "ធនាគារដ៏ឆ្លើមនៅកម្ពុជា" ប្រាំពីរឆ្នាំជាប់គ្នា ពីទស្សនាវដ្តី Euromoney។ ធនាគារ ABA ត្រូវបានសាទរចំពោះការផ្លាស់ប្តូរធុរកិច្ចឌីជីថលការធ្វើទំនើបកម្មនូវកម្មវិធី ABA Mobile ។
- នៅឆ្នាំ ២០២០ ពានរង្វាន់ "ធនាគារឆ្លើមនៅកម្ពុជា ឆ្នាំ២០២០" ពីទស្សនាវដ្តី Asiamoney ជាបុត្រសម្ព័ន្ធរបស់ទស្សនាវដ្តីហិរញ្ញវត្ថុអន្តរជាតិ Euromoney។ ពានរង្វាន់ពីទស្សនាវដ្តី Asiamoney បង្ហាញពីឧត្តមភាពនៃប្រព័ន្ធឌីជីថលរបស់ធនាគារ ABA រយៈពេលពីរឆ្នាំជាប់គ្នា។
- នៅឆ្នាំ ២០២១ ការទទួលស្គាល់ជា "ធនាគារឆ្លើមនៅកម្ពុជា" ប្រាំពីរឆ្នាំជាប់គ្នាពីទស្សនាវដ្តី Global Finance។

៣.៥ អំពីសេវាកម្មហិរញ្ញវត្ថុរបស់ធនាគារ ABA

៣.៥.១ ABA 24/7

ដោយដឹងថា តម្រូវការសេវាធនាគាររបស់អតិថិជនតែងតែមិនត្រូវគ្នានឹងម៉ោងប្រតិបត្តិការរបស់ធនាគារ។ ដូច្នេះ ធនាគារបានដាក់ឱ្យដំណើរការទីតាំងស្វ័យសេវាធនាគារ ABA 24/7 ដើម្បីផ្តល់ជូនអតិថិជននូវភាពងាយស្រួលក្នុងការប្រើប្រាស់គណនីរបស់ពួកគេ 24 ម៉ោង ដោយគ្មានការរំខាន តាមរយៈម៉ាស៊ីន និងសេវាកម្មជាច្រើនរបស់ធនាគារ ABA។ ឥឡូវនេះ អតិថិជនមិនចាំបាច់អញ្ជើញទៅកាន់សាខារបស់ធនាគារដើម្បីធ្វើការដាក់ប្រាក់ចំនួនច្រើន ឬបង្ហាញ ដើម្បីដាក់មូលប្បទានបំត្រឡើយ។ អតិថិជនអាចធ្វើប្រតិបត្តិការទាំងនេះបានគ្រប់ពេលវេលាដែលងាយស្រួលសម្រាប់ពួកគាត់តាមរយៈ ABA 24/7។

❖ **ម៉ាស៊ីន ATM**

ម៉ាស៊ីន ATM របស់ធនាគារ ABA អនុញ្ញាតឱ្យធ្វើប្រតិបត្តិការសាច់ប្រាក់ និងប្រតិបត្តិការកាតជាមូលដ្ឋាន បាន 24 ម៉ោងក្នុងមួយសប្តាហ៍ ដោយមិនចាំបាច់មានបេឡាករជួយឡើយ ៖

- ដកប្រាក់ ជាប្រាក់ដុល្លារ និងប្រាក់រៀល
- ពិនិត្យសមតុល្យសាច់ប្រាក់
- ប្តូរលេខកូដ PIN កាត
- ព្រីនរបាយការណ៍សង្ខេប
- ដកប្រាក់តាម E-Cash (ដកដោយមិនប្រើកាត)
- បើកដំណើរការកាត ABA ថ្មីរបស់លោកអ្នក។

❖ **ម៉ាស៊ីនដាក់មូលប្បទានប័ត្រ**

ម៉ាស៊ីនដាក់មូលប្បទានប័ត្រ គឺជាការបន្ថែមថ្មីនៅទីតាំងស្វ័យសេវាធនាគារ ABA ។ អតិថិជនអាចប្រើប្រាស់ ម៉ាស៊ីនដាក់មូលប្បទានប័ត្ររបស់ធនាគារ ABA ដើម្បីដាក់មូលប្បទានប័ត្ររបស់ធនាគារ ABA និងមូលប្បទាន ប័ត្រធនាគារផ្សេងក្នុងស្រុកណាមួយ។ ការដាក់មូលប្បទានប័ត្រ និងពេលវេលាដាក់ប្រាក់ មានដូចខាងក្រោម ²¹

- ពេលវេលាប្រមូលមូលប្បទានប័ត្រ៖ រាល់ថ្ងៃនៅម៉ោង 6 ល្ងាច (រួមទាំងថ្ងៃឈប់សម្រាក)
- ពេលវេលាដាក់ប្រាក់មូលប្បទានប័ត្រ ABA គឺចាប់ពីម៉ោង ៨ ល្ងាច ដាក់ថ្ងៃតែមួយគត់ នឹង មូលប្បទាន ប័ត្រធនាគារផ្សេងក្នុងស្រុក ៦ ល្ងាច ដាក់ថ្ងៃធ្វើការបន្ទាប់
- មូលប្បទានប័ត្រទាំងអស់ដែលបានដាក់បន្ទាប់ពីម៉ោងបញ្ចប់ ឬនៅថ្ងៃមិនធ្វើការ នឹងត្រូវចាត់ទុកថាបាន ដាក់នៅថ្ងៃធ្វើការបន្ទាប់។

៣.៥.២ កម្មវិធី ABA Mobile

៣.៥.២.១ គណនីរហ័ស

ធនាគារ ABA ដាក់ឱ្យប្រើប្រាស់គណនីរហ័ស ABA នៅក្នុងកម្មវិធី ABA Mobile សម្រាប់អតិថិជនថ្មី របស់ធនាគារ គណនីរហ័សនេះ ជំនួសឱ្យមធ្យោបាយពីមុនក្នុងការបើកគណនីលើកដំបូង ដែលតម្រូវឱ្យអតិថិ ជនអញ្ជើញមកកាន់សាខា និងឆ្លងកាត់នីតិវិធីរយៈពេលយូរចាំបាច់ផ្សេងៗ។ ចាប់ពីពេលនេះ ប្រជាពលរដ្ឋកម្ពុ ជាគ្រប់រូបដែលមានអត្តសញ្ញាណប័ណ្ណសញ្ជាតិខ្មែរដែលមានបំណងប្រើប្រាស់សេវាធនាគារឌីជីថលដ៏ទំនើប

²¹ ABA bank.com/aba. ABA 27/7. ចូលទស្សនាថ្ងៃទី ០៤ មិថុនា ២០២១, អាចរកបាននៅ- <https://www.ababank.com/aba-24-7/?fbclid>

នេះ អាចបើកគណនី ABA ដំបូងរបស់ខ្លួនបានភ្លាមតាមកម្មវិធី ABA Mobile ដោយចំណាយពេលតែប៉ុន្មាននាទីប៉ុណ្ណោះ។

ហេតុអ្វីត្រូវបើកគណនីហ្វីស ABA?

- ត្រួតពិនិត្យសមតុល្យគណនី ប្រតិបត្តិការ និងការទិញនានាគ្រាន់តែចុចពីរបីប៉ក់តែប៉ុណ្ណោះ
- បើកគណនីសន្សំតាមទូរស័ព្ទបានរហូតដល់ចំនួនបី
- ទិញគណនីលេខពិសេសបាន
- ទទួល និងផ្ទេរប្រាក់បានភ្លាមៗនៅក្នុងប្រទេសកម្ពុជា
- បង់វិក្កយបត្រនានា ដូចជាទឹក-ភ្លើង និងសំរាម បង់សងកម្ចីលំនៅដ្ឋាន និងបញ្ចូលលុយទូរស័ព្ទ ជាដើម
- ទូទាត់ដោយមិនប្រើសាច់ប្រាក់ដោយស្ថាន QR កូដ នៅតាមហាង ភោជនីយដ្ឋានដែលអ្នកពេញចិត្ត និងតាមអនឡាញ
- ធ្វើការដកប្រាក់ដោយមិនចាំបាច់ប្រើកាតដោយផ្ញើប្រាក់ទៅឲ្យនរណាម្នាក់
- ត្រូវបានការពារសុវត្ថិភាពគ្រប់ពេលវេលាដែលអ្នកចូលប្រើ និងរីករាយជាមួយសេវាធនាគារដោយគ្មានហានិភ័យ²²។

មុខងារបន្ថែម ៖

- បង្កើតគំរូមានប្រយោជន៍ដោយបន្ថែមប្រតិបត្តិការដែលអ្នកពេញចិត្តចូលក្នុងបញ្ជីគំរូ
- ស្វែងរកសាខាធនាគារ ABA ឬ ATM ឬស្វ័យសេវាធនាគារផ្សេងៗដែលនៅជិតអ្នកបំផុត
- ស្វែងរកទីកន្លែងដែលអ្នកអាចស្កែន QR កូដ ដើម្បីទូទាត់ជាមួយ ABA PAY បានដោយងាយស្រួល
- ទទួលបានការជូនដំណឹងភ្លាមៗបន្ទាប់ពីធ្វើប្រតិបត្តិការនីមួយៗ។

៣.៥.២.២ កាតនិម្មិតលើទូរស័ព្ទ

ធនាគារ ABA បានសហការជាមួយ Mastercard និង VISA ក្នុងគោលបំណងនាំមកជូនអតិថិជននូវកាតនិម្មិត ពេញលក្ខណៈ និងឥតគិតថ្លៃដើម្បីធ្វើឲ្យពួកគាត់អាចធ្វើការបញ្ញើទិញទំនិញតាមអនឡាញបានយ៉ាងងាយស្រួលជាងមុន និងមានសុវត្ថិភាព។²³តើអ្វីទៅជា កាតនិម្មិត? កាតនិម្មិត Mastercard គឺជាកាតដែលអាច

²² ABA Bank. Instant account. ចូលទស្សនាថ្ងៃទី ០៥ មិថុនា ២០២១, អាចរកបាននៅ- <https://www.ababank.com/km/self-banking/aba-mobile/instant-account/>

²³ ABA Bank.com. Mobile virtual cards. ចូលទស្សនាថ្ងៃទី ០៧ មិថុនា ២០២១, អាចរកបាននៅ- <https://www.ababank.com/en/mobile-virtual-cards/>

បង្កើតបានភ្លាមៗ មានលក្ខណៈជាប្រភេទលើអេក្រង់ ដោយមានភ្ជាប់ឡូហ្គោ Mastercard ឬ VISA។ កាតនេះ មានលក្ខណៈសម្បត្តិ និងអាចប្រើប្រាស់បានដូចកាតឆ្នាំស្លឹកដែលយើងប្រើរាល់ថ្ងៃដែរ គ្រាន់តែគ្មានរូបរាង មិន អាចកាន់ ឬប៉ះបានតែប៉ុណ្ណោះ។ តាមរយៈកាតនិម្មិតរបស់ធនាគារ ABA អតិថិជនអាចធ្វើការទូទាត់ និងទិញ អីវ៉ាន់អនឡាញបានដូចកាតពិតប្រាកដ តាមវេបសាយធំៗ ដែលមានស្លាកសញ្ញា ទទួលយកកាតទូទាត់តាម Mastercard ឬ VISA ដូចជាវេបសាយ Amazon, eBay ឬ AliExpress ជាដើម។

អត្ថប្រយោជន៍៖

- មិនគិតថ្លៃបង្កើត និងសេវាប្រចាំឆ្នាំ
- អាចបង្កើតបានភ្លាមៗ
- ទូទាត់អនឡាញបានយ៉ាងមានសុវត្ថិភាព
- មានការជូនដំណឹងគ្រប់ប្រតិបត្តិការ
- មានការការពារ និងមិនបង្ហាញឈ្មោះ

របៀបបង្កើតកាតនិម្មិតតាមកម្មវិធី ABA Mobile ៖

- ចូលទៅកាន់កម្មវិធី ABA Mobile ហើយចុច បង្កើតកាតនិម្មិត
- ជ្រើសរើសកាត និងគណនីដែលចង់ភ្ជាប់ជាមួយកាត
- បញ្ចូលអ៊ីម៉ែល និងលេខទូរស័ព្ទ
- កំណត់ចំនួនបញ្ជាទិញប្រចាំថ្ងៃ
- ចុចបើកឥឡូវ

❖ គន្លឹះសុវត្ថិភាព+

ខាងក្រោមនេះជាចំណុចសំខាន់ៗមួយចំនួនដែលជួយការពារអ្នក រាល់ពេលធ្វើការទូទាត់តាមអ៊ីនធឺណេត៖

- ត្រូវប្រាកដដោយខ្លួនអ្នកថា អ្នកបានស្គាល់អ្នកជួញដូរតាមអ៊ីនធឺណេត ហើយបានដឹងពីកេរ្តិ៍ឈ្មោះ របស់គេថាប្រាកដត្រូវ មុនពេលបើកបង្ហាញព័ត៌មានលម្អិតនៃកាតរបស់អ្នក។ ដើម្បីការពារប្រាក់របស់ អ្នក យើងសូមណែនាំឱ្យអ្នកទិញតែទំនិញពីហាងល្អៗមានប្រភព និងពីពាណិជ្ជករដែលគួរទុកចិត្តបាន ប៉ុណ្ណោះ។
- មុនពេលដែលបញ្ចូលព័ត៌មានលម្អិត អំពីកាតរបស់អ្នកនៅលើអ៊ីនធឺណេត អ្នកត្រូវប្រាកដថា អាសយដ្ឋានគេហទំព័រចាប់ផ្តើមដោយ (<https://>) មានន័យថារាល់ព័ត៌មានដែលបានបញ្ចូលត្រូវបាន ការពារដោយលេខកូដបិទ និង មិនអាចថតទុកដោយជនខិលខូច។

- សូមកុំធ្វើការឆ្លើយតបទៅអ្វីមែលណាដែលសុំឲ្យអ្នកបញ្ជាក់ព័ត៌មានកាតរបស់អ្នក ឬឈ្មោះប្រើប្រាស់ និងលេខសម្ងាត់ដែលអ្នកបានចុះឈ្មោះប្រើសេវាណាមួយតាមអនឡាញ។
- យើងសូមណែនាំឲ្យអ្នកទិញទំនិញនៅតាមហាងណា ដែលគេហទំព័ររបស់ហាងមានស្លាកសញ្ញា "Secure Code និង 3D-Secure" ដែលចេញដោយ Mastercard។ ទាំងនេះជាប្រព័ន្ធទំនើបចុងក្រោយបំផុតដែលជួយការពារសុវត្ថិភាព រាល់ពេលធ្វើទិញទំនិញ និងទូទាត់នៅតាមអ៊ីនធើណែត។

៣.៥.២.៣ ទូទាត់វិក័យប័ត្រ

ជាមួយនឹងកម្មវិធី ABA Mobile អតិថិជននឹងអាចប្រើប្រាស់សេវាទូទាត់វិក័យប័ត្របានយ៉ាងទូលំទូលាយ។ សេវាកម្មនេះត្រូវបាននាំមកជូនអតិថិជនដោយឥតគិតថ្លៃ និងផ្តល់ឲ្យពួកគាត់នូវភាពរហ័សទាន់ចិត្ត និងវិធីសាស្ត្រដ៏ងាយស្រួលក្នុងការប្រើប្រាស់សម្រាប់ការបង់វិក័យប័ត្រផ្សេងៗ។ អតិថិជនធនាគារ ABA អាចទាញយកកម្មវិធីចល័តបានយ៉ាងងាយស្រួល និងប្រើប្រាស់កម្មវិធីនេះដោយឥតគិតថ្លៃ។

❖ ជំហានក្នុងការទូទាត់វិក័យប័ត្រ

នេះជាជំហានងាយៗទាំង 3 ដើម្បីទូទាត់វិក័យប័ត្រតាមរយៈកម្មវិធីទូរស័ព្ទ ABA ៖

- ចុះឈ្មោះចូលទៅក្នុងកម្មវិធីហើយជ្រើសយក "ការទូទាត់"
- ជ្រើសរើសប្រភេទវិក័យប័ត្រដែលត្រូវបង់ និងអ្នកផ្គត់ផ្គង់សេវារបស់អ្នក
- ទូទាត់វិក័យប័ត្ររបស់អ្នក។

- ❖ **សេវាកម្ម**៖ នេះគឺជាសេវាកម្មដែលបច្ចុប្បន្ននេះត្រូវបានផ្តល់ដោយកម្មវិធីទូរស័ព្ទដៃ ។ ទូទាត់វិក័យប័ត្រអគ្គិសនី
- ❖ ប្រើប្រាស់កម្មវិធី ABA Mobile ដើម្បីបង់ថ្លៃអគ្គិសនី ថ្លៃសំរាម អ៊ីនធើណែត និងទូរទស្សន៍នៅក្នុងក្រុងដូចខាងក្រោម។ (**សូមមើលឧបសម្ព័ន្ធទី៨- ទូទាត់វិក័យប័ត្រអគ្គិសនី**)



រូបភាពទី៥៖ ការបញ្ចូលលុយតាមប្រព័ន្ធទូរស័ព្ទ

៣.៥.២.៤ ផ្ទេរប្រាក់ក្នុងស្រុកតាមទូរស័ព្ទ

ទទួលបានផលប្រយោជន៍ពីការផ្ទេរប្រាក់ទៅធនាគារក្នុងស្រុកយ៉ាងងាយស្រួលក្នុងកម្មវិធី ABA Mobile។ ជាមួយសេវាផ្ទេរប្រាក់ទៅធនាគារក្នុងស្រុករបស់ធនាគារ ABA អ្នកមិនចាំបាច់ធ្វើដំណើរយកសាច់ប្រាក់ទៅកាន់ សាខាធនាគារផ្សេង ឬចេញមូលប្បទានប័ត្រទេ។ ធនាគារក្នុងស្រុកជាង ៣០ ទូទាំងប្រទេសដែលទទួលបានការផ្ទេរ ប្រាក់ពីគណនីធនាគារ ABA តាមរយៈកម្មវិធី ABA Mobile ។ ផ្ទេរប្រាក់ទៅកាន់មិត្តភក្តិ ឬដៃគូអាជីវកម្មរបស់ អ្នកកាន់តែមានភាពងាយស្រួល។

❖ ការផ្ទេរប្រាក់ពីធនាគារ ABA ទៅធនាគារក្នុងស្រុកនៅក្នុងកម្មវិធី ABA Mobile+

- ចុចលើ ផ្ទេរប្រាក់ ជ្រើសរើស ផ្ទេរប្រាក់ទៅធនាគារ និង Wallet ក្នុងស្រុក និងជ្រើសរើស ផ្ទេរប្រាក់ទៅ ធនាគារក្នុងស្រុក - NCS
- ជ្រើសរើសគណនី ABA របស់អ្នកដើម្បីផ្ទេរប្រាក់ចេញៗ
- បញ្ចូលព័ត៌មានលម្អិតរបស់អ្នកទទួលដូចជា ឈ្មោះ ឈ្មោះធនាគារ និងលេខគណនី
- បញ្ចូលចំនួនទឹកប្រាក់ត្រូវផ្ទេរ និងគោលបំណង ហើយចុចប៊ូតុង ផ្ទេរប្រាក់
- បញ្ជាក់អំពីប្រតិបត្តិការ២ ជាមួយនឹងលេខកូដ PIN 4 ខ្ទង់របស់កម្មវិធី ABA Mobile ។

❖ ²⁴សេវា និងចំនួនកំណត់+

រូបិយបណ្ណ	ដុល្លារ	រៀល
ថ្លៃសេវា	0.0៥% (យ៉ាងតិច ៣ ដុល្លារ	0.0៥% (យ៉ាងតិច ១២,០០០ រៀល)
ប្រតិបត្តិការ/ថ្ងៃ	១០០ ទៅ ៥០,០០០ ដុល្លារ (ឬស្មើតម្លៃជាប្រាក់រៀល)	
កំណត់/ខែ	១០០,០០០ ដុល្លារ (ឬស្មើតម្លៃជាប្រាក់រៀល)	

៣.៥.២.៥ MoneyGram តាមទូរស័ព្ទ

ធនាគារ ABA ដាក់ឱ្យប្រើប្រាស់សេវាផ្ទេរប្រាក់ MoneyGram ក្នុងកម្មវិធី ABA Mobile ដើម្បីផ្តល់ មធ្យោបាយងាយស្រួល និងមានប្រសិទ្ធភាពសម្រាប់ការផ្ទេរប្រាក់ទូទាំងពិភពលោកគ្រប់ពេលវេលានិង គ្រប់ទី

²⁴ ABA Bank.com. *Mobile domestic transfers*. ចូលមើលថ្ងៃទី ០៦ មិថុនា ២០២១, អាចរកបាននៅ- <https://www.ababank.com/en/self-banking/aba-mobile/mobile-domestic-transfers/>)

កន្លែង។ អតិថិជន ABA អាចធ្វើ និងទទួលបានប្រាក់ដោយប្រើសេវាប្រាក់ MoneyGram តាមទូរស័ព្ទដៃដោយផ្ទាល់ពី ឬចូលក្នុងគណនីធនាគាររបស់ពួកគេ 24/7 និងមិនបាច់ចំណាយពេលអញ្ជើញទៅកាន់សាខាឡើយ។

៣.៥.៣ សេវាកម្ម ATMs

៣.៥.៣.១ ម៉ាស៊ីន ATMs

បណ្តាញ ATM ដ៏ទូលំទូលាយរបស់ធនាគារ ABA អាចឲ្យលោកអ្នកចូលទៅកាន់គណនីរបស់ខ្លួនបានគ្រប់ពេលវេលា។ ម៉ាស៊ីន ATMs របស់ធនាគារ ABA អាចប្រើប្រាស់បានជាមួយនឹងកាត VISA, កាត Mastercard និង កាត UnionPay International គ្រប់ប្រភេទ។ លើសពីនេះ លោកអ្នកក៏អាចប្រើប្រាស់កាតឥណពន្ធអន្តរជាតិរបស់ធនាគារ ABA ជាមួយនឹងម៉ាស៊ីន ATMs រាប់ពាន់នៅទូទាំងប្រទេសកម្ពុជា និងទូទាំងពិភពលោកផងដែរ។ ម៉ាស៊ីន ATMs របស់ធនាគារ ABA អនុញ្ញាតឱ្យអតិថិជនបំពេញប្រតិបត្តិការសាច់ប្រាក់ 24/7 ដោយខ្លួនឯង ដោយមិនបាច់មានជំនួយពីបេឡា។

៣.៥.៣.២ បណ្តាញ Easy Cash

បណ្តាញ Easy Cash គឺជាបណ្តាញ ATMs ក្នុងស្រុកសម្រាប់ Visa Plus ដែលដំណើរការរួមគ្នាដោយធនាគារដែលជាសមាជិកទាំងប្រាំបីនៅក្នុងប្រទេសកម្ពុជា។ បណ្តាញនេះត្រូវបានបង្កើតឡើងកាលពីថ្ងៃទី២៨ ខែសីហា ឆ្នាំ២០០៨។ ធនាគារ ABA គឺជាសមាជិក Easy Cash ដែលជាបណ្តាញ ATM ធំជាងគេបំផុតនៅក្នុងប្រទេសកម្ពុជា។ បណ្តាញនេះបានផ្តល់ដល់ម្ចាស់កាត ABA VISA កាន់តែមាន ភាពងាយស្រួលក្នុងការប្រើប្រាស់ គណនី ABA របស់ពួកគេ តាមរយៈចំនួនដ៏ច្រើននៃម៉ាស៊ីន ATMs របស់ធនាគារនានា ជាដៃគូនៅកម្ពុជា។ ប្រតិបត្តិការទាំងអស់របស់ម្ចាស់កាតធនាគារ ABA នៅតាមបណ្តាម៉ាស៊ីន ATMs របស់ធនាគារ ABA គឺនៅតែឥតគិតថ្លៃដដែល។ តាមរយៈការចូលរួម នៅក្នុងបណ្តាញនេះធនាគារ ABA បានក្លាយជាអ្នកចូលរួមទីប្រាំបីនៅក្នុងបណ្តាញ Easy Cash បច្ចុប្បន្ន បណ្តាញ Easy Cash មាននៅតាមបណ្តាម៉ាស៊ីន ATMs ចំនួនជាង ៤៥០ កន្លែង ហើយនឹងមានការតម្កើងម៉ាស៊ីននេះបន្ថែមទៀត ដើម្បីបំពេញតាមតម្រូវការកើនឡើងរបស់អតិថិជន។

៣.៥.៤ សេវាដាក់ប្រាក់

៣.៥.៤.១ បណ្តាញដាក់ប្រាក់

ធនាគារ ABA ផ្តល់ជូននូវមធ្យោបាយផ្សេងៗសម្រាប់ដាក់ប្រាក់ (ការដាក់ប្រាក់ចូលក្នុងគណនីធនាគារ) ដល់អតិថិជនដូចជា តាមរយៈសាខាធនាគារ ABA និងតាមរយៈបណ្តាញម៉ាស៊ីនដាក់ប្រាក់ដ៏ធំទូលាយទូទាំងប្រទេស។ ក្រៅពីមធ្យោបាយផ្ទាល់ខ្លួន ធនាគារ ABA ក៏បានពង្រីកសេវាដាក់ប្រាក់សម្រាប់អតិថិជនតាមរយៈភាពជាដៃគូជាមួយនឹងក្រុមហ៊ុនផ្តល់សេវាកម្មទូទាត់ប្រាក់ដែលឈានមុខគេនៅកម្ពុជាផ្សេងៗទៀត

ផងដែរ។ វិករាយជាមួយនឹងមធ្យោបាយដ៏ងាយស្រួលក្នុងការដាក់ប្រាក់ ឬបង់ប្រាក់កម្ចីជាមួយធនាគារ ABA តាមមធ្យោបាយដូចខាងក្រោម ៖



ធនាគារ ABA មានម៉ាស៊ីនដាក់ប្រាក់ទំនើបជាង ២០០ កំពុងប្រតិបត្តិការនៅទូទាំងប្រទេស អ្នកអាចបញ្ចូលទឹកប្រាក់ចូលក្នុងគណនីរបស់អ្នកតាមរយៈម៉ាស៊ីនដាក់ប្រាក់របស់ ABA នេះ ២៤ម៉ោងលើ២៤ម៉ោង នឹងពេលណាក៏បានដែលងាយស្រួលសម្រាប់អ្នក និង

មិនគិតថ្លៃសេវា។



ជាមួយនឹងភ្នាក់ងារ Cash Xpress ជាង ៩,០០០ កន្លែងនៅទូទាំងប្រទេស អ្នកអាចប្រើសេវាវីង ដើម្បីដាក់សាច់ប្រាក់ចូលក្នុងគណនីធនាគារ ABA ហើយធ្វើការទូទាត់ប្រាក់កម្ចី ABA របស់អ្នកនៅតាមភ្នាក់ងារវីងណាមួយដែលនៅជិតផ្ទះ ឬកន្លែងធ្វើការអ្នក។



TrueMoney មានភ្នាក់ងារផ្ទេរប្រាក់ជាង ១០,០០០ កន្លែងទូទាំងប្រទេស។ អ្នកអាចដាក់ប្រាក់ចូលក្នុងគណនីធនាគារ ABA របស់អ្នក ឬបង់កម្ចីតាមរយៈភ្នាក់ងារ TrueMoney ណាមួយក៏បាន។



សេវាផ្ទេរប្រាក់ eMoney មានភ្នាក់ងារជាង ៨,០០០ ទូទាំងប្រទេស។ អ្នកអាចបង់សងកម្ចី ABA របស់អ្នកបានយ៉ាងងាយស្រួលដោយគ្រាន់តែដាក់ប្រាក់ចូលក្នុងគណនី ABA របស់អ្នកនៅតាមភ្នាក់ងារ eMoney ណាមួយដែលនៅជិតគេហដ្ឋាន ឬកន្លែង

អាជីវកម្មរបស់អ្នក។

៣.៥.៤.២ ម៉ាស៊ីនដាក់ប្រាក់

ម៉ាស៊ីនដាក់សាច់ប្រាក់អាចឲ្យអតិថិជនរបស់ធនាគារ ABA បង់ថ្លៃសេវាទៅអ្នកផ្គត់ផ្គង់ផ្សេងៗគ្នាជាច្រើន និងធ្វើការដាក់ប្រាក់ទៅក្នុងគណនីរបស់ធនាគារ ABA ផងដែរ។ រាល់ប្រតិបត្តិការទាំងអស់ដែលធ្វើឡើងតាមរយៈម៉ាស៊ីនដាក់សាច់ប្រាក់ នឹងបង្ហាញភ្លាមៗនៅលើគណនីរបស់អតិថិជនជាមួយនឹងអ្នកផ្តល់សេវាផ្សេងៗ ឬនៅគណនីរបស់ធនាគារ ABA។ ²⁵អត្ថប្រយោជន៍សំខាន់នៃម៉ាស៊ីនដាក់សាច់ប្រាក់នេះ គឺអតិថិជនអាចដាក់បញ្ចូលសាច់ប្រាក់ភ្លាមៗ ដើម្បីធ្វើប្រតិបត្តិការនៅក្នុងគណនីធនាគារ ABA តាមតម្រូវការរបស់ពួកគាត់ ហើយថែមទាំងអាចធ្វើការសងប្រាក់កម្ចីដោយមិនចាំបាច់អញ្ជើញមកកាន់ការិយាល័យរបស់ធនាគារឡើយ។

²⁵ ABA Bank.com. *Cash-in Machines*. ចូលទស្សនាថ្ងៃទី ០៨ មិថុនា ២០២១, អាចរកបាននៅ- <https://www.ababank.com/en/self-banking/cash-in-service/cash-in-machines>

៣.៥.៤.៣ ភ្នាក់ងារ Wing + TrueMoney + eMoney

❖ ភ្នាក់ងារ Wing+

ធនាគារ ABA ចាប់ផ្តើមជាមួយធនាគារឯកទេស Wing ក្នុងការផ្តល់ជូនអតិថិជននូវសេវាបង់សងកម្ចី ដោយងាយស្រួល។ ជាមួយថ្លៃសេវាចាប់ពី ០.៦៥ ដុល្លារ ឬ ២,៦០០ រៀល លោកអ្នកអាចដាក់ប្រាក់បានយ៉ាង ងាយស្រួលចូលក្នុងគណនី ABA នៅតាមភ្នាក់ងាររឹងជាង ៩,០០០ ដែលមានទីតាំងស្ថិតនៅជិតផ្ទះ ឬកន្លែង អាជីវកម្មរបស់លោកអ្នកជាងម៉ាស៊ីនដាក់ប្រាក់ ឬសាខា ABA ។ ទទួលបានមធ្យោបាយរហ័ស និងងាយស្រួល ក្នុងការបង់សងកម្ចីអាជីវកម្មរបស់លោកអ្នកជាមួយធនាគារ ABA តាមរយៈភ្នាក់ងាររឹង។

- ជំហានងាយស្រួលក្នុងការដាក់ប្រាក់ចូលគណនី ABA របស់លោកអ្នកតាមភ្នាក់ងារ Wing
- អញ្ជើញទៅកាន់ភ្នាក់ងាររឹងដែលនៅជិតលោកអ្នក (សម្រាប់ទីតាំងជាក់ស្តែងរបស់ភ្នាក់ងារជិតលោក អ្នក សូមទូរស័ព្ទទៅធនាគាររឹង តាមលេខទូរស័ព្ទ ០២៣ ៩៩៩ ៩៨៩)។
- ផ្តល់ជូនភ្នាក់ងាររឹងនូវលេខគណនី ABA ៩ ខ្ទង់របស់លោកអ្នក លេខទូរស័ព្ទផ្ទាល់ខ្លួនរបស់លោកអ្នក និងចំនួនទឹកប្រាក់ដុល្លារ ឬរៀលរួមទាំងថ្លៃប្រតិបត្តិការ។
- រួចរាល់ លោកអ្នកនឹងទទួលបានបង្កាន់ដៃពីភ្នាក់ងាររឹងព្រមទាំងសារបញ្ជាក់ពីប្រតិបត្តិការជោគជ័យ។

❖ ភ្នាក់ងារ TrueMoney+

ធនាគារ ABA បានចាប់ផ្តើមជាមួយ TrueMoney ដើម្បីផ្តល់ភាពងាយស្រួលដល់អតិថិជនក្នុងការបង់ ប្រាក់កម្ចី ឬដាក់ប្រាក់ចូលក្នុងគណនីរបស់ខ្លួន។

- **ជំហានងាយៗក្នុងការដាក់ប្រាក់ចូលគណនី ABA នៅតាមភ្នាក់ងារផ្ទេរប្រាក់ TrueMoney**
- អញ្ជើញទៅកាន់ភ្នាក់ងារផ្ទេរប្រាក់ TrueMoney ដែលនៅជិតបំផុត (ដើម្បីជឿនថាភ្នាក់ងារណានៅជិត ជាងគេ សូមទំនាក់ទំនងនឹងមក TrueMoney តាមរយៈលេខ ០២៣ ៩៩៩ ៦៣៩) ។
- ប្រាប់លេខគណនី ABA ទាំង ៩ ខ្ទង់ លេខទូរស័ព្ទផ្ទាល់ខ្លួន និងប្រគល់សាច់ប្រាក់ជាប្រាក់រៀល ឬជា ដុល្លារតាមចំនួនដែលត្រូវដាក់ និងថ្លៃសេវាដល់ភ្នាក់ងារផ្ទេរប្រាក់ TrueMoney។
- ហើយស្រេច អ្នកនឹងទទួលបានវិក័យប័ត្រដាក់ប្រាក់ពីភ្នាក់ងារផ្ទេរប្រាក់ TrueMoney ជាមួយនឹងសារ ជូនដំណឹងដែលបញ្ជាក់ពីការដាក់ប្រាក់បានជោគជ័យ។

²⁶ ABA Bank.com. TrueMoney network. ចូលទស្សនាថ្ងៃទី ០៨ មិថុនា២០២១, អាចរកបាន នៅ=<https://www.ababank.com/en/self-banking/cash-in-service/truemoney-network/>

❖ ភ្នាក់ងារ eMoney

ដើម្បីបន្តពង្រីកបណ្តាញសេវាទូទាត់កម្ចីរបស់ខ្លួនធនាគារ ABA បានសហការជាមួយសេវាផ្ទេរប្រាក់ eMoney ដើម្បីឲ្យអ្នកអាចទទួលបានអត្ថប្រយោជន៍ពីភ្នាក់ងារ eMoney ជាង ៨,០០០ ទូទាំងប្រទេសដែលនៅជិតលោកអ្នកជាងម៉ាស៊ីនដាក់ប្រាក់ ឬសាខាធនាគារ ABA។

- ²⁷ជំហានងាយស្រួលក្នុងការដាក់ប្រាក់ចូលក្នុងគណនី ABA របស់លោកអ្នកតាមភ្នាក់ងារ eMoney ៖
 - អញ្ជើញទៅភ្នាក់ងារ eMoney ដែលនៅជិតអ្នកបំផុត (សម្រាប់ទីតាំងភ្នាក់ងារដាក់ស្តែង សូមទូរស័ព្ទមកផ្នែកផ្តល់ព័ត៌មាន eMoney តាមលេខទូរស័ព្ទ ០២៣ ៦៥៥៥ ៦៦៦)។
 - ផ្តល់ឲ្យភ្នាក់ងារ eMoney នូវលេខគណនី ABA ទាំង ៩ ខ្ទង់ លេខទូរស័ព្ទផ្ទាល់ខ្លួន និងចំនួនទឹកប្រាក់ត្រូវដាក់ជាប្រាក់ដុល្លារ ឬប្រាក់រៀល រួមទាំងថ្លៃសេវាផងដែរ។

៣.៦ ដំណើរការនៃការគ្រប់គ្រងប្រតិបត្តិការប្រចាំឆ្នាំ

៣.៦.១ របាយការណ៍នូវទៅប្រចាំឆ្នាំពី ២០១៦ ដល់ ២០២០

តាមរយការដកស្រង់ចំនួនទិន្នន័យនៃរបាយការណ៍ទូទៅប្រចាំឆ្នាំរបស់ធនាគារ ABA បានបង្ហាញអោយឃើញថា-

❖ ឆ្នាំ ២០១៦

នៅក្នុងឆ្នាំ២០១៦ ចំនួនអ្នកប្រើប្រាស់ប្រព័ន្ធ E-bankingមានចំនួនអតិថិជនប្រើប្រាស់សរុប ៦៥,២៧៣ ពាន់នាក់។ ដោយយោងទៅតាមរបាយការណ៍បានបង្ហាញថាអត្រាអ្នកប្រើប្រាស់ធនាគារតាមប្រព័ន្ធអ៊ីនធឺណេត គឺនៅមានកម្រិតនៅឡើយ ដោយសារនាពេលនោះប្រជាជនមួយចំនួនបានគិតថា សេវាកម្មធនាគារទាំងនោះមិនសូវមានសុវត្ថិភាព នឹងការមិនទាន់យល់ច្បាស់ពីរបៀបនៃការប្រើប្រាស់ ដែលជាហេតុធ្វើអោយពួកគាត់មិនសូវមានចំនាប់អារម្មណ៍មកលើប្រព័ន្ធប្រើប្រាស់នេះ។ (សូមមើលឧបសម្ព័ន្ធទី៩- របាយការណ៍ប្រចាំឆ្នាំ ២០១៦)

❖ ឆ្នាំ ២០១៧

ចំនួនអ្នកប្រើប្រាស់នៅក្នុងឆ្នាំ ២០១៧ វិញគឺមាន ១០២, ១០៣ពាន់នាក់ ។ អត្រានៃអ្នកប្រើប្រាស់ធនាគារតាមប្រព័ន្ធ E-banking មានការកើនឡើងមួយកម្រិត ដោយសារ ប្រជាជនទទួលបាននូវចំនេះដឹងទាក់ទងទៅនឹងរបៀបនៃការប្រើប្រាស់សេវាធនាគារ ដែលធ្វើអោយពួកគាត់ចាប់ផ្តើមមានចំនុកចិត្តនឹងមានការប្រើប្រាស់សេវាទាំងនោះ។ ព្រមជាមួយនឹងការកើនឡើងទាំងនោះ ការប្រើប្រាស់ទូរ ATM ការឆ្លុកឆ្លាត នឹងការទូទាត់ប្រាក់

²⁷ ABA Bank.com. eMoney network. ចូលទស្សនាថ្ងៃទី ០៨ មិថុនា ២០២១, អាចរកបាននៅ- <https://www.ababank.com/en/self-banking/cash-in-service/emoney-network/>

ដែលជាចំណែកក្នុងការធ្វើអោយប្រព័ន្ធធនាគារមានសន្ទុះនៃការប្រើប្រាស់។ (សូមមើលឧបសម្ព័ន្ធទី១០- របាយការណ៍ប្រចាំឆ្នាំ ២០១៧)

❖ ឆ្នាំ ២០១៨

ឆ្នាំ ២០១៨ ចំនួនអ្នកប្រើប្រាស់ប្រព័ន្ធធនាគារតាមអ៊ីនធឺណេតនៅតែបន្តកើនឡើងដល់ ២៤១,៤៨១ ពាន់នាក់។ លើសពីនេះទៅទៀត ធនាគារបានពង្រីកមធ្យោបាយនៃការបង់កម្ចីដោយសហការជាមួយក្រុមហ៊ុនដទៃទៀតដែលផ្តល់ភាពងាយស្រួលដល់អតិថិជន ដូចជា Wing Truemoney emoney។ ហើយអតិថិជនក៏បានប្រើប្រាស់សេវាធនាគារតាមទូរស័ព្ទដៃ ជំនួសអោយការឆ្លុះកាត នឹងការប្រើប្រាស់សេវាទូទាត់ប្រាក់រាល់ការចំណាយ (ទំនិញនឹងសេវាកម្ម)ដោយធនាគារតាមអ៊ីនធឺណេត ដែលជាហេតុធ្វើអោយចំនួននៃអ្នកប្រើប្រាស់មានការកើនឡើង។ (សូមមើលឧបសម្ព័ន្ធទី១១- របាយការណ៍ប្រចាំឆ្នាំ ២០១៨)

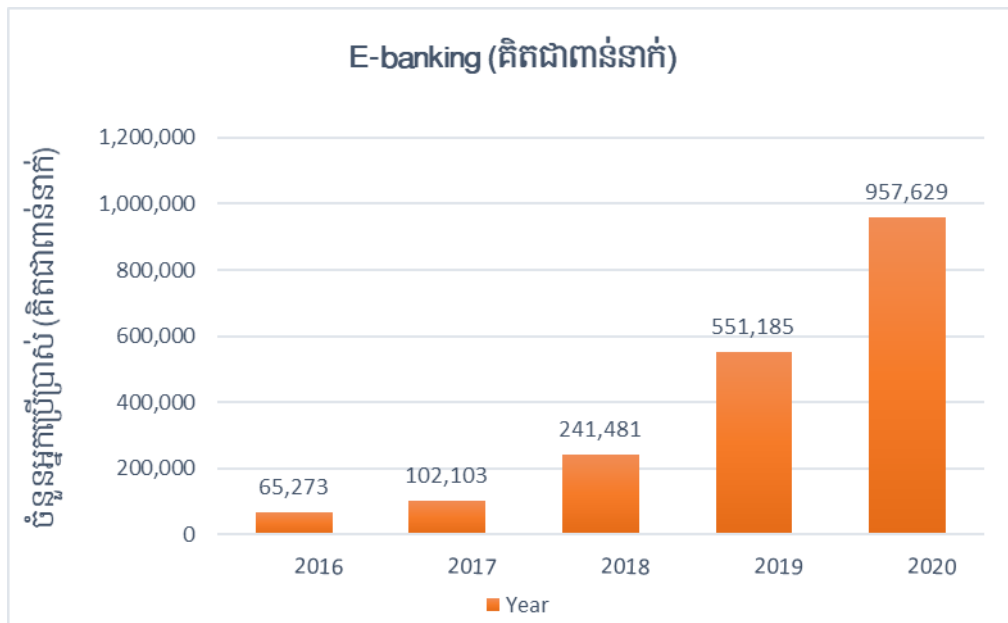
❖ ឆ្នាំ ២០១៩

កំឡុងឆ្នាំ ២០១៩ សន្ទុះនៃអ្នកប្រើប្រាស់ E-banking មានការកើនឡើងទ្វេដងជាងឆ្នាំមុនៗដែលគួរអោយកត់សម្គាល់ ដែលចំនួនអតិថិជនប្រើប្រាស់មានរហូតទៅដល់ ៥៥១,១៨៥ ពាន់នាក់។ ដោយសារនៅក្នុងឆ្នាំ ២០១៩ ប្រព័ន្ធទូទាត់អនឡាញ PayWayត្រូវបានបង្កើនសមត្ថភាពសំខាន់នៅក្នុងឆ្នាំនេះដែលបានដាក់អោយប្រើប្រាស់មុខងារថ្មី និងការគ្រាំទ្រទូលំទូលាយ តែក្នុង២០១៩ប៉ុណ្ណោះ។ ពាណិជ្ជករអនឡាញដែលភ្ជាប់ប្រព័ន្ធបានដំនើរប្រតិបត្តិការជាង ២៨៨០០០ ដង។ កត្តាមួយទៀតដោយសារតែ នៅប៉ុន្មានខែចុងក្រោយនៃឆ្នាំ ២០១៩ ជម្ងឺកូវីត១៩ មានការរាតត្បាតប្រជាជនមិនអាចចេញទៅក្រៅបាន នឹងអាជីវកម្មមួយចំនួនត្រូវបានបិទមិនទទួលសាច់ប្រាក់ដោយផ្ទាល់ ដែលជាហេតុធ្វើអោយប្រព័ន្ធនៃការប្រើប្រាស់ធនាគារតាមអ៊ីនធឺណេត ដូចការទូទាត់ទំនិញសេវាកម្ម ការដកប្រាក់ ការទូទាត់សេវាកម្មផ្សេងៗ មានការគ្រាំទ្រពីសំណាក់អ្នកប្រើប្រាស់ច្រើនជាងឆ្នាំ ២០១៨ ទៅទៀត។ (សូមមើលឧបសម្ព័ន្ធទី១២- របាយការណ៍ប្រចាំឆ្នាំ ២០១៩)

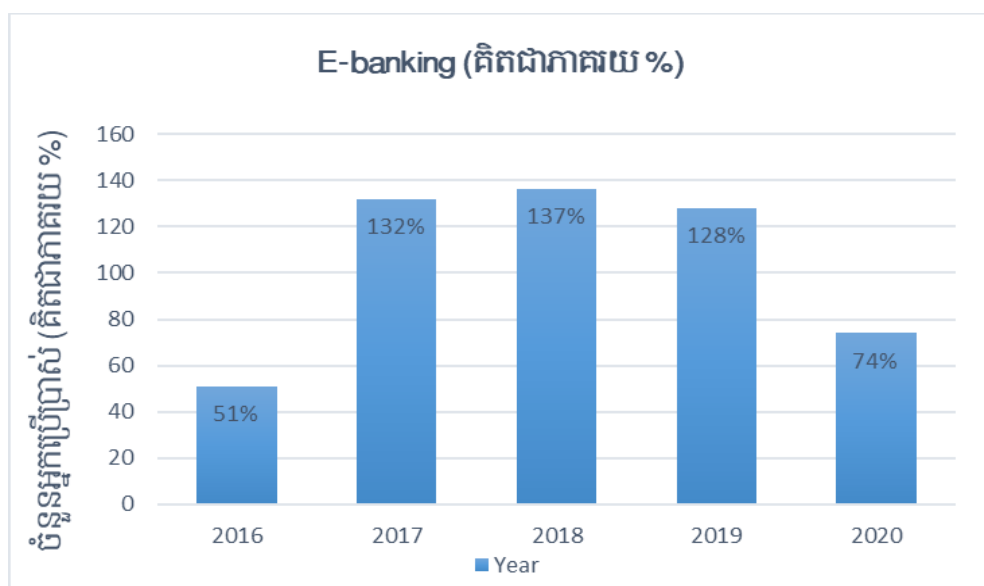
❖ ឆ្នាំ ២០២០

បន្តមកនៅ ឆ្នាំ២០២០វិញចំនួនអ្នកប្រើប្រាស់ប្រព័ន្ធធនាគារតាមអ៊ីនធឺណេតមានចំនួន ៩៥៧,៦២៩ ពាន់នាក់ ដែលសន្ទុះនៃការគ្រាំទ្រនៅតែមានការកើនឡើង។ វិបត្តិកូវីដ ១៩ អនុញ្ញាតអោយធនាគារអភិវឌ្ឍន៍បន្ថែមលើផ្នែកទូទាត់មិនប្រើសាច់ប្រាក់នឹងផ្តល់ប្រព័ន្ធទូទាត់បែបឌីជីថល។ ដោយឡែក ផ្នែកកម្ចីធនាគារបន្តដើរតួនាទីយ៉ាងសកម្មក្នុងការគ្រាំទ្រដល់ប្រជាជន នឹងសេដ្ឋកិច្ចទាំងមូលតាមរយៈប្រព័ន្ធធនាគារអ៊ីនធឺណេត បើទោះបីជាមានការថយចុះសេដ្ឋកិច្ចដែលបន្តឡើងដោយកូវីដ១៩ក៏ដោយ។ មិនតែប៉ុណ្ណោះ ធនាគារក៏បានដាក់ចេញនៅប្រព័ន្ធថ្មីមួយចំនួនដូចជា Virtual Card, E-cash, QR code payment, Instant account អោយកាន់តែមានភាពងាយស្រួលទៅដល់អតិថិជនក្នុងការប្រើប្រាស់ប្រព័ន្ធ E-banking។ អ្វីដែលពិសេសជាងនេះ

ទៀត ធនាគារបានដាក់អោយដំនើរការឡើងវិញទាំងស្រុងនូវប្រព័ន្ធសេវាធនាគារអន្តរាគ្នាសម្រាប់អាជីវកម្ម។ ហើយប្រព័ន្ធនេះបានអនុញ្ញាតអោយអាជីវកម្មតូច ធំ អាចគ្រប់គ្រងហិរញ្ញវត្ថុរបស់ខ្លួនបានយ៉ាងងាយស្រួលពេលវេលា នឹងគ្រប់ទីកន្លែង(24/7)។ ដូច្នេះហើយការដាក់ដំនើរការនេះគឺកាន់តែធ្វើអោយសេវាធនាគារតាមប្រព័ន្ធអ៊ីនធឺណេតមានភាពរីកចម្រើន និងទទួលបានការគ្រាំទ្រកាន់តែខ្លាំងឡើងពីអតិថិជនចាស់ នឹងអតិថិជនថ្មីទាំងអស់។ (សូមមើលឧបសម្ព័ន្ធទី១៣ - របាយការណ៍ប្រចាំឆ្នាំ ២០២០)



តារាងទី១- ចំនួនអ្នកប្រើប្រាស់ប្រព័ន្ធធនាគារតាមអ៊ីនធឺណេតគិតជាពាន់នាក់



តារាងទី២- ចំនួនអ្នកប្រើប្រាស់ប្រព័ន្ធធនាគារតាមអ៊ីនធឺណេតគិតជាភាគរយ

សន្និដ្ឋាន+ យោងតាមតារាងបៀបធៀបខាងលើនៃចំនួនអ្នកប្រើប្រាស់ធនាគារតាមប្រព័ន្ធអ៊ីនធឺណេតទាំងប្រាំឆ្នាំ (២០១៦ ដល់ ២០២០) បានឲ្យឃើញថា-ចំនួនអ្នកប្រើប្រាស់ E-banking ពីមួយឆ្នាំៗមានការកើនឡើងជាលំដាប់ បើធៀបជាភាគរយនៅឆ្នាំ២០១៦គឺស្មើនឹង ៥១% ធៀបនឹងឆ្នាំ ២០១៥ រីឯនៅឆ្នាំ២០២០មានត្រឹមតែ ៧៣,៧៤% បើធៀបនឹងឆ្នាំ២០១៩។ យោងតាមក្រាបខាងលើ នៅក្នុងឆ្នាំ ២០១៦ គឺជាពេលដែលប្រព័ន្ធធនាគារ E-banking កំពុងតែចាប់ផ្តើមមានការចាប់អារម្មណ៍ពីសំណាក់អ្នកប្រើប្រាស់រហូតមកដល់ឆ្នាំ ២០១៨ អត្រានៃអតិថិជនមានការរីកដុលដាលមកជាបន្តបន្ទាប់មករៀងគ្នា ពី ៥១% ដល់ ១៣៦,៥% ។ បើធ្វើការពិភាក្សាទៅលើហេតុផលនៃការកើនឡើងចំនួនអ្នកប្រើប្រាស់នោះគឺដោយសារតែធនាគារមានគោលដៅមួយដែលជាក់លាក់។

បើយោងតាមលោក Askhat Azhikhanov នាយកប្រតិបត្តិរបស់ធនាគារ ABA បានបង្ហាញថា “ក្នុងរយៈពេលប៉ុន្មានឆ្នាំកន្លងទៅនេះ ABA បានក្លាយជាធនាគារឈានមុខគេនៅក្នុងទីផ្សារ ដោយសារតែការប្រើយុទ្ធសាស្ត្រផ្តោតលើអតិថិជនជាអាទិភាពដែលអាចធ្វើអោយធនាគារសិក្សាពីអតិថិជនកាន់តែច្បាស់។ ដោយឡែកបច្ចេកវិទ្យាក៏បានដើរតួនាទីយ៉ាងសំខាន់នៅក្នុងការបណ្តុះ ចំណេះដឹងទៅកាន់អ្នកប្រើប្រាស់ឲ្យកាន់តែមានភាពយល់ច្បាស់ជាងមុនទៅលើការប្រើប្រាស់ប្រព័ន្ធអ៊ីនធឺណេតតាមបែបឌីជីថល ពីព្រោះនៅពេលដែលប្រជាជនមានភាពទោរទន់ទៅរកបច្ចេកវិទ្យា ស្របពេលដែលបច្ចេកវិទ្យាទំនើបៗកំពុងតែមានការវិវត្តន៍ទៅមុខ នោះវានឹងអាចធ្វើឲ្យពួកគេកាន់តែយល់ច្បាស់ពីសារប្រយោជន៍នៃការប្រើប្រាស់សេវាតាមអ៊ីនធឺណេតទាំងអស់នោះ។

ដូច្នេះហើយទើបធ្វើឲ្យធនាគារអាចចាប់យកសេចក្តីពេញពីអតិថិជនបានយ៉ាងច្រើន ពីព្រោះធនាគារបានមើលឃើញថាអតិថិជនមានសមតិភាពគ្រប់គ្រាន់ក្នុងការប្រើប្រាស់សេវាធនាគារតាមប្រព័ន្ធអ៊ីនធឺណេត នឹងបម្រើនូវទំនុកចិត្តជូនអ្នកប្រើប្រាស់បាន ទើបធ្វើអោយធនាគារសម្រេចជាក់ចេញនូវសេវាកម្ម E-banking ដើម្បីជួយសម្រួលដល់ការធ្វើប្រតិបត្តិការធនាគារ។

ប៉ុន្តែកំឡុងឆ្នាំ ២០១៩ តួលេខនៃអ្នកប្រើប្រាស់គឺមានចំនួន ១២៨% បើធៀបនឹងឆ្នាំ ២០១៨។ ទោះបីជាភាគរយមានការថយចុះបន្តិចមែន ប៉ុន្តែកំនើននៃអតិថិជននៅតែកើនជាលំដាប់។ ដោយការមើលឃើញជាក់ស្តែងគឺកំឡុងឆ្នាំនោះមានជម្ងឺរាតត្បាតជាសកល Covid-19 ដែលជំរុញអោយធនាគារបានបន្ថែមនូវមុខងារសំខាន់ៗរបស់ខ្លួនជាច្រើនដែលអាចឲ្យអតិថិជនអាចប្រើប្រាស់សេវាធនាគារដោយខ្លួនឯងបានគ្រប់វេលា គ្រប់ទីកន្លែងដោយមិនចាំបាច់មកកាន់ធនាគារផ្ទាល់។ នៅក្នុងឆ្នាំ២០២០ ចំនួននៃអ្នកប្រើប្រាស់គឺ៧៣,៧៤% បើធៀបជាមួយនឹងឆ្នាំ ២០១៩។ ហេតុផលដែលធ្វើឲ្យចំនួនភាគរយរបស់ឆ្នាំ២០២០ មានការកើនឡើងតិចជាងឆ្នាំ ២០១៩។ កំឡុងពេលដែលធនាគារបានបន្ថែមមុខងារ E-banking មួយចំនួនទៅដល់អតិថិជនពិតមែន ប៉ុន្តែសេវាកម្មទាំងអស់នោះមានផ្នែកមួយចំនួនដែលអតិថិជនមិនសូវប្រើប្រាស់ជាក់ស្តែងដូចជា ការដកសាច់ប្រាក់ដោយផ្ទាល់។ ដែរជាហេតុធ្វើឲ្យភាគរយនៃការប្រើប្រាស់កើនឡើងតិចជាងឆ្នាំ ២០១៩។

៣.៧ ការវិនិយោគប្រតិបត្តិការ E-banking របស់ធនាគារ ABA

៣.៧.១ សេវាកម្ម

ធនាគារ ABA ខិតខំស្វែងរកដំណោះស្រាយដើម្បីឆ្លើយតបចំពោះរាល់តម្រូវការសេវាធនាគារទាំងអស់។ ធនាគារមានបំណងផ្តល់សេវាកម្មធនាគារប្រកបដោយទំនុកចិត្ត និងមានបច្ចេកវិទ្យាទំនើបបំផុតសម្រាប់អតិថិជនកម្ពុជាទាំងអស់ ពោលគឺក្នុងតួនាទីជាជំនួយការគ្រប់គ្រងគណនីផ្ទាល់ខ្លួន ឬគណនីអាជីវកម្មរបស់អតិថិជនគ្រប់រូប។ ធនាគារឌីជីថល គឺជាផ្នែកឈានមុខនៃធុរកិច្ចរបស់ខ្លួន ហើយវាអាស្រ័យលើ ABA Mobile ។

សេវា E-Cash ដែលអាចដកប្រាក់តាមម៉ាស៊ីន ATM ដោយមិនចាំបាច់ប្រើកាត មានការប្រើប្រាស់ចំនួន ៣៧០,០០០ ដងក្នុងឆ្នាំ ២០១៨ ព្រមទាំងមុខងារ ABA Pay សម្រាប់ការទូទាត់ដោយប្រើ QR និងមិនប្រើសាច់ប្រាក់ និងប្រព័ន្ធទូទាត់ពាណិជ្ជកម្មអេឡិចត្រូនិក PayWay ។ ធនាគារ ABA នៅតែបន្តបន្ថែមមុខងារថ្មីៗជាច្រើនទៀតដោយថ្មីៗនេះបានបន្ថែមមុខងារផ្ទេរប្រាក់អន្តរជាតិ ខណៈដែលខ្លួនកំពុងចាប់ផ្តើមជាមួយប្រព័ន្ធទូទាត់អន្តរជាតិគឺ AliPay និង UnionPay ដើម្បីពង្រឹងប្រព័ន្ធទូទាត់តាម QR ។ យ៉ាងណាក៏ដោយធនាគារ ABA ខិតខំស្វែងរកដំណោះស្រាយដើម្បីឆ្លើយតបចំពោះរាល់តម្រូវការសេវាធនាគារទាំងអស់។ ABA មានបំណងផ្តល់សេវាកម្មធនាគារប្រកបដោយទំនុកចិត្ត និងមានបច្ចេកវិទ្យាទំនើបបំផុតសម្រាប់អតិថិជនទាំងអស់របស់ធនាគារ។

៣.៧.២ ទំនុកចិត្តរបស់អតិថិជន

ធនាគារ ABA បានអនុវត្តគំនិតផ្តួចផ្តើមយុទ្ធសាស្ត្រដើម្បីបង្កើនវត្តមានភាពនៃសេវាកម្មរបស់ខ្លួន និងដាក់ឱ្យអតិថិជនប្រើប្រាស់ដំណោះស្រាយដ៏ទំនើបរបស់ខ្លួន។ ការពេញចិត្ត និងភាពងាយស្រួលរបស់អតិថិជនជាអាទិភាពកំពូលរបស់ធនាគារ ABA ។ ហេតុដូច្នេះធនាគារមានបំណងធានាថាអតិថិជនរបស់ខ្លួននឹងទទួលបានបទពិសោធន៍ធានាការល្អបំផុតជាមួយសេវាកម្មរបស់ខ្លួន មិនថាការអញ្ជើញមកប្រើប្រាស់សេវានៅសាខានៅកន្លែងស្វ័យសេវា ឬការបើកគណនីនៅកន្លែងអតិថិជនផ្ទាល់ ឬការប្រើប្រាស់សេវាធនាគារតាមប្រព័ន្ធអ៊ីនធឺណែតក៏ដោយ។ ដើម្បីធានាឱ្យបានថាអតិថិជននឹងទទួលបានបទពិសោធន៍ ព្រមទាំងសេចក្តីពេញចិត្តដ៏ល្អប្រសើរពេលអញ្ជើញមកសាខាធនាគារបានធ្វើការកែលម្អដោយពង្រីកទំហំសាខារបស់ខ្លួនមួយចំនួនជាមួយនឹងការរៀបចំកន្លែងអង្គុយបន្ថែម ចំណាត់ថយន្តធំទូលាយ និងបរិក្ខារស្វ័យសេវាឆ្លើយតប ដើម្បីទទួលបានអតិថិជនដែលបន្តកើនឡើយជាលំដាប់។

ក្នុងឆ្នាំ ២០១៩ ធនាគារបានបើកសាខាថ្មី ១១ នៅរាជធានីភ្នំពេញ និងខេត្តនានា។ សាខាថ្មីៗទាំងនេះប្រើប្រាស់ការចន្លោះឆ្នោតលើអតិថិជន ដើម្បីផ្តល់នូវសេវាកម្មស្តង់ដារខ្ពស់ប្រកបដោយភាពងាយស្រួល ឯកជនភាព និងភាពពេញចិត្តដល់អតិថិជនគ្រប់រូបរបស់ធនាគារ។លើសពីនេះ បានពង្រីកទីកន្លែងស្វ័យសេវាធនាគារដោយសាខាកាន់តែច្រើនបានបំពាក់ម៉ាស៊ីន ATMs ម៉ាស៊ីនដាក់/ដកប្រាក់ ដើម្បីឱ្យអតិថិជនរបស់ធនាគារបានចូលប្រើ

ប្រាស់គណនីរបស់ពួកគេបាន ២៤ ម៉ោង ព្រមទាំងធ្វើប្រតិបត្តិការធនាគារកាន់តែច្រើនតាមប្រព័ន្ធអ៊ីនធឺណេត ដោយមិនបាច់មានបេឡាធិការ²⁸។

សេវាកម្មទាំងអស់នេះនាំមកនូវភាពងាយស្រួលច្រើនជូនអតិថិជន និងធនាគារ ដោយសារអតិថិជនអាច ធ្វើប្រតិបត្តិការដោយមិនចាំបាច់អញ្ជើញមកធនាគារ និងរង់ចាំតាមលេខរៀងឡើយ។ កម្មវិធីនេះក៏ដើរតួសំខាន់ ខ្លាំង អំឡុងវិបត្តិកូវីដ-១៩ ខណៈពេលដែលប្រជាពលរដ្ឋគ្រប់រូបចាំបាច់ត្រូវអនុវត្តវិធានការ រក្សាគម្លាតសុវត្ថិភាព និងកាត់បន្ថយការប៉ះពាល់ផ្ទាល់ជាមួយសាប្រាក់។ ដោយការយកចិត្តទុកដាក់ខ្លាំងពីសុវត្ថិភាព ក៏ដូចជាតម្រូវ ការរបស់អតិថិជនគ្រប់រូបបែបនេះហើយទើបធ្វើឱ្យអតិថិជនជឿជាក់ និងទុកចិត្តរាល់សេវាកម្មទាំងអស់របស់ ធនាគារ ABA។

៣.៧.៣ សុវត្ថិភាព

ដើម្បីការពារ និងរក្សានូវទំនុកចិត្តរបស់អតិថិជន និងដើម្បីកាត់បន្ថយហានិភ័យដែលអាចកើតមាន ធនាគារ ABA ចាត់វិធានការតឹងរឹងក្នុងការពង្រឹងសុវត្ថិភាពប្រព័ន្ធអ៊ីនធឺណេតរបស់ខ្លួនតាមរយៈការបន្តដំឡើង សម្ពាធនាសម្ព័ន្ធបណ្តាញរបស់ខ្លួន និងការទទួលយកមុខងារសុវត្ថិភាពប្រព័ន្ធអ៊ីនធឺណេតចុងក្រោយបង្អស់។ ក្នុងឆ្នាំ ២០២០ ធនាគារចាត់វិធានការសកម្មក្នុងការពិនិត្យ និងផ្ទៀងផ្ទាត់សុពលភាពនៃការគ្រប់គ្រងហានិ ភ័យសុវត្ថិភាពព័ត៌មានរបស់ខ្លួន ដើម្បីការពារការសម្ងាត់ និងបូរណភាពទ្រព្យសកម្មរបស់ធនាគារ និងបានធ្វើតេ ស្តសមត្ថភាពប្រព័ន្ធទាំងក្នុង និងក្រៅ ដើម្បីសិក្សា និងស្នែនរកភាពងាយរងគ្រោះក្នុងប្រព័ន្ធសុវត្ថិភាពរបស់ខ្លួន ខណៈពេលដែលធនាគារត្រូវអនុវត្តវិធានការទប់ស្កាត់សមស្រប។

ខណៈពេលដែលមានការប្រឈមឧបសគ្គច្រើនក្នុងការវាយតម្លៃភាពងាយរងគ្រោះសម្រាប់ទ្រព្យសកម្ម គ្រប់ប្រភេទទាំងអស់របស់ក្រុមហ៊ុន និងការវាយប្រហារពីគ្រប់ជ្រុងជ្រោយៗគ្នា ភាពជាដៃគូរបស់ខ្លួនជាមួយ Tenable ដែលជាអ្នកជំនាញនាំមុខរបស់ពិភពលោកក្នុងការដោះស្រាយលើការគ្រប់គ្រងភាពងាយរងគ្រោះ ពេញលេញ បានជួយដល់ការវាយតម្លៃសុវត្ថិភាព និងហានិភ័យរបស់ធនាគារ ការកំណត់អត្តសញ្ញាណការគំរាម កំហែង និងអត្តសញ្ញាណចន្លោះប្រហោងសុវត្ថិភាព និងការគ្រប់គ្រងភាពងាយរងគ្រោះកាន់តែសុក្រឹត លឿន រហ័ស និងងាយស្រួល។

ដើម្បីធានាថាធនាគារបានគ្របដណ្តប់រាល់មូលដ្ឋានសុវត្ថិភាពទាំងអស់ធនាគារក៏ផ្តល់ការបណ្តុះបណ្តា លរំលឹកឡើងវិញជាប្រចាំដល់បុគ្គលិក ពាក់ព័ន្ធនឹងការយល់ដឹងពីសុវត្ថិភាពប្រកបដោយបច្ចុប្បន្នភាព និងធ្វើតេ

²⁸ ABA BANK. ABA bank annual report 2019. ចូលទស្សនាថ្ងៃទី ១៤ មិថុនា២០២១, អាចរកបាន នៅ-https://www.ababank.com/fileadmin/user_upload/Annual_Reports/ABA_Bank_Annual_Report_2019-Khmer.pdf

ស្តារវាយប្រហារលក្ខណៈសង្គម ដើម្បីវាយតម្លៃលើបុគ្គលិក អំពីការគោរពតាមគោលនយោបាយ និងការអនុវត្ត សុវត្ថិភាពដែលស្ថាប័នកំណត់។ កិច្ចប្រឹងប្រែងផ្នែកបច្ចេកវិទ្យាព័ត៌មាន និងសុវត្ថិភាពអ៊ីនធឺណេត ជាផ្នែកមួយនៃ ផែនការរបស់ធនាគារក្នុងការត្រួតពិនិត្យ រារាំង និងស្វែងរកការធានា និងរក្សាសុវត្ថិភាពព័ត៌មានរបស់អតិថិជន ខ្លួន និងទ្រព្យសម្បត្តិរបស់ធនាគារ ដើម្បីធានានូវបទពិសោធន៍សេវាធនាគារប្រកបដោយទំនុកចិត្តបំផុតសម្រាប់ អតិថិជន។

៣.៤ ភាពខ្វះខាតនៃការអនុវត្ត E-banking របស់ធនាគារ ABA

៣.៤.១ ការផ្តល់សេវាអ៊ីពេញចិត្តដល់អតិថិជន

នៅកម្ពុជាមានធនាគារជាង ៥០ ហើយធនាគារខ្លះកំពុងសាងខ្លួនឲ្យឃ្លែកពីគ្នា។ មើលចេញពីជ្រុងនេះ ABA មានជំហរខុសប្លែកពីធនាគារផ្សេងៗ។ នាមជាបុត្រសម្ព័ន្ធនៃធនាគារជាតិកាណាដា ABA ជាធនាគារមក ពីអាមេរិកខាងជើងតែមួយគត់នៅកម្ពុជា។ លក្ខណៈពិសេសរបស់ធនាគារ ABA គឺមានសេវាកម្មតាមបញ្ជី ១២/ ៧ បណ្តាញគាំទ្រអតិថិជន ២៤ ម៉ោង និងកម្មវិធី ABA Mobile ដ៏លេចធ្លោជាងគេក្នុងការបំពេញសេចក្តីពេញ ដល់អតិថិជនទាំងអស់របស់ធនាគារ។ ធនាគារ ABA ជឿជាក់ថា លក្ខណៈទាំងអស់នេះ ព្រមជាមួយការផ្តល់នូវ ផលិតផលដែលមានភាពប្រកួតប្រជែង និងបុគ្គលិកមានជំនាញខ្ពស់របស់ធនាគារ នាំមកនូវបទពិសោធន៍ប្លែក ជាងគេជូនអតិថិជន។

យ៉ាងណាក៏ដោយ អ្វីដែលសំខាន់បំផុតនោះ គឺលក្ខណៈដោយឡែកផ្ទាល់របស់ធនាគារ ABA។²⁹ ជាមួយ កញ្ចប់សេវាធនាគារឌីជីថល និងស្វ័យសេវាដ៏ទំនើប ស្ថានភាពរបស់ធនាគារ ABA មានភាពទាក់ទាញនៅក្នុងទី ផ្សារយ៉ាងខ្លាំង ជាពិសេសចំពោះប្រជាជនវ័យក្មេងដែលមានការយល់ដឹងខ្លាំងអំពីបច្ចេកវិទ្យា។ មិនថាអ្នកមាន អាជីវកម្មផ្ទាល់ខ្លួន ឬជាបុគ្គលិកក្រុមហ៊ុន ឬក៏ជាសិស្សនិស្សិតនោះទេ សេវាធនាគារឥឡូវនេះស្ថិតនៅលើចុង ម្រាមដៃរបស់អ្នកប្រើប្រាស់។ អតិថិជនអាចធ្វើប្រាក់បានយ៉ាងងាយស្រួលទៅកាន់ដៃគូអាជីវកម្ម គ្រួសារ ឬមិត្ត ភក្តិរបស់ពួកគេ។ មិនតែប៉ុណ្ណោះអាចបង់ទឹកភ្លើង និងសំរាម បញ្ចូលលុយទូរស័ព្ទ និងបង់ថ្លៃអ៊ីនធឺណេត សាលា ឬសាកលវិទ្យាល័យ ព្រមទាំងធ្វើប្រតិបត្តិការផ្សេងៗជាច្រើនទៀត។ លើសពីនេះ មានសាច់ប្រាក់ ២៤/៧ នៅតាមបណ្តាញ ATM ដ៏ធំបំផុតនៅកម្ពុជា។

²⁹ Phnompenhpost. ABA Positions to keep supporting clients and kingdom. ចូលទស្សនាថ្ងៃទី ១១ មិថុនា ២០២១ អាចរក បាននៅ- <https://www.phnompenhpost.com/post-focus>

៣.៤.២ ការចាប់យកចំណែកទីផ្សារ

៣.៤.២.១ យុទ្ធសាស្ត្រទីផ្សារ

សព្វថ្ងៃនេះធនាគារជាច្រើនយល់ស្របថាការផ្តល់ឧបករណ៍គ្រប់គ្រងហិរញ្ញវត្ថុផ្ទាល់ខ្លួនដែលជាផ្នែកមួយនៃយុទ្ធសាស្ត្រឌីជីថលទាំងមូលរបស់ពួកគេគឺសមហេតុផល។ អតិថិជនចង់បានឧបករណ៍ដែលផ្តល់នូវការយល់ដឹងនឹងការណែនាំកាន់តែជ្រៅទៅក្នុងហិរញ្ញវត្ថុប្រចាំថ្ងៃរបស់ពួកគេ។ ចំពោះយុទ្ធសាស្ត្រទីផ្សាររបស់ធនាគារ ABA ដែលផ្តោតសំខាន់ទៅលើបច្ចេកវិទ្យានៃភាពរីកចម្រើនរបស់កម្មវិធីទូរស័ព្ទ ABA Mobile និងការផ្តល់ជូននូវមុខងារងាយស្រួលប្រើជាច្រើនដូចជា ការបង្កើតកាតនិម្មិតនៅក្នុងកម្មវិធីទូរស័ព្ទ ការផ្ញើប្រាក់សម្រាប់ដកតាមម៉ាស៊ីន ATMs និងសេវាផ្សេងៗដោយឥតគិតថ្លៃ ក៏ដូចជាការពង្រីកបណ្តាញសាខាទូលំទូលាយ និងភាពជោគជ័យផ្នែកប្រព័ន្ធទូទាត់ប្រាក់សម្រាប់អាជីវកម្មអនឡាញ PayWay របស់ខ្លួននៅក្នុងទីផ្សារ។

យោងតាមលោក Askhat Azhikhanov នាយកប្រតិបត្តិរបស់ធនាគារ ABA បានមានអនុសាសន៍ថា “ក្នុងរយៈពេលប៉ុន្មានឆ្នាំកន្លងទៅនេះ ABA ច្បាស់ណាស់បានក្លាយជាធនាគារឈានមុខគេនៅក្នុងទីផ្សារដោយសារយើងប្រើយុទ្ធសាស្ត្រផ្តោតលើអតិថិជនជាអាទិភាព និងឈានចូលទៅក្នុងវិស័យធនាគារតាមទូរស័ព្ទមុនគេ³⁰។ ធនាគារបានវិនិយោគច្រើនទៅលើបច្ចេកវិទ្យាថ្មីៗ ប្រកាន់ភ្ជាប់យុទ្ធសាស្ត្រឆ្លើយតបរបស់ ហើយជាលទ្ធផលសម្រេចបាននូវលទ្ធផលយ៉ាងល្អនៅក្នុងវិស័យឌីជីថលហិរញ្ញវត្ថុ។ ឧត្តមភាពផ្នែកឌីជីថលរបស់ធនាគារ ABA ត្រូវបានដំណើរការបានយ៉ាងល្អជាមួយនឹងយុទ្ធសាស្ត្រផ្តល់ឥណទានមានផលិតភាព ទៅដល់អាជីវកម្មតូចៗ និងសហគ្រាសខ្នាតតូចនិងមធ្យម នៅក្នុងវិស័យសេដ្ឋកិច្ចជាក់ស្តែង”។

កម្មវិធី ABA Mobile របស់ធនាគារ បានរីកលូតលាស់យ៉ាងខ្លាំង ដែលរួមមានការពង្រីកកាតនិម្មិតដោយអនុញ្ញាតឲ្យអតិថិជនអាចបង្កើតកាតនិម្មិតបានរហូតដល់ទៅ ១០កាត សម្រាប់ប្រើប្រាស់ និងការទូទាត់តាមប្រព័ន្ធអនឡាញផ្សេងៗ។ ហើយដើម្បីលើកទឹកចិត្តដល់ប្រជាជនកម្ពុជា ឲ្យផ្លាស់ប្តូរពីការប្រើប្រាស់ក្រដាសប្រាក់ធនាគារក៏បានពង្រីកអនុភាព PayWay របស់ខ្លួនសម្រាប់វិស័យអាជីវកម្មអនឡាញផងដែរ។

៣.៤.៣ ការពិភាក្សាប្រព័ន្ធ E-banking នៅកម្ពុជាពេលកូរ៉េន¹⁹

នៅក្នុងឆ្នាំកន្លងមកធនាគារបានគាំទ្រយ៉ាងខ្លាំងបន្ទាប់ពីការនាំមុខរបស់ធនាគារជាតិនៃកម្ពុជាក្នុងការលើកទឹកចិត្តអតិថិជនឱ្យប្រើប្រាក់រៀល។ នៅទូទាំងប្រទេសកម្ពុជាមានម៉ាស៊ីនអេធីអឹមជាង ៣.១០០ កន្លែងហើយភាគច្រើននៃម៉ាស៊ីនទាំងនោះផ្តល់ជូនសេវាប្រាក់រៀល។ ធនាគារក៏បានបង្កើនប្រាក់រៀលដែលជាចំណែកនៃផលប័ត្រប្រាក់កម្ចីរបស់ពួកគេផងដែរ។ ខណៈពេលដែលធនាគារកំពុងផ្តល់អត្រាការប្រាក់ខ្ពស់លើប្រាក់សន្សំ

³⁰Thmeythmey.com. Marketing strategy ABA bank. ចូលទស្សនាថ្ងៃទី ១៤ មិថុនា២០២១ អាចរកបាននៅ <https://www.thmeythmey.com>

របស់អ្នកដាក់ប្រាក់កម្ចីប្រាក់រៀលត្រូវបានផ្តល់ជូនក្នុងអត្រាប្រហាក់ប្រហែលនឹងប្រាក់កម្ចីជាប្រាក់បរទេស។ កាលពី ៤ ឆ្នាំមុននៅដើមឆ្នាំ ២០១៧ នេះមានតែ ១ ភាគរយនៃឥណទានដែលត្រូវបានគេដាក់ជាប្រាក់រៀល ប៉ុណ្ណោះ។ វិស័យហិរញ្ញវត្ថុបានកើនឡើងចំណែកភាគហ៊ុនដល់ ១១ ភាគរយគិតត្រឹមឆ្នាំ ២០២១³¹ ។ ទោះបីជា មានវិបត្តិ Covid-19 ក៏ដោយក៏វិស័យធនាគារនៅតែមានស្ថេរភាពនិងចូលរួមយ៉ាងសកម្មក្នុងការគាំទ្រដល់ សកម្មភាពសេដ្ឋកិច្ចនិងកាត់ បន្ថយផលប៉ះពាល់នៃវិបត្តិសេដ្ឋកិច្ចទៅលើអាជីវកម្មនិងអ្នកក្រីក្រស្របតាមគោល នយោបាយរបស់រដ្ឋាភិបាល។

³²យោងតាមលោក Azhikhanov ដែលជានាយកប្រតិបត្តិធនាគារ ABA បានលើកឡើងថា “ ក្នុងនាម ជាផ្នែកមួយដ៏សកម្មនៃសង្គមធុរកិច្ចកម្ពុជាយើងនៅធនាគារអេប៊ីអេគាំទ្រដល់កិច្ចខិតខំប្រឹងប្រែងរបស់រដ្ឋាភិបាល ក្នុង ការការពារសុខុមាលភាពប្រជាជនកម្ពុជាជាពិសេសក្នុងកំឡុងពេលនៃការផ្ទុះឡើងរបស់ពួកគេ។ ហើយវា គឺជាកិត្តិយសមួយយ៉ាងធំធេងណាស់ដែលបានចូលរួមវិភាគទាននេះដើម្បីផ្តល់សិទ្ធិអំណាច ដល់ការប្រយុទ្ធ ប្រឆាំងនឹងការរីករាលដាលនៃជំងឺជាបន្តបន្ទាប់ហើយនឹងបន្តជួយសហគមន៍នាពេលអនាគត។ យោងតាម បេសកកម្មនិងគុណតម្លៃសាជីវកម្មធនាគារ ABA ប្តេជ្ញាគាំទ្រគំនិតផ្តួចផ្តើមដែលមានគោលបំណងប្រយុទ្ធ ប្រឆាំងនឹង Covid-19 ។ ”

ចាប់តាំងពីការចាប់ផ្តើមរាតត្បាតនៅប្រទេសកម្ពុជាធនាគារអេប៊ីអេ បានរៀបចំកម្មវិធីអង្គាសប្រាក់និង បរិច្ចាគថវិកាតាមរយៈការផ្តួចផ្តើមគំនិតរបស់ធនាគារជាតិនៃកម្ពុជានិងសមាគមធនាគារនៅកម្ពុជា។ បន្ថែមលើ ការឧបត្ថម្ភជាប្រយោជន៍កម្មវិធីធនាគារ ABA ចល័តទំនើបរបស់ធនាគារត្រូវបានប្រើ ជាឧបករណ៍អង្គាសប្រាក់ក្នុង គំនិតផ្តួចផ្តើមរបស់នាយករដ្ឋមន្ត្រីក្នុងការទិញភ្នាក់ងារការពារអាយឌីអាយ ១៩ ។ លើសពីនេះ ធនាគារ ABA ដែលជាស្ថាប័នហិរញ្ញវត្ថុឯកជនឈានមុខគេនៅកម្ពុជាបានផ្តល់ នូវវិភាគទានសប្បុរសធម៌របស់ខ្លួនចំនួនមួយ លានដុល្លារអាមេរិក (ប្រមាណស្មើនឹង ៤ ពាន់លានរៀល) ដើម្បីគាំទ្រដល់ការខិតខំរបស់រាជរដ្ឋាភិបាលក្នុងការ បញ្ឈប់ការរីករាលដាលនៃការផ្ទុះឡើងដោយព្រឹត្តិការណ៍សហគមន៍ ២០ កុម្ភៈ ផងដែរ។

៣.៤.៣.១ ការពង្រឹងនៃប្រព័ន្ធប្រាក់ E-banking

ក្រៅពីជំនួយហិរញ្ញវត្ថុ ធនាគារ ABA ក៏បានបង្ហាញនូវការប្តេជ្ញាចិត្តដល់អតិថិជនរបស់ខ្លួនតាមរយៈ ការ ដាក់ចេញនូវកម្មវិធីឌីជីថលថ្មីៗ នឹងដំណោះស្រាយធនាគារដោយខ្លួនឯងដែលគាំទ្រអ្នកប្រើប្រាស់និងអនុញ្ញាត

³¹ Sok chan. *Cambodia's banking system continues to grow despite headwinds from covid-19 pandemic*. ចូលទស្សនា ថ្ងៃទី ១៥ មិថុនា ២០២១, អាចរកបាននៅ- <https://www.khmertimeskh.com/50826988/cambodias-banking-system-continues-to-grow-despite-headwinds-fr>

³² ABA BANK.COM. *Donation of ABA Bank to support government in curbing the spread of Covid-19*. ចូលទស្សនា ថ្ងៃទី ១៥ មិថុនា ២០២១ អាចរកបាននៅ <https://www.ababank.com/en/aba-news/aba-1-4/>

ឱ្យទទួលបាននូវការប្រើជីវិតហិរញ្ញវត្ថុពេញលេញក្នុងពេលមានជំងឺរាតត្បាតនិងពេលដែលប្រទេសត្រូវជួបស្ថានភាពរីករំហើយ ហើយអាជីវកម្មមួយចំនួនត្រូវបានបិទទ្វារ ។ លើសពីនេះផងដែរធនាគារ បានដាក់ចេញនូវប្រព័ន្ធច្នៃថ្មីជាច្រើន ដែលអាចសម្រួល នឹងមានភាពងាយស្រួលទៅដល់អតិថិជនថែមទៀតផង។ ដោយឡែក ធនាគារ ABA ក៏បានខិតខំពង្រឹងនូវសេវាកម្មអោយកាន់តែប្រសើរនៅក្នុងកំឡុងពេល Covid-19 នៅក្នុងប្រទេសកម្ពុជា។ ខាងក្រោមនេះគឺជា សេវាកម្មដែលមានការគាំទ្រពីអតិថិជនខ្លាំងខ្លាជាងគេ ក្នុងកំពុងពេលមានជម្ងឺរាតត្បាតនៅក្នុងស្រុក៖

៣.៨.៣.១.១ E-Cash

ធនាគារ ABA បានបង្កើតនូវកម្មវិធី ABA Mobile ដែលបានផ្តល់នូវសេវា E-Cash ។ វាជាវិធីងាយស្រួល ហើយមានសុវត្ថិភាពក្នុងការផ្ញើប្រាក់ទៅកាន់មិត្តភក្តិគ្រួសារ ឬក៏ ខ្លួនឯងផ្ទាល់តាមរយៈទូរស័ព្ទ។ មិនតែប៉ុណ្ណោះ ប្រព័ន្ធនេះក៏មានចំណុចពិសេស គឺថាអ្នកប្រើប្រាស់មិនចាំបាច់មានកាតធនាគារដើម្បីធ្វើការដកប្រាក់នោះទេ។ អេឡិចត្រូនិកជួយក្នុងការផ្ទេរប្រាក់សាមញ្ញនិងមានសុវត្ថិភាពដោយអនុញ្ញាតឱ្យដកប្រាក់ពីអេធីអឹមអេអិសដោយមិនចាំបាច់ប្រើប័ណ្ណធនាគារអេធីអេ ធនាគារ ABA PayWay អនុញ្ញាតឱ្យពាណិជ្ជករក្នុងស្រុកទទួលយកការទូទាត់តាមអ៊ិនធើណែតនិងទទួលយកការទូទាត់ពីម៉ាស៊ីនកាត់សាបូកាត UnionPay និងគាំទ្ររូបិយប័ណ្ណដុល្លារ និងប្រាក់រៀល។ អេឡិចត្រូនិកគឺជាសេវាកម្មដកប្រាក់ដោយមិនចាំបាច់ប្រើដៃនៅក្នុងធនាគារ ABA ។ វាអនុញ្ញាតឱ្យអ្នកផ្ញើប្រាក់ទៅញាតិសន្តានមិត្តភក្តិឬសូម្បីតែខ្លួនអ្នក (ក្នុងករណីដែលអ្នកត្រូវប្រាក់បូកបញ្ចូលរបស់អ្នក) ហើយដកប្រាក់នៅតាមអេធីអឹមអេអាយអេដោយគ្មានកាត។

៣.៨.៣.១.២ Virtual Card

កាតនិម្មិត Mastercard គឺជាកាតដែលអាចបង្កើតបានភ្លាមៗ មានលក្ខណៈជាប្រភេទលើអេក្រង់ ដោយមានភ្ជាប់ឡូហ្គោ Mastercard ឬ VISA។ កាតនេះមានលក្ខណៈសម្បត្តិ និងអាចប្រើប្រាស់បានដូចកាតផ្លាស្ទិកដែលយើងប្រើរាល់ថ្ងៃដែរ គ្រាន់តែគ្មានរូបរាង មិនអាចកាន់ ឬប៉ះបានតែប៉ុណ្ណោះ។

- ❖ **៣៩ របៀបបង្កើតកាតនិម្មិតតាមកម្មវិធី ABA Mobile**
 - ចូលទៅកាន់កម្មវិធី ABA Mobile ហើយចុច បង្កើតកាតនិម្មិត
 - ជ្រើសរើសកាត និងគណនីដែលចង់ភ្ជាប់ជាមួយកាត
 - បញ្ចូលអ៊ីម៉ែល និងលេខទូរស័ព្ទ
 - កំណត់ចំនួនបញ្ជាទិញប្រចាំថ្ងៃ

³³ ABA BANK.COM. *កាតនិម្មិតលើទូរស័ព្ទ*. ចូលទស្សនាថ្ងៃទី ២០ មិថុនា ២០២១- អាចរកបាននៅ <https://www.ababank.com/km/personal/aba-mobile/mobile-virtual-cards/>

▪ ចុចបើកឥឡូវ

៣.៩.៣.១.៣ QR code payment

QR គឺជាប្រព័ន្ធដែលមានការឆ្លើយតបរហ័សដែលទូរស័ព្ទអាចចាប់កូដនេះបានយ៉ាងលឿនបំផុត។ ហើយកូដនេះ គេប្រើដើម្បីបញ្ជូនព័ត៌មានចូលក្នុងទូរស័ព្ទរបស់លោកអ្នកប្រើប្រាស់តែម្តង។ នៅពេលវាចូលដល់កូដទូរស័ព្ទ វាអាចនឹងបញ្ជូនលិខិតសាយ, បង្ហាញអក្សរ, ឬបង្ហាញព័ត៌មានលំអិតអំពីអ្វីដែលលោកអ្នកបានទិញហើយគ្រោងនឹងបង់ប្រាក់ជាដើម។ យើងប្រើប្រាស់កូដ QR ដើម្បីឲ្យអតិថិជនធ្វើការទូទាត់ពីទូរស័ព្ទផ្ទាល់នៅតាមហាង ឬកន្លែងលក់ដូរដែលជាដៃគូរបស់ ABA PAY។ មធ្យោបាយនេះ មានភាពងាយស្រួល, សុវត្ថិភាព, និងលឿនជាងការចាយក្រដាសប្រាក់ ឬប្រើកាត។ លើសពីនេះទៀត ការរក្សាព័ត៌មានពីការទូទាត់គឺត្រូវបានទុកក្នុងទូរស័ព្ទ វាមានសុវត្ថិភាពជាងការយកក្រដាសប្រាក់ និងកាតតាមខ្លួនទៅគ្រប់ទីកន្លែង។

៣.៩.៣.១.៤ Instant account

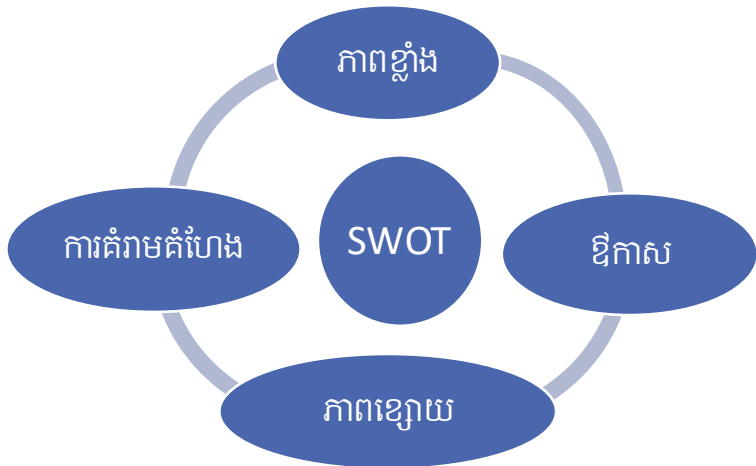
ធនាគារ ABA ដាក់ឲ្យប្រើប្រាស់គណនីរហ័ស ABA នៅក្នុងកម្មវិធី ABA Mobile សម្រាប់អតិថិជនថ្មីរបស់ធនាគារ។ គណនីរហ័សនេះ ជំនួសឲ្យមធ្យោបាយពីមុនក្នុងការបើកគណនីលើកដំបូង ដែលតម្រូវឲ្យអតិថិជនអញ្ជើញមកកាន់សាខា និងឆ្លងកាត់នីតិវិធីរយៈពេលយូរចាំបាច់ផ្សេងៗ។ ចាប់ពីពេលនេះ ប្រជាពលរដ្ឋកម្ពុជាគ្រប់រូបដែលមានអត្តសញ្ញាណប័ណ្ណសញ្ជាតិខ្មែរដែលមានបំណងប្រើប្រាស់សេវាធនាគារឌីជីថលដ៏ទំនើបនេះ អាចបើកគណនី ABA ដំបូងរបស់ខ្លួនបានភ្លាមតាមកម្មវិធី ABA Mobile ដោយចំណាយពេលតែប៉ុន្មាននាទីប៉ុណ្ណោះ។

អត្ថប្រយោជន៍នៃការបើកគណនីរហ័ស+

- ត្រួតពិនិត្យសមតុល្យគណនី ប្រតិបត្តិការ និងការទិញនានាគ្រាន់តែចុចពីរបីប៉ុក់តែប៉ុណ្ណោះ
- បើកគណនីសន្សំតាមទូរស័ព្ទបានរហូតដល់ចំនួនបី
- ទិញគណនីលេខពិសេសបាន
- ទទួល និងផ្ទេរប្រាក់បានភ្លាមៗនៅក្នុងប្រទេសកម្ពុជា
- បង់វិក្កយបត្រនានា ដូចជាទឹកភ្លើង និងសំរាម បង់សងកម្ចីលំនៅដ្ឋាន និងបញ្ចូលលុយទូរស័ព្ទជាដើម
- ទូទាត់ដោយមិនប្រើសាច់ប្រាក់ដោយស្ថានភាពកូដ QR នៅតាមហាង ភោជនីយដ្ឋានដែលអ្នកពេញចិត្ត និងតាមអនឡាញ
- ធ្វើការដកប្រាក់មិនបាច់ប្រើកាតដោយផ្ញើប្រាក់ទៅឲ្យនរណាម្នាក់

- ត្រូវបានការពារសុវត្ថិភាពគ្រប់ពេលវេលាដែលអ្នកចូលប្រើ និងរីករាយជាមួយសេវាធនាគារគ្មានហានិភ័យ។

៣.៩ ការវិភាគ SWOT នៃប្រព័ន្ធ E-banking របស់ធនាគារ ABA



ការវិភាគ SWOT របស់ធនាគារវាយតម្លៃជាផ្លូវការនូវភាពខ្លាំងចំណុចខ្សោយឱកាសនិងការគំរាមកំហែងរបស់ស្ថាប័នហិរញ្ញវត្ថុ។ ការវិភាគនេះកំណត់នូវកត្តាសំខាន់ៗទាំងបួននេះដើម្បីជួយដល់ថ្នាក់ដឹកនាំឱ្យកាន់តែប្រសើរប្រើកម្លាំងរបស់ខ្លួនដើម្បី ទាញយកអត្ថប្រយោជន៍ពីឱកាសអាជីវកម្មនាពេលអនាគតខណៈពេលដែលមាន ការយល់ដឹងកាន់តែច្បាស់អំពីភាពខ្សោយនៃប្រតិបត្តិការរបស់ខ្លួនដើម្បីប្រយុទ្ធប្រឆាំងនឹងការគំរាមកំហែងដល់កំណើនសក្តានុពល។ ការវិភាគ SWOT ក៏អាចដោះស្រាយសេណារីយ៉ូផ្សេងទៀតជាច្រើនដូចជាកំណត់ត្រាផ្តើមអាជីវកម្មថ្មី ថវិកា ទីផ្សារឬយុទ្ធនាការយោសនាជាដើម។

៣.៩.១ ភាពខ្លាំងនៃការប្រើប្រាស់ប្រព័ន្ធ E-banking

នៅក្នុងផ្នែកនៃភាពខ្លាំងការវិភាគ SWOT គួរតែរាយបញ្ជីតំបន់ដែលធនាគារកំពុងទទួលជោគជ័យនិងពូកែក្នុងការឈានដល់គោលដៅ។ ជោគជ័យទាំងនេះគួរតែជាសមាសធាតុផ្ទៃក្នុងដែលឆ្លុះបញ្ចាំងពីធនធាននៃការគ្រប់គ្រងរបស់ធនាគារទាំងមូល-

- ផ្តល់ជូននូវសេវាកម្មធនាគារតាមអ៊ិនធើណែតលឿនរហ័សនិងសុវត្ថិភាពជាមុនសម្រាប់ក្រុមហ៊ុនខ្នាតតូចមធ្យមនិងធំដែលមានសេវាកម្មទូលំទូលាយអាចចូលបានគ្រប់ពេលគ្រប់ទីកន្លែង។
- ជាមួយធនាគារ ABA E-Banking សម្រាប់អាជីវកម្មអ្នកអាចបង់ប្រាក់ក្រុមហ៊ុនយ៉ាងងាយស្រួលដំណើរការបើកប្រាក់ខែទាន់ពេលវេលាផ្ទេរប្រាក់ទៅអ្នកផ្គត់ផ្គង់ក្នុងស្រុកនិងអន្តរជាតិរបស់អ្នកដោយសុវត្ថិភាព។
- សេវាធនាគារតាមអ៊ិនធើណែតបានធ្វើឱ្យប្រសើរឡើងនូវគុណភាពសេវាកម្មដោយផ្តល់ភាពងាយស្រួលដល់អតិថិជនក្នុងការធ្វើប្រតិបត្តិការរបស់ពួកគេគ្រប់ពេលវេលានៅរាល់ថ្ងៃ។វាដោះស្រាយបញ្ហាដែល

អតិថិជនប្រឈមមុខក្នុងប្រព័ន្ធធនាគារតាមបែបប្រពៃណី ហើយបុគ្គលមិនចាំបាច់ឈរជាជួរសម្រាប់ ការទិញទិញប្រាក់និងផ្ទេរប្រាក់ណាមួយឡើយ។

- គណនីលើអ៊ីនធើណែតត្រូវបានការពារជាមួយកម្មវិធីអ៊ីនត្រីបដែលធានាសុវត្ថិភាពពេញលេញដល់អ្នក ប្រើប្រាស់។ ដោយឡែករាល់ការជូនដំណឹងទាក់ទងនឹងពាក្យសម្ងាត់និងហត្ថលេខាឌីជីថលត្រូវបានធ្វើ ជាទៀងទាត់ទៅដល់អតិថិជនដើម្បីរក្សាសុវត្ថិភាពគណនី។
- ចំពោះសេវាផ្ទេរប្រាក់ ធនាគារតាមអ៊ីនធើណែតបានធ្វើការអនុញ្ញាតឱ្យមានមូលនិធិដោយស្វ័យប្រវត្តិនៃ គណនីពីគណនីធនាគារដែលបានបង្កើតឡើងជាមួយកហើយតាមរយៈការផ្ទេរមូលនិធិអេឡិចត្រូនិច។ មិនតែប៉ុណ្ណោះ ប្រព័ន្ធ E-banking គឺជាសេវាកម្មធនាគារមានតម្លៃទាប នឹងអាចជួយកាត់បន្ថយថ្លៃដើម ប្រតិបត្តិការនៃសេវាកម្មធនាគារ។

៣.៩.២ ភាពខ្សោយនៃការប្រើប្រាស់ប្រព័ន្ធ E-banking

ចំនុចខ្សោយនៃការវិភាគ SWOT របស់ធនាគារគឺជាអ្វីដែលធនាគារមិនមានគោលដៅឈានដល់គោល ដៅឬមិនប្រកួតប្រជែង ផ្នែកនៃការកែលំអ្វីនេះគួរតែជាសមាសធាតុផ្ទៃក្នុងដែលឆ្លុះបញ្ចាំងពីធនធានរាង កាយនិងធនធានមនុស្សរបស់ធនាគារ។ ឧទាហរណ៍ភាពទន់ខ្សោយរបស់ធនាគារអាចជាការពេញចិត្តរបស់ អតិថិជនទាប លក្ខណៈពិសេសគេហទំព័រមិនល្អ សីលធម៌បុគ្គលិកទាប នឹងអត្រាប្រាក់កម្ចីខ្ពស់។

- សមត្ថភាពអ្នកប្រើប្រាស់អ៊ីនធើណែត- បញ្ហាបច្ចេកវិទ្យាក៏បានរួមចំនែកមួយយ៉ាងសំខាន់នៅក្នុងការ ប្រើប្រាស់ប្រព័ន្ធសេវាធនាគារអេឡិចត្រូនិច។ ដូច្នោះ ប្រសិនអតិថិជនមិនមានសមត្ថភាពគ្រប់គ្រាន់ក្នុង ការស្វែងយល់អំពីដំណើរការប្រើប្រាស់ នោះពួកគេអាចនឹងប្រឈមបញ្ហាមួយចំនួនដែលនឹងធ្វើអោយ ពិបាកក្នុងការប្រើប្រាស់សេវាកម្មធនាគារតាមប្រព័ន្ធ E-banking ។
- ប្រព័ន្ធអ៊ីនធើណែត- ជាទូទៅនៅពេលណាដែលសេវាអ៊ីនធើណែតមិនអាចដំនើរការទៅបាននោះការ ប្រើប្រាស់សេវាធនាគារតាមប្រព័ន្ធទូទៅ E-banking ក៏មិនអាចធ្វើប្រតិបត្តិការបានដែរ។
- គណនីតាមប្រព័ន្ធទូទៅ E-banking អាចនឹងកើតមានបញ្ហាបច្ចេកទេសមួយចំនួន ហើយគណនីទាំងអស់ នោះអាចត្រូវបានលួចដែលអាចធ្វើអោយមានការបាត់បង់សាច់ប្រាក់ ឬព័ត៌មានសំខាន់ៗមួយចំនួន។
- ³⁴ដោយមាននូវរូបភាព និងបទពិសោធន៍និរន្តរ៍ជាការផ្សេងៗជាច្រើនកន្លងមក ដែលធ្វើឱ្យធនាគារ ABA បាន បន្តណែនាំអតិថិជនរបស់ខ្លួនពីវិធីសម្រាប់ការការពារខ្លួនពីការបាត់បង់ដែរ។ ជាហេតុនាំអោយធនាគារ

³⁴ ABA News. *Stay protected from scammers*. ចូលទស្សនានៅថ្ងៃទី ២៤ កក្កដា ឆ្នាំ ២០២១, អាចរកបាន នៅ <https://www.ababank.com/en/aba-news/stay-protected-from-scammers-3/>

៣.៩.៤ ការគំរាមកំហែងរបស់ប្រព័ន្ធប្រព័ន្ធប្រតិបត្តិ E-banking

សមាសធាតុគំរាមកំហែងនៅក្នុងការវិភាគ SWOT របស់ធនាគារគឺជាអ្វីដែលមានសក្តានុពលធ្លាក់ចុះឬ រងគ្រោះថ្នាក់ដោយកត្តាផ្សេងទៀតនៅក្នុងទីផ្សារ។ ហើយកត្តាទាំងនេះក៏គួរតែជាសមាសធាតុខាងក្រៅឆ្លុះបញ្ចាំង ពីបរិយាកាសអាជីវកម្មបច្ចុប្បន្ន។ ដូច្នោះការគំរាមកំហែងរបស់ប្រព័ន្ធ E-banking របស់ធនាគារ ABAមានដូច ជា-

- សព្វថ្ងៃធនាគារដែលមានការបម្រើជូននៅប្រព័ន្ធប្រតិបត្តិ E-banking ទៅដល់អតិថិជន គឺមានចំនួនច្រើននៅក្នុង ស្រុកដែលអាចប្រកួតប្រជែងទីផ្សារជាមួយគ្នាបាន។
- ធនាគារដែលផ្តល់ជូននូវជម្រើសតាមអ៊ីនធឺណែតកាន់តែច្រើនវាក៏បង្កើនហានិភ័យសម្រាប់ការបំពាន ទិន្នន័យផងដែរ។
- ដោយសារតែ ធនាគារ ទើបតែឈានជើងចូលក្នុងស្រុកខ្មែរក្រោយគេ នឹងទើបតែមានការទាក់ទាញអតិថិ ជនថ្មីៗពីការប្រើប្រាស់ប្រព័ន្ធ E-banking។
- ប្រព័ន្ធប្រើប្រាស់ មិនមានសុវត្ថិភាពខាងបច្ចេកវិទ្យាដែលធ្វើឲ្យធនាគារមិនអាចដោះស្រាយបញ្ហាជូន អតិថិជនទាន់ពេលវេលា នោះធ្វើអោយអតិថិជនងាកទៅរកធនាគារដទៃទៀត។

សេចក្តីសន្និដ្ឋាន និងការផ្តល់អនុសាសន៍

១. សេចក្តីសន្និដ្ឋាន

តាមរយៈការសិក្សាស្រាវជ្រាវទៅលើប្រធានបទស្តីពី ការគ្រប់គ្រងប្រតិបត្តិការតាមប្រព័ន្ធ E-banking របស់ធនាគារ ABA នៅក្នុងប្រទេសកម្ពុជាកន្លងមក យើងសង្កេតឃើញថា វិស័យហិរញ្ញវត្ថុរបស់ធនាគារនៅកម្ពុជា បាននិងកំពុងរីកដុះដាលយ៉ាងឆាប់រហ័ស។ សេវាកម្មតាមប្រព័ន្ធ E-banking នាប៉ុន្មានឆ្នាំចុងក្រោយនេះបាន ក្លាយជាប្រព័ន្ធមួយដែលផ្តល់នូវការចូលប្រើបណ្តាញ ATMs និងសេវាកម្ម ABA Mobile ដោយមានភាពងាយ ស្រួល និងដោះស្រាយបញ្ហាធនាគារផ្សេងៗជូនទោះដល់អតិថិជនដោយសុវត្ថិភាព។ បើយោងតាមការវិភាគទៅ លើលទ្ធផលនៃការស្រាវជ្រាវនៅទាំងមូល គឺពួកយើងអាចទាញបានថា-

- ការគ្រប់គ្រងប្រតិបត្តិការតាមប្រព័ន្ធ E-banking របស់ធនាគារ ABA គឺទទួលបានការរីកចម្រើនទៅមុខ ឆ្ពោះទៅរកភាពរីកចម្រើនពីមួយឆ្នាំទៅមួយឆ្នាំដោយសារតែមានសន្ទុះនៃការគ្រាំទ្រពីអតិថិជន។
- ធនាគារ ABA បានគ្រប់គ្រងប្រព័ន្ធប្រតិបត្តិការតាមអ៊ិនធើណែតរបស់ខ្លួនយ៉ាងមានប្រសិទ្ធិភាពនឹង ថែមទាំងបានបំពេញតម្រូវការជូនអតិថិជនទាន់ពេលវេលាទៀតផង។
- សេវាកម្ម E-banking ក៏បានផ្តល់នូវភាពសំខាន់ជាច្រើនដល់អតិថិជន រួមមានភាពងាយស្រួល សុវត្ថិ ភាព និងជាពិសេសផ្តល់នូវភាពរហ័សជូនទៅដល់អ្នកប្រើប្រាស់គ្រប់រូប។ ទន្ទឹមនឹងនេះដែរ សេវា ធនាគារតាមប្រព័ន្ធ E-banking ក៏បានផ្តល់នូវគុណវិបត្តិមួយចំនួន ដូចជា ភាពអសកម្ម កង្វះភាព ទំនាក់ទំនង និងបញ្ហាប្រតិបត្តិការមួយចំនួន។

ការគ្រប់គ្រងប្រតិបត្តិការប្រព័ន្ធ E-banking យោងទៅតាមចំនុច ៣.៨ បានបង្ហាញឲ្យឃើញថាធនាគារ ABA គឺមានលក្ខណៈពិសេសដាច់ដោយឡែកពីធនាគារដទៃ ដោយបានផ្តល់នូវកញ្ចប់សេវាធនាគារឌីជីថលនឹង ស្វ័យសេវាដ៏ទំនើបដែលមានភាពទាក់ទាញនៅក្នុងទីផ្សារយ៉ាងខ្លាំង ជាពិសេសប្រជាជនវ័យក្មេងដែលមានការ យល់ដឹងពីបច្ចេកវិទ្យាច្បាស់លាស់។ មិនតែប៉ុណ្ណោះ ប្រព័ន្ធ E-banking ក៏បានបម្រើដល់អតិថិជននូវផ្នែកមួយ ចំនួន ដូចជា ABA 24/7, ABA Mobile និង Cash in services មួយចំនួនដែលការបំពេញនូវសេចក្តីត្រូវការ របស់អ្នកប្រើប្រាស់ឲ្យកាន់តែមានប្រសិទ្ធិភាពខ្ពស់។ ហេតុដូច្នេះហើយ ទើបធ្វើអោយធនាគារ ABA បានមានអ ត្រានៃអ្នកប្រើប្រាស់ប្រព័ន្ធ E-banking ច្រើនជាងសេវាកម្មដទៃទៀត។ តាមរយៈទិន្នន័យនៅក្នុងតារាងទី១ ក៏ បានបង្ហាញឲ្យឃើញពីចំនួនអតិថិជនដែលប្រើប្រាស់សេវាធនាគារតាមប្រព័ន្ធអ៊ិនធើណែតដែលមានសន្ទុះកើន ឡើងពីមួយឆ្នាំទៅមួយឆ្នាំ។

គុណប្រយោជន៍នៃសេវាកម្មតាមអ៊ីនធឺណេត បើយើងក្រឡេកមកមើលចំនុច ៣.៩.១ បានឲ្យដឹងថា សេវាធនាគារតាមអ៊ីនធឺណេតបានធ្វើឱ្យប្រសើរឡើងនូវគុណភាពសេវាកម្មដោយផ្តល់ភាពងាយស្រួលដល់អតិថិជនក្នុងការធ្វើប្រតិបត្តិការរបស់ពួកគេគ្រប់ពេលវេលានឹងគ្រប់ទីកន្លែង។ ម្យ៉ាងវិញទៀត វាដោះស្រាយបញ្ហាដែលអតិថិជនប្រឈមមុខក្នុងប្រព័ន្ធធនាគារតាមបែបប្រពៃណី ហើយបុគ្គលមិនចាំបាច់ឈរជាជួរសម្រាប់ការនិរទេសប្រាក់និងផ្ទេរប្រាក់ណាមួយឡើយ។

គុណវិបត្តិនៃការប្រើប្រាស់សេវាកម្មE-banking គណនីតាមប្រព័ន្ធ E-banking អាចនឹងកើតមានបញ្ហាបច្ចេកទេសមួយចំនួនហើយគណនីទាំងអស់នោះ អាចត្រូវបានលួចដែលអាចធ្វើអោយមានការបាត់បង់សាច់ប្រាក់ឬ ព័ត៌មានសំខាន់ៗផ្សេងទៀត។ លើសពីនេះដែរ ក្នុងកំឡុងពេលធ្វើប្រតិបត្តិការធនាគារតាមប្រព័ន្ធអ៊ីនធឺណេត ក៏អាចជួបប្រទះបញ្ហាជាច្រើនដែលអ្នកប្រើប្រាស់ប្រឈមដូចជាការទូទាត់ផ្ទេរប្រាក់មិនត្រូវ បានឆ្លុះបញ្ចាំងការទូទាត់បរាជ័យនិងបញ្ហាផ្សេងទៀតដោយសារការគាំទ្រផ្នែកបច្ចេកទេស។

សរុបសេចក្តីមកបានបង្ហាញឲ្យឃើញតាមរយៈចំនុចសំខាន់ៗដែលបានបកស្រាយខាងលើ រួមទាំងការបូកបញ្ចូលគ្នានូវលទ្ធផលនៃការស្រាវជ្រាវបន្ថែមផ្សេងៗទៀត យើងអាចទាញជាសន្និដ្ឋានបានថា ការគ្រប់គ្រងប្រតិបត្តិការរបស់ធនាគារតាមប្រព័ន្ធអ៊ីនធឺណេតរបស់ ABA គឺមានប្រសិទ្ធភាពខ្ពស់បើប្រៀបធៀបជាមួយនឹងការដែលមិនទាន់ដាក់ឲ្យប្រើប្រាស់នូវសេវាកម្មនេះ។ ទាំងនេះសបញ្ជាក់ឲ្យឃើញថា ធនាគារABA បានយកចិត្តទុកដាក់យ៉ាងខ្លាំងទៅលើការគ្រប់គ្រងប្រព័ន្ធប្រតិបត្តិការរបស់ខ្លួនដែលផ្តោតសំខាន់ទៅលើតម្រូវការយ៉ាងពេញលេញទៅដល់អ្នកប្រើប្រាស់ នឹងចូលរួមដោះស្រាយបញ្ហាដែលបានកើតមានឡើងយ៉ាងម៉តចត់បំផុតដើម្បីផ្តល់ជូននូវសុវត្ថិភាពដែលអាចធ្វើឲ្យអតិថិជនកាន់តែមានសេចក្តីពេញចិត្តចំពោះសេវាកម្មតាមប្រព័ន្ធ E-banking នេះ។ ទោះបីជាសេវាកម្មE-banking បានផ្តល់នូវបញ្ហាមិនប្រក្រតីមួយចំនួនទៅដល់អ្នកប្រើប្រាស់ក៏ពិតមែន ប៉ុន្តែធនាគារនូវតែព្យាយាមរកដំណោះស្រាយ នឹងផ្តល់នូវសេវាកម្មផ្សេងៗទៀតដើម្បីបំពេញតម្រូវការអតិថិជនបានផងដែរ។ ទាំងនេះសបញ្ជាក់ឲ្យឃើញថា ធនាគារក៏បានអនុវត្តន៍ប្រតិបត្តិការរបស់ខ្លួនប្រកបដោយប្រសិទ្ធភាពនឹងភាពជោគជ័យខ្ពស់ ដែលជាហេតុនាំឲ្យធនាគារទទួលបានការគាំទ្រយ៉ាងច្រើនពីសំណាក់អតិថិជនរបស់ខ្លួនរហូតមកដល់សព្វថ្ងៃ។

២. ការផ្តល់អនុសាសន៍

ជាការពិតណាស់ ដោយមើលឃើញថាធនាគារABA មានការគ្រប់គ្រងប្រតិបត្តិការរបស់ខ្លួនយ៉ាងមានប្រសិទ្ធភាព ក៏ប៉ុន្តែទន្ទឹមនឹងភាពជោគជ័យទាំងនោះ វាក៏បានអមជាមួយនឹងបញ្ហាមួយចំនួនដែលអាចកើតមានឡើងផងដែរ។ ជាមួយគ្នានោះដែរ ធនាគារមានចំនុចមួយចំនួនដែលត្រូវកែលម្អអោយកាន់តែមានភាពប្រសើរឡើង

ង។ ដូច្នេះ យើងខ្ញុំសូមផ្តល់អនុសាសន៍មួយចំនួនទៅដល់ធនាគារ ក្នុងការពិចារណាដើម្បីឲ្យដំណើរនៃការ គ្រប់គ្រងប្រព័ន្ធធនាគារតាមអ៊ីនធឺណេតមានភាពប្រសើរឡើង-

- ធនាគារ ABA គួរតែមានវិធានការបន្ថែមក្នុងការការពារសាច់ប្រាក់ដែរអតិថិជនបានផ្ទេរទៅគណនីខុស ដោយអចេតនាណាមួយ ឬមានកំហុសបច្ចេកទេសដើម្បីទទួលបានទឹកប្រាក់ទាំងនោះត្រលប់មកវិញ។ ដូច្នេះធនាគារអាចបន្ថែមនូវប្រព័ន្ធសុវត្ថិភាពមួយទៀតទៅលើការចរចាសាច់ប្រាក់ដែលមានចំនួនច្រើន។ ឧទាហរណ៍ ដូចជាពាក្យ យល់ព្រម ឬមិនយល់ព្រម មុនពេលផ្ទេរប្រាក់ទៅគណនីផ្សេងទៀត។
- ធនាគារ ABA គួរតែមានការជំរុញលើកទឹកចិត្តដោយបញ្ចុះនឹងបន្ថយការយកថ្លៃសេវា នៅពេលដែល អតិថិជនចង់ផ្ទេរប្រាក់ឬដាក់ប្រាក់នៅក្នុងចំនួនដ៏ច្រើនណាមួយ ទៅដៃគូសហការរបស់ធនាគារABA ផ្សេងទៀត។
- ធនាគារ គួរតែស្វែងដៃគូសហការបន្ថែមទៀត ពីសំណាក់ធនាគារ ឬក្រុមហ៊ុនដែលពាក់ព័ន្ធ ដើម្បីទាក់ ទាញចំនួនអ្នកគ្រាំទ្រ នឹងមានអ្នកស្គាល់កាន់តែច្រើន។
- ចំពោះអាជីវកម្មដែលចង់ទទួលបាននូវភាពជោគជ័យ នឹងមានការគ្រាំទ្រពីអតិថិជន ,អាជីវកម្មទាំងអស់ នោះគួរតែមាននូវយុទ្ធសាស្ត្រ នឹងផែនការមួយចំនួនដូចដែលធនាគារABAបានអនុវត្តន៍ឡើង គឺត្រូវចេះ ចាប់យកឱកាស ធ្វើយ៉ាងឲ្យប្រតិបត្តិការរបស់ខ្លួនត្រូវជាមួយនឹងពេលវេលា, កាលៈទេសៈជាក់លាក់ណា មួយដែលអាចបំពេញតម្រូវការរបស់អតិថិជន។ ដូច្នេះហើយការធ្វើអាជីវកម្មមួយនោះអាចសម្រេច គោលដៅប្រកបដោយភាពជោគជ័យនឹងប្រសិទ្ធិភាព។

ឯកសារយោង

- Agarwal, A. (2020, May 08). Advantages and disadvantages of internet banking. Retrieved from <https://toughnickel.com/personal-finance/Advantages-and-Disadvantages-of-Internet-Banking>
- American intercontinental University. (2021). The four functions of management, What managers need to know? Retrieved from <https://www.aiuniv.edu/degrees/business/articles/functions-of-management>
- Ababank.com, Mobile Virtual Cards. Retrieved From: <https://www.ababank.com/en/mobile-virtual-cards/>
- Ababank.com, Mobile Domestic Transfers. Retrieved From: <https://www.ababank.com/en/self-banking/aba-mobile/mobile-domestic-transfers/>
- Ababank.com, MoneyGram Mobile Transfers. Retrieved From: <https://www.ababank.com/en/self-banking/aba-mobile/moneygram-mobile/>
- Ababank.com, TrueMoney Network. Retrieved From: <https://www.ababank.com/en/self-banking/cash-in-service/truemoney-network/>
- ABA Bank.com. TrueMoney network. Retrieved from: <https://www.ababank.com/en/self-banking/cash-in-service/truemoney-network/>
- ABA Bank.com. eMoney network. Retrieved from: <https://www.ababank.com/en/self-banking/cash-in-service/emoney-network/>
- ABA BANK.COM. សេវា E-Cash. Retrieved from: <https://www.ababank.com/km/e-cash-service/>
- ABA BANK.COM. កាត់និម្មិតលើទូរស័ព្ទ. Retrieved from: <https://www.ababank.com/km/personal/aba-mobile/mobile-virtual-cards/>
- ACLEDA BANK, ACLEDA Internet Bank. Retrieved From: https://www.acledabank.com.kh/kh/eng/ps_ebinternetbank?fbclid
- ABA News. Stay protected from scammers. Retrieved from: <https://www.ababank.com/en/aba-news/stay-protected-from-scammers-3/>

ABA BANK.COM. ដំណើរការវិវត្តន៍. Retrieved from: <https://www.ababank.com/km/about-us/history/>

ABABank. ចក្ខុ បេសកកម្ម តម្លៃ. Retrieved from: <https://www.ababank.com/km/about-us/vision-mission-values/>

Ababank.com, Mobile Virtual Cards. Retrieved From: <https://www.ababank.com/en/mobile-virtual-cards/>

Ababank.com, Mobile Domestic Transfers. Retrieved From:
<https://www.ababank.com/en/self-banking/aba-mobile/mobile-domestic-transfers/>

Ababank.com, MoneyGram Mobile Transfers. Retrieved From:
<https://www.ababank.com/en/self-banking/aba-mobile/moneygram-mobile/>

Ababank.com, TrueMoney Network. Retrieved From: <https://www.ababank.com/en/self-banking/cash-in-service/truemoney-network/>

ABA Bank.com. TrueMoney network. Retrieved from: <https://www.ababank.com/en/self-banking/cash-in-service/truemoney-network/>

ABA Bank.com. eMoney network. Retrieved from: <https://www.ababank.com/en/self-banking/cash-in-service/emoney-network/>

ABA BANK. ABA bank annual report 2019. Retrieved from:
https://www.ababank.com/fileadmin/user_upload/Annual_Reports/ABA_Bank_Annual_Report_2019-Khmer.pdf

ABA BANK.COM. សេវាE-Cash. Retrieved from: <https://www.ababank.com/km/e-cash-service/>

ABA BANK.COM. កាតនិម្មិតលើទូរស័ព្ទ. Retrieved from:
<https://www.ababank.com/km/personal/aba-mobile/mobile-virtual-cards/>

ABA bank ..General term and conditions. (1July ,2019). Retrieved from
andfile:///C:/Users/DELL/Downloads/Documents/ABA_General_Terms_and_Conditions_EN_2019.pdf

B2B Cambodia. (2017, 04 10). Retrieved from [tps://www.b2b-cambodia.com/articles/the-business-of-banking-in-cambodia/](https://www.b2b-cambodia.com/articles/the-business-of-banking-in-cambodia/)

Bob Batchelo. (2017). The History of E-banking. Retrieved From: <https://bizfluent.com/about-5109945-history-ebanking.html>

B2B Cambodia. (2017, 04 10). Retrieved from The business of banking in Cambodia: [tps://www.b2b-cambodia.com/articles/the-business-of-banking-in-cambodia/](https://www.b2b-cambodia.com/articles/the-business-of-banking-in-cambodia/)

Banking basic article. (2021, April 15). Using electronic banking . Retrieved from <https://www.ecampustours.com/for-students/financial-literacy/banking-basics/>

Blog form. (2021). *Secondary Reserch-Definition, Methods and Examples*. Retrieved from <https://www.questionpro.com/blog/secondary-research/>

Business Jargons. (2021). Retrieved from What is E-baking ? Definition, services, and benefits.: <https://businessjargons.com/e-banking.html?fbclid>

Business Jargons. (2021). What is E-baking? Defintion, services and benefits. Retrieved from What is E-banking? Definition, services and benefits.: <https://businessjargons.com/e-banking.html?fbclid>

Bbalectures.com, The Concept of Electronic Banking – what is E-banking?. Retrieved From: <https://www.bbalectures.com/the-concept-of-electronic-banking/>

B2b-cambodia.com, E-banking & Cybersecurity In The Kingdom. Retrieved From: <https://www.b2b-cambodia.com/articles/e-banking-cybersecurity-in-the-kingdom/>

Bbalectures.com, The Concept of Electronic Banking – What is E-banking? Retrieved From: <https://www.bbalectures.com/the-concept-of-electronic-banking/?fbclid>

Brain beers (2019). Internet banks: pros and cons. Retrieved from: <https://www.investopedia.com/articles/pf/11/benefits-and-drawbacks-of-internet-banks.asp>

Cambodia, N. B. (2020). Annual supervision report. Retrieved from https://www.nbc.org.kh/download_files/news_and_events/speeches_kh/HE.CheaChanTo_Speech2014.pdf

CIA. (2020). Cambodia the world factbook. Retrieved from <https://www.cia.gov/the-world-factbook/countries/cambodia/>

CIMB Cambodia, CIMB Bank PLC. Retrieved from: <https://www.cimb.com/en/who-we-are/our-presence/cambodia.html?fbclid>

CIMB Bank, Self-Services Banking. Retrieved From: <https://www.cimbbank.com.kh/en/personal/banking-with-us/self-service-banking.html>

CHARALAMBOUS, M. (2019). What are the benefits of online banking for business owners? Retrieved from: startingbusiness.com

Cyut.edu.tw. (2017). Development of Internet Banking in Cambodia. Retrieved From: <https://www.cyut.edu.tw/~finance/10/download/2017-06/2017v1-6.pdf?fbclid>

Daily Tools. (2020). E-banking. Retrieved from <https://dailytools.in/BankingKnowledge/EBanking>

Darr, K. (2018). *Introduction to management and leadership concepts, principles and practices*. Retrieved from http://samples.jbpub.com/9780763742911/42910_ch02_007_024.pdf

Das chandra, U. (2019). *Management Concept and Practices*. Retrieved from <https://ddceutkal.ac.in/Syllabus/Management-Concepts-Practices.pdf>

E.S.Buffa. (2019). Nature and scope of production management. Retrieved from <https://theintactone.com/2018/02/21/om-u1-topic-1-nature-and-scope-of-production-and-operation-management/>

Exeed College. (2021). Importance of operations management in Business organizations. Retrieved from <https://exeedcollege.com/blog/importance-of-operations-management-in-business-organization>

GOODMAN, P. (2021, April 04). Retrieved from <https://toughnickel.com/personal-finance/advantages-and-disadvantages-of-internet-banking-2>

Gorelick, S. (2021, May 07). How to used online banking? p. WikiHow. Retrieved from <https://www.wikihow.com/Use-Online-Banking>

Kanya. (2019, November 14). Operations management: Definition, Principles and strategies.

Retrieved from <https://www.hashmicro.com/blog/operations-management/>

Leighton, B. (2019, April 29). Retrieved from Masterstart:

<https://masterstart.com/blog/operations-management/the-importance-of-operations-management/>

Lumencandela. (2019). Introduction to operations management. Retrieved from

<https://courses.lumenlearning.com/boundless-business/chapter/introduction-to-operations-management/>

Mates, C. (2019). Advantages and disadvantages of E-banking. Retrieved from

<https://commercemates.com/advantages-disadvantages-of-e-banking/>

Marty, M. (2019). Banking. 5 benefits of online Retrieved from:

[bankinghttps://www.depositaccounts.com/blog/online-banking.htm](https://www.depositaccounts.com/blog/online-banking.htm)

Maybank2u.com.Registration. Retrieved From:

https://www.maybank2u.com.my/maybank2u/malaysia/en/personal/faq/cards_faq/maybank2u_com_registration

Paisabazaar. (2020, November 20). Internet Banking: Features, advantages and Uses.

Retrieved from <https://www.paisabazaar.com/banking/internet-banking-e-banking/>

Phnompenhpost. ABA Positions to keep supporting clients and kingdom. Retrieved from:

<https://www.phnompenhpost.com/post-focus>

Pritika Kalani. (2018). E-banking: Meaning, advantages and disadvantages. Retrieved from:

<https://www.merchant.com/blog/e-banking-meaning-advantages-and-disadvantages/>

Sharkey, S. (2020, August 06). Mobile check deposit. p. Bankrate. Retrieved from

<https://www.bankrate.com/banking/facts-everyone-should-know-about-mobile-check-deposit/>

Shaveta T. Grover, (2011), Marketing of E-banking Services. Retrieved From:

<https://www.researchgate.net/publication/>

Thmeythmey.com. Marketing strategy ABA bank. Retrieved from:

<https://www.thmeythmey.com>

Virtual Banking. (2017, January). What are its characteristic of Virtual banking? Retrieved

from <https://livebank24.com/virtual-banking-characteristics/>

Walley. (2017). *OpenLeran*. Retrieved from <https://www.open.edu/openlearn/money->

[business/business-strategy-studies/introduction-operations-management/content](https://www.open.edu/openlearn/money-business/business-strategy-studies/introduction-operations-management/content)

Weichen Sang, J. G. (2017). *Development of internet Banking in Cambodia*. Yunna University of Finance and Economics. Retrieved from

<https://www.cyut.edu.tw/~finance/10/download/2017-06/2017v1-6.pdf>

world development indicators. (2020). Cambodia indicators. Retrieved from

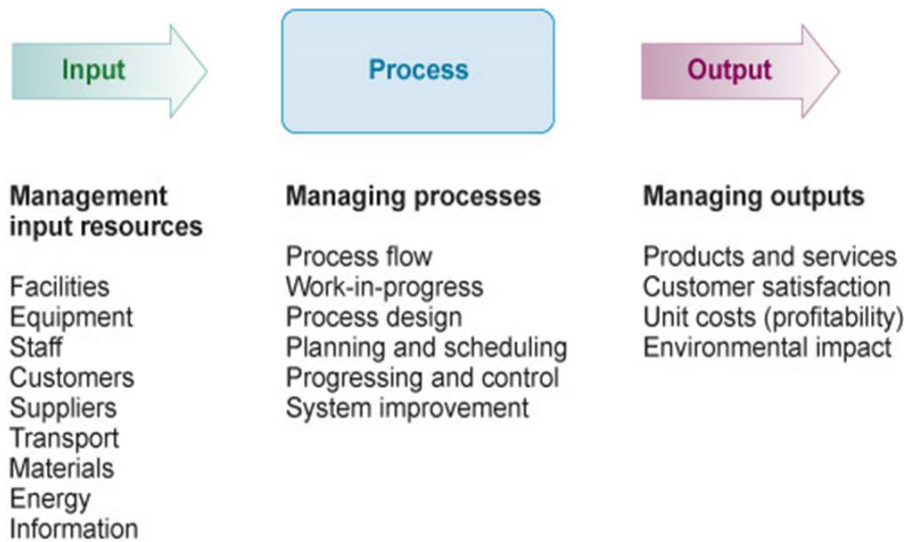
https://www.worldbank.org/content/dam/Worldbank/document/EAP/cambodia/Cambodia_EAP_Update-Oct2014_KH.pdf

ឧបសម្ព័ន្ធ

ឧបសម្ព័ន្ធទី១- មុខងារទាំងបួនរបស់ការគ្រប់គ្រងប្រតិបត្តិការ



ឧបសម្ព័ន្ធទី២- ជំនើរការនៃការគ្រប់គ្រងប្រតិបត្តិការ



ឧបសម្ព័ន្ធទី៣- កម្មវិធីធនាគារចល័តចំនួន ៧ ត្រូវបានសាកល្បង



ឧបសម្ព័ន្ធទី៤- កាតATMរបស់ធនាគារ CIMB



ឧបសម្ព័ន្ធទី៧- ទីស្នាក់ការកណ្តាលរបស់ធនាគារABA



ឧបសម្ព័ន្ធទី៨- ទូទាត់វិក្កយប័ត្រអគ្គិសនី



~

ក្នុងឈ្មោះ	ស្នាក់ការ
បាត់ដំបង	ក្រុងព្រះសីហនុ
កំពង់ចាម	ក្រចេះ
ស្នួល	



ឧបសម្ព័ន្ធទី៩-របាយការណ៍ប្រចាំឆ្នាំ ២០១៦



ឧបសម្ព័ន្ធទី១០-របាយការណ៍ប្រចាំឆ្នាំ ២០១៧



ឧបសម្ព័ន្ធទី១១-របាយការណ៍ប្រចាំឆ្នាំ ២០១៨



ឧបសម្ព័ន្ធទី១២-របាយការណ៍ប្រចាំឆ្នាំ ២០១៩



ឧបសម្ព័ន្ធទី១៣- របាយការណ៍ប្រចាំឆ្នាំ ២០២០

