



រាជបណ្ឌិត្យសភាកម្ពុជា



ការផ្តល់សេវាសាធារណៈនៅអង្គភាពប្រកបចេញចូល តែមួយ ខេត្តព្រះសីហនុ (២០១៨-២០២០)

Public Service Delivery of One Window Service in Preah
Sihanouk Province (2018-2020)

អ៊ុំ ធារិន



**និក្ខេបបទបណ្ឌិត
ជំនាញ រដ្ឋបាលសាធារណៈ**

គ្រូបង្ហាត់ ៖ បណ្ឌិត សៀង សោភ័ណ

ឆ្នាំ ២០២១

មាតិកា

ឧទ្ទិសកថា

សេចក្តីផ្តើមអំណរគុណ

អំណរអំណាច

មូលនិយមសង្ខេប

ABSTRACT

តារាងអក្សរកាត់

ទំព័រ

សេចក្តីផ្តើម

១. លំនាំបញ្ហានៃការស្រាវជ្រាវ	១
២. ចំណោទបញ្ហានៃការស្រាវជ្រាវ	៣
៣. គោលបំណងនៃការស្រាវជ្រាវ	៣
៤. ដែនកំណត់និងវិសាលភាពការស្រាវជ្រាវ	៣
៥. វិធីសាស្ត្រនៃការស្រាវជ្រាវ.....	៤
៥.១. វិធីសាស្ត្រនៃការវិភាគទិន្នន័យ	៤
៥.២. ប្រភេទ និង ប្រភពទិន្នន័យ	៤
៥.៣. ការជ្រើសរើសគំរូសំណាក	៥
៥.៤. នីតិវិធីក្នុងការប្រមូលទិន្នន័យ.....	៥

៥.៤.១. ការប្រមូលទិន្នន័យដែលមានស្រាប់	៥
៥.៤.២. ការប្រមូលទិន្នន័យអង្កេត ឬទិន្នន័យបឋម	៦
៥.៤.៣. ទឹកនៃឯសម្ភាសន៍ និង ការផ្តល់ចម្លើយ	៦
៥.៤.៤. អ្នកផ្តល់ចម្លើយ	៦
៦. សារៈសំខាន់នៃការស្រាវជ្រាវ	៦
៧. រចនាសម្ព័ន្ធនៃនិក្ខេបបទ	៧
ជំពូក១ ទស្សនទានទូទៅស្តីពីការផ្តល់សេវាសាធារណៈ	៩
១.១. សញ្ញាណនៃសេវាសាធារណៈ	៩
១.២. និយមន័យអង្គភាពច្រកចេញចូលតែមួយ និងសេវាសាធារណៈ	១១
១.៣. ចរិតលក្ខណៈនៃសេវាសាធារណៈ	១៣
១.៤. តួនាទីរបស់ស្ថាប័នក្នុងការផ្តល់សេវាសាធារណៈ	១៦
១.៤.១. សេវាសាធារណៈថ្នាក់ជាតិ	១៧
១.៤.២. សេវាសាធារណៈមូលដ្ឋាន	១៨
១.៥. ទំនាក់ទំនងរវាងរដ្ឋបាលសាធារណៈនិងរដ្ឋបាលឯកជន	២១
១.៦. យន្តការនៃការផ្តល់សេវាសាធារណៈ	២៥
១.៧. គោលការណ៍នៃការផ្តល់សេវាសាធារណៈ	២៧
១.៨. គោលដៅនៃការផ្តល់សេវាសាធារណៈ	៣០

១.៩. គុណភាពនៃសេវាសាធារណៈ.....	៣២
១.១០. អត្ថប្រយោជន៍នៃសេវាសាធារណៈ	៣៤
១.១១. សញ្ញាណទូទៅការិយាល័យច្រកចេញចូលតែមួយ.....	៣៥
១.១២. និយមន័យការិយាល័យច្រកចេញចូលតែមួយ	៣៥
១.១៣. ប្រវត្តិនៃការកើតការិយាល័យច្រកចេញចូលតែមួយ	៣៦
១.១៤. ច្បាប់និងលិខិតបទដ្ឋានដែលពាក់ព័ន្ធនឹងការិយាល័យច្រកចេញចូល តែមួយ	៣៨
១.១៥. មូលហេតុនៃការបង្កើតការិយាល័យច្រកចេញចូលតែមួយ	៤០
១.១៥.១. ផ្តល់សេវាកម្មជូនប្រជាពលរដ្ឋឱ្យកាន់តែប្រសើរឡើង	៤០
១.១៥.២. បង្កើតជាមណ្ឌលអភិវឌ្ឍន៍សេដ្ឋកិច្ច និងសង្គម	៤០
១.១៦. គោលដៅក្នុងការបង្កើតការិយាល័យច្រកចេញចូលតែមួយ	៤២
១.១៧. តួនាទី និងភារកិច្ចការិយាល័យច្រកចេញចូលតែមួយ	៤២
១.១៨. រចនាសម្ព័ន្ធការិយាល័យច្រកចេញចូលតែមួយ	៤៣
១.១៨.១. រចនាសម្ព័ន្ធសាលាក្រុង	៤៣
១.១៨.២. ការិយាល័យច្រកចេញចូលតែមួយ	៤៤
១.១៨.៣. ផ្នែកជូរមុខ	៤៥
១.១៨.៣.១. ផ្នែកជូរមុខពេញលេញនៃការិយាល័យច្រកចេញតែមួយ	៤៥
១.១៨.៣.២. ផ្នែកជូរមុខចល័ត.....	៤៧

១.១៨.៣.៣. ផ្នែកជួរមុខនៅតាមឃុំ សង្កាត់	៤៧
១.១៨.៤. ផ្នែកជួរក្រោយ	៤៩
១.១៨.៥. ក្រុមសម្របសម្រួលរដ្ឋបាល.....	៤៩
១.១៩. សេវាដែលផ្តល់តាមរយៈការិយាល័យច្រកចេញចូលតែមួយ	៥០
១.១៩.១ ប្រភេទសេវា.....	៥០
១.២១. កាតព្វកិច្ចរបស់មន្ត្រីរាជការនៃការិយាល័យច្រកចេញចូលតែមួយ	៥៤
ជំពូក២ ស្ថានភាពទូទៅនៃការផ្តល់សេវាសាធារណៈនៅរដ្ឋបាលខេត្តព្រះសីហនុ.....	៥៦
២.១. ទីតាំងភូមិសាស្ត្រ និងប្រវត្តិរបស់ខេត្តព្រះសីហនុ	៥៦
២.២. ផែនទីរដ្ឋបាលខេត្តព្រះសីហនុ	៦៤
២.៣. រចនាសម្ព័ន្ធរដ្ឋបាលខេត្តព្រះសីហនុ ឆ្នាំ២០២០.....	៦៦
២.៤. ការផ្តល់សេវាសាធារណៈនៅរដ្ឋបាលខេត្តព្រះសីហនុ.....	៦៧
២.៤.១. ការងារលិខិតស្នាម និងឯកសារប្រជាពលរដ្ឋ	៦៧
២.៤.២. ការគ្រប់គ្រងប្រជាពលរដ្ឋ.....	៦៨
២.៤.៣. ការងារអត្រានុកូលដ្ឋាន.....	៧១
២.៤.៤. ការផ្សព្វផ្សាយព័ត៌មាន ទំនាក់ទំនងសាធារណៈ និងសហប្រតិបត្តិការ អន្តរជាតិ	៧១
២.៤.៥. ការងារគណៈអភិបាល	៧២
២.៤.៦. ការងារក្រុមប្រឹក្សា និងគណៈកម្មាធិការនានា.....	៧៥

២.៤.៧. ការងារផែនការ និងការគាំទ្រមូលដ្ឋាន	៧៧
២.៤.៧.១ ការកសាងកម្មវិធីវិនិយោគបីឆ្នាំរំកិលខេត្ត(២០១៨ -២០២១)	៧៧
២.៤.៧.២ ការអនុវត្តគម្រោងវិនិយោគខេត្ត	៧៩
២.៤.៨. ការងារគ្រប់គ្រងធនធានមនុស្ស	៧៩
២.៤.៨.១. ការគ្រប់គ្រងបុគ្គលិក	៧៩
២.៤.៨.២. ការកសាងសមត្ថភាព.....	៨១
២.៤.៩. ការងារអភិវឌ្ឍន៍ខេត្ត និងអន្តរវិស័យ	៨៧
២.៤.៩.១. សេដ្ឋកិច្ច និងសង្គមកិច្ច	៨៧
២.៤.៩.២. ការគ្រប់គ្រងការអភិវឌ្ឍ និងសំណង់.....	៩៣
២.៤.៩.៣. កិច្ចការច្បាប់ និងសុវត្ថិភាពសាធារណៈ	៩៤
២.៤.១០. ការងារហិរញ្ញវត្ថុ.....	៩៦
២.៤.១០.១. ការអនុវត្តចំណូល និងចំណាយ	៩៦
២.៤.១០.២. ការគ្រប់គ្រងទ្រព្យសម្បត្តិ	១០១
២.៤.១០.៣. ការងារលទ្ធកម្ម	១០១
ជំពូក៣ ការវិភាគនៃការផ្តល់សាវាសាធារណៈនៅអង្គភាពច្រកចេញចូលតែមួយ-ខេត្តព្រះសីហនុ	១០៤
៣.១. ទីតាំង រចនាសម្ព័ន្ធ និងសកម្មភាព	១០៤
៣.១.១. ទីតាំងអង្គភាពច្រកចេញចូលតែមួយខេត្តព្រះសីហនុ.....	១០៤

៣.១.២. រចនាសម្ព័ន្ធអង្គភាពច្រកចេញចូលតែមួយខេត្តព្រះសីហនុ	១០៤
៣.១.៣. សកម្មភាពនិងចំណូលរបស់អង្គភាពច្រកចេញចូលតែមួយខេត្ត ព្រះសីហនុ	១០៦
៣.២. លទ្ធផលរកឃើញនៅអង្គភាពច្រកចេញចូលតែមួយខេត្តព្រះសីហនុ	១១៣
៣.២.១. សមាសភាពមន្ត្រី.....	១១៣
៣.២.២. ភារកិច្ចនិងដំណើរការងារសំខាន់ៗ	១១៣
៣.២.៣. ទំនាក់ទំនងការងារ.....	១១៤
៣.២.៤. វឌ្ឍនភាពការងារនិងផលប្រយោជន៍អង្គភាពច្រកចេញចូលតែមួយ.....	១១៤
៣.២.៥. ការលំបាកនិងការដោះស្រាយ	១១៥
៣.៣. លទ្ធផលរកឃើញពីមន្ត្រីនៅរដ្ឋបាលខេត្តព្រះសីហនុ	១១៥
៣.៤. លទ្ធផលរកឃើញពីប្រជាពលរដ្ឋ.....	១១៨
៣.៥. ការពិភាក្សាទៅលើលទ្ធផលស្រាវជ្រាវ	១២០
សេចក្តីសន្និដ្ឋាន និងការផ្តល់អនុសាសន៍	១២៣
៤.១. សេចក្តីសន្និដ្ឋាន	១២៣
៤.២. អនុសាសន៍.....	១២៦

គន្ថនិទ្ទេស
កម្រងសំណួរ
ឧបសម្ព័ន្ធ

ឧទ្ទិសកថា

សូមឧទ្ទិសស្មោះដៃនេះចំពោះ

- មាតា បិតា ជីដូន ជីតា បងប្អូន សាច់ញាតិផ្សេងៗដែលបានធ្វើមរណៈកាលទៅ!
- សាស្ត្រាចារ្យ លោកគ្រូ អ្នកគ្រូ រៀបចំរៀងទាំងអស់ដែលបានធ្វើមរណៈកាលទៅ!
- វីរៈបុរស វីរៈនារី បុព្វការីជន ដែលបានពលីជីវិតទៅកាន់បរលោកនាយ!
- ប្រជាជនខ្មែរទាំងអស់ ដែលបានស្លាប់ក្នុងសង្គ្រាមស៊ីវិល កន្លងមក!
- សូមឱ្យការស្រាវជ្រាវនេះ មានប្រយោជន៍ដល់ការសិក្សាស្រាវជ្រាវដល់និស្សិត និងប្អូនៗជំនាន់ក្រោយ!

សេចក្តីថ្លែងអំណរគុណ

ខ្ញុំបាទ អ៊ី ធារិន សូមថ្លែងអំណរគុណយ៉ាងជ្រាលជ្រៅ ចំពោះ ៖

- អ្នកម្តាយឈ្មោះ ស៊ាង មួយហៀក និងលោកឪពុកឈ្មោះ អ៊ី អ៊ឹម ដែលបានចិញ្ចឹមបីបាច់ថែរក្សា និងផ្តល់ឱកាសដល់កូនបានសិក្សារៀនសូត្ររហូតដល់ចប់ថ្នាក់បណ្ឌិត។
- ខ្ញុំសូមថ្លែងអំណរគុណដល់ឧត្តមករិយាឈ្មោះ ឈូ ប៉ាវដូ ព្រមទាំងបុត្រាទាំងពីរជាទីស្រឡាញ់ស្នេ ដ៏វិតរបស់ ខ្ញុំ ដែលបានផ្តល់ការគាំទ្រទាំងផ្នែកស្មារតី សម្ភារៈ និងពេលវេលា ដល់ការសិក្សារបស់ ខ្ញុំឱ្យបានសម្រេចជោគជ័យ។
- **លោកបណ្ឌិត សៀង សោភ័ណ** ដែលជាសាស្ត្រាចារ្យណែនាំ បានឆ្លៀតពេលវេលាដ៏មានតម្លៃ និងព្រមទាំងលះបង់កម្លាំងកាយចិត្ត ប្រាជ្ញា ស្មារតី និងថាមពលជួយជ្រោមជ្រែងជាអតិបរមាក្នុង ការដឹកនាំធ្វើការសិក្សាស្រាវជ្រាវសរសេរនិក្ខេបបទថ្នាក់បណ្ឌិត រហូតដល់រូបខ្ញុំបានឡើងការពារ និក្ខេបបទបណ្ឌិតនៅថ្ងៃនេះ(ថ្ងៃទី២៣ ខែកក្កដា ឆ្នាំ២០២១)។
- **ឯកឧត្តមបណ្ឌិតសភាចារ្យ សុខ ឌុច** ប្រធានរាជបណ្ឌិត្យសភាកម្ពុជាដែលបានអនុញ្ញាត ឱ្យខ្ញុំបាទបានចូលសិក្សា និងបានផ្តល់ជាមតិណែនាំ និងអនុសាសន៍ល្អៗ នៅក្នុងការសរសេរ និក្ខេបបទរបស់ខ្ញុំបាទ។
- ថ្នាក់ដឹកនាំគ្រប់កម្រិត ព្រមទាំងសាស្ត្រាចារ្យនិងបុគ្គលិកនៅរាជបណ្ឌិត្យសភាកម្ពុជាទាំងអស់ ដែលបានខិតខំណែនាំ និងផ្តល់នូវបទពិសោធន៍ជាក់ស្តែង និងឯកសារជាច្រើនសម្រាប់ជំនួយ ស្មារតីក្នុងការសរសេរ និងការស្រាវជ្រាវនិក្ខេបបទនេះ។

សូមគោរពជូនពរ ឯកឧត្តមបណ្ឌិតសភាចារ្យ លោកបណ្ឌិតសាស្ត្រាចារ្យ ថ្នាក់ដឹកនាំគ្រប់លំដាប់ថ្នាក់ និងបុគ្គលិកទាំងអស់នៃរាជបណ្ឌិត្យសភាកម្ពុជា សូមជួបតែនឹងពុទ្ធពរទាំងបួនប្រការ គឺ អាយុ វណ្ណៈ សុខៈ និង ពលៈ កុំបីឃ្លាងឃ្លាតឡើយ។

မှီလမ်းမှီလာစ

ខ្ញុំបាទសូមធានាអះអាង និងទទួលខុសត្រូវថា ខ្លឹមសារនៃការស្រាវជ្រាវនេះ គឺពិតជាស្នាដៃនៃការស្រាវជ្រាវផ្ទាល់ខ្លួនរបស់ខ្ញុំបាទ ដោយគ្មានការជាប់ពាក់ព័ន្ធនឹងនិក្ខេបបទរបស់អ្នកដទៃឡើយ។

ចំពោះទិន្នន័យបឋម និងការបកស្រាយ នៃការសិក្សាស្រាវជ្រាវដែលមាននៅក្នុងនិក្ខេបបទនេះគឺ ជាការសិក្សា ថ្មី និងពុំទាន់មានអ្នកសិក្សា ឬនិស្សិតរូបណាមួយយកទៅប្រើប្រាស់នៅក្នុងនិក្ខេបបទរបស់ ខ្លួននៅឡើយទេ។

ថ្ងៃ ខែ ឆ្នាំ ត្រីមាស ៣.ស.២៥៦៥

រាជធានីភ្នំពេញ ថ្ងៃទី ខែ ឆ្នាំ២០២១

හඳුනා

မှန်အား

មូលនិយមសង្ខេប

ការផ្តល់សេវាសាធារណៈ គឺជាកាតព្វកិច្ចរបស់រដ្ឋាភិបាលដែលត្រូវបំពេញជូនជាតិ និងប្រជាពលរដ្ឋ ក្នុងគោលបំណងធ្វើឱ្យមានប្រក្រតីភាពរដ្ឋបាលសាធារណៈ ក៏ដូចជាការអភិវឌ្ឍប្រទេសមួយ។ ការផ្តល់សេវា សាធារណៈសំខាន់ៗ មានពីរ គឺសេវាសាធារណៈថ្នាក់ជាតិ និងសេវាសាធារណៈថ្នាក់ក្រោមជាតិ។

សេវាសាធារណៈថ្នាក់ជាតិ សំដៅទៅលើសេវាទាំងឡាយណា ដែលមានចែងនៅក្នុងរដ្ឋធម្មនុញ្ញ ព្រោះជាសេវាតម្រូវការចាំបាច់របស់ប្រជាពលរដ្ឋ និងសង្គមជាតិ។ សេវាទាំងនោះ មានដូចជា សេវា ការពារជាតិ សេវាអប់រំ សេវាសុខាភិបាល សេវាយុត្តិធម៌។ល។ សេវាសាធារណៈថ្នាក់ជាតិចាំបាច់ត្រូវបង្កើត ឡើងដោយរដ្ឋធម្មនុញ្ញនិងច្បាប់ ពីព្រោះពេលបង្កើត សេវាសាធារណៈគឺត្រូវចំណាយថវិកាដែលថវិកាទាំងអស់ នេះបានពីការប្រមូលពន្ធពីប្រជាពលរដ្ឋ។ ដូចនេះ ក្នុងការបង្កើតសេវាសាធារណៈដែលត្រូវចាយថវិការដ្ឋ គឺត្រូវតែមានការពេញចិត្តពីប្រជាពលរដ្ឋ តាមរយៈរដ្ឋសភា មានន័យថា មានតែស្ថាប័ននីតិបញ្ញត្តិទ ដែល មានសិទ្ធិបង្កើតសេវាសាធារណៈ។ ដូចនេះ សេវាសាធារណៈ (ក្រៅពីសេវាដែលមានកំណត់ក្នុងរដ្ឋធម្មនុញ្ញ) ចាំបាច់ត្រូវបង្កើតដោយច្បាប់។

សេវាសាធារណៈថ្នាក់ក្រោមជាតិ សំដៅទៅលើសេវាទាំងឡាយណាដែលមានចែងក្នុងច្បាប់ស្តីពីការ គ្រប់គ្រងរដ្ឋបាលថ្នាក់ក្រោមជាតិ។ ជាក់ស្តែងសម្រាប់កម្ពុជា សេវាប្រភេទនេះមានកំណត់នៅក្នុងច្បាប់ ស្តីពីការគ្រប់គ្រងរដ្ឋបាលរាជធានី ខេត្ត ក្រុង ស្រុក ខណ្ឌ និង ច្បាប់ស្តីពីការគ្រប់គ្រងរដ្ឋបាលឃុំ សង្កាត់ ដូចជា សេវា មធ្យោបាយ សម្ភារៈ និងហេដ្ឋារចនាសម្ព័ន្ធសាធារណៈជាមូលដ្ឋាន ការអភិវឌ្ឍមូលដ្ឋាន អនាម័យ ជាសុខភាព និងសុខុមាលភាពរបស់ប្រជាពលរដ្ឋ ការធានារក្សាសន្តិសុខ សណ្តាប់ធ្នាប់ និង របៀបរៀបរយសាធារណៈ។ល។

និក្ខេបបទនេះផ្តោតតែទៅលើការផ្តល់សេវាសាធារណៈនៅអង្គភាពច្រកចេញចូលតែមួយ ខេត្តព្រះសីហនុ ក្នុងរយៈពេល៣ឆ្នាំ គឺពីឆ្នាំ២០១៨ ដល់ឆ្នាំ២០២០។ គោលបំណងសំខាន់ៗនៃការ សិក្សានេះគឺបង្ហាញពីដំណើរការការងារក្នុងការផ្តល់សេវាសាធារណៈរបស់រដ្ឋបាលខេត្តព្រះសីហនុក្នុងពេល បច្ចុប្បន្ន ជាពិសេសអង្គភាពច្រកចេញចូលតែមួយ និងសិក្សាទៅលើទិន្នន័យថ្មីៗ ព្រមទាំងរបាយការណ៍ ដែលផ្សព្វផ្សាយរួចហើយពីឆ្នាំ២០១៨ ដល់ឆ្នាំ ២០២០ របស់អង្គភាពច្រកចេញចូលតែមួយ ដើម្បីស្វែងរក បញ្ហាប្រឈមនានា ការដោះស្រាយកន្លងមក និងផ្តល់ជាយោបល់ ឬអនុសាសន៍មួយចំនួនដល់មន្ត្រីនានា

ដែលកំពុងបម្រើការងារនៅក្នុងអង្គភាពច្រកចេញចូលតែមួយ និងភាគីពាក់ព័ន្ធនានាអាចយកទៅដោះស្រាយ បញ្ហាប្រឈមទាំងអស់នោះបាន។

ការវិភាគទិន្នន័យនៅក្នុងការសិក្សាស្រាវជ្រាវនេះបានធ្វើឡើងទៅលើទិន្នន័យ និងព័ត៌មានដែល ទទួលបានមកពីការប្រមូលផ្សេងៗអំឡុងពេលសិក្សា។ ប្រភេទទិន្នន័យដែលត្រូវការយកមកសិក្សាត្រូវធ្វើតាម បែបបរិមាណវិស័យផង និងបែបគុណវិស័យផង ។ ទិន្នន័យបែបបរិមាណវិស័យ គឺជាទិន្នន័យបែបជាតួលេខ ហើយលទ្ធផលបកស្រាយនៃការវិភាគ អាចនឹងត្រូវបង្ហាញជាចំនួនភាគច្រើន ជាចំនួនសរុប ជាភាគរយ តាមប្រភេទ តាមក្រុម តាមកំរិត ឬតាមលំដាប់ថ្នាក់ជាដើម។ ទិន្នន័យបែបគុណវិស័យ គឺជាទិន្នន័យ បែបជាអក្សរ ឬអត្ថាធិប្បាយ ហើយលទ្ធផលបកស្រាយនៃការវិភាគអាចនឹងត្រូវបង្ហាញជាការយល់ឃើញ ការឆ្លុះបញ្ចាំង សញ្ញាណ ឬគំនិតយោបល់ ជាដើម។

ទិន្នន័យដែលមានស្រាប់ត្រូវប្រមូលឯកសារនានាដែលសរសេរ ចងក្រង ឬផ្សព្វផ្សាយចាប់ពីឆ្នាំ ២០១៨ដល់ឆ្នាំ២០២០ ចំណែកការប្រមូលទិន្នន័យបឋមនឹងត្រូវធ្វើឡើងតែនៅក្នុងឆ្នាំ២០២០-២០២១ប៉ុណ្ណោះ។ នៅពេលធ្វើការសម្ភាសន៍ជាមួយអ្នកឆ្លើយតបសម្ភាសន៍ កម្រងសំណួរបែបចេតនាសម្ព័ន្ធនឹងយកទៅប្រើប្រាស់ ជាឧបករណ៍សម្រាប់សម្ភាសន៍សម្រាប់មន្ត្រីដែលកំពុងបម្រើការងារនៅអង្គភាពច្រកចេញចូលតែមួយមន្ត្រី ដែលកំពុងបម្រើការងារនៅរដ្ឋបាលខេត្ត និងប្រជាពលរដ្ឋដែលធ្លាប់ទៅទទួលសេវានៅអង្គភាពច្រកចេញ ចូលតែមួយ។

ចំនួនមន្ត្រីដែលកំពុងបម្រើការងារជូរមុខនៅក្នុងអង្គភាពច្រកចេញចូលតែមួយរបស់រដ្ឋបាលខេត្តព្រះ សីហនុសរុបមានចំនួន៦នាក់ ក្នុងនោះបុរសចំនួន២នាក់ និងស្ត្រីចំនួន៤នាក់។ ចំណែកមន្ត្រីជូរក្រោយ មានចំនួនសរុប១៤នាក់ ក្នុងនោះបុរសចំនួន១៣នាក់ និងស្ត្រីចំនួន១នាក់។ ជាមធ្យម មន្ត្រីដែលកំពុង បម្រើការងារមានអាយុ៣៧ឆ្នាំ ដែលមន្ត្រីអាយុចាស់ជាងគេគឺ៦០ឆ្នាំ ហើយមន្ត្រីដែលមានវ័យក្មេងជាងគេ គឺមានអាយុ២៥ឆ្នាំ។ មន្ត្រីចំនួន១៧រូបបានរៀបការរួចហើយ ចំណែកពររូបទៀតនៅលីវនៅឡើយ។ ដំណើរ ការងារសំខាន់ៗមានដូចជា ទទួលពាក្យស្នើសុំសេវាពីអតិថិជនបន្ទាប់មកពិនិត្យមើលភាពគ្រប់គ្រាន់នៃ ឯកសារតាមប្រភេទសេវានីមួយៗ ចុះលេខចូល បន្ទាប់មកឱ្យអតិថិជនបង់ប្រាក់ថ្លៃសេវាបញ្ជូនទៅ មន្ទីរជំនាញ រួចមករៀបចំកំរិតបង្ហាញរឿងឯកសារនីមួយៗជូនអភិបាលខេត្តពិនិត្យសម្រេច ចុងក្រោយប្រគល់លទ្ធផល ផ្លូវការជូនអតិថិជន។ ចំណុចល្អៗនៅក្នុងអង្គភាពច្រកចេញចូលតែមួយ រួមមានមន្ត្រីធ្វើការងារមានការ សហការគ្នាបានល្អ សាមគ្គីភាពផ្ទៃក្នុងល្អជាមួយគ្នា ជួយយកអាសារទុក្ខជុះគ្នា ឯកសារបញ្ចប់បានទាន់ពេលវេលា និងទទួលខុសត្រូវការងារបានល្អតាមភារកិច្ច។ ចំណែកចំណុចទំនាក់ទំនងការងារលំបាក មានដូចជា មន្ត្រីមួយចំនួនតូចធ្វើការងារមិនចេះទទួលខុសត្រូវ មិនចេះយោគយល់គ្នា ការបាត់បង់ឯកសារ ឧទាហរណ៍ បាត់បង់កំណត់បង្ហាញទាក់ទងជាមួយការស្នើសុំ នៅពេលការងារច្រើនពេកមន្ត្រីជូរមុខពន្យារពេលបន្តិចបន្តួច

ក្នុងការរៀបចំឯកសារ មន្ត្រីនិងមន្ទីរខ្វះខាតបទដ្ឋានគតិយុត្តន៍ណែនាំអនុវត្តសេវាមួយចំនួនមិនទាន់ច្បាស់លាស់ សេវាមួយចំនួនមិនទាន់ដំណើរការធ្វើឱ្យទំនាក់ទំនងយោល ដូចជា ផ្នែកឧស្សាហកម្ម ឬបរិស្ថាន។ នៅពេលទើបបង្កើត ដំណើរការការងារនៅក្នុងអង្គភាពច្រកចេញចូលតែមួយមានការលំបាកច្រើន ដូចជា ទាំងមន្ត្រីជួរមុខនិងមន្ត្រីជួរក្រោយមានការយល់ដឹងតិចតួចពីសេវារដ្ឋបាល ការផ្តល់សេវាពុំសូវមានតម្លាភាព ចរន្តឯកសារយឺតយ៉ាវ ប្រជាពលរដ្ឋមិនយល់ពីការដាក់ពាក្យស្នើសុំច្បាប់និងមានការស្នើសុំសេវាផ្សេងៗមាន ចំនួនតិចតួច។ ប៉ុន្តែបច្ចុប្បន្ន ដំណើរការការងារនៅក្នុងអង្គភាពច្រកចេញចូលតែមួយមានការវិវត្តន៍ទៅរក ភាពវិជ្ជមានជាច្រើន ដូចជា ទាំងមន្ត្រីជួរមុខ និងមន្ត្រីជួរក្រោយមានការយល់ដឹងច្រើនពីសេវារដ្ឋបាល ការផ្តល់សេវាមានតម្លាភាពជាងមុន មន្ត្រីមានជំនាញកាន់តែល្អប្រសើរឡើងដោយទទួលបានការបណ្តុះបណ្តាល ខ្លះៗ ចរន្តឯកសារលឿន ប្រជាពលរដ្ឋយល់ដឹងការដាក់ពាក្យស្នើសុំច្បាប់និងមានការកើនឡើងលើការ ស្នើសុំសេវាផ្សេងៗ មានការងាយស្រួលជាងមុនដោយការយល់ដឹងទម្រង់បែបបទទាំងអ្នកមក ទទួលសេវា និងមន្ត្រីក្នុងការផ្តល់ឯកសារបំពេញបែបបទមានទម្រង់គ្រប់គ្រាន់ងាយទទួលឯកសារ និងត្រួតពិនិត្យ។

អង្គភាពច្រកចេញចូលតែមួយមានផលប្រយោជន៍ជាច្រើនដល់ប្រជាពលរដ្ឋ និងសង្គមជាតិ ដូចជា គុណភាពសេវារដ្ឋបាលខ្ពស់ តម្លាភាពនិងសេវាហ័ស មិនសុគតស្មាញ ផ្តល់ភាពងាយស្រួលដល់ប្រជាពលរដ្ឋ ដោយសារមានសេវាជាច្រើនប្រមូលផ្តុំនៅកន្លែងតែមួយ ប្រជាពលរដ្ឋមិនទៅមន្ទីរផ្សេងៗគ្នា ច្រើនកន្លែង ចំណាយពេលវេលាតិច កាត់បន្ថយពេលវេលា ខ្លីសាមញ្ញ អស់ប្រាក់កាសតិច កាលបរិច្ឆេទ ទទួល ឯកសារច្បាស់លាស់។ ក្នុងពេលបច្ចុប្បន្នអង្គភាពច្រកចេញចូលតែមួយ មានបញ្ហាលំបាក ដូចជា មិនទាន់ មានអគារ ផ្ទាល់ខ្លួន ទីតាំងតូចចង្អៀត ខ្វះខាតចំនួនមន្ត្រីហើយសមត្ថភាពមន្ត្រីនៅមានកម្រិតនាំឱ្យបច្ចេក ទេសការងារទាប ការយល់ដឹងនៅមានកម្រិតដោយសារមន្ត្រីខ្លះមិនទាន់មានការបណ្តុះបណ្តាលទំហំការងារ មានការកើនឡើង ខ្វះខាតសំភារៈប្រើប្រាស់ ដូចជាកុំព្យូទ័រ តុ ឯកសារ ការបញ្ជូនឯកសារតាមប្រព័ន្ធ កុំព្យូទ័រនៅមានភាពអាក្រក់អួលខ្លះៗ ប្រជាពលរដ្ឋនៅខ្វះព័ត៌មានអំពីការផ្តល់សេវា ប្រជាពលរដ្ឋមិនយល់ ដឹងពីដំណើរការធ្វើឱ្យសួរនាំច្រើន ប្រជាពលរដ្ឋខ្វះឯកសារនាំឱ្យខាតពេលរៀបចំ ឯកសាររបស់ពួកគាត់។ ដើម្បីជំនះការលំបាកខាងលើ អង្គភាពច្រកចេញចូលតែមួយមានដំណោះស្រាយ មួយចំនួន ដូចជា ដាក់សំណើទៅគណៈអភិបាលខេត្តដើម្បីជួយដោះស្រាយបណ្តុះបណ្តាលជំនាញបច្ចេកទេសបន្ថែមដល់ មន្ត្រីអង្គភាពច្រកចេញចូលតែមួយ បង្កើនការផ្សព្វផ្សាយបន្ថែមឱ្យបានទូលំទូលាយដល់ប្រជាពលរដ្ឋ។

ពាក្យគន្លឹះ ៖ សេវាសាធារណៈ ភាគព្វកិច្ច សេវាសាធារណៈថ្នាក់ជាតិ សេវាសាធារណៈថ្នាក់ក្រោមជាតិ ទិន្នន័យបែប បរិមាណវិស័យ ទិន្នន័យបែបគុណវិស័យ ទិន្នន័យដែលមានស្រាប់ ទិន្នន័យបឋម។

ABSTRACT

Providing public services is a duty of the government to meet the interest of the nation and its people in order to normalize public administration as well as to develop a country. There are two major types of public service delivery - the National Public Service and the Sub-national Public Service.

National public service refers to any services stated by the Constitution as a service to the needs of the people and society. They include defense services, education, health services, justice services, etc. National public services need to be established by the constitution and by the law, since the creation of public services is to spend money, which all comes from collecting taxes from the people. Thus, in the creation of public services, the state budget must be satisfied by the people through the National Assembly, meaning that only the legislative body has the right to create public services. As such, public services (other than those defined in the Constitution) need to be created by law.

Sub-national public service refers to any of the services provided by the sub-national administrative law. Practically for Cambodia, this type of service is defined in the Law on Administrative Management of the Town, Province, Municipality, District, Khan and Commune/Sangkat Administrative Law such as facilities, tools, infrastructure, public structures, local development, sanitation, health and welfare of the people security, order and public order, etc.

This thesis focuses on the provision of public services in Sihanoukville Province Case Study - One Window Service Unit started from 2018 to 2020. The main objectives of this study are to present the work of the Preah Sihanouk Provincial Public Service, in particular the OWSO, and to study the latest data and reports published from 2018 to 2020 of the OWSO and seeks to address challenges, passed resolutions and provide some suggestions or recommendations to officials who are working in the OWSO and related stakeholders to overcome those challenges.

Data analysis in this study was conducted on data and information collected from various sources during the study. The types of data to be studied are quantitative and qualitative. The sector quantitative data are numerical and the results of the analysis may be expressed as a percentage, by numerical, by category or by range. The qualitative data is textual or commentary, and the results of the analysis may be expressed as reflections, perception or ideas.

Existing data must be collected, compiled or disseminated from 2018 to 2020, while the primary data collection only in 2020. When conducting interviews with respondents, the structured questionnaire was used as an interview with officials working at OWSO, provincial administrative officials and people who have been served public service from OWSO.

The total number of officials serving in the OWSO in Preah Sihanouk province is six, including two men and four women. The back line are in the total 14 people, which 13 are men and one is a woman. On average, the officers are 37 years old, the oldest is 60 years old, and the youngest is 25 years old. Seventeen officials were married and three were single. The main process is to get a

customer service application, then to check the availability of each service type, sign in, then pay customers to submit a referral service, and then present each case. The provincial governor makes the final decision to hand over the official result to the client. Good points in the OWSO include well-staffed, well-coordinated internal staff, helping each other to cope with each other's troubles, timely completion of documents, and good job responsibilities. Whereas hard working relationships include a small number of officials, irresponsible, unreliable work, loss of documents, for example lost notes, dealing with requests when too much work, front line officers delayed the preparation of officers and departments. Lack of legal standards, guidelines for implementation of some services are not clear, some are not yet functioning, thus making contact with industry or the environment. When it comes to building a single OWSO, it is difficult for both front and back officials to have limited knowledge of administrative services, less transparency, people slow to understand, there are few legal applications and services. But nowadays, operations in the OWSO have evolved into many positives, as both front and back officers are more aware of administrative services, more transparent services, and better skilled officers. With some training, a fast track of information, people understand the application of the law and increase access to services more easily by understanding the form of both the client and the official. Provides sufficient forms, easy access to documents and inspection.

One Window Service has many benefits for the people and society as well as high quality of administration, transparency and quick service for the people as many services are concentrated in one place, more varieties, less time, fast, simple, spend little money, clear filing dates. Currently, OWSOs face difficulties such as not having their own building, a narrow location, lack of staff and limited staff capacity leading to low levels of technical skills, due to lack of staff training. There is a shortage of materials such as desktops, file transfer, and some of the disruptions that people still lack in information about service delivery. To overcome the difficulties above, the OWSO officials have a few methods of solutions, such as submitting a proposal to the Committee of Governors to assist in resolving, additional technical trainings to the OWSO's officials, to increase the public's awareness by various media.

Keywords: Public Service, Duty, National Public Service, Sub-national Public Service, Quantitative data, Qualitative data, Existing data, Primary data.