

មាតិកា

ទំព័រ

សេចក្តីផ្តើម

១. លំនាំបញ្ហានៃការស្រាវជ្រាវ	១
២. ចំណោទបញ្ហានៃការស្រាវជ្រាវ	២
៣. គោលបំណងនៃការស្រាវជ្រាវ	២
៤. ដែនកំណត់និងវិសាលភាពការស្រាវជ្រាវ.....	៣
៥. វិធីសាស្ត្រនៃការស្រាវជ្រាវ	៣
៥.១. ប្រភេទនៃការវិភាគទិន្នន័យ.....	៣
៥.២. ប្រភេទ និងប្រភពទិន្នន័យ.....	៤
៥.៣. ការជ្រើសរើសគំរូសំណាក.....	៤
៥.៤. នីតិវិធីក្នុងការប្រមូលទិន្នន័យ.....	៥
៥.៤.១. ការប្រមូលទិន្នន័យដែលមានស្រាប់.....	៥
៥.៤.២. ការប្រមូលទិន្នន័យអង្កេត ឬទិន្នន័យបឋម.....	៥
៥.៤.៣. ទីកន្លែងសម្ភាសន៍ និង ការផ្តល់ចម្លើយ.....	៥
៥.៤.៤. អ្នកផ្តល់ចម្លើយ	៥
៦. សារៈសំខាន់នៃការស្រាវជ្រាវ.....	៦
៧. រចនាសម្ព័ន្ធនៃនិក្ខេបបទ.....	៦

ជំពូក១ ទស្សនទានស្តីពីការផ្តល់សេវាសាធារណៈ

- ១.១. សញ្ញាណនៃសេវាសាធារណៈ.....៨
- ១.២. និយមន័យអង្គការច្រកចេញចូលតែមួយ និងសេវាសាធារណៈ..... ១០
- ១.៣. ចរិតលក្ខណៈនៃសេវាសាធារណៈ..... ១២
- ១.៤. តួនាទីរបស់ស្ថាប័នក្នុងការផ្តល់សេវាសាធារណៈ..... ១៦
 - ១.៤.១. សេវាសាធារណៈថ្នាក់ជាតិ..... ១៦
 - ១.៤.២. សេវាសាធារណៈមូលដ្ឋាន..... ១៧
- ១.៥. ភាពខុសប្លែកគ្នារវាងរដ្ឋបាលសាធារណៈនិងរដ្ឋបាលឯកជន..... ២០
 - ក. ផលវិជ្ជមានទៅលើវិស័យសាធារណៈ..... ២២
 - ខ. ផលអវិជ្ជមានទៅលើវិស័យសាធារណៈ..... ២៣
- ១.៦. យន្តការនៃការផ្តល់សេវាសាធារណៈ..... ២៤
- ១.៧. គោលការណ៍នៃការផ្តល់សេវាសាធារណៈ..... ២៦
- ១.៨. គោលដៅនៃការផ្តល់សេវាសាធារណៈ..... ២៩
- ១.៩. គុណភាពនៃសេវាសាធារណៈ..... ៣២
- ១.១០. អត្ថប្រយោជន៍នៃសេវាសាធារណៈ..... ៣៣
- ១.១១. សញ្ញាណទូទៅការិយាល័យច្រកចេញចូលតែមួយ..... ៣៤
- ១.១២. និយមន័យការិយាល័យច្រកចេញចូលតែមួយ..... ៣៥
- ១.១៣. ប្រវត្តិនៃការកកើតការិយាល័យច្រកចេញចូលតែមួយ..... ៣៦
- ១.១៤. ច្បាប់ដែលពាក់ព័ន្ធនឹងការិយាល័យច្រកចេញចូលតែមួយ..... ៣៧
- ១.១៥. មូលហេតុនៃការបង្កើតការិយាល័យច្រកចេញចូលតែមួយ..... ៣៩
 - ១.១៥.១. ផ្តល់សេវាកម្មជូនប្រជាពលរដ្ឋឲ្យកាន់តែប្រសើរឡើង..... ៣៩
 - ១.១៥.២. បង្កើតជាមណ្ឌលអភិវឌ្ឍន៍សេដ្ឋកិច្ច និងសង្គម..... ៤០
- ១.១៦. គោលដៅក្នុងការបង្កើតការិយាល័យច្រកចេញចូលតែមួយ..... ៤១
- ១.១៧. តួនាទី និងភារកិច្ចការិយាល័យច្រកចេញចូលតែមួយ..... ៤១
- ១.១៨. រចនាសម្ព័ន្ធការិយាល័យច្រកចេញចូលតែមួយ..... ៤១
 - ១.១៨.១. រចនាសម្ព័ន្ធសាលាក្រុង..... ៤២

១.១៨.២. ការិយាល័យច្រកចេញចូលតែមួយ.....	៤៣
១.១៨.៣. ផ្នែកជួរមុខ.....	៤៤
១.១៨.៤. ផ្នែកជួរក្រោយ.....	៤៨
១.១៨.៥. ក្រុមសម្របសម្រួលរដ្ឋបាល.....	៤៨
១.១៩. សេវាដែលផ្តល់តាមរយៈការិយាល័យច្រកចេញចូលតែមួយ.....	៤៩
១.១៩.១ ប្រភេទសេវា.....	៤៩
១.១៩.២ នីតិវិធីនៃការផ្តល់សេវា.....	៤៩
១.១៩.៣. ការបង់កម្រៃសេវារដ្ឋបាល.....	៤៩
១.១៩.៤. ការពិនិត្យនិងបញ្ជូនពាក្យស្នើសុំ និងសំណុំឯកសារទៅផ្នែកជួរក្រោយ.....	៥០
១.១៩.៥. ការពិនិត្យនិងការផ្តល់យោបល់បច្ចេកទេសដោយផ្នែកជួរក្រោយ.....	៥០
១.១៩.៦. ការពិនិត្យនិងការសម្រេច.....	៥០
១.២០. ដំណើរការផ្តល់សេវាសាធារណៈតាមរយៈការិយាល័យច្រកចេញចូលតែមួយ.....	៥១
១.២០.១. ការរៀបចំដំណើរការ.....	៥១
១.២០.២. ការបណ្តុះបណ្តាល និងពង្រឹងសមត្ថភាព.....	៥១
១.២០.៣. ការផ្សព្វផ្សាយ និងទំនាក់ទំនងព័ត៌មាន.....	៥២
១.២០.៤. បទដ្ឋានបំពេញការងារមានគុណភាពខ្ពស់.....	៥២
១.២០.៥. ប្រព័ន្ធគ្រួតពិនិត្យ និងវាយតម្លៃ.....	៥២
១.២១. កាតព្វកិច្ចរបស់មន្ត្រីរាជការនៃការិយាល័យច្រកចេញចូលតែមួយ.....	៥៣

ជំពូក២

ស្ថានភាពទូទៅនៃការផ្តល់សេវាសាធារណៈនៅរដ្ឋបាលខេត្តព្រះសីហនុ និងអង្គភាពច្រកចេញចូលតែមួយ

២.១. ទីតាំងភូមិសាស្ត្រ និងប្រវត្តិរបស់ខេត្តព្រះសីហនុ.....	៥៥
២.២. ផែនទីរដ្ឋបាលខេត្តព្រះសីហនុ.....	៦២
២.៣. រចនាសម្ព័ន្ធរដ្ឋបាលខេត្តព្រះសីហនុ ឆ្នាំ២០២០.....	៦៤
២.៤. ការផ្តល់សេវាសាធារណៈនៅរដ្ឋបាលខេត្តព្រះសីហនុ	៦៥
២.៤.១. ការងារលិខិតស្នាម និងឯកសារប្រជាពលរដ្ឋ.....	៦៥
២.៤.២. ការគ្រប់គ្រងប្រជាពលរដ្ឋ.....	៦៦
២.៤.៣. ការងារអត្រានុកូលដ្ឋាន.....	៦៩
២.៤.៤. ការផ្សព្វផ្សាយព័ត៌មាន ទំនាក់ទំនងសាធារណៈ និងសហប្រតិបត្តិការអន្តរជាតិ.....	៦៩

២.៤.៥. ការងារគណៈអភិបាល.....	៧០
២.៤.៦. ការងារក្រុមប្រឹក្សា និងគណៈកម្មាធិការនានា.....	៧៣
២.៤.៧. ការងារផែនការ និងការគាំទ្រមូលដ្ឋាន	៧៥
២.៤.៧.១. ការកសាងកម្មវិធីវិនិយោគបីឆ្នាំរំកិលខេត្ត (២០១៨ -២០២១).....	៧៥
២.៤.៧.២. ការអនុវត្តគម្រោងវិនិយោគខេត្ត.....	៧៧
២.៤.៨. ការងារគ្រប់គ្រងធនធានមនុស្ស.....	៧៧
២.៤.៨.១. ការគ្រប់គ្រងបុគ្គលិក.....	៧៧
២.៤.៨.២. ការកសាងសមត្ថភាព.....	៧៩
២.៤.៩. ការងារអភិវឌ្ឍន៍ខេត្ត និងអន្តរវិស័យ	៨៦
២.៤.៩.១. សេដ្ឋកិច្ច និងសង្គមកិច្ច.....	៨៦
២.៤.៩.២. ការគ្រប់គ្រងការអភិវឌ្ឍ និងសំណង់.....	៩២
២.៤.៩.៣. កិច្ចការច្បាប់ និងសុវត្ថិភាពសាធារណៈ.....	៩៤
២.៤.១០. ការងារហិរញ្ញវត្ថុ	៩៥
២.៤.១០.១. ការអនុវត្តចំណូល និងចំណាយ.....	៩៥
២.៤.១០.២. ការគ្រប់គ្រងទ្រព្យសម្បត្តិ.....	១០០
២.៤.១០.៣. ការងារលទ្ធកម្ម.....	១០១

ជំពូក៣

ការវិនិយោគនៃការផ្តល់សេវាសាធារណៈនៅអង្គការប្រកបចេញចូលតែមួយ ខេត្តព្រះសីហនុ

៣.១. ទីតាំង រចនាសម្ព័ន្ធ និងសកម្មភាព.....	១០៣
៣.១.១. ទីតាំងអង្គការប្រកបចេញចូលតែមួយខេត្តព្រះសីហនុ.....	១០៣
៣.១.២. រចនាសម្ព័ន្ធអង្គការប្រកបចេញចូលតែមួយខេត្តព្រះសីហនុ.....	១០៣
៣.១.៣. សកម្មភាពនិងចំណូលរបស់អង្គការប្រកបចេញចូលតែមួយខេត្តព្រះសីហនុ.....	១០៦
៣.២. លទ្ធផលរកឃើញនៅអង្គការប្រកបចេញចូលតែមួយខេត្តព្រះសីហនុ.....	១១២
៣.២.១. សមាសភាពមន្ត្រី.....	១១២
៣.២.២. ភារកិច្ចនិងដំណើរការងារសំខាន់ៗ.....	១១៣
៣.២.៣. ទំនាក់ទំនងការងារ.....	១១៣
៣.២.៤. វឌ្ឍនភាពការងារនិងផលប្រយោជន៍អង្គការប្រកបចេញចូលតែមួយ.....	១១៤

៣.២.៥. ការលំបាកនិងការដោះស្រាយ.....	១១៤
៣.៣. លទ្ធផលរកឃើញពីមន្ត្រីនៅរដ្ឋបាលខេត្តព្រះសីហនុ.....	១១៥
៣.៤. លទ្ធផលរកឃើញពីប្រជាពលរដ្ឋ.....	១១៧
៣.៥. ការពិភាក្សាទៅលើលទ្ធផលស្រាវជ្រាវ.....	១២០

សេចក្តីសន្និដ្ឋាន និងការផ្តល់អនុសាសន៍

៤.១. សេចក្តីសន្និដ្ឋាន.....	១២៣
៤.២. ការផ្តល់អនុសាសន៍.....	១២៥

គន្ថនិទ្ទេស
កម្រងសំណួរ
ឧបសម្ព័ន្ធ

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 method 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.

តារាងអក្សរកាត់

អក្សរកាត់	ភាសាខ្មែរ	Short Form	Long Form (English)
អ៊ុនតាក់	អាជ្ញាធរបណ្តោះអាសន្នអង្គការសហប្រជាជាតិសម្រាប់ប្រទេសកម្ពុជា	UNTAC	United Nations Transnational Authority for Cambodia
គ.ជ.អ.ប	គណៈកម្មាធិការជាតិសម្រាប់ការអភិវឌ្ឍតាមបែបប្រជាធិបតេយ្យនៅថ្នាក់ក្រោមជាតិ	NCDD	National Committee for Sub-National Democratic Development
ជ.ន.ស.ស	ក្រសួងរៀបចំដែនដី នគរូបនីយកម្ម និង សំណង់	MLMUPC	The Ministry of Land Management, Urban Planning and Construction
ស.គ.យ.ស	សៀវភៅណែនាំស្តីពីការអនុវត្តគម្រោងឃុំ សង្កាត់	PIM	Commune/Sangkat Project Implementation Manual
ប.ស.ស	បេឡាជាតិសន្តិសុខសង្គម	NSSF	National Social Security Fund
ក.ច.ម	ការិយាល័យច្រកចេញចូលតែមួយ	OWSO	One Window Service Office
ក.ប.រ	ការិយាល័យប្រជាពលរដ្ឋ	CO	Citizen Office
គ.ក.ន.ក	គណៈកម្មាធិការទទួលបន្ទុកកិច្ចការនារី និងកុមារ		
ស.អ.យ	ក្រសួងសង្គមកិច្ច អតីតយុទ្ធជន និងយុវនីតិសម្បទា		