



រាជបណ្ឌិត្យសភាកម្ពុជា



ការផ្តល់សេវាតាមការិយាល័យប្រកចេញ

ចូលតែមួយនៅកម្ពុជា

**(ករណីសិក្សា៖ ការិយាល័យប្រកចេញចូលតែមួយ
ស្រុកឧដុង្គ ២០១៧-២០១៨)**

ONE WINDOW SERVICE OFFICE OF OUDONG

DISTRICT (2017-2018)



និស្សិត : ហេង ឆារ៉ា

សាស្ត្រាចារ្យណែនាំ : បណ្ឌិត សយ ពសី

សារណាថ្នាក់បរិញ្ញាបត្រជាន់ខ្ពស់

ជំនាញ : រដ្ឋបាលសាធារណៈ

មាតិកា

អារម្ភកថា	I
ឧទ្ទិសស្នាដៃ	II
សេចក្តីថ្លែងអំណរគុណ	III
អំណះអំណាង	IV
មូលន័យសង្ខេប	V
មូលន័យសង្ខេប(ភាសាអង់គ្លេស)	VII
សង្ខេបនិក្ខេបបទ	VIII
សេចក្តីផ្តើម	១
១. លំនាំបញ្ជាក់នៃការស្រាវជ្រាវ	១
២. ចំណោទបញ្ជាក់នៃការស្រាវជ្រាវ	២
៣. គោលបំណងនៃការស្រាវជ្រាវ	៣
៤. ដែនកំណត់នៃការសិក្សាស្រាវជ្រាវ	៣
៥. វិធីសាស្ត្រនៃការស្រាវជ្រាវ	៣
៦. សារៈប្រយោជន៍នៃការស្រាវជ្រាវ	៤
៧. របបសម្ព័ន្ធនៃការស្រាវជ្រាវ	៤

ជំពូកទី១

ទ្រឹស្តីសេវាសាធារណៈតាមការិយាល័យប្រកបចេញចូលតែមួយ

១.១ និយមន័យ	៦
១.១.១ សេវា.....	៦
១.១.២ សេវាសាធារណៈ.....	៦
១.១.៣ ចរិតលក្ខណៈនៃសេវាសាធារណៈ.....	៨
១.២ ប្រភេទនៃសេវាសាធារណៈ	៩
១.២.១ ចង្កោមសេវាពាក់ព័ន្ធនឹងអធិបតេយ្យភាពរដ្ឋ.....	៩
១.២.២ ចង្កោមសេវាពាក់ព័ន្ធនឹងផ្នែកសន្តិសុខសណ្តាប់ធ្នាប់សាធារណៈ និងសុវត្ថិភាពសង្គម	១០
១.២.៣ ចង្កោមសេវាពាក់ព័ន្ធនឹងយុត្តិធម៌ និងអាជ្ញាកណ្តាល.....	១០

១.២.៤ ចង្កោមសេវាពាក់ព័ន្ធ នឹងការលើកកម្ពស់កិច្ចការពាណិជ្ជកម្មសហគ្រាសធុនតូច និង មធ្យមបរិស្ថានវិនិយោគនិងការចូលរួមរបស់ផ្នែកឯកជនក្នុងការកសាងនិងការថែទាំ ហេដ្ឋារចនាសម្ព័ន្ធ.....	១០
១.២.៥ ចង្កោមសេវាសង្គមកិច្ច វប្បធម៌ និងកិច្ចការនារី.....	១២
១.២.៦ ចង្កោមសេវាពាក់ព័ន្ធនឹងការអភិវឌ្ឍហេដ្ឋារចនាសម្ព័ន្ធរូបវន្ត.....	១២
១.២.៧ ចង្កោមសេវាពាក់ព័ន្ធការប្រមូលចំណូលការធ្វើវិចារណកម្មចំណាយ និងការបើកផ្តល់	១២
១.៣ សូចនាករនៃគុណភាពសេវាសាធារណៈ:	១៣
១.៣.១ គុណភាពព័ត៌មាន.....	១៣
១.៣.២ ភាពងាយស្រួលក្នុងការទទួលយកសេវា.....	១៤
១.៣.៣ ភាពយកចិត្តទុកដាក់ក្នុងការទទួលអ្នកប្រើប្រាស់សេវា.....	១៥
១.៣.៤ សេវាផ្តល់តាមគោលការណ៍កំណត់និងមានអភិបាលកិច្ចល្អ.....	១៦
១.៣.៥ យន្តការព័ត៌មានត្រឡប់និងបណ្តឹងតវ៉ារបស់អ្នកប្រើប្រាស់សេវា.....	១៦
១.៤ យន្តការនៃការផ្តល់សេវាសាធារណៈ:	១៧
១.៤.១ ការកែលម្អកិច្ចដំណើរការការងារនៃការផ្តល់សេវាសាធារណៈ.....	១៧
១.៤.២ ច្រកចេញចូលតែមួយ.....	១៨
១.៤.៣ វិសហមជ្ឈការសេវាសាធារណៈ.....	២០
១.៤.៤ វិមជ្ឈការសេវាសាធារណៈ.....	២១
១.៤.៥ គ្រឹះស្ថានសាធារណៈរដ្ឋបាល.....	២២
១.៤.៦ សហគ្រាសសាធារណៈ.....	២២
១.៤.៧ កិច្ចសន្យា.....	២៤
១.៤.៨ ភ្នាក់ងារប្រតិបត្តិការពិសេស.....	២៥
១.៤.៩ ឯកជនការូបនីយកម្ម.....	២៥
១.៥ ការិយាល័យប្រជាពលរដ្ឋ:	២៥
១.៥.១ តួនាទី និងការកិច្ច.....	២៦
១.៥.២ ការជ្រើសរើសប្រធានការិយាល័យប្រជាពលរដ្ឋ.....	២៦
១.៥.៣ ការប្តឹងជំទាស់របស់ប្រជាពលរដ្ឋ.....	២៦
១.៥.៤ ពាក្យបណ្តឹង.....	២៧
១.៥.៥ មុខងារ និងតួនាទីការិយាល័យ.....	២៧
១.៥.៦ គោលបំណងនៃការបង្កើតការិយាល័យ.....	២៧
១.៥.៧ ការប្តឹងរបស់ប្រជាពលរដ្ឋ.....	២៨
១.៦ ការផ្តល់សេវាសាធារណៈតាមយន្តការប្រកបចេញចូលតែមួយ	២៨

ជំពូកទី២

ការផ្តល់សេវាតាមការិយាល័យប្រកបចេញចូលតែមួយនៅស្រុកឧដុង្គ

២.១ ស្ថានភាពទូទៅ	៣០
២.២ ប្រវត្តិនៃការបង្កើតការិយាល័យប្រកបចេញចូលតែមួយ	៣០
២.៣ របបសម្ព័ន្ធការិយាល័យប្រកបចេញចូលតែមួយ	៣៣
២.៤ របបសម្ព័ន្ធការិយាល័យប្រកបចេញចូលតែមួយ នៃស្រុកឧដុង្គ ខេត្តកំពង់ស្ពឺ	៣៤
២.៥ ការផ្តល់សេវាសាធារណៈរដ្ឋបាល	៣៥
២.៥.១ ផ្នែកជួរមុខ	៣៥
២.៥.២ ផ្នែកជួរក្រោយ	៣៨
២.៥.៣ ក្រុមសម្របសម្រួលរដ្ឋបាល	៤៣
២.៦ ការស្នើសុំសេវារដ្ឋបាលនៅការិយាល័យប្រកបចេញចូលតែមួយ	៤៣
២.៧ ការអនុវត្តការផ្តល់សេវានៅការិយាល័យប្រកបចេញចូលតែមួយនៅស្រុកឧដុង្គ	៤៤
២.៧.១ សេវាផ្នែកវិស័យសាធារណការ និងដឹកជញ្ជូន	៤៤
២.៧.២ សេវាផ្នែកវិស័យអប់រំ	៤៦
២.៧.៣ សេវាផ្នែកការងារនីត្យានុកូលកម្ម	៤៧
២.៧.៤ សេវាផ្នែកការងារអត្រានុកូលដ្ឋាន	៤៧
២.៧.៥ សេវាផ្នែកវិស័យរៀបចំដែនដី នគរូបនីយកម្ម និងសំណង់	៤៨
២.៧.៦ សេវាផ្នែកវិស័យវប្បធម៌ និងវិចិត្រសិល្បៈ	៤៩
២.៧.៧ សេវាផ្នែកវិស័យរ៉ែ និងថាមពល	៤៩
២.៧.៨ សេវាផ្នែកវិស័យទេសចរណ៍	៥០
២.៧.៩ សេវាផ្នែកវិស័យពាណិជ្ជកម្ម	៥០
២.៧.១០ សេវាផ្នែកវិស័យកសិកម្ម	៥០
២.៧.១១ សេវាផ្នែកវិស័យសុខាភិបាល	៥០
២.៧.១២ សេវាផ្នែកវិស័យព័ត៌មាន	៥១
២.៧.១៣ សេវាផ្នែកវិស័យបរិស្ថាន	៥១
២.៧.១៤ សេវាផ្នែកវិស័យឧស្សាហកម្ម និងសិប្បកម្ម	៥១
២.៧.១៥ សេវាផ្នែកវិស័យកសិកម្ម រុក្ខាប្រមាញ់ និងនេសាទ	៥២
២.៧.១៦ សេវាផ្នែកវិស័យការងារ និងបណ្តុះបណ្តាលវិជ្ជាជីវៈ	៥៤
២.៨ លទ្ធផលដែលសម្រេចបានរបស់ការិយាល័យប្រកបចេញចូលតែមួយស្រុកឧដុង្គ	៥៥
២០១៧-២០១៨	៥៥
២.៨.១ វិស័យសាធារណការ	៥៥
២.៨.២ វិស័យអប់រំ	៥៥
២.៨.៣ ការងារនីត្យានុកូលកម្ម	៥៦

២.៨.៤ ការងារអត្រានុកូលដ្ឋាន.....	៥៦
២.៨.៥ វិស័យរៀបចំដែនដី នគរូបនីយកម្ម និងសំណង់.....	៥៧
២.៨.៦ វិស័យវប្បធម៌ និងវិចិត្រសិល្បៈ.....	៥៧
២.៨.៧ វិស័យវី និងថាមពល.....	៥៨
២.៨.៨ វិស័យទេសចរណ៍.....	៥៨
២.៨.៩ វិស័យពាណិជ្ជកម្ម.....	៥៩
២.៨.១០ វិស័យកសិកម្ម.....	៥៩
២.៨.១១ វិស័យសុខាភិបាល.....	៦០
២.៨.១២ វិស័យព័ត៌មាន.....	៦០
២.៨.១៣ វិស័យបរិស្ថាន.....	៦១
២.៨.១៤ វិស័យឧស្សាហកម្ម និងសិប្បកម្ម.....	៦១
២.៨.១៥ វិស័យកសិកម្ម រុក្ខាប្រមាញ់ និងនេសាទ.....	៦២
២.៨.១៦ ការងាររដ្ឋបាល.....	៦២

ជំពូកទី៣

**កត្តាដែលជះឥទ្ធិពលលើដំណើរការនៃការផ្តល់សេវាតាមប្រកបចេញ
ចូលតែមួយស្រុកឧដុង្គ**

៣.១ កត្តាអនាមយស្ស	៦៣
៣.១.១ ចំនួនមន្ត្រីរាជការតាមការិយាល័យ.....	៦៤
៣.១.២ គុណភាព និងប្រសិទ្ធភាពនៃការផ្តល់សេវា.....	៦៦
៣.១.៣ បន្ទុកការងាររបស់មន្ត្រី.....	៦៧
៣.២ កត្តាអនាមយិវធាន	៦៧
៣.២.១ ប្រភពធនធានថវិកា.....	៦៧
៣.២.២ ថវិកា.....	៦៨
៣.២.៣ ដំណើរការនៃការផ្តល់ថវិកា.....	៦៩
៣.៣ កត្តាការគ្រប់គ្រង	៦៩
៣.៣.១ របៀបរបបធ្វើការងារ.....	៦៩
៣.៣.២ ការបង្កើត ការប្រើប្រាស់ និងការគ្រប់គ្រងត្រា.....	៧១
៣.៣.៣ សៀវភៅកត់ត្រាលិខិតចេញចូល.....	៧១
៣.៣.៤ ពេលវេលាធ្វើការ.....	៧២
៣.៣.៥ កាតព្វកិច្ច.....	៧២
៣.៣.៦ ការហាមឃាត់.....	៧២
៣.៣.៧ សីលធម៌ និងអាកប្បកិរិយា.....	៧៣

៣.៣.៨ ការឈប់សម្រាក	៧៣
៣.៣.៩ ការប្រើប្រាស់ និងថែទាំសម្ភារ បរិក្ខារការិយាល័យ	៧៤
៣.៣.១០ វិន័យ	៧៤

៣.៤ ប្រព័ន្ធបច្ចេកវិទ្យា ៧៤

- សន្និដ្ឋាន
- អនុសាសន៍
- គន្ថនិទ្ទេស
- ឧបសម្ព័ន្ធ

ABSTRACT

Kampong Speu is one of the 25 provinces of the Kingdom of Cambodia, located 48km west of Phnom Penh, bordering East Kandal and Takeo, Southeast to Takeo and West Kampot to Sihanoukville. North Kampong Chhnang and Pursat. Kampong Speu is divided into 7 districts, 1 Municipality and 82 communes and 5communes. There are 1,380 villages, including 1,342 sub-villages with a total population of 812,290 of 415,438 are women, and 18 years of age or older here are 488,277 and 254,974 are women and 161,162 households, with an average size of 6 families and population density of 116 people/Km², an average of 2% in 2010. The province has a total land area of 696.56 hectares of which 113,600 hectares of agriculture land, 48,288 hectares of farmland, and 8,086 hectares of agro-industrial land, 11, 996 hectares of residential land. forest land, and 522.676 irrigation structures.

Oudong district is one of the seven districts, one in Bat-Deung village, Ksem Ksan commune, along National Road 51, about 40 kilometers from the provincial town of Kampong Speu. Oudong district has a total land areas of 57,426 hectares of which is cultivated, producing 210.54 hectares of land, 10960 hectares of land for construction, and 21960 hectares of different types of land. It is bordered to the north by Kampong Tralach district, Kampong Chhnang province to the south of Samrong Torng, to the east of Angsnuol and Ponhea Leu district, to the west of Thporng district, Kampong Speu province. Oudong district has 15 communes, divided into 250 villages with its total population of 24,359 families is equaled to 125,917 people, of whom 65,388 women of the population density of 219 people/Km².

The Royal Government of Cambodia, through the Ministry of Interior, has been working hard on public administration until several reforms. As a result, the Ministry of Interior decided to establish One Window Service Office (OWSO) through a Government Decree 47, dated 11 June 2003, with a pilot project funded by the Asia Urban Project I co-sponsored by the European Union from 2004 to 2008. The performance of an office of One Window Service has obtained much support from various relevant ministries, local authorities, Civil Society Organization, and political support from relevant ministries and institutions at the national and sub-national levels. In particular, the One Window Service project is supported by the demand for good governance project under the financing of the World Bank. This project has gradually since explained until 2017 officially launched the OWSO for six new district Administrations in addition to the existing offices in 46 municipalities, districts, of Oudong, Kampong Speu today. On March 28, 2017 OWSO and Citizen's Office (People) were formally launched for Administration 6 districts such as Oudong, Maung Reusey, Puork, Chi-Kreng, Ksach Kandal, and Preynup districts. The Purpose of OWSO is to bring administration service closer to the people which is the main goal and priority of the Royal Government of the quality, fast, efficiency and affordability in place. There are valuable experiences for considering current in Cambodia (OWSO) case study, 2017-2018 today as well as in the future.