



NUM
2024

អង្គជំនុំជម្រះសាលាដំបូងរាជធានីភ្នំពេញ
សាលាដំបូងរាជធានីភ្នំពេញ

លេខ ២២



ក្រសួងអប់រំ យុវជន និងកីឡា
សាកលវិទ្យាល័យជាតិគ្រប់គ្រង
សាលាប្រកាសបរិញ្ញាបត្រ

សិក្សាផលប៉ះពាល់នៃគុណភាពសេវាកម្មទៅលើការពេញចិត្តរបស់
ពលរដ្ឋនៅខណ្ឌ ទួលគោក

ខៀន ធីធី

និក្ខេបបទដើម្បីបំពេញលក្ខខណ្ឌប្រឡងបញ្ចប់
ការសិក្សាថ្នាក់បរិញ្ញាបត្រជាន់ខ្ពស់

ជំនាញ៖ រដ្ឋបាលសាធារណៈ

ភ្នំពេញ
ឆ្នាំ២០២៤



ក្រសួងអប់រំ យុវជន និងកីឡា
សាកលវិទ្យាល័យជាតិគ្រប់គ្រង
សាលាក្រោយបរិញ្ញាបត្រ

សិក្សាផលប៉ះពាល់នៃគុណភាពសេវាកម្មទៅលើការពេញចិត្ត
របស់ពលរដ្ឋនៅខណ្ឌ ទួលគោក

ខៀន ទីទី

និក្ខេបបទដើម្បីបំពេញលក្ខខណ្ឌបញ្ចប់
ការសិក្សាថ្នាក់បរិញ្ញាបត្រជាន់ខ្ពស់

សាស្ត្រាចារ្យណែនាំ

សាស្ត្រាចារ្យបណ្ឌិត ហេង សុភាព

ភ្នំពេញ
ឆ្នាំ ២០២៤

លិខិតធានាអះអាង

នាងខ្ញុំ សូមធានាអះអាងថា រាល់ខ្លឹមសារ និងការលើកឡើងក្នុងកិច្ចការស្រាវជ្រាវមួយនេះ គឺមានការបង្ហាញពីប្រភពដើម និងឯកសារយោងច្បាស់លាស់ដែលសុទ្ធសឹងជាស្នាដៃរបស់នាងខ្ញុំ ផ្ទាល់ ដោយឥតមានការចម្លងចេញពីកិច្ចការរបស់អ្នកដទៃឡើយ។ ទាំងអស់នេះ គឺជាការចងក្រង ស្នាដៃថ្មីមួយរបស់នាងខ្ញុំក្នុងការខិតខំ ចងក្រង ប្រមូលឯកសារ និងរាល់ទិន្នន័យដែលពាក់ព័ន្ធ ដើម្បីបំពេញលក្ខខណ្ឌក្នុងការបញ្ចប់ថ្នាក់បរិញ្ញាបត្រជាន់ខ្ពស់ ឱ្យបានជោគជ័យ។



ខឿន ទីទី

សាកលវិទ្យាល័យជាតិគ្រប់គ្រង

ភ្នំពេញ

ឆ្នាំសិក្សា ២០២៤

លិខិតថ្លែងអំណរគុណ

នាងខ្ញុំឈ្មោះ ខឿន ទីទី ជានិស្សិតថ្នាក់បរិញ្ញាបត្រជាន់ខ្ពស់ជំនាញរដ្ឋបាលសាធារណៈនៃសាកលវិទ្យាល័យ ជាតិគ្រប់គ្រងឆ្នាំសិក្សា ២០២១-២០២៣។ អស់រយៈពេលជិត២ឆ្នាំនៃការសិក្សានៅសាកលវិទ្យាល័យ នាងខ្ញុំបានឆ្លងកាត់នូវការខិតខំប្រឹងប្រែងដ៏ស្វិតស្វាញបំផុត ដោយចំណាយទាំងពេលវេលា កម្លាំងកាយ ប្រាជ្ញា ស្មារតីគ្រប់បែបយ៉ាងដើម្បីទទួលបាននូវលទ្ធផលជោគជ័យ និងសម្រេចបាននូវការរៀបចំសារណាបញ្ចប់ការសិក្សាមួយ ដែលប្រកបដោយផ្លែផ្កា។ តាមរយៈលទ្ធផលវិជ្ជមាននោះ យើងខ្ញុំសូមថ្លែងអំណរគុណ និងសម្ដែងនូវកត្តាព្រឹត្តិការណ៍ ការដឹងគុណយ៉ាងជ្រាលជ្រៅជូនចំពោះ៖

លោកឪពុក ញ៉ាស ខឿន និងអ្នកម្តាយ កន សុផល ជាទីគោរព និងជាអ្នកមានគុណដ៏ខ្ពង់ខ្ពស់មិនអាចកាត់ថ្លៃបាន។ លោកបានពុះពារគ្រប់ឧបសគ្គដើម្បីចិញ្ចឹមបីបាច់ថែរក្សា ផ្គត់ផ្គង់ទំនុកបម្រុង ទាំងសម្ភារៈ ហិរញ្ញវត្ថុ និងស្មារតីក្នុងការសិក្សា ព្រមទាំងជាទីប្រឹក្សាផ្តល់យោបល់ដ៏សំខាន់បំផុតតាំងពីកូនចូលសិក្សាថ្នាក់បឋម រហូតបញ្ចប់ថ្នាក់ឧត្តមសិក្សាយ៉ាងជោគជ័យ។ គុណដ៏ធំធេងរបស់លោកអ្នកមានគុណ កូននឹងខិតខំតបស្នងឱ្យអស់ពីកម្លាំងកាយ កម្លាំងចិត្តនៅថ្ងៃខាងមុខជាងនេះទៅទៀតនាងខ្ញុំនឹងប្តេជ្ញាចិត្តថានឹងធ្វើតែអំពើល្អ ជួយកិច្ចការសង្គមជាតិ ធ្វើខ្លួនជាប្រជាពលរដ្ឋល្អ និងក្លាយជាធនធានមនុស្សដែលសង្គមជាតិកំពុងត្រូវការមិន អាចខ្វះបាន។

ឯកឧត្តមសាស្ត្រាចារ្យបណ្ឌិត **ហោ ម៉ែង** សាកលវិទ្យាធិការ សាកលវិទ្យាធិការរង ព្រឹទ្ធបុរស ព្រឹទ្ធបុរសរង លោកគ្រូ អ្នកគ្រូ សាស្ត្រាចារ្យ និងបុគ្គលិកទាំងអស់ នៃសាកលវិទ្យាល័យ ជាតិគ្រប់គ្រង ដែលបានគ្រប់គ្រង ដឹកនាំ បង្ហាត់ បង្រៀនទាំងទ្រឹស្តី និងការអនុវត្តផ្ទាល់ប្រកបដោយការយកចិត្តទុកដាក់ និងទំនួលខុសត្រូវខ្ពស់ចំពោះនិស្សិតគ្រប់រូប ដោយ ពុំគិតពីការលំបាកនឿយហត់អ្វីឡើយ ផ្ទុយទៅវិញលោកមានតែខិតខំណែនាំ អប់រំ ប្រៀនប្រដៅ និងផ្តល់ដំបូន្មានល្អៗ ដល់និស្សិតគ្រប់រូបប្រកបដោយបទពិសោធន៍ និងទំនួលខុសត្រូវ ខ្ពស់ ក្នុងគោលដៅអភិវឌ្ឍន៍ ធនធានមនុស្សប្រកបដោយថាមពល និងចំណេះដឹងពិតប្រាកដដែលសង្គមជាតិត្រូវការ។

ជាពិសេសយើងខ្ញុំសូមគោរពការដឹងគុណ និងថ្លែងអំណរគុណយ៉ាងជ្រាលជ្រៅដល់សាស្ត្រាចារ្យបណ្ឌិត **ហោង សុភាព** ដែលលោកបានចំណាយពេលវេលាដ៏មានតម្លៃ ដើម្បីផ្តល់នូវការណែនាំ គន្លឹះសំខាន់ៗក្នុងការស្រាវជ្រាវ និងរៀបចំការសរសេរនិក្ខេបបទ មតិយោបល់ និងកែសម្រួលសារណារបស់នាងខ្ញុំ ដោយពុំខ្ចាចនឿយហត់ដោយគ្មានការលាក់លៀម ប្រកប ដោយស្មារតីញញឹម និងក្តីស្រឡាញ់ចំពោះនិស្សិត។

ព្រមទាំង

សាស្ត្រចារ្យទាំងអស់នៃសាកលវិទ្យាល័យជាតិគ្រប់គ្រងដែលបានផ្តល់ចំណេះដឹង
គ្រប់មុខវិជ្ជារួមទាំងដំបូន្មានល្អៗ ជាច្រើនដល់យើងខ្ញុំអស់រយៈពេលសិក្សា ២ឆ្នាំ កន្លងមកនេះ។

សេចក្តីសង្ខេប

ការផ្តល់សេវាសាធារណៈជាកាតព្វកិច្ចដែលត្រូវតែបំពេញ និងជាកត្តាមួយដែលរួមចំណែកដល់ការអភិវឌ្ឍន៍ប្រទេសជាតិ និងជួយជំរុញកំណើនសេដ្ឋកិច្ចជាតិ ជាពិសេសដើម្បី ឆ្លើយតបទៅនឹងសេចក្តីត្រូវការរបស់ប្រជាពលរដ្ឋ ហើយការពេញចិត្ត និងការមិនពេញចិត្តរបស់ប្រជាពលរដ្ឋទៅលើការអនុវត្តការងារផ្តល់សេវាកម្មរបស់មន្ត្រីរាជការនៅគ្រប់ក្រុង ស្រុក ខណ្ឌ។ ដូចនេះហើយដើម្បីលើកកម្ពស់ប្រសិទ្ធភាព និងស័ក្តិសិទ្ធភាពក្នុងការផ្តល់សេវាសាធារណៈ និងអភិបាលកិច្ចល្អនៅក្នុងមូលដ្ឋានរាជរដ្ឋាភិបាលបានយកចិត្តទុកដាក់យ៉ាងខ្លាំងទៅលើកំណែទម្រង់ស្ទើរគ្រប់វិស័យទាំងអស់ ជាពិសេសកំណែទម្រង់រដ្ឋបាល និងវិសហមជ្ឈការ។

បច្ចុប្បន្ននេះ អង្គភាពនៅគ្រប់ក្រុង ស្រុក ខណ្ឌ ដែលជាសេនាធិការរបស់រាជរដ្ឋាភិបាលកំពុងតែសិក្សាទីតាំងភូមិសាស្ត្រជាបន្តបន្ទាប់ស្ទើរតែទូទាំង ក្រុង ស្រុក ខណ្ឌ ដើម្បីពិនិត្យលទ្ធភាពក្នុងការរៀបចំ និងបង្កើតការិយាល័យច្រកចេញចូលតែមួយក្នុងគោលបំណង ផ្តល់ភាពងាយស្រួលឆាប់រហ័ស ត្រឹមត្រូវ និងមិនស្មុគស្មាញជូនប្រជាពលរដ្ឋ ម្ចាស់ក្រុមហ៊ុន សហគ្រាស ក្នុងការស្នើសុំ និងទទួលបានសេវារដ្ឋបាលនៅការិយាល័យច្រកចេញចូលតែមួយ នៅតាមមូលដ្ឋានក្រុង ស្រុក ខណ្ឌទូទាំងប្រទេស។ ទោះជាយ៉ាងណាក៏ដោយ បញ្ហាប្រឈម នៅក្នុងការអនុវត្តការងារជាក់ស្តែងគឺនៅតែមាន ដែលរួមមាន កត្តាការយល់ដឹងរបស់ប្រជាពលរដ្ឋ ការរៀបចំរចនាសម្ព័ន្ធ និងការបែងចែកតួនាទី និងភារកិច្ច និងកត្តាផ្សេងៗទៀត អាស្រ័យហេតុនេះ ទើបការសិក្សាស្រាវជ្រាវនេះ នឹងវិភាគទៅលើភាពពេញចិត្តរបស់ប្រជាពលរដ្ឋទៅលើការគុណភាពសេវាកម្មរបស់រដ្ឋបាល ខណ្ឌទួលគោកដែលជាខណ្ឌមួយរបស់រាជធានីភ្នំពេញ ដើម្បីកំណត់យកជាទីតាំងមួយដើម្បីវាស់វែងទៅលើមតិយោបល់របស់ប្រជាពលរដ្ឋលើគុណភាពនៃសេវាកម្ម។

ជារួម ក្នុងគោលបំណងលើកកម្ពស់ប្រសិទ្ធភាព និងស័ក្តិសិទ្ធភាពក្នុងការផ្តល់សេវាសាធារណៈរាជរដ្ឋាភិបាល បានរៀបចំជាក់ឱ្យអនុវត្តនូវស្តង់ដារអនុវត្តការងាររួមមួយ ដែលផ្តល់ភាពងាយស្រួល និងទាន់ពេលវេលាដល់អ្នកប្រើប្រាស់តាមនីតិវិធីមួយដែលមានលក្ខណៈ សាមញ្ញ និងការយកចិត្តទុកដាក់ដល់ប្រជាពលរដ្ឋ។

មាតិកា

ទំព័រ

លិខិតឆាន់អះអាង	i
លិខិតថ្លែងអំណរគុណ	ii
សេចក្តីសង្ខេប	iiV
ជំពូកទី១ សេចក្តីផ្តើម	១
១.១ សាវតារនៃការសិក្សា	១
១.២ ការថ្លែងបញ្ហា.....	៣
១.៣ សំណួរស្រាវជ្រាវ	៥
១.៥ កម្មវត្ថុនៃការសិក្សា	៦
១.៦ ដែនកំណត់ និងវិសាលភាពនៃការស្រាវជ្រាវ	៦
១.៧ សារៈសំខាន់នៃការស្រាវជ្រាវ.....	៧
១.៨ គម្រោងនៃការសិក្សា.....	៩
ជំពូកទី ២ រំលឹកទ្រឹស្តី	១១
២.១ សេចក្តីផ្តើម	១១
២.២ ពាក្យគន្លឹះ:.....	១១
២.៣.សេវាសាធារណៈ.....	១៧
២.៤.គុណភាពសេវាជូនប្រជាពលរដ្ឋ	១៨
២.៥.ភាពពេញចិត្តរបស់ប្រជាពលរដ្ឋ	២១
២.៦. ការសិក្សាសម្មតិកម្ម	២៩
២.៧. ការរំលឹកវិធីសាស្ត្រស្រាវជ្រាវ	៣១
ជំពូកទី ៣ រដ្ឋបាលខណ្ឌទួលគោក	៣២

៣.១.ខណ្ឌទួលគោក	៣២
----------------------	----

៣.២.រចនាសម្ព័ន្ធនៃការគ្រប់គ្រង	៣៣
--------------------------------------	----

៣.៣.តួនាទី និងភារកិច្ចរបស់ខណ្ឌទួលគោក	៣៣
--	----

ជំពូកទី ៤ យុទ្ធសាស្ត្រ និងយន្តការផ្តល់សេវារដ្ឋបាលតាមការិយាល័យ ច្រកចេញចូលតែមួយ	៣៥
--	-----------

៤.១.សេចក្តីផ្តើម	៣៥
------------------------	----

៤.២. យុទ្ធសាស្ត្រកំណែទម្រង់រដ្ឋបាលសាធារណៈ	៣៥
---	----

៤.៣.ទិដ្ឋភាពទូទៅ និងសារៈសំខាន់នៃការបង្កើតការិយាល័យច្រកចេញចូលតែមួយ ..	៣៦
--	----

៤.៤.តួនាទី និងភារកិច្ចរបស់ការិយាល័យច្រកចេញចូលតែមួយ	៣៧
--	----

៤.៥.ប្រភេទសេវាសាធារណៈ	៤០
-----------------------------	----

៤.៦. នីតិវិធីក្នុងការផ្តល់សេវារដ្ឋបាលតាមការិយាល័យច្រកចេញចូលតែមួយ	៤៥
--	----

៤.៧.យន្តការកែលម្អ	៤៨
-------------------------	----

ជំពូកទី ៥ វិធីសាស្ត្រស្រាវជ្រាវ	៤៩
--	-----------

៥.១.សេចក្តីផ្តើម	៤៩
------------------------	----

៥.២.ការជ្រើសរើសសំណាក និងប៉ាន់គំរូ	៤៩
---	----

៥.៣.ប្រភពទិន្នន័យ	៤៩
-------------------------	----

៥.៤.ឧបករណ៍ក្នុងការវិភាគទិន្នន័យ	៥០
---------------------------------------	----

៥.៥.វិធីសាស្ត្រក្នុងការជ្រើសរើសគំរូ	៥០
---	----

៥.៦.នីតិវិធីក្នុងការប្រមូលទិន្នន័យ	៥១
--	----

៥.៧.ភាពជឿជាក់នៃទិន្នន័យ	៥១
-------------------------------	----

ជំពូកទី ៦ ការវិភាគទិន្នន័យ	៥៤
---	-----------

៦.១.សេចក្តីផ្តើម	៥៤
------------------------	----

៦.២. ព័ត៌មានទូទៅរបស់អ្នកផ្តល់សម្ភាសន៍	៥៤
---	----

៦.៣.ការវាយតម្លៃកត្តាដែលជះឥទ្ធិពលដល់ភាពពេញចិត្តរបស់ប្រជាពលរដ្ឋ	៥៦
៦.៤.ផលប៉ះពាល់នៃគុណភាពសេវាទៅលើភាពពេញចិត្តរបស់ប្រជាពលរដ្ឋ	៥៧
ជំពូកទី ៧ សេចក្តីសន្និដ្ឋាន និងការផ្តល់អនុសាសន៍	៦២
៧.១.សេចក្តីផ្តើម	៦២
៧.២ សង្ខេបលទ្ធផលដែលរកឃើញ	៦២
៧.៣ សេចក្តីសន្និដ្ឋាន.....	៦៤
៧.៤ អនុសាសន៍	៦៤
៧.៥ ការស្រាវជ្រាវនាអនាគត.....	៦៦
ឯកសារយោង	៦៧
ឧបសម្ព័ន្ធ	៧១

ជំពូកទី១

សេចក្តីផ្តើម

១.១ សាវតារនៃការសិក្សា

បម្រើប្រជាពលរដ្ឋបានកាន់តែល្អប្រសើរឡើង គឺដើម្បីសុខុមាលភាពរបស់ប្រជាពលរដ្ឋ និង វិបុលភាពប្រទេសជាតិយើង។ (បុព្វកថា សម្តេចតេជោ កម្រងព័ត៌មានសេវាសាធារណៈ ចង្កោមសេ វាទី២ ទី៥ និងទី៧ ខែមករា ឆ្នាំ២០១១)។ ការពង្រឹងគុណភាពសេវាសាធារណៈ និងការបង្កើត សេវាសាធារណៈឱ្យកាន់តែទៅជិត ប្រជាពលរដ្ឋដើម្បីបង្កើនភាពងាយស្រួលក្នុងការស្នើសុំ សេវា សាធារណៈរបស់ប្រជាពលរដ្ឋឱ្យកាន់តែមានប្រសិទ្ធភាព និងតម្លាភាព គឺជាគោលនយោបាយ ចម្បងរបស់រាជរដ្ឋាភិបាល និងជាកម្មវិធីការងារស្នូលនៃយុទ្ធសាស្ត្រចតុកោណ។ នៅក្នុងនិន្នាការ របស់រាជរដ្ឋាភិបាលកម្ពុជា ត្រូវតែធ្វើកែទម្រង់ការផ្តល់សេវាសាធារណៈជាបន្តបន្ទាប់ដើម្បីឱ្យស្រប ទៅនឹងនិន្នាការរបស់សកល និងឆ្លើយតបទៅនឹងសេចក្តីត្រូវការរបស់ប្រជាពលរដ្ឋ។ រាជរដ្ឋាភិបាល កម្ពុជាបានធ្វើការកែលម្អការផ្តល់សេវាសាធារណៈជូនប្រជាពលរដ្ឋដោយបង្កើតរដ្ឋាភិបាលឱ្យកាន់តែ ជិតជាមួយប្រជាពលរដ្ឋ តាមរយៈកំណែទម្រង់វិមជ្ឈការ និងវិសហមជ្ឈការដែលការទទួលខុសត្រូវ ក្នុងការផ្តល់សេវាសាធារណៈរបស់រដ្ឋាភិបាលត្រូវបានផ្ទេរជូនរដ្ឋបាលថ្នាក់ក្រោមជាតិរួមមាន ឃុំ សង្កាត់ ក្រុង ស្រុក ខណ្ឌ និងរាជធានីខេត្ត ដើម្បីអនុវត្ត។

នៅឆ្នាំ២០០២ រាជរដ្ឋាភិបាលនៃព្រះរាជាណាចក្រកម្ពុជាបានចាប់ផ្តើមអនុវត្តនូវកំណែ ទម្រង់វិមជ្ឈការ និងវិសហមជ្ឈការ ដោយអភិបាលកិច្ចនៅរដ្ឋបាលថ្នាក់ក្រោមជាតិ មានកែសម្រួល ជាច្រើន។ នៅឆ្នាំ២០០៥ រាជរដ្ឋាភិបាលកម្ពុជាបានអនុម័តក្របខ័ណ្ឌយុទ្ធសាស្ត្រស្តីពីវិមជ្ឈការ និង វិសហមជ្ឈការ ដើម្បីផ្សព្វផ្សាយអំពីគោលបំណងនៃការកែទម្រង់វិមជ្ឈការ និងវិសហមជ្ឈការរួម មាន ចក្ខុវិស័យ គោលដៅនៃយុទ្ធសាស្ត្រ វិសាលភាព របៀបរៀបចំចរនាសម្ព័ន្ធ និងយន្តការ និង នីតិវិធីនៃការអនុវត្ត និងការគ្រប់គ្រងការងាររបស់រដ្ឋបាលថ្នាក់ក្រោមជាតិ។ ជាមួយគ្នានេះ រាជរដ្ឋាភិបាលបានរៀបចំបង្កើតគណៈកម្មាធិការជាតិ សម្រាប់ការអភិវឌ្ឍតាមបែបប្រជាធិបតេយ្យ នៅថ្នាក់ក្រោមជាតិ ដើម្បីអនុវត្តច្បាប់ស្តីពីការគ្រប់គ្រងរដ្ឋបាល រាជធានី ខេត្ត ក្រុង ស្រុក ខណ្ឌ ច្បាប់ស្តីពីគ្រប់គ្រងរដ្ឋបាលឃុំ សង្កាត់ និងគោលនយោបាយកំណែទម្រង់វិមជ្ឈការ និងវិសហមជ្ឈការ នៅក្នុងឆ្នាំ២០០៨។

ការកសាងជំនឿ និងទំនុកចិត្តពីប្រជាពលរដ្ឋ គឺជាចំណុចអាទិភាព ដែលរាជរដ្ឋាភិបាល ចាំបាច់ត្រូវតែយកចិត្តទុកដាក់ ពិនិត្យ និងកែលម្អទៅលើគុណភាព ប្រសិទ្ធភាព និងស័ក្តិសិទ្ធភាព នៃការផ្តល់សេវាសាធារណៈជូនប្រជាពលរដ្ឋឱ្យកាន់តែប្រសើរឡើង។ បន្ថែមពីនេះ ការរីកចម្រើន

ខាងវិស័យឯកជន គឺជាស្ថានភាពមួយដែលតម្រូវឱ្យរដ្ឋាភិបាលត្រូវតែពង្រឹងស្ថាប័ន និងគូនាទី របស់ខ្លួន ដើម្បីកែលម្អការផ្តល់សេវាសាធារណៈជូនផ្នែកឯកជន ដែលជាដៃគូរបស់ខ្លួនក្នុងកិច្ច អភិវឌ្ឍប្រទេសជាតិ។

ការកែលម្អសេវាសាធារណៈ មានន័យថាជាវិធានការជាក់ស្តែងមួយនៅក្នុងក្របខ័ណ្ឌ កំណែទម្រង់ដើម្បីនាំទៅដល់គោលដៅ ឬស្ថានភាពមួយដែលប្រជាពលរដ្ឋអាចទទួលបានសេវា សាធារណៈ ទាន់ពេលវេលា មានតម្លាភាព ប្រសិទ្ធភាព តម្លៃសមរម្យ និងឆ្លើយតបទៅនឹងតម្រូវការ តាមរយៈការកែលម្អនីតិវិធីផ្តល់សេវាសាធារណៈ ជូនប្រជាពលរដ្ឋតាមរបៀបសាមញ្ញ មានគុណភាព និងចំណាយអស់តិច ហើយអាចសម្រួលឱ្យប្រជាពលរដ្ឋទទួលបាន សេវាសាធារណៈទាន់ពេលវេលា។ ការកែលម្អសេវាសាធារណៈ ត្រូវធ្វើឡើងទៅតាមសភាពការណ៍ជាក់ស្តែង និងជាជំហានៗ ដើម្បីប្រែ ក្លាយសេវាសាធារណៈឱ្យមានគុណភាពល្អ តម្លៃសមរម្យ សាមញ្ញ អាចជឿទុកចិត្តបាន ឆ្លើយតប ទាន់ពេលវេលាទៅនឹងតម្រូវការ និងបង្កលក្ខណៈងាយស្រួលដល់អ្នកប្រើប្រាស់សេវា។

ដើម្បីធានាដល់គុណភាពនៃការផ្តល់សេវាសាធារណៈ រាជរដ្ឋាភិបាលបានអនុម័តគោល នយោបាយស្តីពីការផ្តល់សេវាសាធារណៈ នាថ្ងៃទី០៥ ខែឧសភា ឆ្នាំ២០០៦ សម្រាប់ជាគោល ការណ៍រួមក្នុងការកែលម្អការផ្តល់សេវាជូនប្រជាពលរដ្ឋ។ គោលនយោបាយនេះ បានផ្ដោតទៅលើ គោលដៅចំនួន ៥ រួមមាន ១).ធានាភាពងាយស្រួលក្នុងការទទួលយកសេវាទៅប្រើប្រាស់ ២).ផ្ដោតទៅលើតម្រូវការជាក់ស្តែងរបស់អ្នកប្រើប្រាស់សេវា ៣).ផ្តល់សេវាឱ្យទឹកនៃតម្រូវ ការរបស់អ្នកប្រើប្រាស់សេវា ៤).ត្រូវមានតម្លាភាព និងការទទួលខុសត្រូវក្នុងការផ្តល់សេវា និង ៥).គុណភាព និងប្រសិទ្ធភាពនៃសេវា។ ដើម្បីសម្រេចបានគោលដៅទាំង ៥ នៃគោលនយោបាយ នេះ តម្រូវអោយមន្ត្រីរាជការផ្លាស់ប្តូរឥរិយាបថ ស្ថាប័នត្រូវរៀបចំប្រព័ន្ធអនុវត្តការងារនិងរបៀបក្នុង ការផ្តល់សេវាសាធារណៈ និងធនធានជាចាំបាច់។ ក្នុងន័យនេះ រដ្ឋបាលសាធារណៈត្រូវតែធ្វើការកែ ទម្រង់ស៊ីជម្រៅ ដើម្បីប្រែក្លាយខ្លួនទៅជាអ្នកផ្តល់សេវាដ៏មានប្រសិទ្ធភាព និងជាដៃគូអភិវឌ្ឍន៍ដែល អាចជឿទុកចិត្តបាន។

ដូចបានបញ្ជាក់នៅក្នុងគោលនយោបាយស្តីពីការផ្តល់សេវាសាធារណៈរួចហើយថា គុណសម្បត្តិនៃឥរិយាបថមន្ត្រីរាជការត្រូវមានលក្ខណៈសម្បត្តិស្នូលសំខាន់ៗបួនដូចខាងក្រោម ដើម្បីបម្រើប្រជាពលរដ្ឋអោយបានកាន់តែល្អប្រសើរឡើង៖

- ១.ឆន្ទៈម្ចាស់ការខិតខំបំពេញកិច្ចការដែលត្រូវធ្វើអស់ពីលទ្ធភាព
- ២.មនសិការវិជ្ជាជីវៈ ដើម្បីធានាបាននូវសមត្ថភាពការងារប្រកបដោយប្រសិទ្ធភាព និង គណនេយ្យភាព
- ៣.ភក្តីភាពចំពោះប្រជាពលរដ្ឋ និងចំពោះស្ថាប័នរដ្ឋ

៤.វប្បធម៌សេវាសាធារណៈ ដោយត្រូវឆ្លើយតបទៅនឹងតម្រូវការជាក់ស្តែងរបស់ប្រជាពលរដ្ឋ និងកែប្រែរបៀបរបបនៃការបំពេញការងារ ក្នុងគោលបំណងបម្រើប្រជាពលរដ្ឋ អោយបានកាន់តែល្អប្រសើរឡើង។

ការអនុវត្តគោលនយោបាយស្តីពីការផ្តល់សេវាសាធារណៈនេះ ទាមទារឱ្យមានការចូលរួមយ៉ាងសកម្មពីគ្រប់ក្រសួង ស្ថាប័ន អាជ្ញាធរដែនដីគ្រប់លំដាប់ថ្នាក់ មន្ត្រីរាជការ ព្រមទាំងភាគីពាក់ព័ន្ធទាំងអស់ ដើម្បីធានាដល់ ការបម្រើប្រជាពលរដ្ឋឱ្យបានកាន់តែល្អប្រសើរឡើង។ ការកែទម្រង់ការផ្តល់សេវាសាធារណៈពីមួយដំណាក់កាល ទៅមួយដំណាក់កាល បានធ្វើឱ្យប្រជាពលរដ្ឋមានការសាទរ និងពេញចិត្តក្នុងការផ្តល់សេវាសាធារណៈរបស់រដ្ឋបាល ថ្នាក់ជាតិ និងថ្នាក់ក្រោមជាតិ ប៉ុន្តែទោះបីជា រដ្ឋបាលសាធារណៈបានឆ្លងកាត់នូវការផ្លាស់ប្តូរ និងការធ្វើកំណែទម្រង់ ជាបន្តបន្ទាប់យ៉ាងណាក៏ដោយ ក៏មិនទាន់បានឆ្លើយតបបានទាំងស្រុងនៅឡើយទៅនឹងតម្រូវការរបស់ប្រជាពលរដ្ឋ។ ហេតុដូច្នេះ រដ្ឋបាលថ្នាក់ក្រោមជាតិ ត្រូវតែត្រួតពិនិត្យមើលឡើងវិញនូវការផ្តល់សេវានីមួយៗ របស់ខ្លួនអោយកាន់តែឆ្លើយតបបានទៅនឹងតម្រូវការ មានប្រសិទ្ធភាព តម្លាភាព ភាពងាយស្រួល ភាពរាក់ទាក់ និងទាន់ពេលវេលា ក្នុងគោលដៅលើកកម្ពស់គុណភាពសេវាសាធារណៈជូនប្រជាពលរដ្ឋ។

១.២ ការផ្តួចផ្តើម

រាជរដ្ឋាភិបាលកម្ពុជា បានផ្តោតសំខាន់លើកម្មវិធីកំណែទម្រង់ជាសកម្មភាពរបស់ប្រទេសកម្ពុជា ដែលត្រូវតែសកម្មក្នុងការរៀបចំកម្មវិធី តាមដានត្រួតពិនិត្យលើការអនុវត្តកម្មវិធី និងរៀបចំវាយតម្លៃដើម្បីកែលម្អកម្មវិធី។ ទន្ទឹមនឹងនេះ ការកែលម្អនៃការផ្គត់ផ្គង់សេវាកម្ម គឺជាផ្នែកមួយនៃអាទិភាពគន្លឹះរបស់ប្រទេសកម្ពុជា ដើម្បីលើកកម្ពស់គុណភាពនៃការផ្គត់ផ្គង់សេវាកម្ម និងទទួលបានភាពពេញចិត្តពីប្រជាពលរដ្ឋ។ កំណែទម្រង់វិមជ្ឈការ និងវិសហមជ្ឈការ បច្ចុប្បន្នដែលយើងបានដឹងគ្រប់គ្នាថា គឺការអភិវឌ្ឍតាមបែបប្រជាធិបតេយ្យថ្នាក់ក្រោមជាតិដែលមានគោលបំណងនាំយកការសម្រេចចិត្តនានាទៅជិតប្រជាជនដែលជាអ្នកប្រើសេវាសាធារណៈនេះ។ កំណែទម្រង់រដ្ឋបាលសាធារណៈគឺជាការផ្តល់រចនាសម្ព័ន្ធគ្រប់គ្រងជាក់លាក់ និងការលើកទឹកចិត្តដល់អ្នកផ្តល់សេវា។

ដើម្បីតាមដានត្រួតពិនិត្យ និងកែលម្អការផ្តល់សេវាសាធារណៈ រាជរដ្ឋាភិបាលកម្ពុជាបានដាក់ចេញនូវគោលនយោបាយស្តីពីការផ្តល់សេវាសាធារណៈ និងបានប្រគល់សិទ្ធិជូនក្រុមប្រឹក្សាកំណែទម្រង់រដ្ឋបាលនូវភារកិច្ច និងតួនាទីក្នុងការផ្តួចផ្តើមគំនិត សម្របសម្រួល ជំរុញ និងឃ្លាំមើលការអនុវត្តទាំងផ្នែកបច្ចេកទេស និងបទពិសោធន៍ ហើយរួមទាំងសហការគ្នាយ៉ាងជិតស្និទ្ធជាមួយក្រសួងស្ថាប័ន និងអាជ្ញាធរខេត្ត ក្រុង ក្នុងការអនុវត្តគោលនយោបាយ ប្រកបដោយភាពជោគជ័យ។

តាមរយៈកម្មវិធីកំណែទម្រង់សេវាសាធារណៈរបស់រាជរដ្ឋាភិបាលកម្ពុជា គ្រប់ក្រសួង ស្ថាប័ន និងអាជ្ញាធរ រាជធានី ខេត្ត គឺជាអ្នកទទួលខុសត្រូវទាំងស្រុងចំពោះគុណភាពនៃការផ្តល់សេវាសាធារណៈ

ដែលស្ថិតនៅក្រោម ដែនសមត្ថកិច្ចរបស់ខ្លួន ហើយរដ្ឋមន្ត្រីនៃក្រសួងស្ថាប័ននីមួយៗ គឺជាអ្នកដឹកនាំ ធ្វើកំណែទម្រង់ក្នុងផ្នែករបស់ខ្លួន នៅក្នុងក្រសួង ស្ថាប័ន។ ហេតុដូច្នេះនេះ ការអនុវត្តគោល នយោបាយស្តីពីការផ្តល់សេវាសាធារណៈ ទាមទារឱ្យមានការចូលរួមយ៉ាងសកម្មពីគ្រប់ក្រសួង ស្ថាប័ន អាជ្ញាធរដែនដីគ្រប់លំដាប់ថ្នាក់ មន្ត្រីរាជការ កងកម្លាំងប្រដាប់អាវុធ សង្គមស៊ីវិល ព្រមទាំងភាគី ពាក់ព័ន្ធទាំងអស់ ក៏ដូចជាដៃគូអភិវឌ្ឍន៍នានារបស់កម្ពុជាក្នុងគោលដៅបម្រើ ប្រជាពលរដ្ឋឱ្យបាន កាន់តែល្អប្រសើរឡើងនូវគុណភាព ប្រសិទ្ធភាព និងការទទួលខុសត្រូវ។

បន្ថែមពីនេះ ភាពជោគជ័យនៃការអនុវត្តកម្មវិធីការងារកំណែទម្រង់សេវាសាធារណៈ ក៏ អាស្រ័យទៅលើធនធានមនុស្សដែលជាកត្តាសំខាន់ដើម្បីបង្កើនល្បឿននៃការផ្លាស់ប្តូរផ្នត់គំនិត និងទម្លាប់នៃការបំពេញការងាររបស់មន្ត្រីរាជការពីអ្នកត្រួតត្រាគេទៅជាអ្នកផ្តល់សេវា និងការផ្លាស់ ប្តូរប្រកបដោយនិរន្តរភាព និងពង្រឹងភាពជាអ្នកដឹកនាំ និងភាពជាម្ចាស់របស់កម្ពុជា។ ការរៀបចំ ប្រព័ន្ធអនុវត្តការងារផ្ទៃក្នុង ក៏ជាកត្តាសំខាន់ដែលដើរតួនាទីសម្របសម្រួលក្នុងការអនុវត្តការងារ និងការតាមដានត្រួតពិនិត្យទៅលើការអនុវត្តការងារផងដែរ។

យើងអាចចែករំលែកនូវទស្សនទាន និងចក្ខុវិស័យមួយចំនួនស្តីពីការធ្វើទំនើបកម្មវិស័យ សាធារណៈដែលពាក់ព័ន្ធនឹងយើងទាំងអស់គ្នា និងដែលប្រទេសកម្ពុជាកំពុងតែតម្រង់ទិសដើម្បី ធានានូវការរីកចម្រើនប្រកបដោយចីរភាព និងមានតួនាទីកាន់តែសំខាន់ឡើងនៅតំបន់ និងលើឆាក អន្តរជាតិ ។

បទពិសោធន៍នៃការធ្វើកំណែទម្រង់រដ្ឋបាលសាធារណៈនៅក្នុងអំឡុងពេល ប៉ុន្មានទសវត្ស ចុងក្រោយនេះ បង្ហាញឱ្យឃើញថាភាពជោគជ័យនៃកំណែទម្រង់ គឺអាស្រ័យលើកត្តាមួយចំនួនដូចជា៖

- ការផ្លាស់ប្តូរឥរិយាបថ វប្បធម៌ និងរបៀបធ្វើការងាររបស់ភ្នាក់ងារសាធារណៈ (មន្ត្រីរាជការនិងស្ថាប័ន)។
- កិច្ចប្រឹងប្រែងធ្វើទំនើបកម្មត្រូវតែស្របទៅនឹងបរិបទ តម្រូវការ និងកាលៈទេសៈ របស់ប្រទេស
- រដ្ឋត្រូវយល់ច្បាស់ពីភាពសកម្មប្រកបដោយថាមពលរបស់ប្រព័ន្ធរដ្ឋបាលសាធារណៈ ផ្ទាល់របស់ ខ្លួនមុននឹងបង្កើតយុទ្ធសាស្ត្រកំណែទម្រង់ត្រឹមត្រូវមួយ។ អាជ្ញាធរសា ធារណៈត្រូវចងចាំផងដែរថាអភិបាលកិច្ចសាធារណៈ និងរដ្ឋបាលសាធារណៈមិន អាចកាត់ផ្តាច់ចេញពីគ្នាបាននោះទេ
- ការធ្វើទំនើបកម្មការងារសាធារណៈសំដៅផងដែរលើការងាររបស់មន្ត្រីរាជការ ក្នុងនោះរួមមានការធ្វើវិមជ្ឈការការទទួលខុសត្រូវលើផ្នែកធនធានមនុស្សដើម្បី

បង្កើនភាពទន់ភ្លន់ក្នុងការគ្រប់គ្រង ការផ្តល់ប្រាក់កម្រៃ និងឧបត្ថម្ភតាមសមត្ថភាព និងការ ផ្លាស់ប្តូរនៅក្នុងមុខងារសាធារណៈ។

សេវាសាធារណៈ គឺសំដៅដល់គ្រប់សកម្មភាពទាំងឡាយដែលធ្វើឡើងដោយស្ថាប័នមាន សមត្ថកិច្ច និងស្ថាប័នទទួលសមត្ថកិច្ចក្នុងគោលដៅបម្រើផលប្រយោជន៍សាធារណៈ។ ស្ថាប័នមាន សមត្ថកិច្ចសំដៅដល់ស្ថាប័ន រដ្ឋ ឬភ្នាក់ងាររដ្ឋ ឬអាជ្ញាធរគ្រប់ លំដាប់ថ្នាក់ទាំងអស់របស់រដ្ឋដែល បំពេញការងារតាមដែនសមត្ថកិច្ចរបស់ខ្លួន។ ស្ថាប័នទទួលសមត្ថកិច្ចសំដៅដល់ផ្នែកឯកជន និង សង្គមស៊ីវិលនឹងទទួលបានសិទ្ធិ និងភារកិច្ចពីរដ្ឋ ហើយដែលស្ថិតនៅក្រោមការគ្រប់គ្រងត្រួតពិនិត្យ របស់រដ្ឋ ឬភ្នាក់ងាររដ្ឋ។ សេវាសាធារណៈមានវិសាលភាពគ្រប់បណ្តប់លើសេវាវាងស្ថាប័នរដ្ឋ ជាមួយស្ថាប័នរដ្ឋ និងសេវាវាងរដ្ឋជាមួយប្រជាពលរដ្ឋ។ សេវារដ្ឋបាល សំដៅលើសកម្មភាពរបស់ អាជ្ញាធរសាធារណៈក្នុងការផ្តល់ឯកសារ លិខិតស្នាម ការអនុញ្ញាតផ្សេងៗជូនសាធារណជន តាមការ កំណត់ នៃច្បាប់ និងលិខិតបទដ្ឋានជាធរមាន។ ដូចនេះ ការផ្តល់សេវាកម្មត្រូវតែប្រកបទៅដោយ គុណភាព ភាពសាមញ្ញ ប្រសិទ្ធភាព ភាពអាចជឿទុកចិត្តបាន ភាពឆាប់រហ័ស ឆ្លើយតបទាន់ពេល វេលាទៅនឹងសេចក្តីត្រូវការមានភាពងាយស្រួល និងមានការចូលរួមពីអ្នកប្រើប្រាស់សេវា។

ជាទូទៅ តាមការសិក្សាស្រាវជ្រាវពីការអនុវត្តការផ្តល់សេវាកម្មនៅក្នុងរដ្ឋបាលខណ្ឌនានា នៅក្នុងព្រះរាជាណាចក្រកម្ពុជា បានជួបប្រទះនូវបញ្ហាប្រឈមមួយចំនួន ដែលរួមមាន សមត្ថភាព មន្ត្រីនៅក្នុងការអនុវត្តការងារនៅមានកម្រិត ហេដ្ឋារចនាសម្ព័ន្ធ ការសម្របសម្រួលក្នុងការអនុវត្ត ការងារនៅមានកម្រិត ប្រព័ន្ធបច្ចេកវិទ្យាព័ត៌មាននៅមានកង្វះខាតដែលមិនទាន់ឆ្លើយតបទៅនឹង ស្ថានភាពបច្ចុប្បន្ន ការយល់ដឹងរបស់ប្រជាពលរដ្ឋនៅមានកម្រិត ដូច្នេះហើយទើបរាជរដ្ឋាភិបាល បានខិតខំធ្វើការកំណែទម្រង់ប្រព័ន្ធរដ្ឋបាលសាធារណៈដើម្បីពង្រឹងប្រសិទ្ធភាព ស័ក្តិសិទ្ធភាព និង ប្រកបដោយភាពសន្សំសំចៃជូនប្រជាពលរដ្ឋ (Sok et al., 2020)។ អាស្រ័យហេតុនេះ យើងបាន ដឹងអំពីទិដ្ឋភាពទូទៅនៃសេវាកម្មសាធារណៈ និងភាពចាំបាច់នៃសេវាកម្មសាធារណៈ ប៉ុន្តែយើងពុំ ទាន់បានដឹងនៅឡើយទេថា លទ្ធភាព និងលទ្ធផលដែលទទួលបានអំពីការផ្តល់សេវារបស់ខណ្ឌ ទទួលគោកមានសភាពបែបណានោះទេ។ ដូច្នេះដើម្បីពិនិត្យ និងវាស់ស្ទង់ទៅលើកម្រិតនៃការអនុវត្ត ការងាររបស់រដ្ឋបាលខណ្ឌទទួលគោកត្រូវបានឆ្លើយតបនឹងភាពពេញចិត្តរបស់ប្រជាពលរដ្ឋ ការសិក្សា ស្រាវជ្រាវនេះតម្រូវឱ្យមានការឆ្លើយតបពីប្រជាពលរដ្ឋដែលរស់នៅក្នុងខណ្ឌទទួលគោកផ្ទាល់ ដើម្បី ទទួលបាននូវតម្រូវការពិតប្រាកដជាក់ស្តែងនិងស្របទៅនឹងគោលការណ៍អភិបាលកិច្ចល្អ និងគោល នយោបាយជាយុទ្ធសាស្ត្ររបស់រាជរដ្ឋាភិបាល និងជាពិសេសដើម្បីការអភិវឌ្ឍនៅពេលអនាគត។

១.៣ សំណួរស្រាវជ្រាវ

ការសិក្សាស្រាវជ្រាវនេះ នឹងឆ្លើយតបទនឹងសំណួរស្រាវជ្រាវដូចខាងក្រោម៖

- តើអ្វីជាគុណភាពរបស់សេវាកម្ម និងភាពពេញចិត្តរបស់ប្រជាពលរដ្ឋនៅ ខណ្ឌទួលគោក ?
- តើការអនុវត្តការផ្តល់សេវាសាធារណៈស្របទៅតាមបទប្បញ្ញត្តិដែរឬទេ ?
- តើការអនុវត្តគុណភាពសេវាកម្មនៅខណ្ឌទួលគោក មានប្រសិទ្ធភាពដែររឺទេ ?
- តើអ្វីជាផលប៉ះពាល់ នៃគុណភាពសេវាកម្មទៅលើភាពពេញចិត្តរបស់ពលរដ្ឋនៅខណ្ឌទួលគោក ?
- តើកត្តាអ្វីខ្លះដែលនាំឱ្យប៉ះពាល់ដល់ភាពពេញចិត្តរបស់ប្រជាពលរដ្ឋទៅលើគុណភាពសេវាកម្មរបស់ខណ្ឌទួលគោក ?

១.៥ កម្មវត្ថុនៃការសិក្សា

កម្មវត្ថុនៃការសិក្សាស្រាវជ្រាវមានដូចខាងក្រោម៖

- សិក្សាស្វែងយល់លើក្របខណ្ឌយុទ្ធសាស្ត្រ គោលនយោបាយ និងបទដ្ឋានគតិយុត្តក្នុងការលើកកម្ពស់គុណភាពការផ្តល់សេវាសាធារណៈជូនប្រជាពលរដ្ឋ ដែលដាក់ចេញដោយរាជរដ្ឋាភិបាល។
- សិក្សាស្វែងយល់អំពីយន្តការ និងនីតិវិធីក្នុងការអនុវត្តការងាររបស់រដ្ឋបាលខណ្ឌទួលគោក។
- សិក្សាស្វែងយល់អំពីគុណភាពរបស់សេវាកម្ម និងភាពពេញចិត្តរបស់ប្រជាពលរដ្ឋនៅខណ្ឌទួលគោក។
- សិក្សាស្វែងយល់អំពីប្រសិទ្ធភាពនៃគុណភាពសេវាកម្ម នៅខណ្ឌទួលគោក។
- វិភាគនិងវាយតម្លៃផលប៉ះពាល់នៃគុណភាពសេវាកម្មទៅលើភាពពេញចិត្តរបស់ប្រជាពលរដ្ឋនៅខណ្ឌទួលគោក។
- វិភាគ និងវាយតម្លៃប្រសិទ្ធភាពនៃភាពពេញចិត្តចំពោះគុណភាពសេវានៅខណ្ឌទួលគោក។
- ទាញសេចក្តីសន្និដ្ឋាននិងផ្តល់នូវអនុសាសន៍នៃផលប៉ះពាល់នៃគុណភាពសេវាកម្ម លើភាពពេញចិត្តរបស់ប្រជាពលរដ្ឋចំពោះអាជ្ញាធរមូលដ្ឋាននៅខណ្ឌទួលគោក។

១.៦ ដែនកំណត់ និងវិសាលភាពនៃការស្រាវជ្រាវ

ដោយរាជរដ្ឋាភិបាលបានដាក់ចេញនូវកម្មវិធីកំណែទម្រង់រដ្ឋបាលសាធារណៈ ដែលក្នុងនោះការកែលម្អសេវាសាធារណៈ គឺជាផ្នែកមួយនៃយុទ្ធសាស្ត្ររបស់រាជរដ្ឋាភិបាលក្នុងការបង្កើតរាជរដ្ឋាភិបាលឱ្យជិតនឹងប្រជាពលរដ្ឋ។ ហេតុដូច្នេះនេះ ការសិក្សាស្រាវជ្រាវអំពីប្រធានបទស្តីពី “ការសិក្សាផលប៉ះពាល់នៃគុណភាពសេវាកម្មទៅលើការ ពេញចិត្តរបស់ពលរដ្ឋនៅខណ្ឌទួលគោក” នេះ គឺផ្តោតសំខាន់ទៅលើមន្ត្រីដែលបម្រើការងារនៅក្នុងរដ្ឋបាលខណ្ឌទួលគោក និងយន្តការ និងនីតិវិធីក្នុងការអនុវត្តការងាររបស់ខណ្ឌទួលគោកក្នុងការបម្រើសេវាកម្មសេវាសាធារណៈជូនប្រជាពលរដ្ឋ

ដើម្បីធ្វើការវាយតម្លៃទៅលើភាពពេញចិត្តរបស់ប្រជាពលរដ្ឋដែលមកទទួលសេវាកម្មពីរដ្ឋបាលខណ្ឌ ទួលគោក។ ការសិក្សាស្រាវជ្រាវនេះផ្ដោតសំខាន់តែលើ៖

- ការអនុវត្តស្របតាមក្របខណ្ឌយុទ្ធសាស្ត្រ គោលនយោបាយ និងបទដ្ឋានគតិយុត្ត ពាក់ព័ន្ធនឹងការផ្តល់សេវាសាធារណៈ
- ឥរិយាបថរបស់មន្ត្រីដែលបម្រើការផ្តល់សេវាកម្មជូនប្រជាពលរដ្ឋ។
- យន្តការ និងនីតិវិធីក្នុងការអនុវត្តការផ្តល់សេវាសាធារណៈរបស់ខណ្ឌទួលគោក។
- ការកំណត់ និងវាយតម្លៃផលប៉ះពាល់គុណភាពសេវាកម្ម និងភាពពេញចិត្តរបស់ ប្រជាពលរដ្ឋ។
- វិភាគផលប៉ះពាល់នៃការគុណភាពសេវាកម្មលើភាពពេញចិត្តរបស់ប្រជាពលរដ្ឋ។
- ការវិភាគទៅលើ បែបបទបំពេញការងាររបស់មន្ត្រី មុននិងក្រោយ ពេលមាន ការធ្វើកំណែទម្រង់សេវាកម្មសាធារណៈ។
- ការពិនិត្យមើលលើតួនាទីនៃការបំពេញសេវាកម្មសាធារណៈក្នុងការអភិវឌ្ឍន៍ សេដ្ឋកិច្ចប្រជាពលរដ្ឋនៅខណ្ឌទួលគោក។
- ការសិក្សាស្វែងយល់ពីបទពិសោធការងារអនុវត្តជាក់ស្តែងនៅខណ្ឌទួលគោក។
- ការចុះសម្ភាសន៍មន្ត្រីដែលបម្រើការងារនៅរដ្ឋបាលខណ្ឌទួលគោក និងប្រជាពលរដ្ឋ ដែលមកទទួលសេវាសាធារណៈនៅខណ្ឌទួលគោក។

ទន្ទឹមនឹងនេះ ដើម្បីទទួលបានទិន្នន័យបឋម ក្នុងការវិភាគ និងវាយតម្លៃទៅលើភាពពេញ ចិត្តរបស់ប្រជាពលរដ្ឋលើគុណភាពសេវាកម្មរបស់រដ្ឋបាលខណ្ឌទួលគោកឱ្យសមស្របទៅនឹងទំហំ នៃខណ្ឌទួលគោក ការសិក្សានេះត្រូវបានកំណត់ទំហំសំណាកអ្នកឆ្លើយតបចំនួន ៣៩៥គ្រួសារ ដែលជាប្រជាពលរដ្ឋរស់នៅក្នុង ខណ្ឌទួលគោក។

១.៧ សារៈសំខាន់នៃការស្រាវជ្រាវ

សេវាសាធារណៈ គឺជាសេវាមួយដែលមិនអាចខ្វះបានក្នុងការបំពេញតម្រូវការរស់នៅរបស់ ប្រជាពលរដ្ឋគ្រប់មជ្ឈដ្ឋាន។ ដោយសារមានកំណើនប្រជាជនពីមួយទៅមួយឆ្នាំ អ្នកសង្កេត និងអ្នក ឃ្លាំមើលពីការបំពេញសេវាកម្មសាធារណៈកំពុងមានការចាប់អារម្មណ៍ខ្លាំងឡើងលើផលប៉ះពាល់ សេដ្ឋកិច្ចនៃសាធារណៈថ្នាក់ជាតិ និងថ្នាក់មូលដ្ឋាន។ សេវាសាធារណៈមិនត្រឹមតែជួយបង្កើត ឱកាសការងារប៉ុណ្ណោះទេ ថែមទាំងអាចជួយសម្រួលលក្ខណៈងាយស្រួលដល់ប្រជាពលរដ្ឋក្នុង ការប្រកបរបររកទទួលបានប្រចាំថ្ងៃផងដែរ។ ផលប៉ះពាល់សេដ្ឋកិច្ចជាកត្តាសំខាន់ក្នុងការសម្រេច ចិត្ត និងការគ្រប់គ្រងផងដែរក្នុងវិស័យសាធារណៈ។ ដូច្នេះ រដ្ឋបាលថ្នាក់ក្រោមជាតិ ត្រូវយកចិត្ត ទុកដាក់ស្វែងយល់ពីសារៈសំខាន់ទាក់ទងវិស័យសេវាសាធារណៈចំពោះមូលដ្ឋានដែលពួកគេគ្រប់គ្រង

រួមទាំងការរួមចំណែករបស់វិស័យសាធារណៈចំពោះសកម្មសេដ្ឋកិច្ច ក្នុងតំបន់។ ហេតុដូច្នេះ ការសិក្សាស្រាវជ្រាវ នឹងផ្តល់នូវអត្ថប្រយោជន៍ ដូចមានរៀបរាប់ខាងក្រោមនេះ៖

ចំពោះនាងខ្ញុំ

- ទទួលបាននូវចំណេះដឹងបន្ថែម និងកាន់តែស៊ីជម្រៅពាក់ព័ន្ធនឹងផលប៉ះពាល់របស់គុណភាពសេវាកម្មទៅលើភាពពេញចិត្តរបស់ប្រជាពលរដ្ឋ ដោយផ្សារភ្ជាប់ជាមួយនឹងទ្រឹស្តី
- យល់ដឹងអំពីការដាក់ឱ្យអនុវត្តក្របខណ្ឌយុទ្ធសាស្ត្រ និងគោលនយោបាយកំណែទម្រង់ការផ្តល់សេវាសាធារណៈ និងការអនុវត្តជាក់ស្តែង
- ទទួលបានបទពិសោធន៍ជាក់ស្តែងនៅក្នុងការអនុវត្តការងារការផ្តល់សេវាសាធារណៈនៅរដ្ឋបាលខណ្ឌទួលគោក
- យល់ដឹងអំពីកត្តាដែលនាំឱ្យប៉ះពាល់ដល់ភាពពេញចិត្តរបស់ប្រជាពលរដ្ឋទៅលើការផ្តល់សេវាសាធារណៈ
- ពង្រឹងនូវសមត្ថភាពក្នុងការសិក្សាស្រាវជ្រាវ ប្រមូលទិន្នន័យដែលជាកត្តាសំខាន់ក្នុងការរៀបចំនិក្ខេបបទនេះ។

ចំពោះនិស្សិត និងអ្នកស្រាវជ្រាវ

- ផ្តល់ជាឯកសារស្រាវជ្រាវបែបវិទ្យាសាស្ត្រមួយថ្មីថែមទៀត ដែលបំពេញឱ្យសេចក្តីត្រូវការជាចាំបាច់ដល់មជ្ឈដ្ឋានអ្នកសិក្សាស្រាវជ្រាវ ដែលបាននឹងកំពុងជួបប្រទះកង្វះខាតនាពេលបច្ចុប្បន្ន។

ចំពោះមជ្ឈដ្ឋានទូទៅ

- ចូលរួមផ្សព្វផ្សាយអំពីក្របខណ្ឌយុទ្ធសាស្ត្រ និងគោលនយោបាយពាក់ព័ន្ធនឹងការលើកកម្ពស់ការផ្តល់សេវាសាធារណៈ
- ផ្តល់ជាព័ត៌មានទូទៅដល់សាធារណៈជនដែលមានបំណងចង់ដឹងអំពីការអនុវត្តការងារនៅរដ្ឋបាលខណ្ឌ ទួលគោក និងការផ្សារភ្ជាប់រវាងក្របខណ្ឌយុទ្ធសាស្ត្រ និងគោលនយោបាយ
- ស្វែងយល់អំពីការផ្តល់សេវាសាធារណៈជូនប្រជាពលរដ្ឋទូទៅ និងបញ្ហាប្រឈម
- ជួយអ្នករៀបចំផែនការ អ្នកបង្កើតគោលនយោបាយសមស្របសម្រាប់ ការអភិវឌ្ឍន៍វិស័យសេវាកម្មសាធារណៈ។

ចំពោះរដ្ឋបាលខណ្ឌទួលគោក

- ស្វែងយល់អំពីភាពខ្វះចន្លោះនៅក្នុងការអនុវត្តការងារការផ្តល់សេវាសាធារណៈជូនប្រជាពលរដ្ឋ
- ទទួលបាននូវមតិយោបល់កែលម្អ ដើម្បីពង្រឹងគុណភាពសេវាកម្មក្នុងការផ្តល់សេវាសាធារណៈជូនប្រជាពលរដ្ឋ និងភាពពេញចិត្តរបស់ប្រជាពលរដ្ឋ។
- ការកំណត់អត្តសញ្ញាណនិងគូសបញ្ជាក់ពីផលប៉ះពាល់ និងភាពពេញចិត្តរបស់ប្រជាពលរដ្ឋទៅលើសេវាកម្មសាធារណៈរបស់ខណ្ឌទួលគោក និងផ្តល់នូវដំណោះស្រាយសមស្រប និងទស្សនវិស័យនៃការអភិវឌ្ឍន៍សេវាកម្មសាធារណៈ
- ផ្តល់ជាគោលការណ៍ណែនាំដើម្បីអភិវឌ្ឍន៍វិស័យសេវាសាធារណៈក្នុងខណ្ឌទួលគោក និងទូទាំងខេត្ត ព្រម ទាំងឈានដល់ទូទាំងប្រទេស។

១.៨ គម្រោងនៃការសិក្សា

ជំពូកទី ១៖ គោលបំណងនៃជំពូកនេះគឺជាព័ត៌មានណែនាំរួមមាន ប្រវត្តិនៃការសិក្សាបញ្ហានៃសេចក្តីថ្លែងការណ៍ សំណួរស្រាវជ្រាវ គោលបំណងស្រាវជ្រាវ សារៈសំខាន់នៃការសិក្សាវិសាលភាពនៃការសិក្សា សម្មតិកម្ម និងប្លង់នៃការនៃការសិក្សាទាក់ទងនឹងប្រធានបទ គុណភាពសេវាសាធារណៈ និងភាពពេញចិត្តរបស់អតិថិជនចំពោះសេវាកម្មអាជ្ញាធរមូលដ្ឋាននៅខណ្ឌទួលគោក។

ជំពូកទី ២៖ គោលបំណងនៃជំពូកនេះ គឺដើម្បីពិនិត្យឡើងវិញនូវទ្រឹស្តីដែលទាក់ទងនឹងប្រធានបទ នៃការសិក្សាស្រាវជ្រាវ។ នៅក្នុងជំពូកនេះ ត្រូវបានបែងចែកជាបីផ្នែក រួមមាន ការរំលឹកទ្រឹស្តីទស្សនទាន ទាក់ទងនឹងនិយមន័យនៃពាក្យគន្លឹះសំខាន់ៗ ទាក់ទងនឹងគុណភាពសេវាសាធារណៈ ដើម្បីស្វែងយល់ពីភាពពេញចិត្តរបស់ ប្រជាពលរដ្ឋ និងកត្តាដែលនាំឱ្យមានភាពរីកចម្រើននៃគុណភាពសេវាសាធារណៈជូនប្រជាពលរដ្ឋ ដែលជាកត្តាមានសក្តានុពលសម្រាប់ការអភិវឌ្ឍន៍វិស័យសេវាសាធារណៈ។ នៅក្នុងទ្រឹស្តីនេះ គឺមានលក្ខណៈជាក់ស្តែង ទ្រឹស្តីបែបគោលគំនិត និងទ្រឹស្តីបែបពិសោធន៍ការសិក្សាផ្ដោតលើសក្តានុពលនៃគុណភាពសេវាសាធារណៈ និងភាពពេញចិត្តរបស់អ្នកទទួលសេវាសាធារណៈឬសេវារដ្ឋបាល ដែលបានចូលរួមចំណែកក្នុងការបង្កើនការពេញចិត្តរបស់ប្រជាពលរដ្ឋ។ ចុងបញ្ចប់នៃជំពូកនេះការសន្និដ្ឋានត្រូវបានផ្តល់ឱ្យក្នុងសង្ខេបឡើងវិញ។

ជំពូកទី ៣៖ គោលបំណងនៃជំពូកនេះគឺដើម្បីបង្ហាញអំពីព័ត៌មានទូទៅរបស់ខណ្ឌទួលគោកដោយសារតែប្រធានបទនៃក្លែងបន្លំនេះពាក់ព័ន្ធទៅនឹងខណ្ឌទួលគោកដូច្នេះចាំបាច់ត្រូវតែសង្ខេបព័ត៌មានទូទៅរបស់ខណ្ឌ ទួលគោក។ សម្រាប់ជំពូកនេះត្រូវបានបែងចែកជា ២ ផ្នែក។ ផ្នែកទី១ ខណ្ឌទួលគោក ផ្នែកទី២ រចនាសម្ព័ន្ធនៃការគ្រប់គ្រង និងផ្នែកទី៣ តួនាទី និងភារកិច្ចរបស់ខណ្ឌទួលគោក។

ជំពូកទី ៤៖ គោលបំណងនៃជំពូកនេះ គឺជាការសិក្សាលើយុទ្ធសាស្ត្ររបស់រាជរដ្ឋាភិបាលនិងការអនុវត្តគោលការណ៍ និងយន្តការនីតិវិធីក្នុងការផ្តល់សេវារដ្ឋបាលតាមការិយាល័យច្រកចេញចូលតែមួយនៅក្នុងខណ្ឌទួលគោក។ នៅក្នុងជំពូកនេះ ត្រូវបានបែងចែកជា ផ្នែក។ ផ្នែកទី១

យុទ្ធសាស្ត្រកំណែទម្រង់រដ្ឋបាលសាធារណៈ។ ផ្នែកទី២ ទិដ្ឋភាពទូទៅ និងសារៈសំខាន់នៃការបង្កើតការិយាល័យច្រកចេញចូលតែមួយ។ ផ្នែកទី៣ គួនាទី និងភារកិច្ចរបស់ការិយាល័យច្រកចេញចូលតែមួយ។ ផ្នែកទី៤ ប្រភេទសេវាសាធារណៈ។ ផ្នែកទី៥ នីតិវិធី ក្នុងការផ្តល់សេវារដ្ឋបាលតាមការិយាល័យច្រកចេញចូលតែមួយ។ ផ្នែកទី៦ វិធីសាស្ត្រកែលម្អ។

ជំពូកទី ៥៖ គោលបំណងនៃជំពូកនេះគឺដើម្បីពន្យល់ពីវិធីសាស្ត្រដែលត្រូវបានប្រើក្នុងការសិក្សាបច្ចុប្បន្ន។ សម្រាប់គោលបំណងនៃជំពូកនេះត្រូវបានចែកជា ៦ ផ្នែក។ ផ្នែកទី១ ការកំណត់ទំហំសំណាក និងបច្ចេកទេសជ្រើសរើសសំណាក ផ្នែកទី២ ប្រភេទ និងប្រភពទិន្នន័យ ផ្នែកទី៣ ឧបករណ៍ក្នុងការវិភាគទិន្នន័យ ផ្នែកទី៤ នីតិវិធីនៃការប្រមូលទិន្នន័យ នៅផ្នែកទី៥ បរិយាយ និងការគណនាពីភាពទុកចិត្តនៃកម្រងសំណួរ និងផ្នែក៦ ចុងក្រោយ ជាសេចក្តីសន្និដ្ឋាន។

ជំពូកទី ៦៖ គោលបំណងនៃជំពូកនេះ គឺដើម្បីធ្វើការវិភាគទៅលើទិន្នន័យដែលបានប្រមូលពីប្រជាពលរដ្ឋ ដែលរស់នៅក្នុងខណ្ឌទួលគោក។ ដោយជំពូកនេះ ត្រូវបានបែងចែកជា ៣ ផ្នែកសំខាន់ៗ រួមមាន ផ្នែកទី១ វិភាគ អំពីអត្តសញ្ញាណអ្នកឆ្លើយតប, ផ្នែកទី២ វិភាគពីមធ្យមមេគុណដើម្បីកំណត់រកភាពលម្អៀងនៃរង្វាស់វិភាគតាម Regression ដើម្បីកំណត់ទំនាក់ទំនងរបស់អថេរមិនឯករាជ្យ និងអថេរឯករាជ្យ និងចុងក្រោយជាការបកស្រាយ លទ្ធផល។

ជំពូកទី ៧៖ ជំពូកនេះនឹងផ្តោតទៅលើការសង្ខេបដើម្បីកំណត់នូវចំណុចសំខាន់ៗនៃការផ្តល់សេវាសាធារណៈ នៅក្នុងការិយាល័យច្រកចេញចូលតែមួយ និងការបង្ហាញពីផលប៉ះពាល់នៃការអនុវត្តការងាររបស់មន្ត្រី ដើម្បីការស្រាវជ្រាវ និងការសន្និដ្ឋាន។ ជំពូកដដែលនេះ ត្រូវបានបែងចែកជា ៣ ផ្នែកតូចៗ ដូចជា៖ ផ្នែកទី១ ការសង្ខេបអំពីលទ្ធផល ផ្នែកទី២ សេចក្តីសន្និដ្ឋាន និងអនុសាសន៍ និងផ្នែកទី៣ ការស្រាវជ្រាវអនាគត។

ជំពូកទី ២

ការរំលឹកទ្រឹស្តី

២.១ សេចក្តីផ្តើម

គោលបំណងនៃជំពូកនេះ គឺដើម្បីពិនិត្យឡើងវិញនូវទ្រឹស្តីដែលទាក់ទងនឹងប្រធានបទនៃការសិក្សាស្រាវជ្រាវ។ នៅក្នុងជំពូកនេះ ត្រូវបានបែងចែកជាបីផ្នែករួមមាន ការរំលឹកទ្រឹស្តីទស្សនទានទាក់ទងនឹងនិយមន័យ នៃពាក្យគន្លឹះសំខាន់ៗ ទាក់ទងនឹងគុណភាពសេវាសាធារណៈ ដើម្បីស្វែងយល់ពីភាពពេញចិត្តរបស់ប្រជាពលរដ្ឋ និងកត្តាដែលនាំឱ្យមានភាពរីកចម្រើននៃគុណភាពសេវាសាធារណៈជូនប្រជាពលរដ្ឋ ដែលជាកត្តាដ៏មានសក្តានុពលសម្រាប់ការអភិវឌ្ឍន៍វិស័យសេវាសាធារណៈ។ នៅក្នុងទ្រឹស្តីនេះ គឺមានលក្ខណៈជាក់ស្តែង ទ្រឹស្តីបែបគោលគំនិត និងទ្រឹស្តីបែបពិសោធន៍ការសិក្សាផ្ដោតលើសក្តានុពលនៃគុណភាពសេវាសាធារណៈ និងភាពពេញចិត្តរបស់អ្នកទទួលសេវាសាធារណៈឬសេវារដ្ឋបាល ដែលបានចូលរួមចំណែកក្នុងការបង្កើនការពេញចិត្តរបស់ប្រជាពលរដ្ឋ។ ចុងបញ្ចប់នៃជំពូកនេះការសន្និដ្ឋានត្រូវបានផ្តល់ឱ្យក្នុងសង្ខេបឡើងវិញ។

២.២ ពាក្យគន្លឹះ

ការស្វែងយល់ពីការពេញចិត្តរបស់ប្រជាពលរដ្ឋចំពោះសេវាសាធារណៈ គឺជាបញ្ហាចម្រុះដែលគ្របដណ្តប់ លើគ្រប់ទិដ្ឋភាព រួមទាំងគុណភាពសេវាកម្ម ភាពងាយស្រួល ការឆ្លើយតប និងប្រសិទ្ធភាពរួម។ ការពេញចិត្តរបស់ប្រជាពលរដ្ឋចំពោះសេវាសាធារណៈ គឺជាការវាស់វែងដ៏សំខាន់នៃការអនុវត្តរបស់រដ្ឋាភិបាល និងជាកត្តាជំរុញដ៏សំខាន់នៃការជឿទុកចិត្តលើស្ថាប័នសាធារណៈ។ ភាពស្មើគ្នានៃផ្តល់សេវាកម្មជូនប្រជាពលរដ្ឋ សំដៅលើ របៀបនៃការផ្តល់សេវាសាធារណៈប្រកបដោយប្រសិទ្ធភាព និងស័ក្តិសិទ្ធភាពក្នុងការបំពេញតម្រូវការ និងការរំពឹងទុករបស់ប្រជាពលរដ្ឋនៅក្នុងសហគមន៍។

ដើម្បីឈានទៅរកការសិក្សាស្រាវជ្រាវលម្អិតបន្ថែមពាក់ព័ន្ធនឹងប្រធានបទនេះ ពាក្យគន្លឹះសំខាន់ៗត្រូវបានពន្យល់ ដើម្បីដើរតួជាផ្នែកមួយនៃលក្ខណៈវិនិច្ឆ័យក្នុងការវាយតម្លៃទៅលើប្រធានបទនេះ។

ពាក្យគន្លឹះ	អត្ថន័យ	ប្រភពឯកសារ
ភាពពេញចិត្ត	ការពេញចិត្តរបស់ប្រជាពលរដ្ឋសំដៅលើស្ថានភាពនៃការស្តាប់	Van de Walle, S. (2018). Explaining

	ស្តល់ ឬការបំពេញដែលកើតឡើងនៅពេលដែលតម្រូវការ បំណងប្រាថ្នា ឬការរំពឹងទុករបស់ប្រជាពលរដ្ឋត្រូវបានបំពេញ ប្រកបទៅដោយគុណភាពនៃទំនិញ និងសេវាកម្ម សាធារណៈ។	citizen satisfaction and dissatisfaction with public services. The Palgrave handbook of public administration and management in Europe, 227-241.
សេវាសាធារណៈ	រាល់សកម្មភាពទាំងឡាយដែលធ្វើឡើងដោយស្ថាប័នមានសមត្ថកិច្ច និងស្ថាប័នទទួលសមត្ថកិច្ចក្នុងគោលដៅបម្រើផលប្រយោជន៍សាធារណៈ។	រាជរដ្ឋាភិបាលកម្ពុជា (២០០៦) គោលនយោបាយស្តីពីការផ្តល់សេវាសាធារណៈ
ស្ថាប័នមានសមត្ថកិច្ច	គឺសំដៅលើស្ថាប័ន ឬភ្នាក់ងាររដ្ឋ ឬអាជ្ញាធរគ្រប់លំដាប់ថ្នាក់របស់រដ្ឋដែលបំពេញការងារក្នុងដែនសមត្ថកិច្ចរបស់ខ្លួន ។	រាជរដ្ឋាភិបាលកម្ពុជា (២០០៦) គោលនយោបាយស្តីពីការផ្តល់សេវាសាធារណៈ
ស្ថាប័នទទួលសមត្ថកិច្ច	សំដៅលើផ្នែកឯកជន និងសង្គមស៊ីវិលដែលទទួលបានសិទ្ធិ និងភារកិច្ចពីរដ្ឋហើយដែលស្ថិតក្រោមការត្រួតពិនិត្យរបស់រដ្ឋ ឬភ្នាក់ងាររបស់រដ្ឋ។	រាជរដ្ឋាភិបាលកម្ពុជា (២០០៦) គោលនយោបាយស្តីពីការផ្តល់សេវាសាធារណៈ
សេវារដ្ឋបាល	សំដៅលើសកម្មភាពរបស់អាជ្ញាធរសាធារណៈ ក្នុងការផ្តល់ឯកសារលិខិតស្នាមការអនុញ្ញាតផ្សេងៗ ជូនសាធារណជន តាមការកំណត់នៃច្បាប់និងលិខិតបទដ្ឋានជាធរមាន។	រាជរដ្ឋាភិបាលកម្ពុជា (២០០៦) គោលនយោបាយស្តីពីការផ្តល់សេវាសាធារណៈ

ភាពទុកចិត្ត	ភាពទុកចិត្តគឺជាស្ថានភាពគួរឱ្យទុកចិត្ត សុវត្ថិភាព ឬប្រាកដ។ នៅក្នុងពាក្យបច្ចេកទេសវាត្រូវបានកំណត់ថាជា សមត្ថភាពនៃផលិតផលរូបី ឬផលិតផលអរូបី (សេវាកម្ម) ដើម្បីអនុវត្តមុខងារដែលត្រូវការក្រោមលក្ខខណ្ឌដែលបានចែង សម្រាប់រយៈពេលដែលបានកំណត់។	Hollyer, J. R., Rosendorff, B. P., & Vreeland, J. R. (2014). Measuring transparency. Political analysis, 22(4), 413-434.
តម្លាភាព	គឺជាបរិយាកាសនៃការបើកទូលាយដល់ការចូលរួម ការតាមដាន ការពិនិត្យ និងការផ្តល់យោបល់គ្រប់ជ្រុងជ្រោយក៏ដូចការប្រកួតប្រជែងដោយសមធម៌ដោយលក្ខណៈស្មើភាព និងយុត្តិធម៌។ បរិយាកាសនៃការប្រកួតប្រជែងដែលមានលក្ខណៈស្មើភាព និងយុត្តិធម៌អនុញ្ញាតឱ្យតួអង្គទាំងអស់មានឱកាសដូចគ្នាដើម្បីការចូលរួម ប្រសិនបើគេមានបំណងចូលរួម។ ២. តម្លាភាពនៃការអនុវត្តថវិកាឃុំ សង្កាត់អនុញ្ញាតឱ្យប្រជាពលរដ្ឋអាចចូលរួម តាមដានត្រួតពិនិត្យអំពីដំណើរការគម្រោងអភិវឌ្ឍន៍នៅតាមមូលដ្ឋានរបស់ខ្លួន។	Hollyer, J. R., Rosendorff, B. P., & Vreeland, J. R. (2014). Measuring transparency. Political analysis, 22(4), 413-434.

ការទទួលខុសត្រូវ	សំដៅទៅលើតួនាទី និងភាគព្រកិច្ច ដែលបានប្រគល់ឱ្យដោយច្បាប់ ឬ លិខិតបទដ្ឋានគតិយុត្ត ទៅ ឱ្យបុគ្គល អង្គការចាត់តាំងនៃរដ្ឋ បាលណាមួយ ឬរដ្ឋបាលនីមួយៗ នៃរដ្ឋបាលថ្នាក់ក្រោមជាតិ។ ការ ទទួលខុសត្រូវចំពោះសកម្មភាព របស់អ្នកពាក់ព័ន្ធនឹងការកាន់កាប់ នូវលទ្ធផលវិជ្ជមាន និងអវិជ្ជមាន នៃជម្រើស និងអាកប្បកិរិយារបស់ អ្នក ជាជាការសន្មតវាមកពីកត្តា ខាងក្រៅ ឬសកម្មភាពរបស់អ្នកដ ទៃ។	Spivak, G. C. (1994). Responsibility. boundary 2, 21(3), 19- 64.
ក្រមសីលធម៌មន្ត្រី សាធារណៈ	សំដៅដល់បណ្តុំនៃវិន័យ ឬវិធាន សីលធម៌ចង្អុលបង្ហាញឱ្យមន្ត្រីសា ធារណៈអនុវត្តដើម្បីរក្សាបាននូវ គុណតម្លៃ កត្តិយស និងសេចក្តី ថ្លៃថ្នូររបស់ខ្លួន។ ក្រមសីលធម៌ បានបញ្ញត្តិ និងអនុញ្ញាតដល់មន្ត្រី សាធារណៈគួរប្រតិបត្តិ និងមិនគួរ ប្រតិបត្តិទៅតាម ទីកន្លែង ពេល វេលា ឋានានុក្រម។	បណ្ឌិត ហែម ឡាច (២០១៩) ក្រមសីលធម៌ របស់មន្ត្រីសាធារណៈ
ការិយាល័យច្រកចេញចូល តែមួយ	ជាកន្លែងប្រមូលផ្តុំការផ្តល់សេវារដ្ឋ បាលឱ្យកាន់តែមានភាពងាយ ស្រួល និងឆាប់រហ័សជូនប្រជា ពលរដ្ឋនៅកន្លែងតែមួយតាមនីតិ វិធីសាមញ្ញ ប្រកប ដោយប្រសិទ្ធ ភាព តម្លាភាព គណនេយ្យភាព	រាជរដ្ឋាភិបាលកម្ពុជា (២០១៧) ស្តីពីការបង្កើត យន្តការច្រកចេញចូលតែ មួយសម្រាប់ការផ្តល់សេវា

	និងអាចជឿទុកចិត្តបានពីសាធារណជន។	រដ្ឋបាលនៅរដ្ឋបាលថ្នាក់ក្រោមជាតិ
ផ្នែកជួរមុខ	ជាកន្លែងសម្រាប់ប្រជាពលរដ្ឋមកប្រាស្រ័យទាក់ទងដោយផ្ទាល់ដើម្បីទទួលព័ត៌មាននានាអំពីការផ្តល់សេវារដ្ឋបាល ការទទួលពាក្យស្នើសុំសេវា ការដាក់ពាក្យស្នើសុំសេវា ការបង់ប្រាក់កម្រៃសេវា និងការទទួលលទ្ធផលសម្រេចនៃការផ្តល់សេវារដ្ឋបាល។	រាជរដ្ឋាភិបាលកម្ពុជា (២០១៧) ស្តីពីការបង្កើតយន្តការច្រកចេញចូលតែមួយសម្រាប់ការផ្តល់សេវារដ្ឋបាលនៅរដ្ឋបាលថ្នាក់ក្រោមជាតិ
ផ្នែកជួរក្រោយ	ជាកន្លែងពិនិត្យ និងផ្តល់យោបល់ផ្នែកបច្ចេកទេសលើសំណុំឯកសារស្នើសុំសេវា។	រាជរដ្ឋាភិបាលកម្ពុជា (២០១៧) ស្តីពីការបង្កើតយន្តការច្រកចេញចូលតែមួយសម្រាប់ការផ្តល់សេវារដ្ឋបាលនៅរដ្ឋបាលថ្នាក់ក្រោមជាតិ
យន្តការ និងនីតិវិធី	សំដៅលើប្រព័ន្ធ និងដំណើរការដែលត្រូវបានដាក់ឱ្យដំណើរការដើម្បីសម្រេចកិច្ចការជាក់លាក់ ឬសម្រេចបាននូវគោលដៅមួយ។	Cleland, C. E. (2002). On effective procedures. Minds and Machines, 12, 159-179.
ឥរិយាបថមន្ត្រី	សំដៅលើអាកប្បកិរិយា អាកប្បកិរិយា និងផ្នត់គំនិតរបស់មន្ត្រី (មិនថានៅក្នុងការអនុវត្តច្បាប់យោធា ឬតួនាទីផ្សេងទៀត) នៅ	Johnson, R. R. (2011). Officer attitudes and management influences on police

	ក្នុងពេលបំពេញភារកិច្ចរបស់ពួកគេ។ អាកប្បកិរិយារបស់មន្ត្រីគឺសំខាន់ព្រោះវាប៉ះពាល់ដល់ប្រសិទ្ធភាពនៃការងាររបស់ពួកគេនិងបរិយាកាសទាំងមូលនៃស្ថាប័ន។	work productivity. American journal of criminal justice, 36, 293-306.
សម្ភារៈបរិក្ខារ	គ្រឿងបរិក្ខារសាធារណៈសំដៅសេវាកម្ម ឬហេដ្ឋារចនាសម្ព័ន្ធដែលផ្តល់ជូនសាធារណៈជនដោយរដ្ឋាភិបាល។ គ្រឿងបរិក្ខារទាំងនេះត្រូវបានរៀបចំឡើងដើម្បីបម្រើសេចក្តីត្រូវការរបស់សហគមន៍ដែលរួមចំណែកដល់សុខុមាលភាពសាធារណៈ។	Altman, I., & Zube, E. H. (Eds.). (2012). Public places and spaces (Vol. 10). Springer Science & Business Media.
ពេលវេលា និងថ្លៃសេវា	ពេលវេលា និងថ្លៃសេវាសាធារណៈសំដៅទៅលើចំនួនពេលវេលាដែលវាត្រូវការដើម្បីចូលប្រើសេវាសាធារណៈជាក់លាក់ណាមួយនិងការចំណាយ (ប្រសិនបើមាន) ដែលទាក់ទងនឹងការប្រើប្រាស់សេវាកម្មនោះ។ ខណៈពេលដែលសេវាសាធារណៈជាច្រើនត្រូវបានផ្តល់ក្នុងតម្លៃតិចតួច ឬមិនគិតថ្លៃដល់ប្រជាពលរដ្ឋ សេវាមួយចំនួនអាចមានតម្លៃថ្លៃដើមសម្រាប់ចំណាយលើប្រតិបត្តិការឬគ្រប់គ្រងការចូលប្រើប្រាស់។	Guo, P., Tang, C. S., Wang, Y., & Zhao, M. (2019). The impact of reimbursement policy on social welfare, revisit rate, and waiting time in a public healthcare system: Fee-for-service versus bundled payment. Manufacturing & Service Operations Management, 21(1), 154-170.

អភិបាលកិច្ចល្អ	ជាវិធីសាស្ត្រដែលរដ្ឋ ស្ថាប័ន អង្គភាព ប្រើប្រាស់ក្នុងការគ្រប់គ្រងសេដ្ឋកិច្ច សង្គមកិច្ច និងសន្តិសុខដើម្បីបម្រើផលប្រយោជន៍រួមរបស់ប្រជាពលរដ្ឋ។	ក្រសួងមហាផ្ទៃ (២០១០) អភិបាលកិច្ចល្អ
----------------	---	--

២.៣.សេវាសាធារណៈ

២.៣.១.សញ្ញាណទូទៅនៃសេវាសាធារណៈ

សេវាសាធារណៈ សំដៅដល់សកម្មភាពរបស់រដ្ឋបាលថ្នាក់ជាតិ រដ្ឋបាលថ្នាក់ក្រោមជាតិ សហគ្រាសសាធារណៈ ឬរបស់គ្រឹះស្ថានសាធារណៈរដ្ឋបាលដែលមានគោលដៅបម្រើប្រយោជន៍ទូទៅដោយមិនគិតចំណេញខាត។ សេវាសាធារណៈ អាចជាឧបករណ៍នយោបាយរបស់អ្នកនយោបាយ ពីព្រោះប្រសិនបើប្រជាពលរដ្ឋទទួលបានការពេញចិត្តនឹងសេវាសាធារណៈ ពួកគាត់នឹងគាំទ្រដល់អ្នកនយោបាយទាំងនោះ ឱ្យគ្រប់គ្រងប្រទេសជាបន្តទៅមុខទៀត។

ផ្អែកតាមសៀវភៅ រដ្ឋបាលសាធារណៈរបស់ លោក **ខាំ សុមកក** សេវាសាធារណៈ មានចរិតលក្ខណៈពីរជាអាទិ៍ គឺសកម្មភាពរបស់បុគ្គលសាធារណៈ និងសកម្មភាពដែលធ្វើឡើងដើម្បីផលប្រយោជន៍សាធារណៈ។ សកម្មភាពរបស់បុគ្គលសាធារណៈ សំដៅដល់សេវាសាធារណៈដែលត្រូវបានផ្តល់ជូនដោយរដ្ឋ ដែលជាស្ថាប័នមានសិទ្ធិអំណាចជាសាធារណៈ។ នៅក្នុងន័យនេះ រដ្ឋសំដៅដល់រដ្ឋបាលថ្នាក់ជាតិ រដ្ឋបាលថ្នាក់ក្រោមជាតិ ច្រកចេញចូលតែមួយ អាជ្ញាធរនានា គ្រឹះស្ថានសាធារណៈរដ្ឋបាល សហគ្រាសសាធារណៈ ដែលមានលក្ខណៈសេដ្ឋកិច្ច ក្រុមហ៊ុនរដ្ឋ និងក្រុមហ៊ុនចម្រុះ និងភ្នាក់ងារ។ ឧទាហរណ៍ ផ្អែកតាមច្បាប់ស្តីពីអគ្គិសនីនៃព្រះរាជាណាចក្រកម្ពុជា បានចែងថា សេវាសាធារណៈអាចត្រូវបានធានា និងផ្តល់ជូនដោយបុគ្គលឯកជន ប៉ុន្តែត្រូវស្នើសុំអាជ្ញាបណ្ណពីអាជ្ញាធរអគ្គិសនីកម្ពុជា ដើម្បីអាចផ្តល់នូវសេវាសាធារណៈជូនប្រជាពលរដ្ឋក្នុងតំបន់ណាមួយ (ប្រចាំស្រុកណាមួយនៃខេត្ត)។ ដោយឡែកសកម្មភាពជាប្រយោជន៍សាធារណៈ សំដៅដល់ការផ្តល់សេវាសាធារណៈ ដែលមាន លក្ខណៈបម្រើជាតិច្រើនជាងស្វែងរកប្រាក់ចំណេញ ប៉ុន្តែអាចមានជាការគិតប្រាក់ក្នុងចំនួនតិចតួចបំផុត ឬមិនមាន ការគិតប្រាក់តែម្តង។ ឧទាហរណ៍៖ ការផ្តល់សេវាអប់រំ ដែលអនុញ្ញាតឱ្យសិស្សានុសិស្សទទួលបានការអប់រំដោយមិនគិតប្រាក់។

២.៣.២.គោលការណ៍គ្រឹះនៃសេវាសាធារណៈ

ផ្អែកតាមសៀវភៅ រដ្ឋបាលសាធារណៈ របស់លោក **ខាំ សុមកក** នៅក្នុងការផ្តល់សេវាសាធារណៈទាំងអស់ត្រូវតែអនុវត្តតាមគោលការណ៍គ្រឹះចំនួន បី រួមមាន គោលការណ៍និរន្តរភាព

គោលការណ៍សមភាព និងគោលការណ៍បរិភូតភាព ដើម្បីធានានូវផលប្រយោជន៍ទូទៅ ក៏ដូចជាសិទ្ធិរបស់អ្នកប្រើប្រាស់សេវាសាធារណៈ។

- គោលការណ៍និរន្តរភាព សំដៅដល់ការផ្តល់សេវាសាធារណៈ ត្រូវតែមានដំណើរការយ៉ាងទៀងពេល និងទៀងទាត់
- គោលការណ៍សមភាព សំដៅដល់អ្នកប្រើប្រាស់សេវាសាធារណៈទាំងអស់ត្រូវទទួលបានការបម្រើ និងការផ្តល់សេវាសាធារណៈស្មើគ្នា។ ប្រសិនបើមានភាពខុសប្លែកគ្នាចំពោះការផ្តល់សេវាសាធារណៈ នឹងត្រូវចាត់ទុកជាការរើសអើងក្នុងការផ្តល់សេវាសាធារណៈ
- គោលការណ៍បរិភូតភាព សំដៅដល់សេវាសាធារណៈ ត្រូវតែតម្រូវ និងសម្របខ្លួនទៅតាមស្ថានភាពប្រែប្រួល។

២.៤. គុណភាពសេវាជូនប្រជាពលរដ្ឋ

មន្ត្រីរាជការសាធារណៈត្រូវបានជួលដោយរាជរដ្ឋាភិបាល ដើម្បីទទួលខុសត្រូវក្នុងការផ្តល់សេវា ដល់សហគមន៍ ដូចជាការអប់រំ ការថែទាំសុខភាព និងសុវត្ថិភាពសាធារណៈ។ មន្ត្រីរាជការសាធារណៈដើរតួនាទីយ៉ាងសំខាន់ក្នុងការធានាថា មុខងាររបស់រដ្ឋាភិបាលប្រកបដោយប្រសិទ្ធភាព និងតម្រូវការរបស់សាធារណៈជន ត្រូវបានបំពេញ។

សេវាសាធារណៈ គឺជាប្រភាពមួយនៃការងាររបស់រាជការ ដែលក្នុងនោះនីតិបុគ្គលសាធារណៈទទួលបានការកិច្ចបំពេញសេចក្តីត្រូវការនៃប្រយោជន៍ទូទៅ។ គេបានផ្តល់និយមន័យនៃសេវាសាធារណៈដោយផ្អែកលើន័យបីសំខាន់គឺ តាមន័យអង្គការ ន័យខ្លឹមសារ និងន័យគតិយុត្ត។ ចំពោះន័យអង្គការសេវាសាធារណៈគឺជា មន្ត្រី បុគ្គលិក និងមធ្យោបាយនានាដែលនីតិបុគ្គលសាធារណៈដាក់មកបម្រើការងារមួយរបស់ខ្លួន។ ចំណែកន័យ ខ្លឹមសារវិញ សេវាសាធារណៈគឺជាសកម្មភាពបម្រើសេវាទូទៅដែលរាជការជាអ្នកទទួលបន្ទុក។ តាមន័យគតិយុត្ត សេវាសាធារណៈគឺជាសកម្មភាពរបស់រាជការដែលនៅក្នុងរបបគតិយុត្តមួយខុសពីនីតិរួម គំនិតរដ្ឋបាល។

តបទៅនឹងការសិក្សាពីមុនៗបានបង្ហាញថា គុណភាពសេវាកម្មត្រូវបានសិក្សានៅក្នុងសាលគម នៃវិមាត្រ ផ្សេងៗគ្នា កិច្ចខិតខំប្រឹងប្រែងមួយក៏ត្រូវបានធ្វើឡើងផងដែរដើម្បីរកមើលថា តើវិមាត្រគុណភាពសេវាកម្មណាមួយអាចបង្កើនការពេញចិត្តដល់ប្រជាពលរដ្ឋ និងភាពស្មោះត្រង់របស់ពលរដ្ឋក្នុងវិធីណាមួយឲ្យប្រសើរឡើងជាមុន។ អ្នកឆ្លើយតបត្រូវបានជ្រើសរើសពីរជួរដែលលក្ខណៈប្រជាជនផ្សេងៗគ្នា ដោយប្រើកម្រិតជំនួយដែលមានកម្រិត។ ទន្ទឹមនឹងការលើកឡើងខាង

លើមានទ្រឹស្តីមួយចំនួនទៀតដែលបានបង្ហាញពីអត្ថន័យពីផលប៉ះពាល់លើគុណភាពសេវាកម្ម ហើយចាត់ទុកថាការពេញចិត្តរបស់ប្រជាពលរដ្ឋ គឺជាគំនិតសំខាន់មួយនៅក្នុងវិស័យសេវាកម្មនេះ។

ក្នុងការផ្តល់សេវាសាធារណៈ គឺដើម្បីបម្រើប្រជាពលរដ្ឋឱ្យបានកាន់តែល្អប្រសើរឡើង មាន ន័យថារដ្ឋបាលសាធារណៈត្រូវធានាភាពងាយស្រួលក្នុងការទទួលយកសេវាទៅប្រើប្រាស់ ដូចជា ការផ្តល់ព័ត៌មានគ្រប់គ្រាន់ ច្បាស់លាស់ និងងាយយល់ កាត់បន្ថយការិយាធិបតេយ្យ និងនីតិវិធីស្មុគស្មាញសំដៅកាត់បន្ថយការលំបាករបស់អ្នកប្រើប្រាស់សេវាកម្មក្នុងការស្វែងរកសេវាដោយខ្លួនឯង និងចំណាយបន្ថែមទៅលើអ្នករត់ការក្រៅផ្លូវការ។ ផ្ដោតទៅលើតម្រូវការជាក់ស្តែងរបស់អ្នកប្រើ ប្រាស់សេវា កន្លងមកមន្ត្រីរាជការ ក្នុងឥរិយាបថជាអ្នកគ្រប់គ្រង បាន កំណត់ជាស្រេចនូវប្រភេទ សេវាដែលត្រូវផ្តល់ជូនអ្នកប្រើប្រាស់ ទោះជាសេវាមួយចំនួនអ្នកប្រើប្រាស់មិនត្រូវការក៏ដោយ។ ប៉ុន្តែក្នុងឥរិយាបថជា អ្នកផ្តល់សេវាគឺត្រូវកំណត់ប្រភេទសេវាទៅតាម តម្រូវការរបស់ទីផ្សារ និង របស់អ្នកប្រើប្រាស់វិញ។ ការផ្តល់សេវាឱ្យចំទឹកនៃតម្រូវការរបស់អ្នកប្រើប្រាស់សេវារដ្ឋបាល សាធារណៈ ត្រូវផ្តល់ សេវាដល់ទីកន្លែងដែលអ្នកប្រើប្រាស់ត្រូវការ លើកលែងតែក្នុងករណីពិសេស មួយចំនួន ដែលមិនអាចផ្គត់ផ្គង់បាន ឧទាហរណ៍ សេវាវះកាត់បេះដូងដែលបច្ចុប្បន្ននេះមានតែមួយ កន្លែងគត់នៅរាជធានីភ្នំពេញ។ ក្នុងន័យនេះ រដ្ឋបាលសាធារណៈ ត្រូវតែបង្កើតឱ្យនៅជិតប្រជាពលរដ្ឋ ដើម្បីសម្រួលការទទួលយកសេវាទៅប្រើប្រាស់។ ឧទាហរណ៍ បើអ្នកប្រើប្រាស់ត្រូវការប្រភេទសេវា ណាមួយនៅតំបន់ ឬសង្កាត់ណាមួយ យើងត្រូវកំណត់ឱ្យមានសេវាប្រភេទនោះ នៅតំបន់ ឬសង្កាត់ នោះតែម្តង។ ត្រូវមានតម្លាភាព និងការទទួលខុសត្រូវក្នុងការផ្តល់សេវា អ្នកផ្តល់សេវាត្រូវផ្តល់ ព័ត៌មានឱ្យបានទូលំទូលាយ ជាចំហដោយគ្មានការរើសអើង និងយកចិត្តទុកដាក់ផ្តល់សេវាកម្មឱ្យ បានទាន់ពេលវេលាកំណត់ និងមានគុណភាព ជូនអ្នកប្រើប្រាស់ ដោយស្មារតីទទួលខុសត្រូវខ្ពស់។

គុណភាពនៃសេវាសាធារណៈដែលផ្តល់ដោយរដ្ឋាភិបាលដល់ប្រជាពលរដ្ឋរបស់ខ្លួន គឺជា គោលគំនិតចម្រុះដែលឆ្លុះបញ្ចាំងពីរបៀបដែលសេវារបស់រដ្ឋាភិបាលឆ្លើយតបទៅនឹងតម្រូវការសាធារណៈ ប្រកបដោយប្រសិទ្ធភាព និងប្រសិទ្ធផល។ ការវាយតម្លៃលើគុណភាពនៃសេវាសាធារណៈ ទាមទារ ឱ្យមានការវិភាគលម្អិតនៃធាតុសំខាន់ៗដែលជាកត្តាកំណត់នៃគុណភាពសេវាកម្មរួមមាន៖

- ពេលវេលា៖ ការផ្តល់សេវាកម្ម បានទាន់ពេលវេលា មានន័យថា សេវាកម្មគួរតែត្រូវ បានផ្តល់ជូនភ្លាមៗ ជាមួយនឹងពេលវេលារង់ចាំតិចតួចបំផុត និងស្របតាមពេល វេលាដែលបានកំណត់ក្នុងបទដ្ឋានគតិយុត្ត និងជៀសវាងការពន្យារពេលក្នុងការ ផ្តល់សេវាកម្ម។ អ្នកផ្តល់សេវាកម្មត្រូវធានា លើភាពត្រឹមត្រូវនៃព័ត៌មាន និងសេវាកម្ម ដែលបាន និងអាចទុកចិត្តបានពីប្រជាពលរដ្ឋ

- ភាពស៊ីសង្វាក់គ្នានៃគុណភាពនៃការផ្តល់សេវាកម្ម សំដៅដល់សេវាកម្មនៅតាមផ្នែកនីមួយៗ គួរតែមានលក្ខណៈនៃយន្តការ និងនីតិវិធី និងពេលវេលាកំណត់ដូចគ្នាក្នុងការផ្តល់សេវា ដែលជាស្តង់ដាររួមក្នុងការអនុវត្ត
- ភាពងាយស្រួល ក្នុងការទទួលយកសេវាកម្មសេវាសាធារណៈ ដែលទាមទារឱ្យទីតាំងផ្តល់សេវាសាធារណៈគួរតែមានទីតាំងសមរម្យ និងនៅជិតប្រជាពលរដ្ឋដែលផ្តល់ភាពងាយស្រួលដល់ប្រជាពលរដ្ឋក្នុងការស្នើសុំសេវាសាធារណៈ ជាមួយគ្នានេះ ក៏ត្រូវគិតគូរអំពីភាពងាយស្រួលដល់ការផ្តល់សេវាសាធារណៈសម្រាប់បុគ្គលដែលមានពិការភាព មិនត្រឹមតែផ្តល់អាទិភាពនោះទេ គឺត្រូវតែគិតគូរអំពីភាពងាយស្រួលក្នុងការចូលដល់ទីកន្លែងផងដែរ។ ទន្ទឹមនឹងការអភិវឌ្ឍរបស់ប្រទេសបានឈានទៅរកដំណាក់កាលនៃការប្រើប្រាស់ឌីជីថលក្នុងការស្នើសុំ និងផ្តល់សេវាសាធារណៈ ដែលនឹងបង្កភាពងាយស្រួលក្នុងការប្រើប្រាស់ ឆាប់រហ័ស និងត្រឹមត្រូវ ប៉ុន្តែត្រូវធានាថាប្រជាពលរដ្ឋគ្រប់កម្រិតមានចំណេះដឹងឌីជីថលដែលអាចចូលប្រើប្រាស់បាន
- មន្ត្រីទទួលបន្ទុកផ្តល់សេវាកម្មជូនសាធារណៈជន ត្រូវតែមានឥរិយាបថគួរសមជាមួយប្រជាពលរដ្ឋ ដោយការគោរព និងវិជ្ជាជីវៈ ហើយការទទួលយកមតិវិចារៈគន់និងការឆ្លើយតបទៅនឹងសំណូមពរ ការតវ៉ា និងសំណើនានាក្នុងលក្ខណៈទាន់ពេលវេលា និងផ្តល់ផលប្រយោជន៍ជារួម
- តម្លាភាពក្នុងការផ្តល់សេវាកម្ម សំដៅដល់ ការប្រាស្រ័យទាក់ទងរវាងអ្នកផ្តល់សេវា និងអ្នកទទួលសេវាត្រូវតែច្បាស់លាស់ និងត្រឹមត្រូវ ហើយព័ត៌មានអំពីសេវាកម្មរួមទាំងនីតិវិធី ការចំណាយ និងសិទ្ធិទទួលបាន គឺងាយស្រួលយល់
- គណនេយ្យភាពក្នុងការផ្តល់សេវាកម្ម មានន័យថាជាការត្រួតពិនិត្យការអនុវត្តដើម្បីវាយតម្លៃទៀងទាត់នៃទៅលើការអនុវត្តការផ្តល់សេវាកម្មដែលផ្ទុយពីច្បាប់បទប្បញ្ញត្តិនិងស្តង់ដារដែលបានដាក់ឱ្យអនុវត្តដោយរាជរដ្ឋាភិបាល។ ស្តង់ដារដែលដាក់ឱ្យអនុវត្តដោយរាជរដ្ឋាភិបាល គឺជាស្តង់ដាររួមដែលតម្រូវឱ្យអ្នកផ្តល់សេវាសាធារណៈនៅតាមមូលដ្ឋាននីមួយៗត្រូវតែគោរពតាម បន្ថែម ពីនេះ ក៏ជាលក្ខណៈវិនិច្ឆ័យមួយដែលប្រើប្រាស់ក្នុងការវាយតម្លៃផងដែរ។ ដោយឡែកយន្តការមតិកែលម្អ គឺជាប្រព័ន្ធមួយសម្រាប់ប្រមូលផ្តុំការវិចារៈរបស់ប្រជាពលរដ្ឋនិងដោះស្រាយមតិកែលម្អពីប្រជាពលរដ្ឋ ដើម្បីបង្កើនគុណភាពសេវាកម្ម

- សេវាកម្មគួរតែបំពេញតម្រូវការចម្រុះ ដោយធានាថាប្រជាពលរដ្ឋទាំងអស់ រួមទាំងអ្នកដែលងាយរងគ្រោះ និងងាយរងគ្រោះមានសិទ្ធិចូលប្រើប្រាស់។ សេវាកម្មគួរតែមានភាពបត់បែន ដើម្បីបំពេញតាមតម្រូវការ និងកាលៈទេសៈផ្សេងៗ ប៉ុន្តែការបត់បែននោះត្រូវធានាថាសមស្របនឹងកាលៈទេសៈ និងផ្តល់ផលប្រជាយោជន៍ជាមួយ។ ប្រសិទ្ធភាពនៅក្នុងការប្រើប្រាស់ធនធាន មានន័យថាសេវាកម្មគួរតែប្រើប្រាស់ធនធានឱ្យមានប្រសិទ្ធភាពបំផុត ដើម្បីជៀសវាងការខ្វះខាត និងធានាបាននូវប្រសិទ្ធភាពចំណាយរបស់រដ្ឋាភិបាល
- សុវត្ថិភាពទិន្នន័យរបស់ប្រជាពលរដ្ឋមានន័យថា ព័ត៌មានរបស់ប្រជាពលរដ្ឋតែត្រូវបានការពារពីការប្រើប្រាស់ខុស ឬការចូលប្រើប្រាស់ដោយគ្មានការអនុញ្ញាត។ ការចែកចាយព័ត៌មានរបស់ប្រជាពលរដ្ឋ ត្រូវតែហាមឃាត់ ឬល្មើសនឹងច្បាប់ដោយការលទ្ធភាពដែលអាចផ្តល់ព័ត៌មានបានលុះត្រាតែមានច្បាប់បទប្បញ្ញត្តិតម្រូវ
- នវានុវត្តន៍ សំដៅដល់ការទទួលយកបច្ចេកវិជ្ជា និងវិធីសាស្ត្រថ្មីៗ ដើម្បីបង្កើនការផ្តល់សេវា និងបំពេញតម្រូវការដែលកំពុងវិវត្ត។ ការកែលម្អជាបន្តបន្ទាប់ គឺជាកិច្ចខិតខំប្រឹងប្រែងអភិវឌ្ឍន៍បន្តដើម្បីធ្វើបច្ចុប្បន្នភាព និងកែលម្អសេវាកម្មដោយផ្អែកលើមតិកែលម្អ និងតម្រូវការផ្លាស់ប្តូរ

ធាតុទាំងអស់នេះ និងដើរតួយ៉ាងសំខាន់ក្នុងការវាយតម្លៃអំពីគុណភាពនៃការផ្តល់សេវាជូនប្រជាពលរដ្ឋ និងជាកត្តាចាំបាច់ក្នុងការបង្កើនភាពពេញចិត្តរបស់ប្រជាពលរដ្ឋក្នុងមូលដ្ឋាន។ ជាមួយគ្នានេះ ក៏នឹងប្រើប្រាស់ជាលក្ខណៈវិនិច្ឆ័យ ដើម្បីធ្វើការប្រៀបធៀបពីការអនុវត្តជាក់ស្តែងនិងការសារទរ និងការរិះគន់របស់ប្រជាពលរដ្ឋទៅលើគុណភាពនៃការផ្តល់សេវាសាធារណៈ។

២.៥. ភាពពេញចិត្តរបស់ប្រជាពលរដ្ឋ

លោកស្រី អ៊ីហ្គណា ដូប្រាចា ប្រធានគ្រប់គ្រងធនាគារពិភពលោកប្រចាំប្រទេសកម្ពុជាបានថ្លែងនៅក្នុងសន្ទនាថារបស់លោកស្រីថាការចូលរួមយ៉ាងសកម្មពីតួអង្គសំខាន់ៗចំនួនបី គឺប្រជាពលរដ្ឋ អ្នកផ្តល់សេវាកម្ម និងអ្នកតាក់តែងគោលនយោបាយ គឺមានសារៈសំខាន់កែលម្អលើកកម្ពស់គុណភាពនៃការផ្គត់ផ្គង់សេវាសាធារណៈ។

លោកស្រី បានមានប្រសាសន៍ថា ប្រជាពលរដ្ឋសាមញ្ញ គឺមានទំនាក់ទំនងជិតស្និទ្ធជាមួយអ្នកផ្គត់ផ្គង់សេវានានា។ ការឆ្លើយតបរបស់អ្នកផ្គត់ផ្គង់សេវាចំពោះក្តីកង្វល់របស់ប្រជាពលរដ្ឋ អាចធ្វើឱ្យគុណភាពនៃសេវាសាធារណៈមានភាពខុសប្លែកគ្នា។ នៅពេលប្រជាពលរដ្ឋនានាអាចនិយាយ

ចេញនូវក្តីកង្វល់របស់ខ្លួនប្រាប់ដល់អ្នកនយោបាយឬអ្នកតាក់តែងគោលនយោបាយ សកម្មភាព កំណែទម្រង់ផ្សេងៗត្រូវកែតម្រូវ ហើយត្រូវអនុវត្តដោយអ្នកផ្តល់សេវា។

ឯកឧត្តម ពេជ្រ ប៊ុនធីន រដ្ឋមន្ត្រីក្រសួងមុខងារសាធារណៈ បានមានប្រសាសន៍ថា ក្រសួង មុខងារសាធារណៈបានអនុម័តនូវបទបញ្ជាជាច្រើនដើម្បីកែលម្អសេវាសាធារណៈ។ ក៏ប៉ុន្តែ នៅមាន កិច្ចការជាច្រើនត្រូវធ្វើនៅពេលខាងមុខទៀត។ ឯកឧត្តម ក៏បានអំពាវនាវឱ្យក្រសួងនានាដែលកំពុង ផ្តល់សេវាសាធារណៈ ឱ្យធ្វើការរៀបចំរចនាសម្ព័ន្ធគ្រប់គ្រងប្រតិបត្តិការរបស់ខ្លួនឡើងវិញ ការ ប្រគល់ភារៈកិច្ច ការផ្តល់ការបណ្តុះបណ្តាលដល់អ្នកផ្គត់ផ្គង់សេវាកម្ម និងការបង្កើតយន្តការដើម្បី វាយតម្លៃ និងទទួលមតិយោបល់កែលម្អចំពោះការផ្គត់ផ្គង់សេវាកម្មរបស់ខ្លួន។

ចាប់តាំងពីឆ្នាំ១៩៩០ ប្រទេសកម្ពុជា ត្រូវបានកត់ត្រាថាមានកំណើនសេដ្ឋកិច្ចល្អប្រសើរ ប៉ុន្តែការអភិវឌ្ឍនេះ នៅមិនទាន់នឹងឃើញ ដោយមានវិសមភាពជុំវិញតំបន់ក្នុងការទទួលបានគុណ ភាពនៃការផ្គត់ផ្គង់សេវាសាធារណៈ។ ប្រជាជនក្រីក្រច្រើនជាង៩០ភាគរយរស់នៅជនបទ មានតែ ប្រជាពលរដ្ឋចំនួន៣៧ភាគរយនៃប្រជាជនរស់នៅជនបទមានបង្គន់អនាម័យ និង៤៤ភាគរយទៀត ទទួលបានទឹកស្អាតប្រើប្រាស់។ មានភាពខុសគ្នាដូចនេះដែរ សម្រាប់លទ្ធផលនៃការអប់រំ និងវិធាន ការសុខភាព។

រាជរដ្ឋាភិបាលកម្ពុជាបានមើលឃើញថាការកែលម្អនៃការផ្គត់ផ្គង់សេវាកម្ម គឺជាផ្នែកមួយ នៃអាទិភាពគន្លឹះរបស់កម្ពុជា។ ការលើកកម្ពស់នៃការផ្គត់ផ្គង់សេវាកម្ម គឺស្ថិតក្នុង កំណែទម្រង់បី មានទំនាក់ទំនង ដែលកំពុងអនុវត្តនៅក្នុងប្រទេសកម្ពុជា។ ទីមួយ កំណែទម្រង់វិមជ្ឈការ និងវិសហម ជ្ឈការបច្ចុប្បន្ន ដែលយើងដឹងគ្រប់គ្នាគឺការអភិវឌ្ឍតាមបែបប្រជាធិបតេយ្យថ្នាក់ក្រោមជាតិ ដែលមាន គោលបំណងនាំយកការធ្វើការសម្រេចចិត្តនានាទៅជិតប្រជាជនដែលជាអ្នកប្រើសេវាសាធារណៈ នេះ។ ទីពីរ កំណែទម្រង់រដ្ឋបាលសាធារណៈដែលផ្តល់រចនាសម្ព័ន្ធ គ្រប់គ្រងជាក់លាក់ និងការលើក ទឹកចិត្តដល់អ្នកផ្តល់សេវា។ ចំណុចចុងក្រោយគឺកំណែទម្រង់ការគ្រប់គ្រងហិរញ្ញវត្ថុសាធារណៈ ដែលនឹងធានាការចែកចាយ និងលំហូរនៃមូលនិធិសម្រាប់ការផ្គត់ផ្គង់សេវាកម្មទៅដល់អង្គភាព រដ្ឋា ភិបាលឱ្យបានសមរម្យ។

មានតំណាងប្រហែល ៣០០នាក់ មកពីស្ថាប័នរដ្ឋាភិបាល (ទាំងនៅថ្នាក់ជាតិ និងថ្នាក់ ក្រោមជាតិ) ដែលធ្វើការងារពាក់ព័ន្ធនឹងការផ្គត់ផ្គង់សេវាសាធារណៈ ព្រមទាំងដៃគូអភិវឌ្ឍន៍ជា ច្រើនទៀត និងតំណាងមកពីស្ថាប័នរដ្ឋាភិបាលប្រទេសម៉ាឡេស៊ី បានចូលរួមក្នុងសិក្ខាសាលានេះ ហើយបានចែករំលែកនូវបទពិសោធន៍របស់ពួកគេ។

ការពេញចិត្តរបស់ពលរដ្ឋគឺជាធាតុផ្សំយ៉ាងសំខាន់ក៏ដូចជាការបង្កទំនុកចិត្តរបស់ប្រជាពលរដ្ឋ ឬអ្នកប្រើសេវា ឬទទួលសេវា អ្នកបម្រើសេវា ឬមន្ត្រីជាអ្នកផ្តល់សេវាគួរ គម្ពីប្រកាន់ភ្ជាប់ឥរិយាបថ

សមរម្យ ភាសានិយាយ ការទទួលរាក់ទាក់ឱ្យបានល្អប្រសើរទៅតាមការអនុម័តជាធរមាន របស់ ច្បាប់ និងសារណែនាំរបស់ថ្នាក់ខេត្ត ស្រុក/ខណ្ឌ ឃុំ/សង្កាត់ ឱ្យបានខ្ជាប់ខ្ជួន នឹងត្រឹមត្រូវ គោរពវិន័យ ពេលវេលាបំពេញការងារ។

ក្រុមប្រឹក្សាសង្កាត់ត្រូវតែពិនិត្យ និងរៀបចំឧបករណ៍ប្រើប្រាស់ និងប្រព័ន្ធផ្សព្វផ្សាយ ឱ្យ បានទាន់សម័យ បច្ចេកវិទ្យាទំនើបនាពេលបច្ចុប្បន្នសព្វថ្ងៃនេះ។ ដើម្បីពន្លឿននីតិវិធីការងារ និង ទទួលបានការពេញចិត្តពីប្រជាពលរដ្ឋ។

ការពេញចិត្តគឺជាគោលដៅផ្លាស់ប្តូរថាមវន្តដែលអាចវិវឌ្ឍលើសម៉ោងដែលត្រូវបានជះឥទ្ធិពល ដោយកត្តា ផ្សេងៗ។ ជាពិសេសនាពេលដែលការប្រើប្រាស់ផលិតផល ឬបទពិសោធន៍សេវាកម្ម កើតឡើងតាមពេលវេលា ការតពេញចិត្តអាចនឹងមានកម្រិតខ្ពស់អថេរអាស្រ័យលើចំណុចណាមួយ នៅក្នុងវដ្តនៃការប្រើប្រាស់ ឬបទពិសោធន៍ ដែលមួយកំពុងផ្ដោត។

ការពេញចិត្តរបស់ប្រជាជនចំពោះសេវាសាធារណៈរបស់រដ្ឋាភិបាល គឺជាបញ្ហាស្មុគស្មាញ ដែលរងឥទ្ធិពលដោយកត្តាផ្សេងៗ រួមទាំងគុណភាពសេវាកម្ម ស្ថានភាពសេដ្ឋកិច្ចសង្គម និង អភិបាលកិច្ចទូទៅ។ ការពេញចិត្តរបស់ប្រជាជនចំពោះសេវាសាធារណៈរបស់រដ្ឋាភិបាល គឺជា រង្វាស់ដ៏សំខាន់មួយដើម្បីវាយតម្លៃ ថាតើរដ្ឋាភិបាល កំពុងបំពេញតម្រូវការ និងការរំពឹងទុករបស់ ប្រជាពលរដ្ឋប្រកបដោយប្រសិទ្ធភាពប៉ុណ្ណា។ ការពេញចិត្តនេះអាចត្រូវបានជះឥទ្ធិពលដោយកត្តា ជាច្រើនរួមមាន៖

- **ប្រសិទ្ធភាព និងភាពជឿជាក់៖** គុណភាពនៃសេវាកម្ម សំដៅដល់ប្រសិទ្ធភាព ស័ក្តិសិទ្ធិភាព និងភាពជឿជាក់នៃសេវាកម្មដែលបានផ្តល់ជូនសាធារណៈជន។ គុណភាពសេវាកម្មផ្ដោតសំខាន់ លើភាពងាយស្រួលនៃការប្រើប្រាស់សេវាកម្ម តម្លៃនៃសេវាសាធារណៈ ភាពទាន់ពេលវេលា និងល្បឿននៃការផ្តល់សេវា និងការ ទំនាក់ទំនងប្រកបដោយការគោរព និងវិជ្ជាជីវៈ។
- **ភាពងាយស្រួល៖** គឺជារបៀបដែលប្រជាពលរដ្ឋអាចស្នើសុំសេវាកម្មបានយ៉ាង ងាយស្រួល រួម ទាំងកត្តាដូចជាទីតាំង ភាពអាចរកបាន និងភាពងាយស្រួលនៃ ដំណើរការនីតិវិធី ឬដំណើរការជួបស្នើសុំការពន្យល់។
- **ការឆ្លើយតបរបស់អ្នកផ្តល់សេវា៖** សំដៅដល់ល្បឿន និងប្រសិទ្ធភាពដែលអ្នក ផ្តល់សេវាឆ្លើយតប ចំពោះការសាកសួរ ការតវ៉ា និងសំណើសម្រាប់សេវា។ ការ ឆ្លើយតបនេះ ផ្ដោតសំខាន់លើការយកចិត្តទុកដាក់ចំពោះកង្វល់របស់ប្រជាពលរដ្ឋ ការដោះស្រាយបញ្ហា តម្លាភាពក្នុងការសម្រេចចិត្ត ផ្តល់សេវា និងការទទួលខុស ត្រូវចំពោះសកម្មភាពការងាររបស់ខ្លួន។

- **យុត្តិធម៌ និងសមធម៌៖** មានន័យថាជាការធានាសេវាត្រូវបានផ្តល់ដោយយុត្តិធម៌ និងគ្មានការរើសអើង ហើយប្រជាពលរដ្ឋទាំងអស់មានលទ្ធភាពទទួលបាន និងការគាំទ្រស្មើគ្នា។
- **តម្លាភាព៖** គឺជាការបើកចំហអំពីរបៀបដែលការសម្រេចចិត្តត្រូវបានធ្វើឡើង និងរបៀបដែលសេវាកម្មត្រូវបានគ្រប់គ្រង រួមទាំងការទំនាក់ទំនងច្បាស់លាស់អំពីគោលនយោបាយ នីតិវិធី និងការផ្លាស់ប្តូរ។
- **អាកប្បកិរិយា និងវិជ្ជាជីវៈ៖** សំដៅដល់សេវាកម្មជូនសាធារណៈជនមានន័យថាអាកប្បកិរិយា និងវិជ្ជាជីវៈរបស់មន្ត្រីផ្តល់សេវាសាធារណៈ ត្រូវតែមានសមត្ថភាពក្នុងការជួយផ្តល់មតិយោបល់ ទំនាក់ទំនងច្បាស់លាស់ និងដោះស្រាយបញ្ហាជូនប្រជាពលរដ្ឋលើការមិនយល់ច្បាស់អំពីចំណុច ណាមួយ។ អ្នកផ្តល់សេវាសាធារណៈត្រូវមានវិជ្ជាជីវៈ និងជៀសវាងដាច់ខាតអំពើពុករលួយ ដែលនាំឱ្យបំផ្លាញទំនុកចិត្តរបស់ប្រជាពលរដ្ឋ និងអាចបង្កឱ្យដំណើរការការងារគ្មានប្រសិទ្ធភាព ដែលនាំឱ្យមានការខកចិត្ត។

ក.ការពេញចិត្តទៅលើយន្តការនីតិវិធីក្នុងការផ្តល់សេវាសាធារណៈតាមរយៈការិយាល័យច្រកចេញចូលតែមួយ

យន្តការ ការិយាល័យច្រកចេញចូលតែមួយ ត្រូវបានបង្កើតឡើងដើម្បីសម្រួលដល់ការផ្តល់សេវាសាធារណៈ ដោយការប្រមូលផ្តុំការផ្តល់សេវារដ្ឋបាលលើវិស័យនានាទៅក្នុងទីតាំងតែមួយដើម្បីបង្កលក្ខណៈងាយស្រួល និង ឆ្លើយតបទាន់ពេលវេលាទៅនឹងតម្រូវការរបស់ប្រជាពលរដ្ឋ។ វិធីសាស្ត្រនេះមានគោលបំណងធ្វើឱ្យប្រសើរឡើង នូវប្រសិទ្ធភាព និងការពេញចិត្តរបស់អតិថិជនដោយកាត់បន្ថយភាពស្មុគស្មាញ លើកកម្ពស់គុណភាព ប្រសិទ្ធភាព ប្រសិទ្ធផល តម្លាភាព និងគណនេយ្យភាព នៃការផ្តល់សេវារដ្ឋបាលនៅរដ្ឋបាលថ្នាក់ក្រោមជាតិ។ កត្តាដែលជះឥទ្ធិពលដល់ការពេញចិត្តជាមួយនឹងសេវាច្រកចេញចូលតែមួយរួមមាន៖

១.ភាពងាយស្រួល៖ ប្រជាពលរដ្ឋពេញចិត្តក្នុងការផ្តល់សេវាលើគ្រប់វិស័យនៅក្នុងតែមួយដែលកាត់បន្ថយនូវតម្រូវការចំណាយពេលវេលា និងថវិកាទៅតាមទីតាំងផ្សេងៗគ្នាក្នុងការស្នើសុំសេវាសាធារណៈ ឬត្រូវបំពេញដំណើរការច្រើន។

២.យន្តការ និងនីតិវិធី៖ ប្រជាពលរដ្ឋមានការពេញចិត្តនឹងដំណើរការផ្តល់សេវារដ្ឋបាលប្រកបដោយប្រសិទ្ធភាព និងកាត់បន្ថយពេលវេលារង់ចាំគឺមានសារៈសំខាន់ណាស់។ យន្តការការិយាល័យច្រកចេញចូលតែមួយនេះ បានបង្កើតឡើងយ៉ាងល្អពីព្រោះបានកាត់បន្ថយការពន្យារពេល និងការចំណាយពេលច្រើន និងបានប្រតិបត្តិការយ៉ាងឆាប់រហ័ស។

៣.ប្រព័ន្ធរួមបញ្ចូលគ្នា៖ ប្រជាពលរដ្ឋមានការសាទរ និងការធ្វើសមាហរណកម្ម ប្រកបដោយប្រសិទ្ធភាព នៃប្រព័ន្ធសេវាកម្មនៃវិស័យនីមួយៗ ទៅជាប្រព័ន្ធតែមួយ ដែលជួយបង្កើន ល្បឿនដំណើរការ និងកាត់បន្ថយភាពស្មុគស្មាញ។

៤.វិជ្ជាជីវៈ៖ ការពេញចេញនឹងមន្ត្រីទទួលបន្ទុកផ្តល់សេវាសាធារណៈ ដោយសារតែមន្ត្រី ទទួលបន្ទុកនោះ បានទទួលការបណ្តុះបណ្តាលយ៉ាងល្អ និងមានចំណេះដឹងអំពីសេវាកម្មនៃវិស័យ ទាំងអស់ ដែលនាំឱ្យមន្ត្រីនោះបានអនុវត្តការងារផ្តល់ព័ត៌មានត្រឹមត្រូវ និងដោះស្រាយបញ្ហា ប្រកបដោយប្រសិទ្ធភាព។ ទន្ទឹមនឹងនេះ ការគួរសម និងការគោរពជាកត្តាមួយដែលជះឥទ្ធិពល យ៉ាងខ្លាំងទៅលើការពេញចិត្ត។

៥.ភាពច្បាស់លាស់ និងតម្លាភាព៖ ប្រជាពលរដ្ឋមានការពេញចិត្ត ដោយសារតែទទួល បានព័ត៌មានច្បាស់លាស់ និងសង្ខេបអំពីសេវាកម្មដែលបានផ្តល់ រួមទាំងតម្រូវការ ការចំណាយ និង ពេលវេលាដំណើរការ។ ជាមួយគ្នានេះ ដំណើរការនៃការផ្តល់សេវាប្រកបដោយតម្លាភាព និងការ ប្រាស្រ័យទាក់ទងច្បាស់លាស់អំពីតម្រូវ ការក្នុងការស្នើសុំសេវា ស្ថានភាពនៃការស្នើសុំ និងលទ្ធផល នៃការស្នើសុំដើម្បីឆ្លើយទំនុកចិត្ត និងការពេញចិត្ត។

៦.ដំណោះស្រាយបញ្ហា៖ ប្រជាពលរដ្ឋមានការពេញចិត្តនឹងការដោះស្រាយបញ្ហា ប្រកបដោយប្រសិទ្ធភាព សមត្ថភាពក្នុងការដោះស្រាយបញ្ហា ឬសំណូមពរប្រកបដោយប្រសិទ្ធភាព ដែលកត្តានេះបានរួមចំណែកដល់កម្រិតនៃការពេញចិត្តខ្ពស់។ ការមាននូវយន្តការកែលម្អ គឺជាការ ទទួលយកមតិកែលម្អ និងធ្វើសកម្មភាពដើម្បីដោះស្រាយបញ្ហា និងកែលម្អគុណភាពសេវាកម្ម។

៧.ការប្រើប្រាស់បច្ចេកវិទ្យា៖ ប្រជាពលរដ្ឋមានការពេញចិត្តនឹងការអនុវត្តបច្ចេកវិទ្យាដែល ងាយស្រួលប្រើ សេវាកម្មឌីជីថលពាក់ព័ន្ធនឹងការផ្តល់សេវាតាមប្រព័ន្ធបច្ចេកវិទ្យា ឬតាមរយៈកម្មវិធី ទូរស័ព្ទដែលអាចបំពេញបន្ថែម សេវាកម្មដែលមាន និងកែលម្អភាពងាយស្រួល។

ខ.ការពេញចិត្តលើឥរិយាបថមន្ត្រីអនុវត្តការងារ

អាកប្បកិរិយារបស់មន្ត្រី សំដៅលើសកម្មភាព និងការសម្រេចចិត្តដែលធ្វើឡើងដោយ បុគ្គលដែលមានមុខតំណែងតំណាងឱ្យរដ្ឋាភិបាល ឬស្ថាប័នសាធារណៈ ដែលអាចជាមន្ត្រីជាប់ឆ្នោត មន្ត្រីរាជការ មន្ត្រីអនុវត្តច្បាប់ និងអ្នកតំណាងផ្សេងទៀតដែលមានទំនាក់ទំនងជាមួយសាធារណៈ ជន។ ការពេញចិត្តចំពោះអាកប្បកិរិយា របស់មន្ត្រីក្នុងសេវាសាធារណៈគឺជាទិដ្ឋភាពសំខាន់នៃគុណ ភាពសេវាកម្មទាំងមូល និងការជឿទុកចិត្តរបស់ប្រជាពលរដ្ឋ។ អាកប្បកិរិយានេះប៉ះពាល់យ៉ាងខ្លាំង ដល់របៀបដែលប្រជាពលរដ្ឋយល់ឃើញពីគុណភាព និងប្រសិទ្ធភាពនៃសេវាសាធារណៈ។ ការ ពេញចិត្តរបស់ប្រជាពលរដ្ឋចំពោះអាកប្បកិរិយារបស់មន្ត្រី គឺជាធាតុផ្សំសំខាន់នៃទំនុកចិត្ត និង អភិបាលកិច្ចសាធារណៈ។ វាឆ្លុះបញ្ចាំងពីគុណភាពនៃការផ្តល់សេវាកម្មរវាងប្រជាពលរដ្ឋ និង មន្ត្រី

សាធារណៈ។ កត្តាសំខាន់ៗដែលជះឥទ្ធិពលដល់ការពេញចិត្តចំពោះអាកប្បកិរិយាមន្ត្រីសាធារណៈ រួមមាន៖

១.ក្រមសីលធម៌វិជ្ជាជីវៈ៖ មន្ត្រីគួរបង្ហាញពីវិជ្ជាជីវៈដោយមានភាពគួរសម គោរព និងយក ចិត្តទុកដាក់ ក្នុងពេលអនុវត្តការងារ និងការធ្វើទំនាក់ទំនងជាមួយប្រជាពលរដ្ឋ និងត្រូវបង្ហាញពីការ យល់ដឹង និងការយល់អំពីកង្វល់ និងតម្រូវការនានារបស់ប្រជាពលរដ្ឋ។

២.ការឆ្លើយតប៖ មន្ត្រីគួរតែផ្តល់ការឆ្លើយតបភ្លាមៗចំពោះការសាកសួរ និងសំណើ ដោយ កាត់បន្ថយពេលវេលារង់ចាំ និងការពន្យារពេល។ ការចូលរួមយ៉ាងសកម្មជាមួយប្រជាពលរដ្ឋ ការ ស្តាប់ដោយយកចិត្តទុកដាក់ ចំពោះបញ្ហារបស់ប្រជាពលរដ្ឋ និងការដោះស្រាយប្រជាពលរដ្ឋ ប្រកបដោយប្រសិទ្ធភាពគឺជាចាំបាច់សម្រាប់ការពេញចិត្ត។

៣.សមត្ថភាព និងចំណេះដឹង៖ មន្ត្រីគួរមានចំណេះដឹង និងជំនាញចាំបាច់ ដើម្បីអនុវត្ត ការងារប្រកប ដោយភាពច្បាស់លាស់ យកចិត្តទុកដាក់ ជំនាញដោះស្រាយបញ្ហា ក៏ដូចខាងការ សាកសួរ ឬសំណូមពរនានាឱ្យបានត្រឹមត្រូវ។ ការផ្តល់ព័ត៌មាន និងការណែនាំត្រឹមត្រូវគឺមានសារៈ សំខាន់ណាស់ក្នុងការកសាងទំនុកចិត្ត និងធានាបានថាប្រជាពលរដ្ឋទទួលបានការគាំទ្រត្រឹមត្រូវ។

៤.តម្លាភាព និងភាពច្បាស់លាស់៖ មន្ត្រីគួរប្រាស្រ័យទាក់ទងព័ត៌មានឱ្យបានច្បាស់លាស់ ជៀសវាងពាក្យចាមអាវ៉ាម ឬកាសាស្ត្រស្មាញ ដែលអាចធ្វើឱ្យប្រជាពលរដ្ឋមានការភ័ន្តច្រឡំ។ ការមានតម្លាភាពអំពីដំណើរការ ការសម្រេចចិត្ត និងការកំណត់ណាមួយនឹងជួយគ្រប់គ្រងការរំពឹង ទុក និងបង្កើតទំនុកចិត្ត។

៥.គណនេយ្យភាព៖ មន្ត្រីគួរតែទទួលខុសត្រូវចំពោះសកម្មភាព និងការសម្រេចចិត្តរបស់ ខ្លួន និងទទួល ខុសត្រូវចំពោះអាកប្បកិរិយា និងការអនុវត្តការងាររបស់ខ្លួន។ ការដោះស្រាយ បណ្តឹងតវ៉ា និងការដោះស្រាយបញ្ហាប្រកបដោយប្រសិទ្ធភាពបង្ហាញពីការទទួលខុសត្រូវ និងបង្កើន ការពេញចិត្ត។

៦. ភាពអាចជឿជាក់បាន៖ មន្ត្រីទាំងអស់ត្រូវធានាថាប្រជាពលរដ្ឋទាំងអស់ត្រូវបម្រើដោយ ស្មើភាព និងការប្រកាន់ខ្ជាប់នូវនីតិវិធីដែលបានដាក់ឱ្យអនុវត្តដោយរាជរដ្ឋាភិបាល ដើម្បីធ្វើឱ្យ ប្រជាពលរដ្ឋមានអារម្មណ៍ថាមានតម្លៃ និងការគោរព។ មន្ត្រីត្រូវជួយប្រជាពលរដ្ឋក្នុងការបកស្រាយ នូវនីតិវិធីដែលមានភាពស្មុគស្មាញ ដើម្បីធ្វើឱ្យប្រជាពលរដ្ឋយល់ច្បាស់ និងមានការពេញចិត្តរបស់ ពួកគេកាន់តែប្រសើរឡើង។

៧.សុចរិតភាព យុត្តធម៌ និងសមធម៌៖ មន្ត្រីត្រូវប្រព្រឹត្តដោយសុចរិត ជៀសវាងនូវអាកប្ប កិរិយាណាមួយ ដែលអាចចាត់ទុកថាជាអំពើពុករលួយ ឬគ្មានសីលធម៌។ ការផ្តល់ព័ត៌មានដោយ ស្មោះត្រង់ គឺមានសារៈសំខាន់ណាស់សម្រាប់រក្សាភាពជឿជាក់។

៨.ការទទួលយកមតិ៖ មន្ត្រីត្រូវទទួលយកទាំងការលើកទឹកចិត្ត និងស្វាគមន៍ទាំងមតិកែលម្អពីប្រជាពលរដ្ឋ អំពីបទពិសោធន៍របស់ប្រជាពលរដ្ឋជាមួយនឹងអាកប្បកិរិយាដែលអាចនាំទៅរកការយល់ដឹងដ៏មានតម្លៃ និងការកែលម្អ។ ការអនុវត្តដែលមានភាពខុសឆ្គងត្រូវតែធ្វើការផ្លាស់ប្តូរដោយផ្អែកលើមតិកែលម្អ ហើយការកែលម្អនេះត្រូវតែបង្ហាញពីការប្តេជ្ញាចិត្តក្នុងការលើកកម្ពស់គុណភាពសេវាកម្ម។

គ.ការពេញចិត្តទៅលើការរៀបចំទឹកនៃផ្តល់សេវារដ្ឋបាល និងការបំពាក់សម្ភារៈបរិក្ខារសម្រាប់ផ្តល់សេវារដ្ឋបាល

ដើម្បីធានាបាននូវភាពពេញចិត្តរបស់ប្រជាពលរដ្ឋក្នុងមូលដ្ឋានដែលមកស្នើសុំសេវាសាធារណៈរដ្ឋបាល ខណ្ឌ ត្រូវរៀបចំឱ្យមានទឹកនៃផ្តល់សេវារដ្ឋបាលតាមការិយាល័យច្រកចេញចូលតែមួយនៅក្នុងបរិវេណសាលាខណ្ឌ ឬទីកន្លែងដែលសាធារណជនអាចប្រាស្រ័យទាក់ទងបានដោយងាយស្រួល (ងាយស្គាល់ ងាយឃើញ ងាយចេញចូល) និងមានបរិយាកាសល្អសមស្របសម្រាប់សាធារណជនមកទទួលសេវា។

ក្នុងការជ្រើសរើសទីតាំង និងការរៀបចំទីកន្លែងផ្តល់សេវារដ្ឋបាលតាមការិយាល័យច្រកចេញចូលតែមួយ រដ្ឋបាលខណ្ឌ ត្រូវយកចិត្តទុកដាក់លើចំណុចសំខាន់ៗដូចខាងក្រោម៖

- ជ្រើសរើសយកទីតាំងដែលប្រជាពលរដ្ឋអាចមើលឃើញច្បាស់ និងងាយស្រួលទំនាក់ទំនង
- មានផ្លូវចេញចូលងាយស្រួល
- មានទីធ្លាសម្រាប់ចំណតយានយន្ត
- មានប្រព័ន្ធទឹកស្អាត អគ្គសនី និងប្រព័ន្ធអ៊ីនធឺណេត
- មានបន្ទប់ទឹកសម្រាប់បុគ្គលិក និងប្រជាពលរដ្ឋដាច់ដោយឡែកពីគ្នា និងមានការបែងចែកបន្ទប់ទឹកសម្រាប់បុរស និងបន្ទប់ទឹកសម្រាប់ស្ត្រីប្រកបដោយអនាម័យ និងបរិស្ថានល្អ
- រៀបចំឱ្យមានហេដ្ឋារចនាសម្ព័ន្ធរូបវន្តសម្រាប់ជនពិការភាព និងចាស់ជរា ដូចជាជម្រាលច្រកចេញអគារ បង្គាន់ដៃ និងបន្ទប់ទឹកសម្រាប់ជនពិការជាដើម
- រៀបចំឱ្យមានក្តារ ឬកញ្ចក់អេក្រង់ ដែលមានបង្ហាញព័ត៌មានរបស់ការិយាល័យច្រកចេញចូលតែមួយ
- បិទផ្លាកឈ្មោះទីកន្លែង និងផ្លាកឈ្មោះមុខតំណែងនានានៅខាងក្នុង និងខាងក្រៅអគារការិយាល័យច្រកចេញចូលតែមួយ
- បិទតារាងតម្លៃសេវារដ្ឋបាលរបស់រដ្ឋបាលខណ្ឌនៅក្នុងអគារ

ផ្នែកខាងក្នុងនៃអគារការិយាល័យច្រកចេញចូលតែមួយ ត្រូវរៀបចំបែងចែកឱ្យមាន៖

- ទីកន្លែងសម្រាប់ផ្នែកជួរមុខ
- ទីកន្លែងសម្រាប់ផ្នែកជួរក្រោយ

- តុពិសេសរបស់ការិយាល័យប្រជាពលរដ្ឋ
- ទីកន្លែងសម្រាប់ប្រជាពលរដ្ឋរង់ចាំ
- ទីកន្លែងសម្រាប់បំពេញពាក្យស្នើសុំសេវា និងសំណុំឯកសារភ្ជាប់នានា។

ផ្នែកជួរមុខនៃការិយាល័យច្រកចេញចូលតែមួយអាចរៀបចំឱ្យមានកន្លែង និងបញ្ហារដ្ឋបាលខាងក្រោម៖

- កន្លែងផ្តល់ព័ត៌មាន និងពាក្យស្នើសុំសេវា
- បញ្ជីទទួលប្រគល់ឯកសារ
- បញ្ជីបេឡា
- បញ្ជីនីត្យានុកូលកម្ម។

ផ្នែកជួរក្រោយនៃការិយាល័យច្រកចេញចូលតែមួយត្រូវរៀបចំទីកន្លែងបំពេញការងារ ដោយត្រូវធានាមិនឱ្យមានការជួបប្រាស្រ័យទាក់ទងដោយផ្ទាល់រវាងបុគ្គលិកជំនាញបច្ចេកទេសផ្នែកជួរក្រោយ និងប្រជាពលរដ្ឋដែលមកស្នើសុំឡើយ។

ជាមួយគ្នានេះ ការរៀបចំបំពាក់សម្ភារបរិក្ខារ ឧបករណ៍ និងមធ្យោបាយបំពេញការងារនានា ឱ្យបានគ្រប់គ្រាន់សម្រាប់គាំទ្រដល់ការបំពេញការងាររបស់ការិយាល័យច្រកចេញចូលតែមួយ ដោយផ្អែកលើតម្រូវការជាក់ស្តែង និងទំហំការងាររបស់ការិយាល័យច្រកចេញចូលតែមួយរដ្ឋបាលខណ្ឌ។ រដ្ឋបាលខណ្ឌ ត្រូវរៀបចំត បណ្តាញកុំព្យូទ័រ ប្រព័ន្ធបច្ចេកវិទ្យា និងការរក្សាទុកទិន្នន័យ ដើម្បីភ្ជាប់ទំនាក់ទំនងក្នុងការបំពេញការងាររបស់មន្ត្រី និងឆាប់រហ័សនៃការពិនិត្យលើការស្នើសុំសេវាផ្សេងៗ។

យ.ការពេញចិត្តរបស់ប្រជាពលរដ្ឋទៅលើការចំណាយពេលវេលា និងថ្លៃសេវា

ប្រសិទ្ធភាពចំណាយក្នុងវិស័យសាធារណៈអាចត្រូវបានវាស់វែងដោយមើលទៅលើទំនាក់ទំនងរវាងធាតុចូល (មនុស្ស ឬហិរញ្ញវត្ថុ) និងលទ្ធផលដែលសំខាន់ៗមួយចំនួននៅក្នុងវិស័យនីមួយៗ។ ជាទូទៅលទ្ធផលនៃការចំណាយទៅលើសេវាសាធារណៈដែលប្រជាពលរដ្ឋត្រូវការគឺសំដៅទៅលើលទ្ធផលនៃកម្មវិធី និងសេវាកម្មសាធារណៈ ដែលរដ្ឋាភិបាលផ្តល់ជូនដែលមានទាក់ទងនឹងការរំពឹងទុកដែលមានដូចជា (ការទទួលបានការថែទាំសុខភាព ការទទួលបានការសិក្សា ការទទួលបានភាពពេញចិត្ត និងការកើនឡើងនូវទំនុកចិត្ត)។ នៅក្នុងបរិបទនៃបញ្ហាថវិកាដ៏តឹងតែងទៅលើការចំណាយរបស់ប្រជាពលរដ្ឋ ការកែលម្អប្រសិទ្ធភាពចំណាយនៃសេវាសាធារណៈពីសំណាក់រដ្ឋាភិបាលគឺមានសារៈសំខាន់ពីព្រោះលទ្ធផលចុងក្រោយគឺត្រូវបានប្រប្រាស់ឱ្យបានល្អផងដែរ។ ទោះបី យ៉ាងណាក៏ដោយ ខណៈពេលដែលផ្នែកមួយនៃលទ្ធផលចុងក្រោយអាចត្រូវបានកំណត់គុណលក្ខណៈសេវាសាធារណៈជាញឹកញយមានបញ្ហានៃការបញ្ជាក់ដោយសារកត្តាជាច្រើនផ្សេងទៀតនៃជីវិតរបស់មនុស្សផងដែរ (OECD,2017)។ វិសាលភាព នៃតម្លៃសេវាកម្មសាធារណៈ និងការអភិវឌ្ឍន៍គឺ

ប្រែប្រួលនិងអាស្រ័យទៅលើការរៀបចំពីប្រទេសមួយទៅប្រទេសមួយ។ វិសាលភាពនៃតម្លៃសេវាសាធារណៈ និងការអភិវឌ្ឍន៍គឺជាការប្រែប្រួល និងអាស្រ័យទៅលើការរៀបចំពីប្រទេសមួយទៅប្រទេសមួយ។ ការប្រើប្រាស់សេវាសាធារណៈ និងការញុំតម្លៃសេវា ជាញឹកញាប់អាស្រ័យលើគោលបំណងនៃប្រភេទផ្សេងគ្នានៃអង្គភាពវិស័យសាធារណៈ។

ការសិក្សាអំពីរដ្ឋាភិបាលថ្នាក់ក្រោមជាតិរបស់ស្វីស(Flury and Schedler,2006)។ គណនេយ្យតម្លៃគឺជាប្រព័ន្ធថាមវន្តដែលគួរតែត្រូវបានអភិវឌ្ឍជាបន្តបន្ទាប់ដើម្បីបំពេញគោលបំណងរបស់វា (IFAC,2000 ; Carvalho Gomes and Fernandes , 2012)។

ការពេញចិត្តរបស់ប្រជាពលរដ្ឋចំពោះការចំណាយពេលវេលា និងថ្លៃសេវាគឺជាទិដ្ឋភាពសំខាន់នៃការពេញចិត្តជាមួយនឹងការផ្តល់សេវាសាធារណៈ។ ការពេញចិត្តនេះត្រូវបានជះឥទ្ធិពលដោយរបៀបដែលការផ្តល់សេវាប្រកបដោយប្រសិទ្ធភាព និងថាតើការចំណាយត្រូវបានប្រជាពលរដ្ឋយល់ថាត្រឹមត្រូវ និងសមហេតុផល ដែរឬទេ។ កត្តាដែលប៉ះពាល់ដល់ការពេញចិត្តក្នុងផ្នែកទាំងនេះរួមមាន៖

១.ប្រសិទ្ធភាពពេលវេលា៖ ពេលវេលារង់ចាំក្នុងការផ្តល់សេវា លទ្ធផលនៃសេវា គឺមានរយៈពេលខ្លីក្នុងការផ្តល់សេវាដែលនាំទៅដល់ការពេញចិត្តរបស់ប្រជាពលរដ្ឋ។ ការពន្យារពេលយូរ ឬចំណាយពេលវេលារង់ចាំយូរអាចនាំឱ្យមានការខកចិត្ត និងមិនពេញចិត្ត។ ដំណើរការប្រកបដោយប្រសិទ្ធភាពនៃការអនុវត្តការងារផ្តល់សេវា ឬប្រតិបត្តិការនានាគឺមានសារៈសំខាន់ណាស់។ ប្រជាពលរដ្ឋនឹងកោតសរសើរចំពោះសេវាកម្មហ័ស និងជៀសវាងការយឺតយ៉ាវដោយមិនចាំបាច់។

២.ថ្លៃសេវា៖ សេវាកម្មគួរតែមានតម្លៃសមរម្យ ដោយគិតពីលក្ខណៈសាធារណៈនៃសេវាកម្ម។ ប្រជាពលរដ្ឋ កាន់តែពេញចិត្តនៅពេលដែលប្រជាពលរដ្ឋទទួលបានតម្លៃសមរម្យក្នុងការស្នើសុំសេវា។ ការប្រាស្រ័យទាក់ទងច្បាស់លាស់អំពីថ្លៃសេវា នឹងជួយគ្រប់គ្រងការរំពឹងទុក និងកាត់បន្ថយការមិនពេញចិត្ត។ ការផ្តល់ការពន្យល់អំពីថ្លៃសេវានឹងធានាថាលើកាតសមស្របនឹងគុណភាពនៃសេវាកម្មដែលបានផ្តល់ រួមចំណែកដល់ការពេញចិត្តរបស់ សាធារណៈជន។

២.៦. ការសិក្សាសម្បត្តិកម្ម

នៅក្នុងការសិក្សាស្រាវជ្រាវមួយត្រូវបានបែងចែកឱ្យដាច់រវាងអថេរពីរគឺ អថេរឯករាជ្យ និងអថេរពឹងផ្អែក។ ដោយអថេរទាំង ២ នេះបានដើរតួយ៉ាងសំខាន់នៅក្នុងការសិក្សាស្រាវជ្រាវ និងអាចនាំឱ្យការសិក្សាស្រាវជ្រាវ មានភាពច្បាស់លាស់ជាងមុន និងងាយស្រួលក្នុងការប្រមូលឯកសារ និងទន្ទឹមជាពិសេសការរៀបចំកម្រងសំណួរនៃប្រធានបទនីមួយៗ។

នៅក្នុងការតាងរបស់អថេរឯករាជ្យ និងអថេរពឹងផ្អែកបានធ្វើឱ្យយើងអាចទាញបាននូវសម្មិតកម្មសំខាន់ៗ ចំនួន ៤ រួមមាន៖

សម្មតិកម្ម១៖ យន្តការនីតិវិធីក្នុងការផ្តល់សេវាសាធារណៈតាមរយៈការិយាល័យច្រកចេញចូលតែមួយ (Mai et al., 2016) ។

សម្មតិកម្ម២៖ ឥរិយាបថមន្ត្រីអនុវត្តការងារ (Mai et al., 2016) ។

សម្មតិកម្ម៣៖ ទឹកនៃ្នង និងការបំពាក់សម្ភារៈបរិក្ខារសម្រាប់ផ្តល់សេវារដ្ឋបាល (Mai et al., 2016) ។

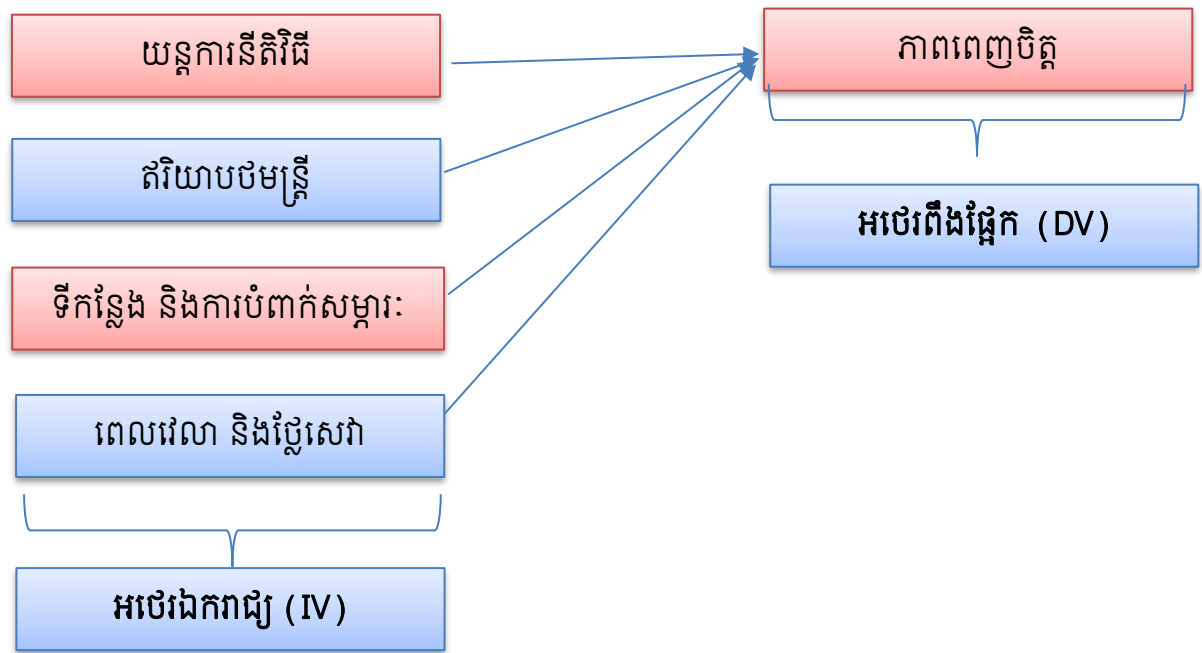
សម្មតិកម្ម៤៖ ការចំណាយពេលវេលា និងថ្លៃសេវា (Mai et al., 2016) ។

តារាងទី១៖ Dimensions Sub Dimensions Study

Dimensions	Sub Dimensions
យន្តការនីតិវិធីក្នុងការផ្តល់សេវាសាធារណៈតាមរយៈការិយាល័យច្រកចេញចូលតែមួយ	- សាមញ្ញ - វិជ្ជាជីវៈ - គណនេយ្យភាព - ការជឿទុកចិត្ត - តម្លាភាព - ការប្រើប្រាស់បច្ចេកវិទ្យា
ឥរិយាបថមន្ត្រីអនុវត្តការងារ	- សមត្ថភាព និងចំណេះដឹង - ការរក្សាសីលធម៌ - ភាពរួសរាយរាក់ទាក់ - យកចិត្តទុកដាក់នឹងការងារ - ដោះស្រាយបញ្ហា - ការគោរពពេលវេលា
ទឹកនៃ្នង និងការបំពាក់សម្ភារៈបរិក្ខារសម្រាប់ផ្តល់សេវារដ្ឋបាល	- ទឹកនៃ្នងធំទូលាយ - មានកន្លែងរង់ចាំសមរម្យ - ងាយស្រួលក្នុងការស្វែងរក - មានផាសុខភាព - សម្ភារៈគ្រប់គ្រាន់
ការចំណាយពេលវេលា និងថ្លៃសេវា	- ការកំណត់ពេលវេលាជាក់លាក់ - សេវាលឿនរហ័ស - តម្លៃសមរម្យ

២.៧. ការវិភាគវិធីសាស្ត្រស្រាវជ្រាវ

តាមរយៈការសិក្សាស្រាវជ្រាវ និងកម្មវត្ថុនៃការសិក្សាស្រាវជ្រាវបានបង្ហាញថាមាន អថេរចំនួន ២ គឺអថេរពឹងផ្អែក និងអថេរឯករាជ្យ។ ដែលនៅក្នុងការសិក្សាស្រាវជ្រាវនេះ អថេរឯករាជ្យ (IV) មាន ៤ រួមមាន យន្តការនីតិវិធីក្នុងការផ្តល់សេវាសាធារណៈតាមរយៈការិយាល័យច្រកចេញចូលតែមួយ ឥរិយាបថមន្ត្រីអនុវត្តការងារ ទីកន្លែង និងការបំពាក់សម្ភារៈបរិក្ខារសម្រាប់ផ្តល់សេវារដ្ឋបាល និងការចំណាយពេលវេលា និងថ្លៃសេវា។ ដោយឡែក អថេរពឹងផ្អែក (DV) គឺភាពពេញចិត្តរបស់ប្រជាពលរដ្ឋ គឺជាអថេរឯករាជ្យ (Mai et al., 2016)។



ជំពូកទី ៣

រដ្ឋបាលខណ្ឌទួលគោក

៣.១. ខណ្ឌទួលគោក

ខណ្ឌទួលគោកជាខណ្ឌមួយក្នុងចំណោមខណ្ឌទាំង ១៤ ក្នុងរាជធានីភ្នំពេញ ហើយក៏ជាខណ្ឌមួយស្ថិតនៅកណ្តាលរាជធានី ដែលជាទីប្រជុំជនមួយមានផ្សាររដ្ឋ ឯកជនតូច-ធំ ជាច្រើន និងជាខណ្ឌមួយដែលមានការអភិវឌ្ឍគួរឱ្យកត់សម្គាល់ ក្នុងរយៈពេលប៉ុន្មានឆ្នាំកន្លងមកនេះ ហើយតាមរយៈការអភិវឌ្ឍនេះដែរ ក៏បានជំរុញឱ្យកំណើនសេដ្ឋកិច្ច នៅក្នុងខណ្ឌមួយនេះកើនឡើងជាបន្តបន្ទាប់ផងដែរ។ ខណ្ឌទួលគោក ជាតំបន់ពាណិជ្ជកម្ម សេវាកម្ម សិប្បកម្ម និងជាតំបន់ស្នាក់នៅផងដែរ។

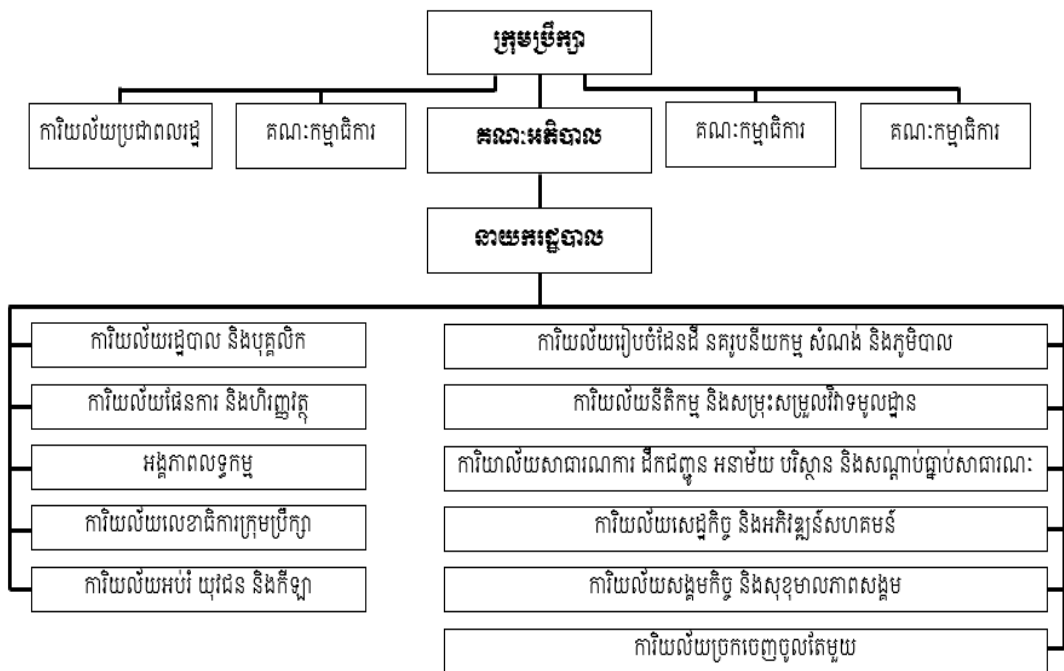
ខណ្ឌទួលគោកមានព្រំប្រទល់ ខាងកើតទល់នឹងខណ្ឌ៧មករា និងខណ្ឌដូនពេញ។ ខាងជើងទល់នឹង ព្រំប្រទល់ខណ្ឌឫស្សីកែវ ខាងលិចទល់ខណ្ឌឫស្សីកែវ ខណ្ឌសែនសុខ និងខណ្ឌមានជ័យ។ ខាងត្បូងទល់នឹង ខណ្ឌចំការមន។ ខណ្ឌទួលគោកមានផ្ទៃដីទំហំ៧,៩៨គីឡូម៉ែត្រការ៉េ ស្មើនឹង១,១៧ភាគរយនៃផ្ទៃដី រាជធានីភ្នំពេញ។ ខណ្ឌចែងចែកជា១០សង្កាត់ ១៤៣ភូមិ ៩៩មណ្ឌលរដ្ឋបាល៥៤២ក្រុម។

បទប្បញ្ញត្តិសំខាន់ដែលពាក់ព័ន្ធនឹងការរៀបចំ និងការប្រព្រឹត្តទៅរបស់ខណ្ឌទួលគោក និងកិច្ចដំណើរការអនុវត្តការងាររបស់ខណ្ឌទួលគោក មានដូចខាងក្រោម៖

- រដ្ឋធម្មនុញ្ញនៃព្រះរាជាណាចក្រកម្ពុជា ឆ្នាំ១៩៩៣
- ព្រះរាជក្រមលេខ នស/រកម/០១៩៦/០៨ ចុះថ្ងៃទី២៤ ខែមករា ឆ្នាំ១៩៩៦ ដែលប្រកាសឱ្យប្រើច្បាប់ស្តីពីការបង្កើតក្រសួងមហាផ្ទៃ
- ព្រះរាជក្រមលេខ នស/រកម/០៥០៨/០១៧ ចុះថ្ងៃទី២៤ ខែឧសភា ឆ្នាំ២០០៨ ដែលប្រកាសឱ្យប្រើច្បាប់ស្តីពីការគ្រប់គ្រងរដ្ឋបាលរាជធានី ខេត្ត ក្រុង ស្រុក ខណ្ឌ
- ព្រះរាជក្រមលេខ នស/រកម/០៥០៨/០១៨ ចុះថ្ងៃទី២៤ ខែឧសភា ឆ្នាំ២០០៨ ដែលប្រកាសឱ្យប្រើច្បាប់ស្តីពីការបោះឆ្នោតជ្រើសរើសក្រុមប្រឹក្សារាជធានី ក្រុមប្រឹក្សាខេត្ត ក្រុមប្រឹក្សាស្រុក ក្រុមប្រឹក្សាខណ្ឌ
- អនុក្រឹត្យលេខ ១៨៣ អនក្រ.បក ចុះថ្ងៃទី២ ខែធ្នូ ឆ្នាំ២០១៩ ស្តីពីមុខងារ និង រចនាសម្ព័ន្ធរដ្ឋបាលខណ្ឌនៃរាជធានីភ្នំពេញ
- បទប្បញ្ញត្តិផ្សេងៗទៀត។

៣.២. រចនាសម្ព័ន្ធនៃការគ្រប់គ្រង

ដើម្បីឱ្យមានការគ្រប់គ្រងល្អ និងធានាបាននូវការអនុវត្តកិច្ចការរដ្ឋបាលទាំងឡាយ របស់សាលាខណ្ឌ មានប្រសិទ្ធភាព ប្រសិទ្ធផល និងភាពសន្សំសំចៃ ខណ្ឌទទួលបានការត្រួតត្រាប្រៀបធៀប មាននូវរចនាសម្ព័ន្ធនៃការគ្រប់គ្រងឱ្យបានច្បាស់លាស់ ដើម្បីធ្វើការបែងចែកតួនាទី ភារកិច្ច និងការ ទទួលខុសត្រូវតាមឋានានុក្រម ឱ្យស្រប តាមអនុក្រឹត្យលេខ ១៨៣ អនក្រ.បក ស្តីពីមុខងារ និង រចនាសម្ព័ន្ធរដ្ឋបាលខណ្ឌនៃរាជធានីភ្នំពេញ។ ជាក់ស្តែងរដ្ឋបាលខណ្ឌទទួលបាន បានរៀបចំនូវ រចនាសម្ព័ន្ធនៃការគ្រប់គ្រងដោយអនុលោមទៅតាមឧបសម្ព័ន្ធនៃអនុក្រឹត្យ លេខ ១៨៣ ដូចខាង ក្រោម៖



៣.៣. តួនាទី និងភារកិច្ចរបស់ខណ្ឌទទួលបាន

រដ្ឋបាលខណ្ឌត្រូវបំពេញមុខងារតាមការកំណត់នៃច្បាប់ស្តីពីការគ្រប់គ្រងរដ្ឋបាលរាជធានី ខេត្ត ក្រុង ស្រុក ខណ្ឌ និងមុខងារដែលបានធ្វើប្រតិភូកម្មពីរដ្ឋបាលរាជធានីភ្នំពេញដូចមានកំណត់ ក្នុងមាត្រា ៤៨ នៃអនុក្រឹត្យអនុក្រឹត្យលេខ ១៨៣ អនក្រ.បក ស្តីពីមុខងារ និងរចនាសម្ព័ន្ធរដ្ឋបាល ខណ្ឌនៃរាជធានីភ្នំពេញ។ ជាមួយគ្នានេះ រដ្ឋបាលខណ្ឌបំពេញមុខងារជាភ្នាក់ងាររបស់ក្រសួង ស្ថាប័ន រដ្ឋបាលរាជធានី មន្ទីរ និងអង្គភាពនានាតាមការកំណត់ដោយលិខិតបទដ្ឋានគតិយុត្តជាធរមាន ឬ តាមកិច្ចព្រមព្រៀងរវាងក្រសួង ស្ថាប័ន រដ្ឋបាលរាជធានី មន្ទីរ និងអង្គភាពនានាជាមួយរដ្ឋបាលខណ្ឌ។ ទន្ទឹមនឹងនេះ រដ្ឋបាលខណ្ឌមានកាតព្វកិច្ចគ្រប់គ្រង ចាត់ចែង និងអនុវត្ត មុខងារដែលបានធ្វើប្រតិភូកម្ម ពីរដ្ឋបាលរាជធានីភ្នំពេញ ដោយផ្អែកតាមគោលការណ៍ នីតិវិធី ស្តង់ដារសេវាដែលបានកំណត់។

គោលការណ៍ នីតិវិធី និងស្តង់ដារសេវាសម្រាប់គ្រប់គ្រង ចាត់ចែង និងអនុវត្តមុខងារដែលត្រូវបានធ្វើ
ប្រតិកូសនកម្ម ត្រូវកំណត់ដោយក្រសួង ស្ថាប័ននៃវិស័យនីមួយៗ ឬដោយរដ្ឋបាលរាជធានីភ្នំពេញ។
ក្រសួង ស្ថាប័ននានាបស់រាជរដ្ឋាភិបាលមានតួនាទីរៀបចំគោលនយោបាយ ផែនការយុទ្ធសាស្ត្រ
បទដ្ឋានបច្ចេកទេស និងស្តង់ដារសេវាសម្រាប់ជាមូលដ្ឋានគ្រប់គ្រងទិសដល់រដ្ឋបាលខណ្ឌក្នុងការអនុវត្ត
មុខងារតាមវិស័យនីមួយៗ។

ជំពូកទី ៤

យុទ្ធសាស្ត្រ និងយន្តការផ្តល់សេវារដ្ឋបាលតាមការិយាល័យច្រកចេញចូលតែមួយ

៤.១. សេចក្តីផ្តើម

គោលបំណងនៃក្នុងជំពូកនេះ គឺជាការសិក្សាលើយុទ្ធសាស្ត្ររបស់រាជរដ្ឋាភិបាល និងការអនុវត្តគោលការណ៍ និងយន្តការនីតិវិធីក្នុងការផ្តល់សេវារដ្ឋបាលតាមការិយាល័យច្រកចេញចូលតែមួយនៅក្នុងខណ្ឌទូលគោក។ នៅក្នុង ជំពូកនេះ ត្រូវបានបែងចែកជា ផ្នែកៗ ផ្នែកទី១ យុទ្ធសាស្ត្រកំណែទម្រង់រដ្ឋបាលសាធារណៈ។ ផ្នែកទី២ ទិដ្ឋភាពទូទៅ និងសារៈសំខាន់នៃការបង្កើតការិយាល័យច្រកចេញចូលតែមួយ។ ផ្នែកទី៣ គួនាទី និងភារកិច្ចរបស់ការិយាល័យ ច្រកចេញចូលតែមួយ។ ផ្នែកទី៤ ប្រភេទសេវាសាធារណៈ។ ផ្នែកទី៥ នីតិវិធីក្នុងការផ្តល់សេវារដ្ឋបាល តាមការិយាល័យច្រកចេញចូលតែមួយ។ ផ្នែកទី៦ វិធីសាស្ត្រកែលម្អ។

៤.២. យុទ្ធសាស្ត្រកំណែទម្រង់រដ្ឋបាលសាធារណៈ

រាជរដ្ឋាភិបាលកម្ពុជា បានបន្តជំរុញការអនុវត្តកម្មវិធីកំណែទម្រង់រដ្ឋបាលសាធារណៈដែលជាកិច្ចការយ៉ាងសំខាន់ដើម្បីសម្រេចបាននូវគោលបំណងរបស់រាជរដ្ឋាភិបាលក្នុងការប្រែក្លាយប្រទេសកម្ពុជាឱ្យទៅជាប្រទេស មួយដែលមានចំណូលខ្ពស់ និងមានស្តង់ដាររស់នៅល្អ។ ទន្ទឹមនឹងនេះ រាជរដ្ឋាភិបាលកម្ពុជា បានដាក់ចេញនូវយុទ្ធសាស្ត្របញ្ចកោណ ដែលជាយុទ្ធសាស្ត្រអភិវឌ្ឍសង្គម សេដ្ឋកិច្ច រយៈពេលវែង ដែលនឹងត្រូវអនុវត្តជាដំណាក់កាលៗ។ ស្នូលនៃយុទ្ធសាស្ត្របញ្ចកោណ ផ្តោតលើការកែទម្រង់ និងការពង្រឹងអភិបាលកិច្ច និងការធ្វើទំនើបកម្មស្ថាប័នរដ្ឋឱ្យក្លាយទៅជារដ្ឋបាលសាធារណៈទំនើប ប្រកបដោយសមត្ថភាពខ្ពស់ ខ្លាំង វៃឆ្លាត និងស្អាតស្អំ តាមរយៈការអនុវត្តសិទ្ធិអំណាចរដ្ឋខាងផ្នែកនយោបាយ សេដ្ឋកិច្ច និងរដ្ឋបាល ក្នុងការដឹកនាំ ការគ្រប់គ្រង និងការចាត់ចែងកិច្ចការប្រទេសជាតិ ជាពិសេស ការធានានិរន្តរភាពគួនាទី និងដំណើរការរដ្ឋបាលសាធារណៈ ដោយយកចិត្តទុកដាក់លើផលប្រយោជន៍ប្រជាជន ព្រមជាមួយនឹងការកសាងជាតិ និងការពង្រឹងនីតិវិធីរដ្ឋ សំដៅគាំទ្រដល់ការអភិវឌ្ឍសង្គម សេដ្ឋកិច្ច ប្រកបដោយបរិយាបន្ន និងចីរភាព។ រាជរដ្ឋបាលបានផ្តោតលើ ១).ការពង្រឹង និងការកែទម្រង់ស្ថាប័ន ២).ការលើកកម្ពស់សមត្ថភាពធនធានមនុស្ស និងការពង្រឹងប្រសិទ្ធភាពនៃការអនុវត្តការងារ ៣). ការលើកកម្ពស់ និងការពង្រឹងភាពស្អាតស្អំនៅក្នុងរដ្ឋបាលសាធារណៈ ៤).ការលើកកម្ពស់ និងការពង្រឹងប្រសិទ្ធភាពនៃ

ច្បាប់ និងប្រព័ន្ធយុត្តិធម៌ និង ៥). ការពង្រឹងអភិបាលកិច្ចវិស័យឯកជន និងធុរកិច្ច។ យុទ្ធសាស្ត្រ បញ្ហាកោណ ដំណាក់កាលទី១ ត្រូវបានបែងចែកចេញជា ៥ បញ្ហាកោណ៖

- បញ្ហាកោណទី១៖ ការអភិវឌ្ឍមូលធនមនុស្ស
- បញ្ហាកោណទី២៖ ការធ្វើពិពិធកម្ម សេដ្ឋកិច្ច និងបង្កើនភាពប្រកួតប្រជែង
- បញ្ហាកោណទី៣៖ ការអភិវឌ្ឍវិស័យ ឯកជន និងជនពិការ
- បញ្ហាកោណទី៤៖ ការអភិវឌ្ឍប្រកបដោយ ភាពធន់ ចីរភាព និងបរិយាប័ន្ន
- បញ្ហាកោណទី៥៖ ការអភិវឌ្ឍសេដ្ឋកិច្ច និងសង្គមឌីជីថល

នៅក្នុងបញ្ហាកោណទី៥ ការអភិវឌ្ឍសេដ្ឋកិច្ច និងសង្គមឌីជីថល បានផ្ដោតសំខាន់ទៅលើការ កសាងរដ្ឋាភិបាលឌីជីថល និងពលរដ្ឋឌីជីថល ដែលជាការរួមចំណែកក្នុងការកែទម្រង់ និងការ ពង្រឹងអភិបាលកិច្ច និងការធ្វើទំនើបកម្មស្ថាប័នរដ្ឋ ឱ្យក្លាយទៅជាដៃគូបាលសាធារណៈទំនើប ប្រកបដោយសមត្ថភាពខ្ពស់ ខ្លាំង វៃឆ្លាត និងស្អាតស្អំ។ ដើម្បីសម្រេចបានគោលដៅទាំងនេះ រាជរដ្ឋាភិបាលកម្ពុជាបានដាក់ចេញនូវគោលនយោបាយជាយុទ្ធសាស្ត្រ ក្នុងការអនុវត្តការងាររួម មាន៖ ច្បាប់បទប្បញ្ញត្តិ គោលការណ៍ណែនាំ សេចក្តីណែនាំ ស្តង់ដារ និងយន្តការនីតិវិធីនានាដើម្បី ធានាដល់ស្តង់ដាររួមនៃការអនុវត្ត ក៏ដូចជាដើរតួជាលក្ខណៈវិនិច្ឆ័យក្នុងការតាមដានត្រួតពិនិត្យ។

៤.៣. ទិដ្ឋភាពទូទៅ និងសារៈសំខាន់នៃការបង្កើតការិយាល័យច្រកចេញ ចូលតែមួយ

ឆ្នាំ២០០៣ រាជរដ្ឋាភិបាលកម្ពុជា បានចេញសេចក្តីសម្រេចឱ្យសាកល្បងនូវប្រព័ន្ធរដ្ឋបាល ថ្មីគឺការិយាល័យ ច្រកចេញចូលតែមួយ ដោយមានការគាំទ្រផ្នែកហិរញ្ញវត្ថុពីសហគមន៍អឺរ៉ុប។ គម្រោងការិយាល័យច្រកចេញចូល តែមួយ ត្រូវបានអនុវត្តដោយមានកិច្ចសហការជាដៃគូនៃ ប្រទេសអាឡឺម៉ង់ ប្រទេសអ៊ីតាលី និងអង្គការ BBJ Servis ដែលជាអង្គការមួយនៃប្រទេស អាឡឺម៉ង់។ នៅក្នុងឆ្នាំ ២០០៧ ក្រសួងមហាផ្ទៃបានបង្កើតក្រុមការងារមួយក្នុងគោលបំណងដើម្បី សិក្សា និងរៀបចំសំណើគម្រោងបន្ត និងពង្រីកការិយាល័យច្រកចេញចូលតែមួយ និងការិយាល័យ ប្រជាពលរដ្ឋទៅកាន់ក្រុង ស្រុក ខណ្ឌ។ នាឆ្នាំ២០០៨ គម្រោងការិយាល័យច្រកចេញចូលតែមួយ និងការិយាល័យប្រជាពលរដ្ឋ ត្រូវបានអនុម័តដោយធនាគារពិភពលោក។ ការិយាល័យច្រកចេញ ចូលតែមួយ និងការិយាល័យប្រជាពលរដ្ឋ ត្រូវបានបង្កើតឡើងតាមរយៈប្រកាសរបស់ក្រសួង មហាផ្ទៃនៅក្នុងរចនាសម្ព័ន្ធរបស់រដ្ឋបាលក្រុង ស្រុក ខណ្ឌ ដោយផ្អែកលើសេចក្តីសម្រេចរបស់ រាជរដ្ឋាភិបាល។ ការបង្កើតការិយាល័យទាំងពីរនេះមានគោលដៅលើកកម្ពស់ប្រសិទ្ធភាពនៃការផ្តល់ សេវារដ្ឋបាលជូនប្រជាពលរដ្ឋនៅថ្នាក់មូលដ្ឋានឱ្យបានឆាប់រហ័ស តាមនីតិវិធីសាមញ្ញ

ប្រកបដោយតម្លាភាព គុណភាព គណនេយ្យភាព និងកាត់បន្ថយអំពើពុករលួយ។ នៅក្នុងមកនេះ ការអនុវត្តការងាររបស់ការិយាល័យច្រកចេញចូលតែមួយ និងការិយាល័យប្រជាពលរដ្ឋ បានទទួល ការគាំទ្រ និងការពេញចិត្តយ៉ាងច្រើនលើសលប់ពីសំណាក់ប្រជាពលរដ្ឋ អាជ្ញាធរមូលដ្ឋាន អង្គការ សង្គមស៊ីវិល។ បច្ចុប្បន្ននេះ ការិយាល័យច្រកចេញចូលតែមួយ និងការិយាល័យប្រជាពលរដ្ឋ ស្ថិត ក្រោមការគាំទ្រ សម្រប សម្រួល តាមដាន និងត្រួតពិនិត្យការអនុវត្តពីនាយកដ្ឋានមុខងារ និង ធនធាន នៃអគ្គនាយកដ្ឋានរដ្ឋបាលមូលដ្ឋាន ក្រសួងមហាផ្ទៃ។ អគ្គនាយកដ្ឋាននេះ មានតួនាទី ចម្បងក្នុងការរៀបចំគោលនយោបាយ ព្រមទាំងការសម្របសម្រួល ផ្នែកគោលនយោបាយ និង គាំទ្រផ្នែកបច្ចេកទេសដោយសហការជាមួយក្រសួង ស្ថាប័នពាក់ព័ន្ធ ការពង្រឹងសមត្ថភាព និងការ តាមដានលទ្ធផលនៃអនុវត្តរបស់ការិយាល័យច្រកចេញចូលតែមួយ និងការិយាល័យប្រជាពលរដ្ឋ។ ការិយាល័យច្រកចេញចូលតែមួយ និងការិយាល័យប្រជាពលរដ្ឋត្រូវបានចាត់ទុកថាជាការិយាល័យ គំរូនៅកម្ពុជា ដោយសារ (១) ការផ្តល់សេវារដ្ឋបាលជូនប្រជាពលរដ្ឋប្រកបដោយគុណភាព និង មានប្រសិទ្ធភាព (២) មានភាពងាយស្រួលក្នុងការទទួលយកសេវា (៣) យកចិត្តទុកដាក់ចំពោះ អ្នកប្រើប្រាស់សេវាប្រកបដោយភាពរួសរាយ រាក់ទាក់ (៤) សេវាផ្តល់តាមគោលការណ៍កំណត់ និង មានតម្លាភាព និងគណនេយ្យភាព (៥) មានយន្តការទទួល ព័ត៌មានត្រឡប់ និងបណ្តឹងតវ៉ារបស់ អ្នកប្រើប្រាស់សេវា។

ផ្អែកតាមអនុក្រឹត្យលេខ ១៨ អ.នក្រ.បក ចុះថ្ងៃទី៨ ខែកុម្ភៈ ឆ្នាំ២០១៧ ស្តីពីការបង្កើត យន្តការច្រកចេញចូលតែមួយសម្រាប់ការផ្តល់សេវារដ្ឋបាលនៅរដ្ឋបាលថ្នាក់ក្រោមជាតិ ការបង្កើត យន្តការច្រកចេញចូលតែមួយក្នុងការផ្តល់សេវារដ្ឋបាលនេះ មានគោលបំណងលើកកម្ពស់គុណភាព ប្រសិទ្ធភាព ប្រសិទ្ធផល តម្លាភាព និងគណនេយ្យភាពនៃការផ្តល់សេវារដ្ឋបាលនៅរដ្ឋបាលថ្នាក់ ក្រោមជាតិ តាមរយៈការប្រមូលផ្តុំការផ្តល់សេវារដ្ឋបាលលើវិស័យនានានៅកន្លែងតែមួយ ដើម្បីបង្ក លក្ខណៈងាយស្រួល និងឆ្លើយតបទាន់ពេលវេលាទៅនឹងតម្រូវការរបស់ប្រជាពលរដ្ឋ។ ការិយាល័យ ច្រកចេញចូលតែមួយនេះ មានសារៈសំខាន់ណាស់ក្នុងការលើកកម្ពស់ គុណភាព និងប្រសិទ្ធភាព នៃការផ្តល់សេវាសាធារណៈ និងផ្ដោតការយកចិត្តទុកដាក់យ៉ាងខ្លាំងទៅលើការទទួល ខុសត្រូវ និង បង្កើតការធ្វើសេចក្តីសម្រេចចិត្តក្នុងការផ្តល់សេវាសាធារណៈជាមូលដ្ឋាន និងចាំបាច់នានាឱ្យទៅ កៀកជិតប្រជាពលរដ្ឋ។

៤.៤. តួនាទី និងភារកិច្ចរបស់ការិយាល័យច្រកចេញចូលតែមួយ

ការិយាល័យច្រកចេញចូលតែមួយត្រូវបំពេញតួនាទីជាសេនាធិការឱ្យរដ្ឋបាលក្រុង ស្រុក ខណ្ឌលើការផ្តល់សេវារដ្ឋបាលនានាដែលស្ថិតក្នុងដែនសមត្ថកិច្ចរបស់រដ្ឋបាលក្រុង ស្រុក ខណ្ឌ។ ការិយាល័យច្រកចេញចូល តែមួយមានភារកិច្ចដូចខាងក្រោម៖

- គ្រប់គ្រង ចាត់ចែងកិច្ចការប្រចាំថ្ងៃពាក់ព័ន្ធនឹងការផ្តល់សេវារដ្ឋបាលនានាដែលស្ថិតក្នុងដែនសមត្ថកិច្ចរបស់រដ្ឋបាលក្រុង ស្រុក ខណ្ឌ
- ផ្តល់ព័ត៌មាននានា និងផ្សព្វផ្សាយជាសាធារណៈពាក់ព័ន្ធនឹងការផ្តល់សេវារដ្ឋបាល
- ទទួលពាក្យស្នើសុំសេវារដ្ឋបាល និងផ្តល់លទ្ធផលសម្រេចនៃការផ្តល់សេវារដ្ឋបាលជូនអ្នកស្នើសុំសេវា
- ប្រមូល និងបង់កម្រៃសេវារដ្ឋបាលតាមគោលការណ៍ និងនីតិវិធីកំណត់
- ទុកដាក់ ថែរក្សា និងគ្រប់គ្រងឯកសារ និងប្រព័ន្ធគ្រប់គ្រងទិន្នន័យពាក់ព័ន្ធនឹងការផ្តល់សេវារដ្ឋបាល
- អនុវត្តកិច្ចការផ្សេងទៀតតាមការប្រគល់ភារកិច្ចរបស់អភិបាលក្រុង ស្រុក ខណ្ឌ។

ការិយាល័យច្រកចេញចូលតែមួយនៃរដ្ឋបាលក្រុង ស្រុក ខណ្ឌត្រូវបានរៀបចំជា ២ ផ្នែក រួមមាន ផ្នែកជួរមុខ និងផ្នែកជួរក្រោយ៖

ផ្នែកជួរមុខមានតួនាទី ភារកិច្ចដូចខាងក្រោម៖

- ផ្តល់ព័ត៌មានអំពីប្រភេទសេវា តម្លៃសេវា រយៈពេល និងសុពលភាពនៃការផ្តល់សេវា គោលការណ៍ នីតិវិធីផ្តល់សេវា និងព័ត៌មានផ្សេងៗពាក់ព័ន្ធនឹងការផ្តល់សេវារដ្ឋបាលក្រោមដែនសមត្ថកិច្ចរបស់រដ្ឋបាលក្រុង ស្រុក ខណ្ឌ
- ផ្តល់ព័ត៌មានជូនប្រជាពលរដ្ឋពាក់ព័ន្ធនឹងការផ្តល់សេវារដ្ឋបាលដែលមិនស្ថិតក្នុងដែនសមត្ថកិច្ចរបស់រដ្ឋបាល ក្រុង ស្រុក ខណ្ឌ
- ផ្តល់ពាក្យស្នើសុំ និងសំណុំឯកសារភ្ជាប់នានាជូនអ្នកស្នើសុំសេវា
- ណែនាំ ឬជួយបំពេញពាក្យស្នើសុំ និងឯកសារពាក់ព័ន្ធចំពោះអ្នកស្នើសុំសេវាដែលពុំចេះអក្សរ ឬមានពិការភាពមិនអាចបំពេញពាក្យស្នើសុំសេវា និងឯកសារភ្ជាប់ដោយខ្លួនឯងបាន
- ទទួល និងពិនិត្យពាក្យស្នើសុំ និងសំណុំឯកសារភ្ជាប់ ព្រមទាំងផ្តល់ព័ត៌មានត្រឡប់ជូនអ្នកស្នើសុំសេវាអំពីតម្រូវការ ឬចំណុចខ្វះខាតនៃពាក្យស្នើសុំ និងសំណុំឯកសារភ្ជាប់តាមលក្ខខណ្ឌកំណត់
- ទទួល និងពិនិត្យលើឯកសារថតចម្លងដើម្បីបញ្ជាក់ភាពត្រឹមត្រូវនៃការថតចម្លងតាមច្បាប់ដើមតាមការកំណត់
- ចេញបង្កាន់ដៃទទួលពាក្យស្នើសុំដែលកត់ត្រាអំពីកាលបរិច្ឆេទនៃការទទួលពាក្យស្នើសុំ និងកំណត់កាលបរិច្ឆេទដែលត្រូវមកទទួលយកលទ្ធផលសម្រេច

- ទទួលប្រាក់កម្រៃសេវាពីប្រជាពលរដ្ឋ ព្រមទាំងចេញបង្កាន់ដៃបង់ប្រាក់ទៅតាមតម្លៃសេវា ស្របតាមលិខិតបទដ្ឋានជាធរមាន
- បញ្ជូនពាក្យស្នើសុំ និងសំណុំឯកសារភ្ជាប់ជូនប្រធានការិយាល័យច្រកចេញចូលតែមួយ ដើម្បីចាត់ចែងបញ្ជូនទៅផ្នែកជួរក្រោយតាមវិស័យជំនាញនីមួយៗ
- ផ្តល់លទ្ធផលសម្រេចជូនអ្នកស្នើសុំសេវា
- ទុកដាក់ ថែរក្សា ធានាសុវត្ថិភាពសាច់ប្រាក់ និងបង់ចំណូលដែលទទួលបានពីការផ្តល់សេវា រដ្ឋបាលទៅតាមគោលការណ៍ បែបបទ និងនីតិវិធីកំណត់
- រៀបចំរបាយការណ៍អំពីចំនួនសេវា និងចំណូលជាទៀងទាត់តាមគោលការណ៍កំណត់។

ផ្នែកជួរក្រោយមានតួនាទី ភារកិច្ចដូចខាងក្រោម៖

- ពិនិត្យ និងផ្តល់យោបល់ផ្នែកបច្ចេកទេសលើសំណុំឯកសារស្នើសុំសេវារដ្ឋបាលតាមវិស័យ នានាដើម្បីដាក់ជូនអ្នកមានសិទ្ធិសម្រេច
- ចុះសិក្សា ឬអង្កេតដល់ទីតាំងអាជីវកម្ម សិប្បកម្ម ឬសេវាកម្មរបស់អ្នកស្នើសុំសេវា ស្របតាមគោលការណ៍កំណត់
- ផលិតអាជ្ញាបណ្ណ លិខិតអនុញ្ញាត បណ្ណអនុញ្ញាត លិខិតបញ្ជាក់ ឬលិខិតឆ្លើយតបចំពោះការស្នើសុំសេវា
- ចុះតាមដាន ត្រួតពិនិត្យ និងវាយតម្លៃលើការអនុវត្តតាមលិខិតអនុញ្ញាត ឬអាជ្ញាបណ្ណ ឬបណ្ណអនុញ្ញាត និងលើកយោបល់ជូនអភិបាលក្រុង ស្រុក ខណ្ឌ ដើម្បីចាត់វិធានការធានាចំពោះការមិនអនុវត្តតាមលិខិតអនុញ្ញាត ឬអាជ្ញាបណ្ណ ឬបណ្ណអនុញ្ញាត និងស្តង់ដារបច្ចេកទេស
- ចុះស្រង់ទិន្នន័យអាជីវកម្ម សិប្បកម្ម សេវាកម្ម និងទិន្នន័យពាក់ព័ន្ធដើម្បីចងក្រងបញ្ជីសេវារដ្ឋបាល និងធ្វើបច្ចុប្បន្នភាពបញ្ជីសេវារដ្ឋបាលនេះជារៀងរាល់ឆ្នាំ
- លើកសំណើរជូនអភិបាលក្រុង ស្រុក ខណ្ឌ ដើម្បីចាត់វិធានការចំពោះម្ចាស់អាជីវកម្ម សិប្បកម្ម និងសេវាកម្មដែលពុំមានលិខិតអនុញ្ញាត ឬអាជ្ញាបណ្ណ
- ទុកដាក់ និងថែរក្សាសំណុំឯកសារស្នើសុំសេវារដ្ឋបាល និងឯកសារទិន្នន័យពាក់ព័ន្ធនានាតាមការកំណត់
- រៀបចំរបាយការណ៍តាមគោលការណ៍កំណត់រដ្ឋបាលក្រុង ស្រុក ខណ្ឌ។

៤.៥.ប្រភេទសេវាសាធារណៈ

សេវាសាធារណៈ ត្រូវបានប្រមូលផ្តុំទៅតាមវិស័យ និងការទទួលខុសត្រូវរបស់ក្រសួង ស្ថាប័ន ស្របតាមគោលនយោបាយស្តីពីការផ្តល់សេវាសាធារណៈដែលបានបែងចែកសេវាសាធារណៈជា ៧ ប្រភេទធំៗដូចខាងក្រោម៖

១.ការងារនីត្យានុកូលកម្ម (ការបញ្ជាក់លើឯកសារច្បាប់)

- វិញ្ញាបនបត្របញ្ជាក់ការសិក្សា
- វិញ្ញាបនបត្របណ្តោះអាសន្ន
- វិញ្ញាបនបត្រចុះបញ្ជីអាករលើតម្លៃបន្ថែម
- វិញ្ញាបនបត្រប្រកបដោយជីវកម្ម
- ប័ណ្ណប៉ាតង់
- លិខិតផ្ទេរសិទ្ធិ
- លិខិតបញ្ជាក់
- សញ្ញាបត្រ
- អត្តសញ្ញាណប័ណ្ណ
- សៀវភៅស្នាក់នៅ/សៀវភៅគ្រួសារ ជាដើម។

២.ការងាររដ្ឋបាល

- ការចេញលិខិតអនុញ្ញាតបំពេញអាចម៍ដឹកនាំសិទ្ធិឯកជនក្រោម ១០០០ ម៉ែត្រការ៉េ

៣.ការផ្ទេរសិទ្ធិកាន់កាប់អចលនទ្រព្យដែលពុំទាន់បានចុះបញ្ជី

- ដី, លំនៅដ្ឋាន, ភូមិគ្រឹះ

៤.ការងារអត្រានុកូលដ្ឋាន

- សេចក្តីចម្លងសំបុត្រកំណើត ឬសំបុត្របញ្ជាក់កំណើត
- សេចក្តីចម្លងសំបុត្រអាពាហ៍ពិពាហ៍ ឬសំបុត្របញ្ជាក់អាពាហ៍ពិពាហ៍
- សេចក្តីចម្លងសំបុត្រមរណភាព ឬសំបុត្របញ្ជាក់មរណភាព

៥.វិស័យអប់រំ យុវជន និងកីឡា

- អាជ្ញាប័ណ្ណ ឬលិខិតអនុញ្ញាតបើក បន្តសុពលភាពសាលា ឬថ្នាក់មត្តេយ្យសិក្សាឯកជន (កម្មវិធីជាតិ)
- អាជ្ញាប័ណ្ណ ឬលិខិតអនុញ្ញាតបើក បន្តសុពលភាពសាលា ឬថ្នាក់មត្តេយ្យសិក្សាឯកជន(កម្មវិធីអន្តរជាតិ)

- អាជ្ញាប័ណ្ណ ឬលិខិតអនុញ្ញាតបើក បន្តសុពលភាពថ្នាក់បណ្តុះបណ្តាលជំនាញ និងភាសាបរទេសវគ្គខ្លីៗ តិចជាង១ឆ្នាំ
- អាជ្ញាប័ណ្ណ ឬលិខិតអនុញ្ញាតបើក បន្តសុពលភាពក្លឹបហាត់ប្រាណ
- អាជ្ញាប័ណ្ណ ឬលិខិតអនុញ្ញាតបើក បន្តសុពលភាពអាជីវកម្មលក់សម្ភារៈកីឡា

៦. វិស័យសុខាភិបាល

- លិខិតអនុញ្ញាតស្នើសុំបើកថ្មី បន្តសុពលភាព និងប្តូរទីតាំងបន្ទប់ពិនិត្យស្ត្រីមានផ្ទៃពោះមុននិងក្រោយសម្រាល
- លិខិតអនុញ្ញាតស្នើសុំបើកថ្មី បន្តសុពលភាព និងប្តូរទីតាំងបន្ទប់ព្យាបាលដោយចលនា
- លិខិតអនុញ្ញាតស្នើសុំបើកថ្មី បន្តសុពលភាព និងប្តូរទីតាំងបន្ទប់ថែទាំជម្ងឺ
- លិខិតអនុញ្ញាតស្នើសុំបើកថ្មី បន្តសុពលភាព និងប្តូរឈ្មោះឱសថការីនៃឱសថស្ថានរង ក
- លិខិតអនុញ្ញាតបន្តសុពលភាពឱសថស្ថានរង ខ
- លិខិតអនុញ្ញាតស្នើសុំបើកថ្មី បន្តសុពលភាព និងប្តូរទីតាំងបន្ទប់ពិគ្រោះព្យាបាលជំងឺមាត់ធ្មេញ
- លិខិតអនុញ្ញាតស្នើសុំបើកថ្មី បន្តសុពលភាព និងប្តូរទីតាំងបន្ទប់ពិគ្រោះជំងឺទូទៅ
- ការផ្តល់វិញ្ញាបនបត្របញ្ជាក់អនាម័យចំណីអាហារតាមភោជនីយដ្ឋាន និងអាហារដ្ឋានដែលមានចំណុះចាប់ពី៥០កៅអីចុះក្រោម

៧. វិស័យទេសចរណ៍

- ផ្ទះសំណាក់ចាប់ពី០៨បន្ទប់ ចុះក្រោម
- ផ្ទះជួលបន្ទប់ស្នាក់នៅ
- ភោជនីយដ្ឋាន និងអាហារដ្ឋានទេសចរណ៍ ចាប់ពី៥០នាក់ ចុះក្រោម
- ភោជនីយដ្ឋាន និងអាហារដ្ឋានក្នុងស្រុក
- តូបលក់អាហារ
- ហាងលក់គុយទាវ កាហ្វេ
- ម៉ាស៊ីន ចាប់ពី៥គ្រែ ឬចាប់ពី៥កៅអី ចុះក្រោម
- ខាត់អូខេ ចាប់ពី៥បន្ទប់ ចុះក្រោម
- ស្តុកយ៉ា ចាប់ពី៥០គុ ចុះក្រោម
- រថយន្តដឹកទេសចរណ៍ ចំណុះចាប់ពី៥កៅអី ចុះក្រោម
- ម៉ូតូឌុបទេសចរណ៍

- ម៉ូតូជួលទេសចរណ៍
- រ៉ឺម៉កម៉ូតូដឹកទេសចរណ៍

៨. វិស័យដឹកជញ្ជូន

- សេវាកម្មម៉ូតូ
 - ចុះបញ្ជីថ្មី
 - ប្តូរប័ណ្ណសម្គាល់ (ពណ៌ លេខម៉ាស៊ីន)
 - ទុតិយតាប័ណ្ណសម្គាល់
 - តតិយតាប័ណ្ណសម្គាល់
 - ទុតិយតាស្លាកលេខ
 - តតិយតាស្លាកលេខ
- សេវាកម្មត្រីចក្រយានយន្ត ឬត្រីមក
 - ចុះបញ្ជីត្រីចក្រយានយន្ត
 - ចុះបញ្ជីរ៉ឺម៉ក(ទោចក្រយានយន្ត)
 - ប្តូរ ទុតិយតា ឬតតិយតាប័ណ្ណសម្គាល់ត្រីចក្រយានយន្ត
 - ប្តូរ ទុតិយតា ឬតតិយតាស្លាកលេខត្រីចក្រយានយន្ត
- ការត្រួតពិនិត្យលក្ខណបច្ចេកទេសត្រីចក្រយានយន្ត
 - ត្រីចក្រយានយន្ត ឬទោចក្រយានយន្តសណ្តោងរ៉ឺម៉ក
 - ទុតិយតា ឬតតិយតា វិញ្ញាបនបត្រត្រួតពិនិត្យលក្ខណបច្ចេកទេស
- ត្រីចក្រយានយន្ត ឬ ទោចក្រយានយន្តសណ្តោងរ៉ឺម៉ក
 - ការផ្តល់លិខិតអនុញ្ញាតធ្វើអាជីវកម្មដឹកជញ្ជូន
 - ត្រីចក្រយានយន្ត
- រ៉ឺម៉កសណ្តោងដោយទោចក្រយានយន្ត
 - ការបន្តលិខិតអនុញ្ញាតធ្វើអាជីវកម្មដឹកជញ្ជូន
 - ត្រីចក្រយានយន្ត

៩. វិស័យវប្បធម៌ និងវិចិត្រសិល្បៈ

- កម្មវិធីសម្តែងផ្សេងៗ (ក្រៅផ្លូវការ)
 - ការប្រគំតន្ត្រីនៅទីសាធារណៈលក្ខណៈជាតិ
 - ការសម្តែងទស្សនីយភាពល្ខោន លក់សំបុត
 - ការសម្តែងល្ខោនគ្រប់ទម្រង់
 - អាជីវកម្មរាំកំសាន្ត លក់សំបុត
- ការបញ្ចាំងភាពយន្ត វីដេអូ
 - ការបញ្ចាំងភាពយន្ត វីដេអូ ផ្សាយពាណិជ្ជកម្ម

- ការបញ្ចាំងភាពយន្ត វីដេអូ កំដរពិធីបុណ្យផ្សេងៗ
 - ការបញ្ចាំងភាពយន្ត វីដេអូ កំដរភ្ញៀវ
- អាជីវកម្មលក់ ជួលស្នាដៃភាពយន្ត វីដេអូ
 - ហាងលក់ ជួលស៊ីឌី វីស៊ីឌី ឌីវីឌី
 - អគារលក់ស៊ីឌី វីស៊ីឌី ឌីវីឌី
- ស្លាកសញ្ញាអាជីវកម្ម
 - ផ្ទាំងយីហោគ្រប់ប្រភេទ ទំហំក្រោម២ម៉ែត្រការ៉េ
 - ផ្ទាំងយីហោគ្រប់ប្រភេទ ទំហំចាប់ពី២ម៉ែត្រការ៉េ ដល់៤ម៉ែត្រការ៉េ
 - ប័ណ្ណប្រកាសផ្សាយពាណិជ្ជកម្ម (Poster)
 - ផ្ទាំងរូបភាព និងមិត្តសញ្ញាផ្សេងៗ ទំហំក្រោម២ម៉ែត្រការ៉េ
 - ផ្ទាំងរូបភាព និងមិត្តសញ្ញាផ្សេងៗ ទំហំចាប់ពី២ម៉ែត្រការ៉េ ដល់៤ម៉ែត្រការ៉េ
 - បង្ហាញផ្សាយពាណិជ្ជកម្ម
- ការផ្តល់អាជ្ញាប័ណ្ណ
 - ផលិតស្លាកសញ្ញា ផ្ទាំងសញ្ញា ផ្ទាំងផ្សាយពាណិជ្ជកម្ម
- អាជីវកម្មគ្រឿងបំពង់សំឡេង
 - ជួលធុងបាស់ និងឧត្តេសនសព្ទ
- អាជីវកម្មលក់សៀវភៅ
 - បណ្ណាគារដែលមានផ្ទៃក្រឡាក្រោម៥០ម៉ែត្រការ៉េ
- អាជីវកម្មសិល្បៈសូនរូប
 - ទីតាំងផលិត និងលក់ចម្លាក់ ពុម្ពស៊ីម៉ង់ត៍
 - ទីតាំងផលិត លក់ចម្លាក់ម្តាងសិលា
 - ជាងគំនូរ
- អាជីវកម្មថតរូប
 - អគារផ្តិតរូប ថតរូប ថតវីដេអូ
 - ផ្ទះថតរូប ផ្តិតរូប ថតវីដេអូ
- អាជីវកម្មកាត់សក់ អ៊ុតសក់ លម្អក្រចក និងសម្ពាងការ (ហាង)
 - កាត់សក់បុរស (ចាប់ពី២កៅអី ទៅ៤កៅអី)
 - កាត់សក់បុរស (ចាប់ពី៥កៅអី ឡើងទៅ)
 - អ៊ុតសក់ កាត់សក់ លម្អក្រចក (ចាប់ពី២កៅអី ទៅ៤កៅអី)
 - អ៊ុតសក់ កាត់សក់ លម្អក្រចក (ចាប់ពី៥កៅអី ឡើងទៅ)
 - សម្ពាងការ (ថ្លៃឈ្នួលក្រោម៥០០ដុល្លារអាមេរិក)

- សម្ភាងការ(ថ្លៃឈ្នួលចាប់ពី៥០០ដុល្លារអាមេរិក ដល់ក្រោម១ ០០០ដុល្លារអាមេរិក)
- សម្ភាងការ(ថ្លៃឈ្នួលចាប់ពី១ ០០០ដុល្លារអាមេរិកឡើងទៅ)

១០.វិស័យឧស្សាហកម្ម និងសិប្បកម្ម និងវិស័យវ៉ែ និងថាមពល

- ចុះបញ្ជីសិប្បកម្ម
 - កែច្នៃក្រណាត់ ស្បែក កៅស៊ូ ប្លាស្ទិក
 - កែច្នៃស្បែកស៊ី អាឡុយមីញ៉ូម ដែក កញ្ចក់
 - កែច្នៃរតនវត្ថុ
 - ផលិតជើងតាង ពាង លូ ឥដ្ឋកាវ៉ូ
 - ធ្វើទៀន ធូប
- ថាមពល
 - ដំឡើងម៉ាស៊ីនអគ្គិសនីសម្រាប់ធ្វើសេវាកម្មបញ្ចូលអាគុយដែលមានកម្លាំងមិនលើសពី២៥គីឡូវ៉ាត់ (25KW)
- សេវាកម្ម
 - ជួសជុលគ្រឿងអគ្គិសនីអេឡិចត្រូនិក
 - លាងរថយន្ត ម៉ូតូ
 - លាងម៉ូតូ

១១.វិស័យពាណិជ្ជកម្ម

- លិខិតអនុញ្ញាតប្រកបអាជីវកម្ម សេវាកម្មពាណិជ្ជកម្ម

១២.វិស័យសំណង់

- លិខិតអនុញ្ញាតសាងសង់ដែលមានក្រឡាផ្ទៃសំណង់ទំហំ ≤ 500 ម^២
- លិខិតអនុញ្ញាតសាងសង់ពង្រីកបន្ថែម រុះរើ ជួសជុលដែលមានក្រឡាផ្ទៃសំណង់ទំហំ ≤ 500 ម^២
- លិខិតអនុញ្ញាតបើកការដ្ឋានដែលមានក្រឡាផ្ទៃសំណង់ទំហំ ≤ 500 ម^២
- លិខិតបិទការដ្ឋាន ឬវិញ្ញាបនបត្របញ្ជាក់ភាពត្រឹមត្រូវដែលមានក្រឡាផ្ទៃសំណង់ទំហំ ≤ 500 ម^២
- សេវាកម្ម ជួសជុល និងសាងសង់របង(របងថ្ម/បេតុង)

១៣. វិស័យកសិកម្ម

- លិខិតអនុញ្ញាតធ្វើអាជីវកម្មលក់ដុំ រាយ សម្ភារៈកសិកម្ម

- វិញ្ញាបនបត្រអនាម័យសត្វ និងផលិតផលមានដើមកំណើតពីសត្វ

៤.៦. នីតិវិធីក្នុងការផ្តល់សេវារដ្ឋបាលតាមការិយាល័យប្រកបចេញចូលតែមួយ

ការផ្តល់សេវារដ្ឋបាលតាមការិយាល័យប្រកបចេញចូលតែមួយនៃរដ្ឋបាលខណ្ឌត្រូវអនុវត្តតាមជំហានដូចខាងក្រោម៖

១.ការផ្តល់ព័ត៌មាន និងពាក្យស្នើសុំសេវា

នៅពេលប្រជាពលរដ្ឋមកទំនាក់ទំនងសាកសួរព័ត៌មានអំពីការផ្តល់សេវា បុគ្គលិកទទួលបន្ទុកផ្តល់ព័ត៌មាន ត្រូវធ្វើបដិសណ្ឋារកិច្ចស្វាគមន៍ មានភាពរួសរាយ រាក់ទាក់ ទន់ភ្លន់ និងប្រើពាក្យសម្តីសមរម្យ និងជួបប្រាស្រ័យទាក់ទងជាមួយប្រជាពលរដ្ឋដោយផ្ទាល់នៅកន្លែងផ្តល់ព័ត៌មាននៃការិយាល័យប្រកបចេញចូលតែមួយ។ បុគ្គលិក ទទួលបន្ទុកផ្តល់ព័ត៌មានត្រូវផ្តល់ព័ត៌មានតាមការស្នើសុំរបស់ប្រជាពលរដ្ឋ ដែលព័ត៌មានទាំងនោះអាចពាក់ព័ន្ធនឹងការស្នើសុំសេវារដ្ឋបាល ដែលស្ថិតក្នុងសមត្ថកិច្ចរបស់រដ្ឋបាលក្រុង ស្រុក ខណ្ឌ និងការស្នើសុំសេវារដ្ឋបាល ផ្សេងទៀតដែលមិនស្ថិតក្នុងសមត្ថកិច្ចរបស់រដ្ឋបាលក្រុង ស្រុក ខណ្ឌ។ ព័ត៌មាន ដែលត្រូវផ្តល់ជូនប្រជាពលរដ្ឋត្រូវមានភាពត្រឹមត្រូវ ច្បាស់លាស់ ខ្លី និងងាយយល់។

ចំពោះប្រជាពលរដ្ឋដែលមានបំណងស្នើសុំសេវារដ្ឋបាល ដែលស្ថិតក្នុង ដែនសមត្ថកិច្ចរបស់រដ្ឋបាល ក្រុង ស្រុក ខណ្ឌ បុគ្គលិកទទួលបន្ទុកផ្តល់ព័ត៌មានត្រូវផ្តល់ពាក្យស្នើសុំសេវា និងសំណុំឯកសារភ្ជាប់ជូនអ្នកស្នើសុំសេវាដោយឥតគិតថ្លៃ លើកលែងតែមានការតម្រូវដោយលិខិតបទដ្ឋានដោយឡែក ផ្សេងពីនេះ។ បុគ្គលិកទទួលបន្ទុកផ្តល់ព័ត៌មានត្រូវពន្យល់ណែនាំលម្អិតអំពីការបំពេញពាក្យស្នើសុំ និងសំណុំឯកសារភ្ជាប់ទាំងនោះដល់អ្នកស្នើសុំសេវា។

ក្នុងករណីដែលអ្នកស្នើសុំសេវាមិនចេះអក្សរ ឬមានពិការភាពមិនអាចបំពេញព័ត៌មានលើពាក្យស្នើសុំ និងសំណុំឯកសារភ្ជាប់បានដោយខ្លួនឯង បុគ្គលិកទទួលបន្ទុកផ្តល់ព័ត៌មានត្រូវជួយបំពេញពាក្យស្នើសុំ និងសំណុំឯកសារភ្ជាប់ទាំងនោះ។ ការជួយបំពេញពាក្យស្នើសុំ និងសំណុំឯកសារភ្ជាប់នេះមិនតម្រូវឱ្យអ្នកស្នើសុំសេវាបង់ប្រាក់កម្រៃសេវាឡើយ។

២.ការទទួលពាក្យស្នើសុំ និងសំណុំឯកសារភ្ជាប់

ការទទួលពាក្យស្នើសុំសេវា និងសំណុំឯកសារភ្ជាប់នៃការស្នើសុំសេវារដ្ឋបាលដែលស្ថិតក្នុងដែនសមត្ថកិច្ច របស់រដ្ឋបាលក្រុង ស្រុក ខណ្ឌត្រូវធ្វើឡើង នៅបញ្ជីទទួលប្រគល់ឯកសារក្នុងផ្នែកជួរមុខនៃការិយាល័យប្រកបចេញចូលតែមួយ ឬសាខាការិយាល័យប្រកបចេញចូលតែមួយនៃរដ្ឋបាលក្រុង ស្រុក ខណ្ឌ។ រដ្ឋបាលក្រុង ស្រុក ខណ្ឌនីមួយៗអាចរៀបចំឱ្យមានការទទួលពាក្យស្នើសុំ និងសំណុំឯកសារភ្ជាប់នៃការស្នើសុំសេវារដ្ឋបាលដែលស្ថិតក្នុងដែនសមត្ថកិច្ចខ្លួនតាមរយៈ

ប្រព័ន្ធបច្ចេកវិទ្យាព័ត៌មានវិទ្យា ឬតាមរយៈយន្តការច្រកចេញចូលតែមួយឃុំ សង្កាត់ក្នុងដែនសមត្ថកិច្ចរបស់ខ្លួន។ នីតិវិធីនៃការទទួល និងបញ្ជូនពាក្យស្នើសុំសេវារដ្ឋបាលតាមរយៈប្រព័ន្ធបច្ចេកវិទ្យាព័ត៌មានវិទ្យា ឬតាមរយៈ យន្តការច្រកចេញចូលតែមួយឃុំ សង្កាត់ ត្រូវកំណត់ដោយសេចក្តីណែនាំរបស់អភិបាលក្រុង ស្រុក ខណ្ឌសាមីនីមួយៗ។

៣.ការបង់ និងទទួលកម្រៃសេវារដ្ឋបាល

ការបង់កម្រៃសេវារដ្ឋបាលអាចធ្វើឡើងតាមរយៈការបង់សាច់ប្រាក់ ឬ មូលប្បទានប័ត្រដោយផ្ទាល់នៅបញ្ជីបញ្ជីបេឡានៃការិយាល័យច្រកចេញចូលតែមួយឃុំឬតាមរយៈការផ្ទេរប្រាក់តាមប្រព័ន្ធធនាគារ ឬតាមរយៈការផ្ទេរប្រាក់ដោយ ភ្នាក់ងារផ្តល់សេវាផ្ទេរប្រាក់ដែលបានកំណត់។

ចំពោះការបង់សាច់ប្រាក់ ឬមូលប្បទានប័ត្រដោយផ្ទាល់នៅបញ្ជីបញ្ជីបេឡាបុគ្គលិកទទួលបន្ទុកការងារបេឡា ត្រូវផ្អែកលើបង្កាន់ដៃទទួលពាក្យស្នើសុំសេវា ដោយផ្ទៀងផ្ទាត់ជាមួយតារាងតម្លៃសេវាដើម្បីចេញបង្កាន់ដៃបង់ប្រាក់ជូនអ្នកស្នើសុំសេវា។ បុគ្គលិកទទួលបន្ទុកការងារបេឡាត្រូវប្រើប្រាស់បង្កាន់ដៃបង់ប្រាក់ ដែលកំណត់ដោយក្រសួងសេដ្ឋកិច្ច និងហិរញ្ញវត្ថុ លើកលែងតែមានការកំណត់ដោយលិខិតបទដ្ឋានផ្សេងពីនេះ។ ចំពោះការបង់កម្រៃសេវារដ្ឋបាលតាមរយៈប្រព័ន្ធធនាគារ ឬភ្នាក់ងារផ្តល់សេវាផ្ទេរប្រាក់ដែលបានកំណត់ អ្នកស្នើសុំសេវាត្រូវប្រគល់បង្កាន់ដៃបង់ប្រាក់ដែលចេញដោយធនាគារ ឬភ្នាក់ងារផ្តល់សេវាផ្ទេរប្រាក់ដែលបានកំណត់នោះទៅ ឱ្យបុគ្គលិកទទួលបន្ទុកការងារបេឡា។ បុគ្គលិកទទួលបន្ទុកត្រូវយកបង្កាន់ដៃបង់ប្រាក់ច្បាប់ដើមនេះក៏ភ្ជាប់ជាមួយនឹងសំណុំឯកសារស្នើសុំសេវារដ្ឋបាល និងថតចម្លងមួយច្បាប់ដើម្បីរក្សាទុកនៅបញ្ជីបេឡាសម្រាប់ការរៀបចំរបាយការណ៍ហិរញ្ញវត្ថុ។

៤.ការពិនិត្យ និងការផ្តល់យោបល់បច្ចេកទេស

បន្ទាប់ពីបានទទួលពាក្យស្នើសុំ និងសំណុំឯកសារភ្ជាប់ តាមរយៈប្រធានការិយាល័យច្រកចេញចូលតែមួយ បុគ្គលិកទទួលបន្ទុកផ្នែកជួរក្រោយតាមវិស័យនីមួយៗត្រូវពិនិត្យ និងផ្តល់យោបល់លើពាក្យស្នើសុំ និងសំណុំ ឯកសារភ្ជាប់ទាំងនោះ ដោយអនុលោមតាមក្របខ័ណ្ឌពេលវេលាដែលបានកំណត់។ ក្នុងការពិនិត្យ និងផ្តល់យោបល់ផ្នែកបច្ចេកទេស បុគ្គលិកទទួលបន្ទុកផ្នែកជួរក្រោយត្រូវអនុវត្តទៅតាមបែបបទ និងនីតិវិធីដែលបានកំណត់ដោយសេចក្តីណែនាំ ឬគោលការណ៍ណែនាំបច្ចេកទេសជាធរមាន។ ចំពោះប្រភេទសេវារដ្ឋបាលមួយចំនួន ដែលតម្រូវឱ្យបុគ្គលិកជំនាញ និងអ្នកពាក់ព័ន្ធចុះត្រួតពិនិត្យជាក់ស្តែងដល់ទីតាំងរបស់អ្នកស្នើសុំសេវាមុននឹង ផ្តល់យោបល់ផ្នែកបច្ចេកទេស អភិបាលក្រុង ស្រុក ខណ្ឌ ត្រូវរៀបចំក្រុម ការងារដើម្បីចុះត្រួតពិនិត្យ និងរៀបចំរបាយការណ៍ស្របតាមនីតិវិធី និងបែបបទ បច្ចេកទេសដែលបានកំណត់។

បន្ទាប់ពីចុះត្រួតពិនិត្យ និងរៀបចំរបាយការណ៍រួច បុគ្គលិកទទួលបន្ទុកការងារផ្នែកជួរក្រោយត្រូវរៀបចំ "កំណត់បង្ហាញរឿង" ដោយផ្តល់យោបល់បច្ចេកទេសលើសំណើសុំសេវានោះ និងត្រូវផលិតសេចក្តីព្រាងលិខិតអនុញ្ញាត ឬអាជ្ញាបណ្ណ ក្នុងករណីដែលការផ្តល់យោបល់បច្ចេកទេសឯកភាពទៅលើការស្នើសុំសេវានោះ ឬរៀបចំ សេចក្តីព្រាងលិខិតឆ្លើយតប ក្នុងករណីដែលការផ្តល់យោបល់ផ្នែកបច្ចេកទេសមិនឯកភាពទៅលើការស្នើសុំសេវានោះ។ ក្នុងករណីដែលការចុះពិនិត្យ និងផ្តល់យោបល់ផ្នែកបច្ចេកទេសលើសំណើសុំសេវាណាមួយមានភាពយឺតយ៉ាវដោយសារបញ្ហាប្រឈម ឬឧបសគ្គ ជាក់លាក់នានាដែលតម្រូវឱ្យប្រើប្រាស់នូវពេលវេលាសម្រាប់ការសិក្សាលម្អិតបន្ថែម បុគ្គលិកទទួលបន្ទុកផ្នែកជួរក្រោយត្រូវរៀបចំសេចក្តីព្រាងលិខិតជូនដំណឹងអំពីភាពយឺតយ៉ាវដោយបញ្ជាក់អំពីមូលហេតុឱ្យបានច្បាស់លាស់សម្រាប់ដាក់ជូនប្រធានការិយាល័យច្រកចេញចូលតែមួយចាត់ ចែងបន្តតាមនីតិវិធីជាធរមាន។

៥.ការពិនិត្យ និងការសម្រេច

បន្ទាប់ពីទទួលបានការផ្តល់យោបល់ពីផ្នែកជួរក្រោយរួចហើយ ប្រធានការិយាល័យច្រកចេញចូលតែមួយ ត្រូវរៀបចំសំណុំឯកសារស្នើសុំសេវារដ្ឋបាល និងសេចក្តីព្រាងលិខិតអនុញ្ញាត ឬអាជ្ញាបណ្ណ ឬបណ្ណអនុញ្ញាត ឬលិខិតបញ្ជាក់ ឬលិខិតឆ្លើយតប ដើម្បីដាក់ជូនទៅអភិបាលក្រុង ស្រុក ខណ្ឌ ឬអ្នកមានសិទ្ធិ សម្រេចតាមរយៈនាយករដ្ឋបាលក្រុង ស្រុក ខណ្ឌ។ ក្នុងករណីដែលអភិបាលក្រុង ស្រុក ខណ្ឌបានប្រគល់សិទ្ធិពិនិត្យសម្រេចជូននាយករដ្ឋបាល ប្រធានការិយាល័យច្រកចេញចូលតែមួយត្រូវបញ្ជូនសំណុំឯកសារស្នើសុំសេវាពាក់ព័ន្ធនោះទៅ នាយករដ្ឋបាលដែលបានទទួលសិទ្ធិក្នុងការពិនិត្យសម្រេចផ្ទាល់តែម្តង។

រាល់ការចេញលិខិតអនុញ្ញាត ឬអាជ្ញាបណ្ណ ឬបណ្ណអនុញ្ញាត ឬលិខិត បញ្ជាក់ ឬលិខិតឆ្លើយតប ត្រូវប្រើប្រាស់លេខចេញ និងត្រារបស់រដ្ឋបាលក្រុង ស្រុក ខណ្ឌ។ បន្ទាប់ពីការចុះលេខ និងការបោះត្រារួចហើយ ត្រូវបញ្ជូនសំណុំ ឯកសារ និងលិខិតអនុញ្ញាត ឬអាជ្ញាបណ្ណ ឬបណ្ណអនុញ្ញាត ឬលិខិតបញ្ជាក់ ឬ លិខិតឆ្លើយតបដែលជាលទ្ធផលសម្រេចទៅប្រធានការិយាល័យច្រកចេញចូលតែមួយដើម្បីចាត់ចែងបន្ត។ ចំពោះការពិនិត្យ និង ការសម្រេចលើប្រភេទសេវារដ្ឋបាលដែលត្រូវផ្តល់តាមប្រព័ន្ធបច្ចេកវិទ្យាព័ត៌មានវិទ្យាត្រូវអនុវត្តតាមនីតិវិធីដែលបានកំណត់ជាធរមាន។

៦.ការផ្តល់លទ្ធផលសម្រេច

បន្ទាប់ពីទទួលបានសំណុំឯកសារ និងលិខិតអនុញ្ញាត ឬអាជ្ញាបណ្ណ ឬ បណ្ណអនុញ្ញាត ឬលិខិតបញ្ជាក់ ឬលិខិតឆ្លើយតបដែលបានសម្រេចរួចហើយ ប្រធានការិយាល័យច្រកចេញចូលតែមួយត្រូវបញ្ជូនលិខិតអនុញ្ញាត ឬអាជ្ញាបណ្ណ ឬបណ្ណអនុញ្ញាត ឬលិខិតបញ្ជាក់ ឬលិខិតឆ្លើយតបទៅឱ្យបុគ្គលិកទទួលបន្ទុកទទួលប្រគល់ឯកសារ នៅផ្នែកជួរមុខនៃការិយាល័យច្រកចេញចូលតែមួយ

ដើម្បីប្រគល់ជូនអ្នកស្នើសុំសេវា និងត្រូវបញ្ជូនសំណុំឯកសារ ស្នើសុំសេវាទៅឱ្យបុគ្គលិកផ្នែកជួរក្រោយទទួលបន្ទុកតាមវិស័យជំនាញនីមួយៗ ដើម្បីរក្សាទុក លើកលែងតែមាន ការកំណត់ដោយលិខិតបទដ្ឋានផ្សេងពីនេះ។ ចំពោះសំណើសុំសេវារដ្ឋបាលដែលបានទទួលលទ្ធផលសម្រេចមុនរយៈពេលកំណត់ ប្រធានការិយាល័យច្រកចេញចូលតែមួយត្រូវចាត់ចែងជូនដំណឹង ដល់អ្នកស្នើសុំសេវាឱ្យមកទទួលយកលទ្ធផលនោះឱ្យបានឆាប់រហ័សតាមមធ្យោបាយដែលអាចធ្វើបាន។

៤.៧. យន្តការកែលម្អ

ការកែលម្អកិច្ចដំណើរការការងារនៃការផ្តល់សេវាសាធារណៈ គឺជាយន្តការជាមូលដ្ឋានដើម្បីកែលម្អការផ្តល់សេវាសាធារណៈដែលកំពុងដំណើរការនៅតាមក្រសួងស្ថាប័ន និងភ្នាក់ងាររបស់រដ្ឋទាំងអស់តាមរយៈការលុបចោលនូវភាពជាន់គ្នា ឬភាពមិនច្បាស់លាស់នៃការកិច្ច និងនីតិវិធីដែលមិនចាំបាច់។ ការងារនេះ ត្រូវផ្តោតទៅលើនីតិវិធី អភិក្រម ពេលវេលា តម្លៃនៃការចំណាយប្រសិទ្ធភាព ជំនឿទុកចិត្ត និងគុណភាពនៃសេវាសាធារណៈ ដែលអ្នកប្រើប្រាស់បានទទួល។

ជំពូកទី ៥

វិធីសាស្ត្រស្រាវជ្រាវ

៥.១.សេចក្តីផ្តើម

គោលបំណងនៃជំពូកនេះគឺដើម្បីពន្យល់ពីវិធីសាស្ត្រដែលត្រូវបានប្រើក្នុងការសិក្សាបច្ចុប្បន្ន។ សម្រាប់ គោលបំណងនៃជំពូកនេះត្រូវបានចែកជា ៦ ផ្នែក។ ផ្នែកទី១ ការកំណត់ទំហំសំណាក និង បច្ចេកទេសជ្រើសរើសសំណាក ផ្នែកទី២ ប្រភេទ និងប្រភពទិន្នន័យ ផ្នែកទី៣ ឧបករណ៍ក្នុងការ វិភាគទិន្នន័យ ផ្នែកទី៤ នីតិវិធីនៃការប្រមូលទិន្នន័យ នៅផ្នែកទី៥ បរិយាយ និងការគណនាពីភាព ទុកចិត្តនៃកម្រងសំណួរ និងផ្នែក៦ ចុងក្រោយជាសេចក្តីសន្និដ្ឋាន។

៥.២.ការជ្រើសរើសសំណាក និងប៉ាន់គំរូ

ការប្រមូលសំណាកត្រូវបានជ្រើសរើសប្រជាពលរដ្ឋ ដែលកំពុងរស់នៅក្នុងខណ្ឌទួលគោក តែប៉ុណ្ណោះ។ ការគណនាទំហំគំរូ ត្រូវបានអនុវត្តតាមរូបមន្ត Taro Yamane (១៩៦៧) ដែលត្រូវ បានប្រើប្រាស់សម្រាប់គណនា និងត្រូវបានសន្មតសម្រាប់រូបមន្តនេះ។ ការគណនាទំហំសំណាក តម្រូវឱ្យធ្វើតាមរូបមន្តលោក Taro Yamane (១៩៦៧) ដូចខាងក្រោម៖

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

- n = ចំនួនគ្រួសារសរុបដែលត្រូវបានសំភាសន៍
- N = ចំនួនគ្រួសារសរុបនៅក្នុងខណ្ឌទួលគោក
- e = ភាពលម្អៀង (ប្រូបាប៊ីលីតេ)

កម្រិតភាពពេញចិត្ត ៩៥% និងភាពលម្អៀង ៥% ត្រូវបានសន្មតសម្រាប់រូបមន្តនេះផងដែរ។ ផ្អែកតាមរបាយការណ៍ជំរឿនទូទៅប្រជាជននៅព្រះរាជាណាចក្រកម្ពុជា ឆ្នាំ២០១៩ ចំនួនគ្រួសារ នៅក្នុងខណ្ឌទួលគោក មានចំនួន ៣១,១០៨ គ្រួសារ។ ទំហំសំណាក៖

$$n = \frac{31.108}{1 + 31.108 \times 0.05^2} = 395 \text{ គ្រួសារ}$$

៥.៣.ប្រភពទិន្នន័យ

នៅក្នុងការស្រាវជ្រាវនេះ ត្រូវបានប្រើប្រាស់ទាំងវិធីសាស្ត្រតាមបែបគុណវិស័យ ដែល ទិន្នន័យទាំងអស់ត្រូវបានប្រមូលតាមរយៈការសង្កេត ការសាកសួរជាសំណួរទៅកាន់ថ្នាក់ដឹកនាំ គណៈគ្រប់គ្រង មន្ត្រីរាជការ និងប្រជាពលរដ្ឋនៅក្នុងខណ្ឌទួលគោក ចំនួន និងបានយកទិន្នន័យ តាមរដ្ឋធម្មនុញ្ញ អត្ថបទច្បាប់ ឯកសាររដ្ឋបាល របាយការណ៍ជំរឿនទូទៅប្រជាជន លិខិតបទដ្ឋាន គតិយុត្តនានា និងឯកសារស្រាវជ្រាវផ្សេងៗ តាមរយៈអ៊ុនធើណែត បណ្ណាល័យ បណ្ណាគារផងដែរ។

ការប្រមូលទិន្នន័យ គឺមានសារៈសំខាន់ណាស់ម្រាប់ធ្វើការសិក្សាស្រាវជ្រាវ និងប្រមូលឯកសារមកចងក្រង ដើម្បីរៀបរៀងឡើងក្នុងការបំពេញឱ្យគ្រប់លក្ខខណ្ឌ និងយកមកសរសេររបាយការណ៍ទ្រឹស្តីដើម្បីបញ្ចប់ការសិក្សាថ្នាក់បរិញ្ញាបត្រជាន់ខ្ពស់ឱ្យប្រកបដោយភាពជោគជ័យនិងប្រសិទ្ធភាពខ្ពស់។ ដើម្បីប្រមូលបានទិន្នន័យល្អៗ និងគ្រប់គ្រាន់ទៅតាមគោលបំណងចង់បាននោះ ក្នុងដំណាក់កាលនេះត្រូវធ្វើការប្រមូលទិន្នន័យតាមប្រភពពីរ គឺទិន្នន័យចំបង (Primary Data) និងទិន្នន័យបន្ទាប់បន្សំ (Secondary Data) ។

ទិន្នន័យចំបង (Primary Data) គឺជាប្រភេទទិន្នន័យទាំងឡាយណាដែលបានដោយសារការសម្ភាសន៍ជាមួយប្រជាពលរដ្ឋ និងអ្នកដែលពាក់ព័ន្ធទាំងអស់ ដោយប្រើបញ្ជីសំណួរ (Questionnaires) ។ ចំណុចសំខាន់នៃទិន្នន័យចំបង គឺដើម្បីទទួលបាននូវព័ត៌មានល្អ និងមានគុណភាព និងអាស្រ័យទៅលើបញ្ជីសំណួរ និងការចុះសម្ភាសន៍ស្របតាមស្ថានភាពជាក់ស្តែង។ បញ្ជីសំណួរត្រូវបានបែងចែកជា ២ រួមមាន៖ ១).បញ្ជីសំណួរសម្រាប់ រដ្ឋបាលខណ្ឌទួលគោក និង ២).សម្រាប់ប្រជាពលរដ្ឋចំនួន ៣៩៥ គ្រួសារនៅខណ្ឌទួលគោក។

ទិន្នន័យបន្ទាប់បន្សំ (Secondary Data) គឺជាប្រភេទទិន្នន័យដែលបានមកពីការស្រាវជ្រាវច្បាប់បទប្បញ្ញត្តិ ឯកសារ និងរបាយការណ៍ផ្សេងៗដែលពាក់ព័ន្ធទៅនឹងប្រធានបទ។ ទិន្នន័យទាំងនេះបានដកស្រង់មកពីក្រសួងមហាផ្ទៃ វិទ្យាស្ថានជាតិស្ថិតិ អត្ថបទផ្សព្វផ្សាយ និងឯកសារផ្សេងៗតាមរយៈអ៊ិនធើណែត សៀវភៅ និងបណ្ណាល័យ។

៥.៤. ឧបករណ៍ក្នុងការវិភាគទិន្នន័យ

ទិន្នន័យដែលទទួលបានពីដំណើរការនៃការប្រមូលទិន្នន័យតាមរយៈការចុះស្រង់មតិពីប្រជាពលរដ្ឋត្រូវបានយកមកវិភាគតាមបែបវិទ្យាសាស្ត្រដែលមានលក្ខណៈជាក់លាក់ អាចប្រើប្រាស់បាន និងមានប្រភពជាក់លាក់។ នៅក្នុងការវិភាគទិន្នន័យ ត្រូវបានជ្រើសរើសការវិភាគបែបគុណវិស័យ ដែលជាការវិភាគដោយយកទិន្នន័យតាមរយៈអត្ថបទច្បាប់ និងឯកសារនានា ជាមួយនឹងការសម្ភាសន៍ដោយប្រើប្រាស់នូវឧបករណ៍ដើម្បីវិភាគទៅលើកម្រងសំណួរ តាមរយៈការវិភាគ Mean, Frequency និង Regression តាមកម្មវិធី SPSS។ ទន្ទឹមនឹងនេះ ការវិភាគតាមបែបគុណវិស័យ គឺត្រូវបានវិភាគដោយការប្រមូលយកទិន្នន័យដែលទទួលបានពីលទ្ធផលនៃការសម្ភាសន៍និងការអង្កេតដើម្បីបម្លែងពីទិន្នន័យទៅជាអត្ថន័យបែបសង្ខេប។

៥.៥. វិធីសាស្ត្រក្នុងការជ្រើសរើសគំរូ

ក្នុងការជ្រើសរើសគំរូធ្វើឡើងតាមរយៈការសាកសួរដោយរៀបចំជាកម្រងសំណួរ ដើម្បីធ្វើការសាកសួរដោយផ្ទាល់ទៅកាន់ថ្នាក់ដឹកនាំ គណៈគ្រប់គ្រង មន្ត្រីរាជការនៅក្នុងខណ្ឌទួលគោក

និងការចុះសម្ភាសន៍ដោយផ្ទាល់ និងបង្កើតជាសំណួរបើក និងសំណួរបិទ។ ការចុះជួបសម្ភាសន៍ ដើម្បីប្រមូលយកទិន្នន័យមានរយៈពេលចំនួន ៣០ថ្ងៃ និងបានចុះជួបផ្ទាល់ជាមួយអ្នកសម្ភាសន៍ ចំនួនគ្រួសារដែលជាប្រជាពលរដ្ឋរស់នៅក្នុងខណ្ឌទួលគោក ដោយមានការសម្របសម្រួលពី រដ្ឋបាលខណ្ឌទួលគោក។ ការរៀបចំកម្រងសំណួរត្រូវបានរៀបចំតាមម៉ូដែលអថេរឯករាជ្យ IV ផង និងអថេរពឹងផ្អែក DV ផងដែរ។

៥.៦. នីតិវិធីក្នុងការប្រមូលទិន្នន័យ

កម្រងសំណួរ នឹងរួមបញ្ចូលសំណួរស្តីពីទិដ្ឋភាពជាច្រើនទាក់ទងនឹងប្រធានបទនៃការ ស្រាវជ្រាវដូចជា អត្តសញ្ញាណរបស់អ្នកឆ្លើយសំណួរដែលទាក់ទងទៅនឹងគុណភាពសេវាសាធារណៈ និងភាពពេញចិត្តរបស់ប្រជាពលរដ្ឋនៅក្នុងខណ្ឌទួលគោក។ ក្នុងដំណើរការរៀបចំកម្រង សំណួរ សំណួរនីមួយៗសម្រាប់អថេរខាងលើបានផ្ទៀងផ្ទាត់យ៉ាងច្បាស់ និងប្រាកដក្នុងចិត្តថាអត្ថ ន័យក្នុងសំណួរស្របទៅនឹងស្ថានភាពរបស់ប្រជាពលរដ្ឋដែល កំពុងរស់នៅក្នុងខណ្ឌទួលគោក។ លើសពីនេះ មុនពេលកម្រងសំណួរត្រូវបានប្រើសម្រាប់ប្រមូលទិន្នន័យបឋមពីអ្នកឆ្លើយតបនឹង សំណួរទៅតាមទំហំដែលបានកំណត់រួចមកសេចក្តីព្រាងកម្រងសំណួរនេះ ត្រូវបានធ្វើតេស្តសាក ល្បងមុននឹងដាក់ឱ្យប្រើប្រាស់ និងបានធ្វើការសាលល្បងវិភាគតាមរយៈកម្មវិធី SPSS ក្នុងកុំព្យូទ័រ ដើម្បីបញ្ជាក់ឱ្យបានច្បាស់ថាវាង្វាស់ដែលបានប្រើតាមអថេរនីមួយៗ មានភាពបន្សុំគ្នាទៅនឹង ឧបករណ៍ស្ថិតិដែលបានគ្រោងទុក ឬបើអាចខុសឆ្គងពាក្យពេចន៍ ខ្លឹមសារនៃសំណួរណាមួយងាយ នឹងមានការកែតម្រូវចាំបាច់ជាមុន ទើបការសម្រេចចិត្តទិន្នន័យតាមទំហំសំណាកពិតប្រាកដត្រូវ អនុវត្ត។

៥.៧. ភាពជឿជាក់នៃទិន្នន័យ

នៅក្នុងចំណុចនេះ ដើម្បីបញ្ជាក់ឱ្យមានការជឿជាក់ ច្បាស់លាស់ ត្រឹមត្រូវ និងសុក្រឹតភាព កិច្ចការស្រាវជ្រាវអំពីគុណភាពសេវាសាធារណៈ និងភាពពេញចិត្តរបស់ប្រជាពលរដ្ឋនេះ បាន សម្រេចប្រើប្រាស់នូវអាសហ្វា (Cronbach's Alpha) ដើម្បីវាស់វែងភាពស្ថិតស្ថេរផ្ទៃក្នុងដែល ពេលនិយមប្រើប្រាស់នៅក្នុងវិស័យចិត្តសាស្ត្រ និងធ្វើតេស្តជាធាតុដែលអាចទុកចិត្តបាននៃកម្រង សំណួរនៅក្នុងឧបករណ៍នឹងត្រូវបានគណនាតាម រូបមន្ត៖

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum_{i=1}^k \sigma_y^2}{\sigma_x^2} \right)$$

តាមរយៈការសិក្សាលើ Cronbach Alpha គឺជាវាង្វាស់នៃភាពអាចជឿជាក់បានដែលមាន ចាប់ពី ០.០០ ដល់ ១.០ ជាមួយនឹងតម្លៃខ្ពស់ដែលបង្ហាញពីភាពជឿជាក់កាន់តែច្រើន។ បន្ថែមពី

នេះ យោងតាមលោក Tavakol and Dennick (2011) បានបញ្ជាក់ថា រង្វាស់ពិន្ទុលើសពី ០.៧ គឺត្រូវបានចាត់ទុកថាទទួលយកបាន។

No	Coefficient of Cronbach Alpha	Reliability Level
១	>0.៩០	ល្អណាស់
២	០.៨០-០.៨៩	ល្អ
៣	០.៧០-០.៧៩	ល្អបង្គរ
៤	០.៦០-០.៦៩	មធ្យម
៥	០.៥០-០.៥៩	ខ្សោយ
៦	<0.៥០	មិនអាចទទួលយកបាន

តារាងទី២៖ អាល់ហ្វា (ភាពជឿជាក់នៃទិន្នន័យ)

ល.រ	សម្មតិកម្ម	ចំនួន	អាល់ហ្វា	ការវាយតម្លៃ
១	យន្តការនីតិវិធីក្នុងការផ្តល់សេវាសាធារណៈតាមរយៈការិយាល័យច្រកចេញចូលតែមួយ (IV)	៥	០.៩៧៥	ល្អណាស់
២	ឥរិយាបថមន្ត្រីអនុវត្តការងារ (IV)	៦	០.៩៩៨	ល្អណាស់
៣	ទឹកន្លែង និងការបំពាក់សម្ភារៈបរិក្ខារសម្រាប់ផ្តល់សេវារដ្ឋបាល (IV)	៤	០.៨៧៩	ល្អ
៤	ការចំណាយពេលវេលា និងថ្លៃសេវា (IV)	៤	០.៨៥៦	ល្អ
៥	ភាពពេញចិត្តរបស់ប្រជាពលរដ្ឋ (DV)	៤	០.៩២៧	ល្អណាស់

តាមរយៈលទ្ធផលដែលទទួលបាននៅក្នុងតារាងខាងលើ ភាពជឿជាក់នៃអាល់ហ្វា ចំពោះសម្មតិកម្មទី១ យន្តការនីតិវិធីក្នុងការផ្តល់សេវាសាធារណៈតាមរយៈការិយាល័យច្រកចេញចូលតែ

មួយ គឺ ០.៩៧៥, សម្មតិកម្មទី២ ឥរិយាបថមន្ត្រីអនុវត្តការងារ គឺ ០.៩៩៨, សម្មតិកម្មទី៣ ទឹកនៃឯក
និងការបំពាក់សម្ភារៈបរិក្ខារសម្រាប់ផ្តល់សេវារដ្ឋបាល គឺ ០.៨៧៩ និងសម្មតិកម្មទី៤ ការចំណាយ
ពេលវេលា និងថ្លៃសេវា គឺ ០.៨៥៦។ ជាមួយ ចំពោះភាពជឿជាក់នៃសម្មតិកម្មទាំង ៤ គឺល្អ។ ដូច្នេះ
ភាពជឿជាក់នៃការវាយតម្លៃចំពោះសម្មតិកម្មបង្ហាញពីភាពទុកចិត្ត ចំពោះកម្រងសំណួរដែលបាន
ដាក់ជូនប្រជាពលរដ្ឋ។

ជំពូកទី ៦

ការវិភាគទិន្នន័យ

៦.១. សេចក្តីផ្តើម

គោលបំណងនៃជំពូកនេះ គឺដើម្បីធ្វើការវិភាគទៅលើទិន្នន័យដែលបានប្រមូលពីប្រជាពលរដ្ឋដែលរស់នៅក្នុងខណ្ឌទួលគោក។ ដោយជំពូកនេះ ត្រូវបានបែងចែកជា ៣ ផ្នែកសំខាន់ៗ រួមមាន ផ្នែកទី១ វិភាគអំពីអត្តសញ្ញាណ អ្នកឆ្លើយតប, ផ្នែកទី២ វិភាគពីមធ្យមមេគុណដើម្បីកំណត់រកភាពលម្អៀងនៃរង្វាស់វិភាគតាម Regression ដើម្បី កំណត់ទំនាក់ទំនងរបស់អថេរមិនឯករាជ្យ និងអថេរឯករាជ្យ និងចុងក្រោយជាការបកស្រាយលទ្ធផល។

៦.២. ព័ត៌មានទូទៅរបស់អ្នកផ្តល់សម្ភាសន៍

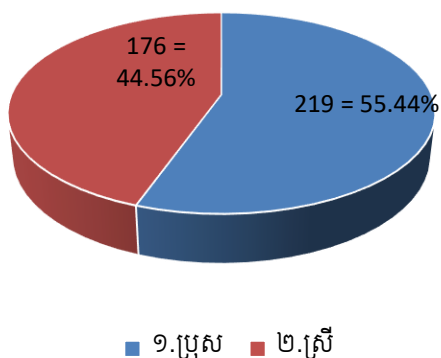
បន្ទាប់ពីបានចុះស្រង់មតិពីប្រជាពលរដ្ឋទៅលើភាពពេញចិត្តរបស់ប្រជាពលរដ្ឋទៅលើគុណភាពសេវាកម្ម នៅខណ្ឌទួលគោករួចមក យើងទទួលបានអ្នករួមផ្តល់ចម្លើយ និងមតិយោបល់រហូតទៅដល់ចំនួន ៣៩៥ នាក់ តំណាងនៃគ្រួសារ ដែលមានទីលំនៅ និងប្រកបមុខរបរជាក់ស្តែងនៅក្នុងខណ្ឌទួលគោក ដោយទទួលបានលទ្ធផល ដូចខាងក្រោម៖

៦.២.១ ភេទរបស់អ្នកផ្តល់សម្ភាសន៍

តាមសម្រង់មតិដែលទទួលបានពីប្រជាពលរដ្ឋ ៣៩៥ គ្រួសារ ក្នុងនោះ ភេទបុរសមានចំនួន ២១៩ រូប បើគិតជាភាគរយស្មើនឹង ៥៥.៤៤% និងភេទស្រីមានចំនួន ១៧៦ រូប បើគិតជាភាគរយស្មើនឹង ៤៤.៥៦%។

ក្រាហ្វិចទី១៖ ទិន្នន័យភេទរបស់អ្នកផ្តល់សម្ភាសន៍

ទិន្នន័យភេទរបស់អ្នកផ្តល់សម្ភាសន៍

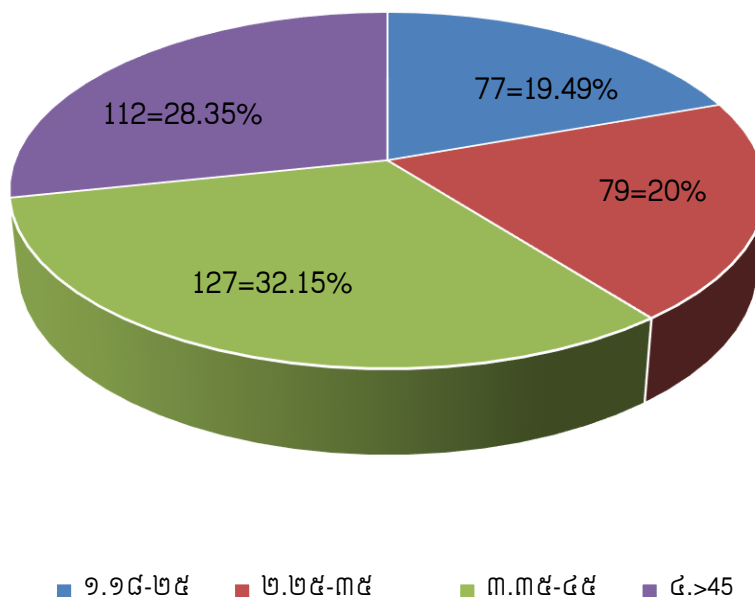


៦.២.២ អាយុរបស់អ្នកផ្តល់សម្ភាស

ក្រោយការស្រង់មតិបានបង្ហាញថាប្រជាពលរដ្ឋដែលមានអាយុចន្លោះពី ១៨-២៥ ឆ្នាំ មានចំនួន ៧៧ រូប បើគិតជាភាគរយស្មើនឹង ១៩.៤៩%។ អាយុចន្លោះពី ២៥-៣៥ ឆ្នាំ មានចំនួន ៧៩ រូប បើគិតជាភាគរយស្មើនឹង ២០%។ អាយុចន្លោះពី ៣៥-៤៥ ឆ្នាំ មានចំនួន ១២៧ រូប បើគិតជាភាគរយស្មើនឹង ៣២.១៥%។ អាយុលើសពី ៤៥ ឆ្នាំ មានចំនួន ១១២ រូប បើគិតជាភាគរយស្មើនឹង ២៨.៣៥%។

ក្រាហ្វិចទី២៖ ទិន្នន័យអាយុរបស់អ្នកផ្តល់សម្ភាសន៍

ទិន្នន័យអាយុរបស់អ្នកសម្ភាសន៍

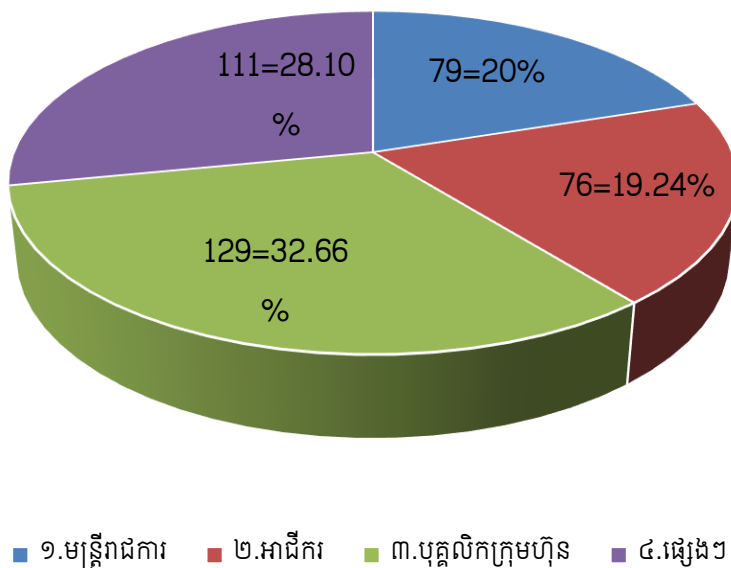


៦.២.៣ មុខរបររបស់អ្នកផ្តល់សម្ភាសន៍

តាមរយៈការស្រង់មតិរួចមកបង្ហាញថា ការឆ្លើយតបរបស់ប្រជាពលរដ្ឋបានបង្ហាញថាមុខរបររបស់អ្នកផ្តល់សម្ភាសន៍ដែលមានមុខរបរជាមន្ត្រីរាជការមានចំនួន ៧៩ រូប បើគិតជាភាគរយស្មើនឹង ២០%, អាជីវករមានចំនួន ៧៦ រូប បើគិតជាភាគរយស្មើនឹង ១៩.២៤%, បុគ្គលិកក្រុមហ៊ុនមានចំនួន ១២៩រូប បើគិតជាភាគរយស្មើនឹង ៣២.៦៦% និងប្រកបមុខរបរផ្សេងៗមានចំនួន ១១១រូប បើគិតជាភាគរយស្មើនឹង ២៨.១០%។

ក្រាហ្វិចទី២៖ ទិន្នន័យមុខរបរបស់អ្នកផ្តល់សម្ភាសន៍

ទិន្នន័យមុខរបរបស់អ្នកផ្តល់សម្ភាសន៍



៦.៣.ការវាយតម្លៃកត្តាដែលជះឥទ្ធិពលដល់ភាពពេញចិត្តរបស់ប្រជាពលរដ្ឋ

តាមរយៈលទ្ធផលនៃការស្រង់មតិរបស់ប្រជាពលរដ្ឋចំនួន ៣៩៥ គ្រួសារ ដែលបានរស់នៅក្នុងខណ្ឌទួលគោក បានផ្តល់ចម្លើយ និងបានបង្ហាញថាឥរិយាបថមន្ត្រីអនុវត្តការងារ ដែលមានមធ្យមភាគ ៣.៦៣៥០ និងបម្រែបម្រួលស្តង់ដា ០.៧៨០០ គឺជាកត្តាដែលបានជះឥទ្ធិពលយ៉ាងខ្លាំងបំផុតដល់ភាពពេញចិត្តរបស់ប្រជាពលរដ្ឋ ទៅលើគុណភាពនៃការផ្តល់សេវាកម្មរបស់ខណ្ឌទួលគោក។ ទន្ទឹមនឹងនេះ យន្តការនីតិវិធីក្នុងការផ្តល់សេវាសាធារណៈតាមរយៈការិយាល័យច្រកចេញចូលតែមួយ ទឹកនៃឯក និងការបំពាក់សម្ភារៈបរិក្ខារសម្រាប់ផ្តល់សេវារដ្ឋបាល និងភាពសន្សំសំចៃនៃការចំណាយពេលវេលា និងថ្លៃសេវាបានទទួលលទ្ធផលនៃការពេញចិត្ត ជាបន្តបន្ទាប់។

តារាងទី៣៖ មធ្យមភាគ និងបម្រែបម្រួលស្តង់ដារនៃសម្មតិកម្ម

សម្មតិកម្ម	ចំនួន	មធ្យមភាគ (Mean)	បម្រែបម្រួលស្តង់ដារ (SD)
យន្តការនីតិវិធីក្នុងការផ្តល់សេវាសាធារណៈតាមរយៈការិយាល័យច្រកចេញចូលតែមួយ (IV)	៥	3.5873	0.7600
ឥរិយាបថមន្ត្រីអនុវត្តការងារ (IV)	៦	3.6350	0.7800
ទីកន្លែង និងការបំពាក់សម្ភារៈបរិក្ខារសម្រាប់ផ្តល់សេវារដ្ឋបាល (IV)	៤	3.5772	0.8328
ការចំណាយពេលវេលានិងថ្លៃសេវា (IV)	៤	3.6241	0.7787
ភាពពេញចិត្តរបស់ប្រជាពលរដ្ឋ (DV)	៤	3.6059	0.7879

ស្តង់ដារវាយតម្លៃ

១.មិនយល់ស្របខ្លាំង ២.មិនយល់ស្រប ៣.មិនសម្រេចចិត្ត ៤.យល់ស្រប ៥.យល់ស្របខ្លាំង

៦.៤.ផលប៉ះពាល់នៃគុណភាពសេវាទៅលើភាពពេញចិត្តរបស់ប្រជាពលរដ្ឋ

ការវិភាគសមីការ Regression ការវិភាគម៉ូដែល ការវិភាគ ANOVA និងការវិភាគ Regression Coefficients ដែលមានលក្ខខណ្ឌឈានទៅរកភាពល្អប្រសើរនៃទិន្នន័យ។

ដើម្បីឈានទៅដល់ការបកស្រាយលើទិន្នន័យដែលទទួលបានតាមរយៈការវិភាគ ការសិក្សានេះនឹងបង្ហាញ ពីចំណុចសំខាន់នៃការគណនា និងការបកស្រាយលើអថេរនីមួយៗ ដូចជា អថេរឯករាជ្យ រួមមានយន្តការនីតិវិធីក្នុងការផ្តល់សេវាសាធារណៈតាមរយៈការិយាល័យច្រកចេញចូលតែមួយ ឥរិយាបថមន្ត្រីអនុវត្តការងារ ទីកន្លែង និងការបំពាក់សម្ភារៈបរិក្ខារសម្រាប់ផ្តល់សេវា

រដ្ឋបាល និងភាពសន្សំសំចៃនៃការចំណាយពេលវេលា និងថ្លៃសេវា និងអថេរពឹងផ្អែក គឺជាភាពពេញចិត្តនៃគុណភាពសេវារបស់ប្រជាពលរដ្ឋ។

តារាងទី៤៖ ការវិភាគតាមសមីការ

អថេរពឹងផ្អែក	Multiple R = 0.946 R Square = 0.821 R-Adjust = 0.351 F =231.544 Sig=0.000				
អថេរឯករាជ្យ	Regression Coefficients	t-value	Sig	Collinearity	
				Tolerance	VIF
យន្តការនីតិវិធីក្នុងការផ្តល់សេវាសាធារណៈតាមរយៈការិយាល័យច្រកចេញចូលតែមួយ	0.919	8.995	0.021	0.983	1.016
ឥរិយាបថមន្ត្រីអនុវត្តការងារ	0.149	1.349	0.001	0.991	1.008
ទីកន្លែង និងការបំពាក់សម្ភារៈបរិក្ខារសម្រាប់ផ្តល់សេវារដ្ឋបាល	0.121	1.407	0.000	0.980	1.019
ពេលវេលា និងថ្លៃសេវា	0.161	1.721	0.000	0.996	1.003

យោងតាមលទ្ធផលនៃតារាងទី ខាងលើ ដែលបានមកពីការសម្រង់មតិរបស់ប្រជាពលរដ្ឋទាំង ៣៩៥ គ្រួសារ បានបង្ហាញថា Multiple R=0.៩៤៦ សម្មតិកម្មទាំង ៤ រួមមាន យន្តការនីតិវិធីក្នុងការផ្តល់សេវាសាធារណៈតាមរយៈការិយាល័យច្រកចេញចូលតែមួយ ឥរិយាបថមន្ត្រីអនុវត្តការងារ ទីកន្លែង និងការបំពាក់សម្ភារៈបរិក្ខារសម្រាប់ផ្តល់សេវារដ្ឋបាល និងភាពសន្សំសំចៃនៃការ

ចំណាយពេលវេលា និងថ្លៃសេវា ពិតជាមានកម្លាំងទំនាក់ទំនង គ្នាមួយនឹងភាពពេញចិត្តនៃ គុណភាពសេវាសាធារណៈដែលស្ថិតនៅក្នុងខណ្ឌទួលគោកបានចំនួន ៩៤.៦%។

ជាមួយគ្នានេះ $R\text{ Square} = 0.៨២១$ គឺតំណាងឱ្យម៉ូដែលនៃ Regression ដែលបង្ហាញពី ទំនាក់ទំនងរវាងបម្រែបម្រួលគម្លាតស្តង់ដារ (SD) រវាងអថេរឯករាជ្យជាមួយ អថេរពឹងផ្អែក ពោលគឺ អថេរពឹងផ្អែកត្រូវបានពន្យល់ដោយអថេរឯករាជ្យបានចំនួន ៨២.១%។ នោះមានន័យថា មាន អថេរឯករាជ្យចំនួន ១៧.៩% ដែលមិនបានលើកមកនិយាយក្នុងម៉ូដែល។ ដូច្នេះចំនួន ១៧.៩% ហៅថា Distribution terms ឬ Error terms។

ចំណែកឯ $F=២៣១.៥៤៤$, $P = 0.000 < 0.0៥$ យោងតាម Stat Trek បានបញ្ជាក់ថា p-value ដែលតូចជាង 0.05% មានន័យថាអថេរឯករាជ្យទាំង ៤ រួមមាន៖ យន្តការនីតិវិធីក្នុងការ ផ្តល់សេវាសាធារណៈតាមរយៈការិយាល័យច្រកចេញចូលតែមួយឥរិយាបថមន្ត្រីអនុវត្តការងារ ទឹកនៃ និងការបំពាក់សម្ភារៈបរិក្ខារសម្រាប់ផ្តល់សេវារដ្ឋបាល និងភាពសន្សំសំចៃនៃការចំណាយ ពេលវេលា និងថ្លៃសេវា បានចូលរួមជះឥទ្ធិពលដល់អថេរពឹងផ្អែកភាពពេញចិត្តលើគុណភាពសេវា សាធារណៈរបស់ប្រជាពលរដ្ឋ ពិតប្រាកដមែន។

ក្រៅពីនេះលទ្ធផលនៃ Regression Coefficients បានបង្ហាញដូចខាងក្រោម៖

១.យន្តការនីតិវិធីក្នុងការផ្តល់សេវាសាធារណៈតាមរយៈការិយាល័យច្រកចេញចូលតែមួយ

លទ្ធផលនៃការវិភាគសមីការ Regression បានបង្ហាញថា $b=0.919$, $t=8.995$, $p\text{-value}=0.021 < 1\%$ មានន័យថាអថេរឯករាជ្យ មិនមានទំនាក់ទំនងជាមួយអថេរពឹងផ្អែកនៅ កម្រិត១%។ យោងតាមលទ្ធផលនេះ សម្មតិកម្មទី១ ៖ $H1$: យន្តការនីតិវិធីក្នុងការផ្តល់សេវា សាធារណៈតាមរយៈការិយាល័យច្រកចេញចូលតែមួយ ដែលជា យន្តការ និងនីតិវិធីនៅក្នុងការ បំពេញការងាររបស់រដ្ឋបាលខណ្ឌទួលគោកក្នុងការផ្តល់សេវាសាធារណៈជូនប្រជាពលរដ្ឋ ធ្វើឱ្យមាន ការពេញចិត្តពីប្រជាពលរដ្ឋ “មិនត្រូវទទួលយក”។ ហេតុដូច្នេះ យើងអាចសន្និដ្ឋានបានថា យន្តការ នីតិវិធីក្នុងការផ្តល់សេវាសាធារណៈតាមរយៈការិយាល័យច្រកចេញចូលតែមួយ មិនមានការជះឥទ្ធិ ពលដល់ការពេញចិត្តពីប្រជាពលរដ្ឋទៅលើការផ្តល់សេវាកម្មរបស់រដ្ឋបាលខណ្ឌទួលគោកទេ។

២.ឥរិយាបថមន្ត្រីអនុវត្តការងារ

លទ្ធផលនៃការវិភាគសមីការ Regression បានបង្ហាញថា $b=0.149$, $t=1.349$, $p\text{-value}=0.001 < 1\%$ មានន័យថាអថេរឯករាជ្យ ពិតជាមានទំនាក់ទំនងគ្នាយ៉ាងខ្លាំងជាមួយអថេរ ពឹងផ្អែកនៅកម្រិត១%។ យោងតាមលទ្ធផលនេះ សម្មតិកម្មទី២ ៖ $H2$: ឥរិយាបថមន្ត្រីអនុវត្ត ការងារ ដែលកំពុងតែបំពេញការងារនៅរដ្ឋបាលខណ្ឌទួលគោកធ្វើឱ្យមានការពេញចិត្តពីប្រជាពលរដ្ឋ

“ត្រូវទទួលយក”។ ហេតុដូច្នេះ យើងអាចសន្និដ្ឋានបានថា ឥរិយាបថមន្ត្រី ពិតជាមានការជះឥទ្ធិពល និងធ្វើឱ្យប្រជាពលរដ្ឋមានការពេញចិត្តទៅលើការផ្តល់សេវាកម្មរបស់រដ្ឋបាលខណ្ឌទួលគោក។

៣. ទឹកនៃង និងការបំពាក់សម្ភារៈបរិក្ខារសម្រាប់ផ្តល់សេវារដ្ឋបាល

លទ្ធផលនៃការវិភាគសមីការ Regression បានបង្ហាញថា $b=0.121$, $t=1.407$, $p\text{-value}=0.000 < 1\%$ មានន័យថាអថេរឯករាជ្យ ពិតជាមានទំនាក់ទំនងគ្នាយ៉ាងខ្លាំងជាមួយអថេរ ពឹងផ្អែកនៅកម្រិត១%។ យោងតាមលទ្ធផលនេះ សម្មតិកម្មទី៣ ៖ $H3$: ទឹកនៃង និងការបំពាក់សម្ភារៈ បរិក្ខារសម្រាប់ផ្តល់សេវារដ្ឋបាល ដែលកំពុងតែបំពេញ ការងារនៅរដ្ឋបាលខណ្ឌទួលគោកធ្វើឱ្យមាន ការពេញចិត្តពីប្រជាពលរដ្ឋ “ត្រូវទទួលយក”។ ហេតុដូច្នេះ យើងអាច សន្និដ្ឋានបានថា ទឹកនៃង និងការ បំពាក់សម្ភារៈបរិក្ខារសម្រាប់ផ្តល់សេវារដ្ឋបាល ពិតជាមានការជះឥទ្ធិពល និងធ្វើ ឱ្យប្រជាពលរដ្ឋ មានការពេញចិត្តទៅលើការផ្តល់សេវាកម្មរបស់រដ្ឋបាលខណ្ឌទួលគោកទេ។

៤. ពេលវេលា និងថ្លៃសេវា

លទ្ធផលនៃការវិភាគសមីការ Regression បានបង្ហាញថា $b=0.161$, $t=1.721$, $p\text{-value}=0.000 < 1\%$ មានន័យថាអថេរឯករាជ្យ ពិតជាមានទំនាក់ទំនងគ្នាយ៉ាងខ្លាំងជាមួយអថេរ ពឹងផ្អែកនៅកម្រិត១%។ យោងតាមលទ្ធផលនេះ សម្មតិកម្មទី៤ ៖ $H4$: ពេលវេលា និងថ្លៃសេវា ដែលកំពុងតែបំពេញការងារនៅរដ្ឋបាលខណ្ឌទួលគោកធ្វើឱ្យមានការពេញចិត្តពីប្រជាពលរដ្ឋ “ត្រូវ ទទួលយក”។ ហេតុដូច្នេះ យើងអាចសន្និដ្ឋានបានថា ពេលវេលា និងថ្លៃសេវា ពិតជាមានការជះឥទ្ធិពល និងធ្វើឱ្យប្រជាពលរដ្ឋមានការពេញចិត្តទៅលើការផ្តល់សេវាកម្មរបស់រដ្ឋបាល ខណ្ឌទួលគោកទេ។

ដូច្នេះ ក្នុងចំណោមសម្មតិកម្មទាំង ៤ ខាងលើ សម្មតិកម្មចំនួន ៣ បានបង្ហាញថាសុទ្ធសឹងតែ ជាកត្តាសំខាន់ ដែលបានជះឥទ្ធិពលដល់ភាពពេញចិត្តនៃគុណភាពសេវាសាធារណៈដែលស្ថិតនៅ ខណ្ឌទួលគោក ដែលនាំឱ្យប្រជាពលរដ្ឋដែលរស់នៅក្នុងខណ្ឌទួលគោក ពិតជាមានភាពជឿជាក់ក្នុង ការប្រើប្រាស់សេវាសាធារណៈក្នុងពេល បច្ចុប្បន្ន។ ដោយឡែក សម្មតិកម្មទី១ ៖ យន្តការនីតិវិធីក្នុង ការផ្តល់សេវាសាធារណៈតាមរយៈការិយាល័យច្រកចេញចូលតែមួយ មិនមានការជះឥទ្ធិពលដល់ ការពេញចិត្តពីប្រជាពលរដ្ឋទៅលើការផ្តល់សេវាកម្មរបស់រដ្ឋបាលខណ្ឌទួលគោកទេ។

បន្ថែមពីនេះលទ្ធផលនៃ Multiconllinearity បានបង្ហាញដូចខាងក្រោម៖

តាមរយៈលោក O'Brien R.M បោះពុម្ពនៅ ឆ្នាំ២០០៧ ការវិភាគ និងបកស្រាយ ដោយ កំណត់យកតម្លៃ VIF តូចជាង 5 ($VIF < 5$) និង Tolerance ធំជាង 0.20 ($Tolerance > 0.20$) តាមរយៈការធ្វើតេស្តនេះគឺមានគោលបំណងដើម្បីស្វែងរកទំនាក់ទំនងរវាងអថេរឯករាជ្យ និងអថេរ ពឹងផ្អែក។

អថេរពិន្ទរ	Multiple R = 0.946 R Square = 0.821 R-Adjust = 0.351 F =231.544 Sig=0.000				
អថេរឯករាជ្យ	Regression Coefficients	t-value	Sig	Collinearity	
				Tolerance	VIF
យន្តការនីតិវិធីក្នុងការផ្តល់សេវាសាធារណៈតាមរយៈការិយាល័យច្រកចេញចូលតែមួយ	0.919	8.995	0.021	0.983	1.016
ឥរិយាបថមន្ត្រីអនុវត្តការងារ	0.149	1.349	0.001	0.991	1.008
ទីកន្លែង និងការបំពាក់សម្ភារៈបរិក្ខារសម្រាប់ផ្តល់សេវាដ្ឋបាល	0.121	1.407	0.000	0.980	1.019
ពេលវេលា និងថ្លៃសេវា	0.161	1.721	0.000	0.996	1.003

ដូច្នេះ តាមរយៈតារាងខាងលើ តម្លៃ Variance Inflation Factors នៃអថេរឯករាជ្យនីមួយៗ នៅក្នុងតារាងនេះសុទ្ធតែតូចជាង ៥ និងតម្លៃ Tolerance អថេរឯករាជ្យនីមួយៗសុទ្ធតែធំជាង 0.២០។ ដូច្នេះត្រូវបានសន្និដ្ឋានថា គឺពិតជាមានទំនាក់ទំនងគ្នា។

ជំពូកទី ៧

សេចក្តីសន្និដ្ឋាន និងការផ្តល់អនុសាសន៍

៧.១. សេចក្តីផ្តើម

ជំពូកនេះនឹងផ្តោតទៅលើការសង្ខេបដើម្បីកំណត់នូវចំណុចសំខាន់ៗនៃការផ្តល់សេវាសាធារណៈនៅក្នុង ការិយាល័យច្រកចេញចូលតែមួយ និងការបង្ហាញពីផលប៉ះពាល់នៃការអនុវត្តការងាររបស់មន្ត្រី ដើម្បីការស្រាវជ្រាវ និងការសន្និដ្ឋាន។ ជំពូកដដែលនេះ ត្រូវបានបែងចែកជា ៣ ផ្នែកតូចៗ ដូចជា៖ ផ្នែកទី១ ការសង្ខេបអំពីលទ្ធផល ផ្នែកទី២ សេចក្តីសន្និដ្ឋាន និងអនុសាសន៍ និងផ្នែកទី៣ ការស្រាវជ្រាវអនាគត។

៧.២ សង្ខេបលទ្ធផលដែលរកឃើញ

ផ្អែកតាមលទ្ធផលពីការចុះស្រង់មតិពីប្រជាពលរដ្ឋដែលប្រកបមុខរបរ និងរស់នៅជាក់ស្តែងនៅក្នុងខណ្ឌទួលគោក បានបង្ហាញពីភាពពេញចិត្តរបស់ខ្លួនក្នុងការប្រើប្រាស់សេវានៅក្នុងការិយាល័យច្រកចេញចូលតែមួយតាមរយៈការវិភាគលើសម្មតិកម្មទាំង ៤ ដែលជាកត្តាជះឥទ្ធិពលដល់ភាពពេញចិត្តរបស់ប្រជាពលរដ្ឋ គឺ យន្តការនីតិវិធីក្នុងការផ្តល់សេវាសាធារណៈតាមរយៈការិយាល័យច្រកចេញចូលតែមួយ Mean=3.5873, SD=0.7600, ឥរិយាបថមន្ត្រីអនុវត្តការងារ Mean=3.6350, SD=0.7800, ទីកន្លែង និងការបំពាក់សម្ភារៈបរិក្ខារសម្រាប់ផ្តល់សេវារដ្ឋបាល Mean=3.5772, SD=0.8328, និងភាពសន្សំសំចៃនៃការចំណាយពេលវេលា និងថ្លៃសេវា Mean=3.6241, SD=0.7787 ដែលអាចធ្វើការសន្និដ្ឋានបានថា មធ្យមភាពនៃសម្មតិកម្មទាំង ៤ នេះមានតម្លៃធំជាងកម្រិត ៣ (មិនសម្រេចចិត្ត) ដែលចាត់ទុកថាជាការពេញចិត្តទាំងអស់។ ជាមួយគ្នានេះ លទ្ធផលនៃសម្មតិកម្មត្រូវបានសង្ខេបជាមួយក្រោយការវិភាគដោយផ្អែកតាមលោក O'Brien R.M បោះពុម្ពនៅ ឆ្នាំ២០០៧ ការវិភាគ និងបកស្រាយ ដោយកំណត់យកតម្លៃ VIF តូចជាង 5 ($VIR < 5$) និង Tolerance ធំជាង 0.20 ($Tolerance > 0.20$) តាមរយៈការធ្វើតេស្តនេះគឺមានគោលបំណងដើម្បីស្វែងរកទំនាក់ទំនងរវាងអថេរឯករាជ្យ និងអថេរពឹងផ្អែក ដែលបានកំណត់នូវកត្តាដែលមានឥទ្ធិពលដល់ភាពពេញចិត្តរបស់ប្រជាពលរដ្ឋដូចខាងក្រោម៖

- H1: យន្តការ និងនីតិវិធី នៅក្នុងការអនុវត្តការងាររបស់រដ្ឋបាលខណ្ឌទួលគោក ធ្វើឱ្យមានការពេញចិត្តពីប្រជាពលរដ្ឋ។ ដូច្នេះសម្មតិកម្មនេះត្រូវបានទទួលយក។ ស្របតាម Cleland (2002) យន្តការ និងនីតិវិធី គឺជាប្រព័ន្ធ និងដំណើរការដែលត្រូវបានដាក់ឱ្យដំណើរការ ដើម្បីសម្រេចកិច្ចការជាក់លាក់ ឬសម្រេចបាននូវគោលដៅមួយ។ ការសិក្សា

របស់ Mai, Hao & Duy (2016) បានបង្ហាញថាការមាននូវយន្តការ និងនីតិវិធីជាក់លាក់ និងច្បាស់លាស់ ហើយជាពិសេសងាយស្រួលយល់ និងអនុវត្ត បានធ្វើឱ្យប្រជាពលរដ្ឋមាន ការពេញចិត្តក្នុងការទទួលនូវសេវាសាធារណៈ។

- H2: ឥរិយាបថមន្ត្រីអនុវត្តការងាររបស់មន្ត្រីដែលអនុវត្តការងារនៅរដ្ឋបាលខណ្ឌទួលគោក ធ្វើឱ្យមានការពេញចិត្តពីប្រជាពលរដ្ឋ។ ដូច្នេះសម្មតិកម្មនេះត្រូវបានទទួលយក។ ស្របតាម Johnson (2011) ឥរិយាបថមន្ត្រី សំដៅលើអាកប្បកិរិយា អាកប្បកិរិយា និងផ្នត់គំនិតរបស់មន្ត្រី (មិនថានៅក្នុងការអនុវត្តច្បាប់ យោធា ឬគ្មានទីផ្សេងទៀត) នៅក្នុងពេលបំពេញភារកិច្ចរបស់ពួកគេ។ អាកប្បកិរិយារបស់មន្ត្រីគឺសំខាន់ព្រោះវាប៉ះពាល់ដល់ប្រសិទ្ធភាពនៃការងាររបស់ពួកគេ និងបរិយាកាសទាំងមូលនៃស្ថាប័ន។ ការសិក្សារបស់ Mai, Hao & Duy (2016) បានបង្ហាញថាការអាកប្បកិរិយារបស់មន្ត្រីទទួលបន្ទុកអនុវត្តការងារ គឺជាកត្តាដែលជះឥទ្ធិពលរបស់ការអនុវត្តការងារផ្តល់សេវាសាធារណៈ ពីព្រោះមន្ត្រីទទួលបន្ទុកអនុវត្តការងារ ជាអ្នកអនុវត្តផ្ទាល់ជាមួយប្រជាពលរដ្ឋ ដូច្នេះ មន្ត្រីទទួលបន្ទុកអនុវត្តការងារ ត្រូវតែទទួលបាននូវការលើកទឹកចិត្ត យកចិត្តទុកដាក់ និងការប្តេជ្ញាចិត្តក្នុងការអនុវត្តការងារ។
- H3: កន្លែង និងការបំពាក់សម្ភារៈបរិក្ខារសម្រាប់ផ្តល់សេវារដ្ឋបាលនៅរដ្ឋបាលខណ្ឌទួលគោក ធ្វើឱ្យមានការពេញចិត្តពីប្រជាពលរដ្ឋ។ ដូច្នេះសម្មតិកម្មនេះត្រូវបានទទួលយក។ ស្របតាម Altman & Zube (2012) កន្លែង និងការបំពាក់សម្ភារៈបរិក្ខារសម្រាប់ផ្តល់សេវាសាធារណៈសំដៅដល់សេវាកម្ម ឬហេដ្ឋារចនាសម្ព័ន្ធដែលផ្តល់ជូនសាធារណៈជនដោយរដ្ឋាភិបាល។ គ្រឿងបរិក្ខារទាំងនេះត្រូវបានរៀបចំឡើងដើម្បីបម្រើសេចក្តីត្រូវការរបស់សហគមន៍ដែលរួមចំណែកដល់សុខុមាលភាពសាធារណៈ។ ការសិក្សារបស់ Mai, Hao & Duy (2016) បានបង្ហាញថាតម្រូវការនូវការបំពាក់គ្រឿងសម្ភារៈបរិក្ខារឱ្យបានគ្រប់គ្រាន់ និងទាន់សម័យកាល ត្រូវតែទទួលបាននូវការយកចិត្តទុកដាក់ដើម្បីសម្រួលដល់ការអនុវត្តការងារ ជាពិសេសការបំពាក់ប្រព័ន្ធបច្ចេកវិទ្យាព័ត៌មាន។
- H4: ការចំណាយពេលវេលា និងថ្លៃសេវានៅរដ្ឋបាលខណ្ឌទួលគោក ធ្វើឱ្យមានការពេញចិត្តពីប្រជាពលរដ្ឋ។ ដូច្នេះសម្មតិកម្មនេះត្រូវបានទទួលយក។ ស្របតាម Guo, Tang, Wang & Zhao 2019 ពេលវេលា និងថ្លៃសេវាសាធារណៈសំដៅទៅលើចំនួនពេលវេលាដែលវាត្រូវការដើម្បីចូលប្រើសេវាសាធារណៈជាក់លាក់ណាមួយ និងការចំណាយ (ប្រសិនបើមាន) ដែលទាក់ទងនឹងការប្រើប្រាស់សេវាកម្មនោះ។ ខណៈពេលដែលសេវាសាធារណៈជាច្រើនត្រូវបានផ្តល់ក្នុងតម្លៃតិចតួច ឬមិនគិតថ្លៃដល់ប្រជាពលរដ្ឋ សេវាមួយ

ចំនួនអាចមានតម្លៃថ្លៃដើមសម្រាប់ចំណាយលើប្រតិបត្តិការ ឬគ្រប់គ្រងការចូលប្រើប្រាស់។ ការសិក្សារបស់ Mai, Hao & Duy (2016) បានបង្ហាញថាពេលវេលា និងថ្លៃសេវាដែលប្រជាពលរដ្ឋបានចំណាយដើម្បីទទួលបានសេវាសាធារណៈ ត្រូវបានពេញចិត្តក្នុងការទទួលយកពីប្រជាពលរដ្ឋ ដោយសារការអនុវត្តបានទាន់ពេល និងជួយសន្សំសំចៃដល់ប្រជាពលរដ្ឋ។

៧.៣ សេចក្តីសន្និដ្ឋាន

ជារួម យើងអាចទាញការសន្និដ្ឋានបានពីការប្រៀបធៀបរវាងយុទ្ធសាស្ត្រ យន្តការនីតិវិធីគោលនយោបាយ និងបទដ្ឋាននានាទៅនឹងការអនុវត្តជាក់ស្តែង តាមរយៈការចុះស្រង់មតិយោបល់ដោយផ្ទាល់ ឃើញថាប្រជាពលរដ្ឋ នៅក្នុងខណ្ឌទូលគោកមានការពេញចិត្តចំពោះការប្រើប្រាស់សេវាសាធារណៈនៅក្នុងការិយាល័យច្រកចេញតែមួយ តាមរយៈការដាក់ចេញនូវយន្តការ និងនីតិវិធីក្នុងការអនុវត្តការងារបានច្បាស់លាស់ ការសម្តែងចេញនូវអាកប្បកិរិយា របស់មន្ត្រីពារពេញទៅដោយការគួរសម្ប ការគោរព និងការយកចិត្តទុកដាក់ ដែលនាំឱ្យការបំពេញការងាររបស់ ខណ្ឌទូលគោកប្រកបដោយប្រសិទ្ធភាព តម្លាភាព គណនេយ្យភាព និងការទទួលខុសត្រូវ។ ដើម្បីលើកកម្ពស់គុណភាពក្នុងការផ្តល់សេវាសាធារណៈ រាជរដ្ឋាភិបាល បានគិតគូរ និងរៀបចំដាក់ឱ្យអនុវត្តនូវស្តង់ដារអនុវត្តការងាររួម ដែលផ្តល់ភាពងាយស្រួល និងទាន់ពេលវេលាដល់អ្នកប្រើប្រាស់តាមនីតិវិធីមួយដែលមានលក្ខណៈសាមញ្ញ និងការយកចិត្តទុកដាក់ដល់ប្រជាពលរដ្ឋ។ រាជរដ្ឋាភិបាលកម្ពុជាបានប្រកាន់ខ្ជាប់នូវអភិក្រមកំណែទម្រង់រស់ មិនកំណែទម្រង់ស្លាប់។ អ្នកអនុវត្តពុំអាចមើលឃើញនូវភាពខ្វះចន្លោះបានទេ មានតែអ្នកត្រួតពិនិត្យទេដែលមើលឃើញពីភាពខ្វះចន្លោះ និងបញ្ហា។ ហេតុដូច្នេះ នៅពេលដែលអនុវត្តការងារជាក់ស្តែងរមែងតែងតែជួបប្រទះនូវភាពខ្វះចន្លោះ និងបញ្ហាមួយចំនួនតូចដែលអាចកើតមានឡើង។

៧.៤ អនុសាសន៍

បន្ទាប់ពីបានធ្វើការវិភាគ និងសង្ខេបនូវលទ្ធផលរួចរាល់តាមរយៈការចុះសម្ភាសន៍ដោយផ្ទាល់ជាមួយប្រជាពលរដ្ឋមួយចំនួន បានផ្តល់ជាមតិយោបល់ និងសំណូមពរ នានាដើម្បីឱ្យខណ្ឌទូលគោកពិនិត្យលទ្ធភាពក្នុងការកែលម្អ ដែលជាអនុសាសន៍ជាក់ស្តែងតាមបទពិសោធន៍របស់ប្រជាពលរដ្ឋ។ អនុសាសន៍ខាងក្រោមនេះ នឹងរួមចំណែកក្នុងការកែលម្អខណ្ឌទូលគោកឱ្យកាន់តែប្រសើរឡើង៖

១.កែលម្អដើម្បីបង្កើនភាពងាយស្រួល តាមរយៈការបន្ថែមម៉ោងនៃប្រតិបត្តិការ៖ ពិចារណាក្នុងការផ្តល់សេវាសាធារណៈនៅពេលល្ងាច ឬថ្ងៃចុងសប្តាហ៍ ដើម្បីសម្រួលដល់ប្រជាពលរដ្ឋដែលមិនអាចចូលទៅប្រើប្រាស់សេវាសាធារណៈសេវាកម្មក្នុងអំឡុងពេលម៉ោងធ្វើការស្តង់ដារ។ ការចូលប្រើសេវាសាធារណៈតាមប្រព័ន្ធបច្ចេកវិទ្យា ដែលប្រជាពលរដ្ឋអាចស្នើសុំសេវាកម្ម បង់ថ្លៃសេវា និងទទួលបានព័ត៌មានដែលនឹងកាត់បន្ថយពេលវេលា និងការចំណាយលើការទៅជួបដោយផ្ទាល់ និងបង្កើនភាពងាយស្រួល (Furqan et., 2020)។

២.បង្កើនប្រសិទ្ធភាព និងកាត់បន្ថយពេលវេលារង់ចាំ ដោយត្រូវ ពិនិត្យ និងកែសម្រួលដំណើរការរដ្ឋបាល ដើម្បីកាត់បន្ថយឧបសគ្គ និងធ្វើឱ្យសេវាកម្មកាន់តែមានប្រសិទ្ធភាព។ ការរៀបចំឱ្យមាននូវទម្រង់ពាក្យស្នើសុំដែលមានភាពសាមញ្ញ កាត់បន្ថយជំហានដែលត្រូវការសម្រាប់ការអនុម័ត ឬក៏ប្រើប្រាស់ដំណើរការស្វ័យប្រវត្តិកម្មមួយចំនួនដែលអាចកែលម្អការផ្តល់សេវា។ ការរៀបចំតារាងកាលវិភាគដើម្បីណាត់ជួបដែលអាចអនុវត្តតាមប្រព័ន្ធដែលអនុញ្ញាតឱ្យប្រជាពលរដ្ឋអាចធ្វើការណាត់ជួបជាមុនសម្រាប់ទទួលបានសេវាកម្ម និងការតាមដានពេលវេលាជាក់ស្តែងសម្រាប់សេវាកម្មនីមួយៗ (Furqan et., 2020)។

៣.ពង្រឹងទំនាក់ទំនង និងតម្លាភាព តាមរយៈការផ្តល់ព័ត៌មានច្បាស់លាស់ដោយ អ្នកផ្តល់សេវាសាធារណៈគួរតែធានាថាព័ត៌មានត្រូវបានប្រាស្រ័យទាក់ទងយ៉ាងច្បាស់លាស់ ពាក់ព័ន្ធទៅនឹងរបៀបចូលប្រើសេវាកម្ម ជំហានពាក់ព័ន្ធ ឬការចំណាយក៏ដោយ។ រដ្ឋបាលខណ្ឌ គួរតែរៀបចំយន្តការមតិកែលម្អសាធារណៈ ដោយគួរតែបង្កើតប្រព័ន្ធដើម្បីទទួលមតិកែលម្អ ដូចជាការស្ទង់មតិដើម្បីប្រមូលមតិយោបល់ពីប្រជាពលរដ្ឋអំពីបទពិសោធន៍របស់ប្រជាពលរដ្ឋជាមួយសេវាកម្មសាធារណៈ។ បន្ថែមពីនេះ ក៏គួរតែធានានូវតម្លាភាពទាក់ទងនឹងដំណើរការសេវាកម្ម ពេលវេលា និងតម្លៃ (Furqan et., 2020)។

៤.គួរកែលម្អគុណភាពនៃសេវាកម្មជាប្រចាំ តាមរយៈការរៀបចំការបណ្តុះបណ្តាល និងការអភិវឌ្ឍន៍វិជ្ជាជីវៈដល់មន្ត្រី ដើម្បីធានាថាមន្ត្រីមានចំណេះដឹងថ្មីៗ។ មន្ត្រីដែលទទួលបានការបណ្តុះបណ្តាលយ៉ាងល្អអាចធ្វើអោយប្រសើរឡើងយ៉ាងខ្លាំងនូវការផ្តល់សេវា។ បន្ថែមពីនេះ ត្រូវផ្តោតលើការយល់ដឹងពីតម្រូវការ និងកង្វល់របស់សាធារណៈជន។ ការវាយតម្លៃទៀងទាត់នៃសេវាសាធារណៈដើម្បីវាយតម្លៃគុណភាពរបស់មន្ត្រី និងកំណត់ចំណុចដែលអាចធ្វើឱ្យប្រសើរឡើងនូវការផ្តល់សេវា (Furqan et., 2020)។

៥.ធានាបាននូវភាពយុត្តិធម៌ និងសមធម៌ ដោយការទទួលបានដោយស្មើភាព គឺត្រូវធានាថាគ្រប់ផ្នែកនៃសង្គម រួមទាំងក្រុមងាយរងគ្រោះ ដូចជាគ្រួសារដែលមានប្រាក់ចំណូលទាប ប្រជាពលរដ្ឋ

ចាស់ជរា និងជនពិការ មានសិទ្ធិទទួលបានសេវាសាធារណៈស្មើគ្នា។ ជាមួយគ្នានេះ ត្រូវប្រាកដថា ថ្លៃសេវាសាធារណៈគឺសមហេតុផល និងតម្លៃសមរម្យសម្រាប់ទាំងអស់គ្នា (Furqan et., 2020)។

៦.ជំរុញការច្នៃប្រឌិត និងសមាហរណកម្មបច្ចេកវិទ្យា ដោយទទួលយកនូវការប្រើប្រាស់បច្ចេកវិទ្យាដែលកំពុងរីកចម្រើន ដើម្បីបង្កើនប្រសិទ្ធភាព កាត់បន្ថយការចំណាយ និងផ្តល់សេវាកម្មកាន់តែប្រសើរ។ បន្ថែមពីនេះ គំនិតផ្តួចផ្តើមនូវរដ្ឋាភិបាលអេឡិចត្រូនិក ក៏ដើម្បីបន្តពង្រីកសេវាកម្មរដ្ឋាភិបាលអេឡិចត្រូនិក ដើម្បីអនុញ្ញាតឱ្យប្រជាពលរដ្ឋទទួលបានសេវាកម្មជាច្រើនតាមប្រព័ន្ធបច្ចេកវិទ្យា (Furqan et., 2020)។

៧.ពង្រឹងការយល់ដឹងដល់សាធារណៈ ដោយគួរតែអនុវត្តកម្មវិធីផ្សព្វផ្សាយជាប្រចាំ ដើម្បីជូនដំណឹងដល់សាធារណជនអំពីសេវាកម្មដែលមាន និងរបៀបនៃការចូលប្រើប្រាស់។ នេះអាចរួមបញ្ចូលយុទ្ធនាការប្រព័ន្ធផ្សព្វផ្សាយសង្គម សិក្ខាសាលា ឬការប្រជុំសហគមន៍។ រដ្ឋបាលខណ្ឌគួររៀបចំនូវឯកសារច្បាស់លាស់ អាចជាមត្តទូសក់ ឬគេហទំព័រច្បាស់លាស់ ងាយស្រួលយល់ ដែលបង្ហាញពីជំហាន និងតម្រូវការសម្រាប់ការប្រើប្រាស់សេវាសាធារណៈជាក់លាក់ (Furqan et., 2020)។

៧.៥ ការស្រាវជ្រាវនាពេលអនាគត

តាមរយៈការសិក្សាស្រាវជ្រាវនាពេលបច្ចុប្បន្ន ខ្ញុំសង្កេតឃើញថាទិន្នន័យ និងព័ត៌មានមួយចំនួនធំៗ គឺមិនមានផ្សព្វផ្សាយជាសាធារណៈនោះទេ ដែលជាឧបសគ្គដ៏ធំមួយដើម្បីធ្វើការវាយតម្លៃឱ្យបានគ្រប់ជ្រុងចង្រាយ។ ដូច្នេះដើម្បីឱ្យការសិក្សានាពេលអនាគតកាន់តែមានភាពពិស្តារ និងការធ្វើបច្ចុប្បន្នភាពទៅលើទិដ្ឋភាពជាក់ស្តែង ការសិក្សានាពេលអនាគតត្រូវបន្ថែម៖

- ពិនិត្យលទ្ធភាពក្នុងការបង្កើនទំហំសំណាកគំរូឱ្យបានកាន់តែច្រើន ដើម្បីធានាទៅលើភាពជឿជាក់នៃទិន្នន័យ
- សិក្សាស្វែងរកអថេរបន្ថែមទៀត ដែលអាចជះឥទ្ធិពលដល់ភាពពេញចិត្តរបស់ប្រជាពលរដ្ឋ
- សិក្សាបន្ថែមទៅលើការប្រែប្រួលនានានៃស្ថានភាពសកលដែលជះឥទ្ធិពលដល់ភាពពេញចិត្តរបស់ប្រជាពលរដ្ឋ
- ពិនិត្យទៅលើកត្តានានាដែលជះឥទ្ធិពលទៅលើប្រជាពលរដ្ឋដើម្បីឱ្យការអនុវត្តការងារផ្តល់សេវាសាធារណៈបានល្អប្រសើរជាងនេះ
- សិក្សាទៅលើយុទ្ធសាស្ត្រពីមជ្ឈដ្ឋានខាងក្រៅ និងកត្តាថ្មីៗបន្ថែមដែលនាំឱ្យមានការលើកកម្ពស់ និងអភិវឌ្ឍគុណភាពសេវាសាធារណៈឱ្យកាន់តែប្រសើរ។

ឯកសារយោង

ក្រសួងមហាផ្ទៃ (២០២១) គោលការណ៍ និងនីតិវិធីផ្តល់សេវារដ្ឋបាលតាមការិយាល័យច្រកចេញចូលតែមួយនៃរដ្ឋបាលក្រុង ស្រុក ខណ្ឌ

ក្រសួងមហាផ្ទៃ (២០២២) ការផ្តល់សេវារដ្ឋបាលនៅការិយាល័យច្រកចេញចូលតែមួយ

ក្រសួងមហាផ្ទៃ (២០២០) កម្មវិធីព័ត៌មានវិទ្យាសម្រាប់គ្រប់គ្រង និងផ្តល់សេវានៅអង្គភាព/ការិយាល័យច្រកចេញចូលតែមួយ

ក្រសួងមហាផ្ទៃ (២០០៦) គោលនយោបាយនៃការផ្តល់សេវាសាធារណៈ និងទស្សនទាននៃការបង្កើតការិយាល័យ ច្រកចេញចូលតែមួយ

ក្រសួងមហាផ្ទៃ (២០១០) អភិបាលកិច្ចល្អ

ក្រសួងមុខងារសាធារណៈ (២០១៣) អនុក្រឹត្យស្តីពីការរៀបចំ និងការប្រព្រឹត្តទៅនៃគណៈកម្មាធិការជាតិវាយតម្លៃសេវាសាធារណៈ

ក្រសួងមហាផ្ទៃ (២០១៧) ស្តីពីការរៀបចំ និងការប្រព្រឹត្តទៅនៃអង្គភាពច្រកចេញចូលតែមួយរាជធានី ខេត្ត

ក្រសួងផែនការ (២០២០) ជំរឿនទូទៅប្រជាជននៅព្រះរាជាណាចក្រកម្ពុជា ឆ្នាំ២០១៩ របាយការណ៍ជាតិស្តីពីលទ្ធផលចុងក្រោយ

ខាំ សុមករា (២០១៣) រដ្ឋបាលសាធារណៈ

ធុន កុសល (២០១១) សៀវភៅ SPSS 16.0

បណ្ឌិត ហែម ឡាច (២០១៩) ក្រមសីលធម៌របស់មន្ត្រីសាធារណៈ

រាជរដ្ឋាភិបាលកម្ពុជា (២០២៣) យុទ្ធសាស្ត្របញ្ជាកោក ដំណាក់កាលទី១

រាជរដ្ឋាភិបាលកម្ពុជា (២០១៩) កម្មវិធីជាតិកំណែទម្រង់រដ្ឋបាលសាធារណៈ ២០១៩-២០៣០

រាជរដ្ឋាភិបាលកម្ពុជា (២០១១) កម្រងព័ត៌មានសេវាសាធារណៈ

រាជរដ្ឋាភិបាលកម្ពុជា (២០០៦) គោលនយោបាយស្តីពីការផ្តល់សេវាសាធារណៈ

រាជរដ្ឋាភិបាលកម្ពុជា (២០១៧) ស្តីពីការបង្កើតយន្តការច្រកចេញចូលតែមួយសម្រាប់ការផ្តល់សេវា
រដ្ឋបាលនៅរដ្ឋបាលថ្នាក់ក្រោមជាតិ

រាជរដ្ឋាភិបាលកម្ពុជា (២០១៩) ស្តីពីមុខងារ និងចន្លោះសម្ព័ន្ធរដ្ឋបាលខណ្ឌនៃរាជធានីភ្នំពេញ

សៀក វិចិត្រ (២០១៩) វិធីសាស្ត្រនៃការបង្កើនគុណភាពនៃសេវាសាធារណៈ

ឯកឧត្តម ប៉ូល ពីឌូ (n.d.) ការកែលម្អគុណភាពសេវាសាធារណៈ

Altman, I., & Zube, E. H. (Eds.). (2012). *Public places and spaces* (Vol. 10). Springer Science & Business Media.

Butkus, Mindaugas, Ona Grazina Rakauskiene, Ilona Bartuseviciene, Andrius Stasiukynas, Lina Volodzkienė, and Laura Dargenytė-Kacileviciene. "Measuring quality perception of public services: Customer-oriented approach." *Engineering Management in Production and Services* 15, no. 2 (2023): 96-116.

Cleland, C. E. (2002). On effective procedures. *Minds and Machines*, 12, 159-179.

Furqan, A. C., Wardhani, R., Martani, D., & Setyaningrum, D. (2020). The effect of audit findings and audit recommendation follow-up on the financial report and public service quality in Indonesia. *International Journal of Public Sector Management*, 33(5), 535-559.

Guo, P., Tang, C. S., Wang, Y., & Zhao, M. (2019). The impact of reimbursement policy on social welfare, revisit rate, and waiting time in a public healthcare system: Fee-for-service versus bundled payment. *Manufacturing & Service Operations Management*, 21(1), 154-170.

Hollyer, J. R., Rosendorff, B. P., & Vreeland, J. R. (2014). Measuring transparency. *Political analysis*, 22(4), 413-434.

Johnson, R. R. (2011). Officer attitudes and management influences on police work productivity. *American journal of criminal justice*, 36, 293-306.

Lamsal, B. P., & Gupta, A. K. (2022). Citizen satisfaction with public Service: What factors drive ?. *Policy & Governance Review*, 6(1), 78-89.

Mai, P. N., Hao, V. H., & Duy, V. N. (2016). Factors influencing citizens' satisfaction with public administrative services at the grassroots level case study of Tay Ho district. *VNU Journal of Economics And Business*, 32(5E).

Nguyen, M., Hoang, H., & Nguyen, D. (2016). Factors Influencing Citizens' Satisfaction with Public Administrative Services at the Grassroots Level Case Study of Tay Ho District. *VNU JOURNAL OF ECONOMICS AND BUSINESS*, 32(5E). Retrieved from <https://js.vnu.edu.vn/EAB/article/view/4066>

Sok, S., & Lee, Y. (2020). One-Window Service in Cambodia: Challenges and Opportunities. *Journal of Management and Organization*, 26(4), 541-555. doi:10.1017/jmo.2020.14

Spivak, G. C. (1994). Responsibility. *boundary 2*, 21(3), 19-64.

Statistics, L. (2013). Cronbach's Alpha (α) using SPSS Statistics. Derby, UK: Lund Research. Retrieved July, 25, 2014.

Tavakol, M., & Dennick, R. (2011). Making sense of Cronbach's alpha. *International journal of medical education*, 2, 53.

Tara Yamane (1967), Taro Yamane Method For Sample Size Calculation. The Survey Causes Of Mathematics Anxiety Among Secondary School Students In Minna Metropolis. Mathematical Association Of Nigeria (Man), 46(1), 188.

Van de Walle, S. (2018). Explaining citizen satisfaction and dissatisfaction with public services. The Palgrave handbook of public administration and management in Europe, 227-241.

World Bank. (2015). World Development Report 2015: Mind, Society, and Behavior. Washington, DC: World Bank.

Yamane, Y. (1967). Mathematical Formulae for Sample Size Determination.

ឧបសម្ព័ន្ធ

កម្រងសំណួរវាយតម្លៃខណ្ឌទួលគោក

**ស្តីពីការសិក្សាផលប៉ះពាល់នៃគុណភាពសេវាកម្ម នៅលើការ
ពេញចិត្តរបស់ពលរដ្ឋនៅខណ្ឌ ទួលគោក**

ការស្រង់មតិនេះត្រូវបានរៀបចំឡើងដើម្បីសិក្សាអំពីការអនុវត្តការងារក្នុងការផ្តល់សេវាសាធារណៈរបស់ គណៈគ្រប់គ្រងខណ្ឌទួលគោក និងស្វែងយល់អំពីមតិយោបល់របស់ប្រជាពលរដ្ឋដែលទទួលនូវសេវាសាធារណៈពីរដ្ឋបាលខណ្ឌទួលគោក។ កម្រងសំណួរនេះគឺរៀបចំឡើងក្នុងគោលបំណងសិក្សាស្រាវជ្រាវ ដើម្បីអាចឈានទៅបញ្ចប់ថ្នាក់បរិញ្ញាបត្រជាន់ខ្ពស់ ជំនាញរដ្ឋបាលសាធារណៈ នៅសាកលវិទ្យាល័យជាតិគ្រប់គ្រង។ សូមស្នើសុំ អនុវត្តតាមការណែនាំ និងផ្តល់មតិយោបល់ និងចម្លើយស្របទៅតាមស្ថានភាពពិតប្រាកដដោយស្មោះត្រង់។

* ចម្លើយ និងមតិយោបល់នេះនឹងត្រូវបានរក្សាការសម្ងាត់។

សេចក្តីណែនាំ

សូមគូសសញ្ញា (✓) នៅក្នុងប្រអប់ចម្លើយ ឬបំពេញព័ត៌មានដែលស្នើសុំឱ្យបានត្រឹមត្រូវ សូមគូសផ្ទៃពេលខណាមួយដែលជាចំណាត់ថ្នាក់ សម្រាប់លោកអ្នកគិតថា វាត្រឹមត្រូវតាមស្ថានភាពពិតប្រាកដ។

- ១.មិនយល់ស្របខ្លាំង ☐
- ២.មិនយល់ស្រប ☐
- ៣.មិនសម្រេចចិត្ត ☐
- ៤.យល់ស្រប ☐
- ៥.យល់ស្របខ្លាំង ☐

ប្រជាពលរដ្ឋដែលរស់នៅក្នុងខណ្ឌទួលគោក

១.ព័ត៌មានទូទៅ

១.អាយុ: ១.១៨-២៥ ☐ , ២.២៥-៣៥ ☐ , ៣.៣៥-៤៥ ☐ , ៤.>45 ☐

២.ភេទ: ១.ប្រុស ☐ . ២.ស្រី ☐

៣.មុខរបរ: ១.មន្ត្រីរាជការ ☐ ២.អាជីវករ ☐ ៣.បុគ្គលិកក្រុមហ៊ុន ☐
៤.ផ្សេងៗ ☐

**២.យន្តការនីតិវិធីក្នុងការផ្តល់សេវាសាធារណៈតាមរយៈការិយាល័យ
ប្រកបចេញចូលតែមួយ**

១.នីតិវិធីការងារ (របៀបនៃការផ្តល់សេវា) មានភាពសាមញ្ញ មិនសូវស្មុគស្មាញ

១.មិនយល់ស្របខ្លាំង ☐

២.មិនយល់ស្រប ☐

៣.មិនសម្រេចចិត្ត ☐

៤.យល់ស្រប ☐

៥.យល់ស្របខ្លាំង ☐

២.មន្ត្រីនៃខណ្ឌទទួលគោក ប្រកាន់ខ្ជាប់នូវវិជ្ជាជីវៈស្របតាមនីតិវិធីដែលផ្សព្វផ្សាយ
ក្នុងការអនុវត្តការងារ

១.មិនយល់ស្របខ្លាំង ☐

២.មិនយល់ស្រប ☐

៣.មិនសម្រេចចិត្ត ☐

៤.យល់ស្រប ☐

៥.យល់ស្របខ្លាំង ☐

៣.យន្តការនីតិវិធីក្នុងការផ្តល់សេវាសាធារណៈ មានគណនេយ្យភាពខ្ពស់

១.មិនយល់ស្របខ្លាំង ☐

២.មិនយល់ស្រប ☐

៣.មិនសម្រេចចិត្ត ☐

☐

៤.យល់ស្រប

៥.យល់ស្របខ្លាំង ☐

៤.ការមាននូវយន្តការនីតិវិធីក្នុងការផ្តល់សេវាសាធារណៈជាក់លាក់នាំឱ្យប្រជា
ពលរដ្ឋមានទំនុកចិត្តខ្ពស់ ជាមួយនឹងភាពត្រឹមត្រូវខ្ពស់ យុត្តិធម៌ និងអាចទុកចិត្តបាន

១.មិនយល់ស្របខ្លាំង ☐

២.មិនយល់ស្រប ☐

៣.មិនសម្រេចចិត្ត ☐

៤.យល់ស្រប ☐

៥.យល់ស្របខ្លាំង ☐

៥.ការមាននូវយន្តការនីតិវិធីក្នុងការផ្តល់សេវាសាធារណៈជាក់លាក់នាំឱ្យការអនុវត្ត
ការផ្តល់សេវាសាធារណៈមានតម្លាភាពខ្ពស់

១.មិនយល់ស្របខ្លាំង ☐

២.មិនយល់ស្រប ☐

៣.មិនសម្រេចចិត្ត ☐

៤.យល់ស្រប ☐

៥.យល់ស្របខ្លាំង ☐

៣.ឥរិយាបថមន្ត្រីអនុវត្តការងារ

១.មន្ត្រីនៃខណ្ឌទួលគោក មានសមត្ថភាព និងចំណេះដឹងគ្រប់គ្រាន់ពាក់ព័ន្ធនឹង
សេវានីមួយៗ ☐

១.មិនយល់ស្របខ្លាំង

២.មិនយល់ស្រប ☐

៣.មិនសម្រេចចិត្ត ☐

៤.យល់ស្រប ☐

៥.យល់ស្របខ្លាំង ☐

២.មន្ត្រីនៃខណ្ឌទួលគោក ប្រកាន់ខ្ជាប់នូវក្រមសីលធម៌មន្ត្រីសាធារណៈ

- ១.មិនយល់ស្របខ្លាំង ☐
- ២.មិនយល់ស្រប ☐
- ៣.មិនសម្រេចចិត្ត ☐
- ៤.យល់ស្រប ☐
- ៥.យល់ស្របខ្លាំង ☐

៣.មន្ត្រីនៃខណ្ឌទួលគោក មានអាកប្បកិរិយាសរាយភក់ទាក់។

- ១.មិនយល់ស្របខ្លាំង ☐
- ២.មិនយល់ស្រប ☐
- ៣.មិនសម្រេចចិត្ត ☐
- ៤.យល់ស្រប ☐
- ៥.យល់ស្របខ្លាំង ☐

៤.មន្ត្រីនៃខណ្ឌទួលគោក មានការយកចិត្តទុកដាក់ខ្ពស់ក្នុងការបំពេញការងារ។

- ១.មិនយល់ស្របខ្លាំង ☐
- ២.មិនយល់ស្រប ☐
- ៣.មិនសម្រេចចិត្ត ☐
- ៤.យល់ស្រប ☐
- ៥.យល់ស្របខ្លាំង ☐

៥.មន្ត្រីនៃខណ្ឌទួលគោក មានស្មារតីដោះស្រាយបញ្ហា ទុកកង្វល់នានារបស់ប្រជាពលរដ្ឋ និងបានធ្វើការដោះស្រាយបញ្ហាដោយនីតិវិធី យុត្តិធម៌ត្រឹមត្រូវ និងអាចទុកចិត្តបាន

- ១.មិនយល់ស្របខ្លាំង ☐
- ២.មិនយល់ស្រប ☐
- ☐
- ☐
- ☐

៣.មិនសម្រេចចិត្ត

៤.យល់ស្រប

៥.យល់ស្របខ្លាំង

៦.ការបំពេញការងាររបស់មន្ត្រី មានភាពរហ័សទាន់ចិត្ត គោរពពេលវេលាសម្រាប់
ការឆ្លើយតបទៅ ការស្នើសុំ និងការរង់ចាំលទ្ធផល

១.មិនយល់ស្របខ្លាំង ☐

២.មិនយល់ស្រប ☐

៣.មិនសម្រេចចិត្ត ☐

៤.យល់ស្រប ☐

៥.យល់ស្របខ្លាំង ☐

៤.ទីកន្លែង និងការបំពាក់សម្ភារៈបរិក្ខារសម្រាប់ផ្តល់សេវារដ្ឋបាល

១.ទីកន្លែងផ្តល់សេវារបស់ខណ្ឌទួលគោក មានភាពជំនុំលាយ

១.មិនយល់ស្របខ្លាំង ☐

២.មិនយល់ស្រប ☐

៣.មិនសម្រេចចិត្ត ☐

៤.យល់ស្រប ☐

៥.យល់ស្របខ្លាំង ☐

២.រដ្ឋបាលខណ្ឌទួលគោក បានរៀបចំកន្លែងរង់ចាំសមរម្យសម្រាប់ប្រជាពលរដ្ឋ

១.មិនយល់ស្របខ្លាំង ☐

២.មិនយល់ស្រប ☐

៣.មិនសម្រេចចិត្ត ☐

៤.យល់ស្រប ☐

៥.យល់ស្របខ្លាំង ☐

៣. ទីតាំងការិយាល័យនីមួយៗនៃរដ្ឋបាលខណ្ឌទួលគោក មានភាពងាយស្រួលក្នុង
ការស្វែងរក ☐

១. មិនយល់ស្របខ្លាំង

២. មិនយល់ស្រប ☐

៣. មិនសម្រេចចិត្ត ☐

៤. យល់ស្រប ☐

៥. យល់ស្របខ្លាំង ☐

៤. ទីកន្លែងផ្តល់សេវារបស់ខណ្ឌទួលគោក កន្លែងរង់ចាំ និងបន្ទប់ទឹកមានផាសុ
ខភាព ☐

១. មិនយល់ស្របខ្លាំង

២. មិនយល់ស្រប ☐

៣. មិនសម្រេចចិត្ត ☐

៤. យល់ស្រប ☐

៥. យល់ស្របខ្លាំង ☐

៥. ការចំណាយពេលវេលា និងថ្លៃសេវា

១. ពេលវេលាក្នុងស្នើសុំ ពិនិត្យលើឯកសារ និងផ្តល់លទ្ធផលជូនប្រជាពលរដ្ឋ មាន
កំណត់ជាក់លាក់

១. មិនយល់ស្របខ្លាំង ☐

២. មិនយល់ស្រប ☐

៣. មិនសម្រេចចិត្ត ☐

៤. យល់ស្រប ☐

៥. យល់ស្របខ្លាំង ☐

២.ការអនុវត្តការងាររបស់មន្ត្រីនៃការិយាល័យច្រកចេញចូលតែមួយមានភាព
លឿនរហ័ស ទាន់ចិត្តជូនប្រជាពលរដ្ឋ

- ១.មិនយល់ស្របខ្លាំង ☐
- ២.មិនយល់ស្រប ☐
- ៣.មិនសម្រេចចិត្ត ☐
- ៤.យល់ស្រប ☐
- ៥.យល់ស្របខ្លាំង ☐

៣.តម្លៃនៃសេវានីមួយៗ មានភាពសមរម្យអាចទទួលយកបាន

- ១.មិនយល់ស្របខ្លាំង ☐
- ២.មិនយល់ស្រប ☐
- ៣.មិនសម្រេចចិត្ត ☐
- ៤.យល់ស្រប ☐
- ៥.យល់ស្របខ្លាំង ☐

៤.ពេលវេលា និងតម្លៃនៃសេវានីមួយៗ ត្រូវបានអនុវត្តស្របទៅតាមបទប្បញ្ញត្តិជា
ធរមាន មិនមានអំពើពុករលួយ ឬការយកតម្លៃលើសពីច្បាប់ដែលបានកំណត់ ឬភាពយឺត
យ៉ាវ

- ១.មិនយល់ស្របខ្លាំង ☐
- ២.មិនយល់ស្រប ☐
- ៣.មិនសម្រេចចិត្ត ☐
- ៤.យល់ស្រប ☐
- ៥.យល់ស្របខ្លាំង ☐

សូមថ្លែងអំណរគុណសម្រាប់ការចូលរួមសហការ និងយលព្រមឆ្លើយតបទៅនឹង
សំណួរស្តីពីបច្ច័យនៃផលប៉ះពាល់នៃគុណភាពសេវាកម្មទៅលើភាពពេញចិត្តរបស់ពលរដ្ឋ
នៅខណ្ឌទួលគោក។

