NUM
2024

សិក្សាពីភាពពេញចិត្តរបស់ប្រជាពលរដ្ឋទៅលើការិយាល័យច្រកចេញចូលតែមួយក្នុងខណ្ឌឫស្សីកែវ រាជធានីភ្នំពេញ
សុគុន បូណ៌មី

ក្រសួងអប់រំ យុវជន និងកីឡា
សាកលវិទ្យាល័យជាតិគ្រប់គ្រង
សាលាក្រោយបរិញ្ញាបត្រ

សិក្សាពីភាពពេញចិត្តរបស់ប្រជាពលរដ្ឋទៅលើការិយាល័យច្រកចេញចូល តែមួយក្នុងខណ្ឌឫស្សីកែវ រាជធានីភ្នំពេញ

សុគុន បូណ៌មី

និក្ខេបបទ ដើម្បីបំពេញលក្ខខណ្ឌបញ្ចប់
ការសិក្សាថ្នាក់បរិញ្ញាបត្រជាន់ខ្ពស់

ជំនាញ រដ្ឋបាលសាធារណៈ

ភ្នំពេញ
ឆ្នាំ ២០២៤

ក្រសួងអប់រំ យុវជន និងកីឡា
សាកលវិទ្យាល័យជាតិគ្រប់គ្រង
សាលាក្រោយបរិញ្ញាបត្រ

សិក្សាពីភាពពេញចិត្តរបស់ប្រជាពលរដ្ឋទៅលើការិយាល័យច្រកចេញចូលតែមួយ ក្នុងខណ្ឌឫស្សីកែវ រាជធានីភ្នំពេញ

សុគុន បូណ៌មី

និក្ខេបបទដើម្បីបំពេញលក្ខខណ្ឌបញ្ចប់
ការសិក្សាថ្នាក់បរិញ្ញាបត្រជាន់ខ្ពស់

សាស្ត្រាចារ្យណែនាំ

សាស្ត្រាចារ្យបណ្ឌិត ហេង សុភាព

ភ្នំពេញ
ឆ្នាំ ២០២៤

លិខិតធានាអះអាង

នាងខ្ញុំ សូមធានាអះអាងថា រាល់ខ្លឹមសារ និងការលើកឡើងក្នុងកិច្ចការស្រាវជ្រាវមួយនេះ គឺមានការបង្ហាញពីប្រភពដើម និងឯកសារយោងច្បាស់លាស់ ដែលសុទ្ធសឹងជាស្នាដៃស្រាវជ្រាវរបស់នាងខ្ញុំផ្ទាល់ ដោយឥតមានការចម្លងចេញពីកិច្ចការរបស់អ្នកដទៃឡើយ។ ទាំងអស់នេះ គឺជាការចងក្រងស្នាដៃថ្មីមួយរបស់នាងខ្ញុំក្នុងការខិតខំ ចងក្រង ប្រមូលឯកសារ និងរាល់ទិន្នន័យដែលពាក់ព័ន្ធ ដើម្បីបំពេញលក្ខខណ្ឌក្នុងការបញ្ចប់ថ្នាក់បរិញ្ញាបត្រជាន់ខ្ពស់ឱ្យបានជោគជ័យ។

សុគុន បូណ៌មី

សាកលវិទ្យាល័យជាតិគ្រប់គ្រង
ភ្នំពេញ
ឆ្នាំសិក្សា ២០២៤

លិខិតថ្លែងអំណរគុណ

នាងខ្ញុំមានឈ្មោះ **សុគុន បូណ៌មី** ជានិស្សិតថ្នាក់បរិញ្ញាប័ត្រជាន់ខ្ពស់ ជំនាញរដ្ឋបាលសាធារណៈ ជំនាន់២៥ ក្រុម M06-25 នៃសាកលវិទ្យាល័យជាតិគ្រប់គ្រង ឆ្នាំសិក្សា ២០២៣-២០២៤។

ជាកិច្ចចាប់ផ្តើមនាងខ្ញុំ សូមគោរពសម្តែងនូវការដឹងគុណនិងគោរពថ្លែងអំណរគុណយ៉ាងជ្រាលជ្រៅ ជូនចំពោះលោកអ្នកមានគុណទាំងពីរពោលគឺលោកឪពុកនិងអ្នកម្តាយរបស់នាងខ្ញុំ ដែលលោកអ្នកមានគុណបានផ្តល់កំណើតនិងចិញ្ចឹមបីបាច់ថែរក្សា ផ្តល់ឱកាសឱ្យកូនបានសិក្សារៀនសូត្រ តាំងពីថ្នាក់បឋមសិក្សាលុះថ្នាក់បរិញ្ញាបត្រជាន់ខ្ពស់ ជានិច្ចកាលលោកតែងតែមានចិត្តសន្តោសប្រណីអធ្យាស្រ័យនូវរាល់កំហុសឆ្គងដល់រូបកូន លោកបានលះបង់អស់ទាំងកម្លាំងកាយចិត្ត ពុះពារគ្រប់ឧបសគ្គមិនថាក្នុងកាលៈទេសៈបែបណាដោយមិនខ្លាចនឿយហត់ដើម្បីកូន។ លោកទាំងទ្វេ តែងប្រៀនប្រដៅកូនឱ្យរស់នៅប្រកាន់ខ្ជាប់នូវ គុណធម៌ សច្ចៈធម៌ មេត្តាធម៌ និង សីលធម៌ ជាប់ជានិច្ច នេះជាគុណបំណាច់ដ៏ធំអនេកមិនអាចកាត់ថ្លៃបានឡើយ។

ជាមួយគ្នានេះដែរ នាងខ្ញុំសូមថ្លែងអំណរគុណដល់ ឯកឧត្តមបណ្ឌិត **ហោ ប៉េង** សាកលវិទ្យាការ លោក លោកស្រីសាស្ត្រចារ្យ នៃសាកលវិទ្យាល័យជាតិគ្រប់គ្រងដែលបានចំណាយពេលវេលាដ៏មានតម្លៃរបស់លោក ក្នុងការចែករំលែកនូវចំណេះដឹងនិងបទពិសោធន៍ដែលលោកមានដើម្បីបណ្តុះបណ្តាល បង្ហាត់បង្រៀនន នាងខ្ញុំ និងមិត្តរួមថ្នាក់ទាំងអស់គ្នានូវគ្រប់មុខវិជ្ជាតាំងពីការចាប់ផ្តើមរហូតដល់បានបញ្ចប់កាសិក្សា និងក្លាយជាធនធានដ៏រឹងមាំសម្រាប់គ្រួសារ និងសង្គមជាតិ។

ជាពិសេសនាងខ្ញុំ សូមថ្លែងអំណរគុណយ៉ាងជ្រាលជ្រៅជូនចំពោះសាស្ត្រាចារ្យបណ្ឌិត **ហេង សុភាព** ដែលជាសាស្ត្រាចារ្យដឹកនាំកិច្ចស្រាវជ្រាវបញ្ចប់ការសិក្សានេះ ដែលបានចំណាយពេលវេលាដល់មានតម្លៃក្នុងការផ្តល់ជាមតិគំនិតយោបល់ទាំងផ្នែកទ្រឹស្តី ការចែកនូវបទពិសោធន៍ និងការកែលម្អ រហូតបានធ្វើឱ្យកិច្ចការស្រាវជ្រាវនេះសម្រេចពេញលេញចេញជារូបរាង ដែលជាជោគជ័យគួរជាទីមោទនៈ។

នាងខ្ញុំក៏សូមថ្លែងអំណរគុណដល់ លោក **លឹម សាមឌី** នាយករដ្ឋបាលខណ្ឌឫស្សីកែវ ដែលបានចូលរួមក្នុងការផ្តល់នូវព័ត៌មានទាក់ទងនិងការិយាល័យច្រកចេញចូលតែមួយ ក្នុងខណ្ឌឫស្សីកែវ និងព័ត៌មានប្រជាពលរដ្ឋនៅក្នុងខណ្ឌឫស្សីកែវ។

ទន្ទឹមនឹងនេះ នាងខ្ញុំសូមថ្លែងអំណរគុណដល់ប្រជាពលរដ្ឋ ដែលរស់នៅក្នុងខណ្ឌឫស្សីកែវ ដែលបានចំណាយពេលវេលាផ្ទាល់ខ្លួនក្នុងការចូលរួមឆ្លើយតបនូវកម្រងសំណួរ ដែលបានដាក់ចេញទៅក្នុងការសម្ភាសន៍ ដើម្បីសម្រេចបាននូវទិន្នន័យមួយដាក់លាក់។

ជាចុងក្រោយ នាងខ្ញុំសូមប្រសិទ្ធិពរជ័យជូនចំពោះលោកអ្នកមានគុណទាំងទ្វេ សាកលវិទ្យាការ, សាកលវិទ្យាការរង, ព្រឹទ្ធិបុរស, និង លោក លោកស្រីដែលជាសាស្ត្រាចារ្យ មន្ត្រី និងប្រជាពលរដ្ឋនៅក្នុងខណ្ឌឫស្សីកែវ ក៏ដូចជាមិត្តរួមថ្នាក់ទាំងអស់ សូមឱ្យជួបប្រទះតែពុទ្ធពរទាំងបួនប្រការគឺ អាយុ វណ្ណៈ សុខៈ និងពលៈ កុំបីឃ្លៀងឃ្លាតឡើយ។

សេចក្តីសង្ខេប

ការពង្រឹងសេវាសាធារណៈសេវាច្រកចេញចូលតែមួយនៅកម្ពុជា គឺជាគំនិតផ្តួចផ្តើមមួយដែលត្រូវបានបង្កើតឡើងដើម្បីសម្រួលដល់ការទទួលបានសេវាសាធារណៈ និងលើកកម្ពស់ប្រសិទ្ធភាពរបស់រដ្ឋាភិបាល។ បើកដំណើរការដើម្បីដោះស្រាយបញ្ហានៃភាពគ្មានប្រសិទ្ធភាពនៃការិយាធិបតេយ្យ និងអំពើពុករលួយ មានគោលបំណងផ្តល់នូវចំណុចកណ្តាលសម្រាប់ប្រជាពលរដ្ឋដើម្បីទទួលបានការអនុញ្ញាត អាជ្ញាប័ណ្ណ និងព័ត៌មានដោយមិនចាំបាច់ស្វែងរកនីតិវិធីស្មុគស្មាញ។ គោលបំណង និងលក្ខណៈពិសេសនៃការិយាល័យច្រកចេញចូលតែមួយរួមមាន ការចូលប្រើសេវាកម្មសាមញ្ញ ផ្តល់ជូននូវចំណុចប្រទាក់ងាយស្រួលប្រើសម្រាប់សេវាសាធារណៈផ្សេងៗ ការលើកកម្ពស់តម្លាភាព កាត់បន្ថយឱកាសនៃអំពើពុករលួយ ការបង្កើនប្រសិទ្ធភាព៖ការពង្រឹងដំណើរការការិយាធិបតេយ្យ ដើម្បីកាត់បន្ថយពេលវេលារង់ចាំ ការលើកកម្ពស់គណនេយ្យភាព កំណត់យ៉ាងច្បាស់នូវតួនាទី និងទំនួលខុសត្រូវក្នុងក្របខណ្ឌនៃការផ្តល់សេវា។

ការិយាល័យច្រកចេញចូលតែមួយមានលក្ខណៈពិសេសមួយចំណុចនៃការទំនាក់ទំនងជាមួយជម្រើសសេវាកម្មសាធារណៈចំពោះអ្នកប្រើប្រាស់ និងយន្តការផ្តល់យោបល់ដើម្បីកែលម្អគុណភាពសេវាកម្ម បាននាំឱ្យមានការកែលម្អការពេញចិត្តរបស់ប្រជាពលរដ្ឋ កាត់បន្ថយពេលវេលារង់ចាំ និងការជឿជាក់កាន់តែខ្លាំងលើសេវាកម្មរបស់រដ្ឋាភិបាល។ ទោះជាយ៉ាងណាក៏ដោយ បញ្ហាប្រឈមនៅតែមាន រួមទាំងការយល់ដឹងជាសាធារណៈ ការកំណត់ហេដ្ឋារចនាសម្ព័ន្ធ និងការបែងចែកឌីជីថលដែលប៉ះពាល់ដល់ប្រជាជននៅតាមជនបទ ហេតុដូចនេះការសិក្សាស្រាវជ្រាវមួយនេះនឹងលើកយកការវិភាគទៅលើភាពពេញចិត្តរបស់ប្រជាពលរដ្ឋទៅលើការិយាល័យច្រកចេញចូលតែមួយក្នុងខណ្ឌឫស្សីកែវ នៅក្នុងរាជធានីភ្នំពេញ ដើម្បីកំណត់យកជាទីតាំងមួយផ្នែកដើម្បីវាស់ស្ទង់មតិយោបល់ពីប្រជាពលរដ្ឋ។

សរុបមក គំនិតផ្តួចផ្តើមសេវាច្រកចេញចូលតែមួយ គឺជាជំហានផ្លាស់ប្តូរឆ្ពោះទៅរកទំនើបកម្មរដ្ឋបាលសាធារណៈនៅកម្ពុជា។ ខណៈពេលដែលវាបានបោះជំហានយ៉ាងសំខាន់ក្នុងការលើកកម្ពស់លទ្ធភាពទទួលបានសេវា និងតម្លាភាព ការខិតខំប្រឹងប្រែងបន្តគឺចាំបាច់ដើម្បីដោះស្រាយបញ្ហាប្រឈមដែលកំពុងបន្ត និងធានាបាននូវអត្ថប្រយោជន៍រួមសម្រាប់ប្រជាពលរដ្ឋទាំងអស់។ ដូច្នេះចំពោះការសិក្សានេះនឹងរួមចំណែកឆ្លើយតបទៅនឹងយន្តការនៃការលើកស្ទួយសេវាសាធារណៈ ក្នុងការសបញ្ជាក់ពីភាពពេញចិត្តបានកម្រិតណាពីប្រជាពលរដ្ឋ។

មាតិកា

លិខិតធានាអះអាង i
សេចក្តីថ្លែងអំណរគុណ ii
សេចក្តីសង្ខេប iv
ជំពូកទី១ .... ១
សេចក្តីផ្តើម ១
១.១ សាវតានៃការសិក្សា ១
១.២ ការថ្លែងបញ្ហា ៣
១.៣ សំនួរស្រាវជ្រាវ ៤
១.៤ គោលបំណងនៃកម្មសិក្សាស្រាវជ្រាវ ៤
១.៥ សារៈសំខាន់នៃការស្រាវជ្រាវ ៥
១.៦ ទំហំ និងដែនកំណត់នៃការស្រាវជ្រាវ ៦
១.៧ គម្រោងនៃការសិក្សា ៦
ជំពូកទី២ .... ៨
ការរំលឹកទ្រឹស្តី ៨
២.១ សេចក្តីផ្តើម ៨
២.២ ពាក្យគន្លឹះ និងនិយមន័យ ៨
២.៣ ការពេញចិត្តរបស់ប្រជាពលរដ្ឋទៅលើឥរិយាបថរបស់មន្ត្រីការិយាល័យច្រកចេញចូលតែមួយ ១២
២.៤ ការពេញចិត្តរបស់ប្រជាពលរដ្ឋទៅលើការអនុវត្តការងាររបស់មន្ត្រី ១៣
២.៥ ការពេញចិត្តរបស់ប្រជាពលរដ្ឋទៅលើគ្រឿងបរិក្ខារ ១៤
២.៦ ការពេញចិត្តរបស់ប្រជាពលរដ្ឋទៅលើតម្លាភាព និងប្រសិទ្ធិភាព ១៥
២.៧ ការពេញចិត្តរបស់ប្រជាពលរដ្ឋទៅលើពេលវេលា និងតម្លៃសេវា ១៦
២.៨ សម្មតិកម្ម ១៧
២.៩ រំលឹកវិធីសាស្ត្រស្រាវជ្រាវ ១៩
ជំពូកទី៣ .... ២០
សិក្សាពីយន្តការការិយាល័យច្រកចេញចូលតែមួយ ២០
៣.១ សេចក្តីផ្តើម ២០
៣.២ សេវាសាធារណៈ និងសារៈសំខាន់នៃការបង្កើតការិយាល័យច្រកចេញចូលតែមួយ ២០

៣.៣ ទិដ្ឋភាពទូទៅនៃការិយាល័យច្រកចេញចូលតែមួយ ២១
៣.៤ និយមន័យការិយាល័យច្រកចេញចូលតែមួយ ២១
៣.៥ គោលបំណងនៃការិយាល័យច្រកចេញចូលតែមួយ ២២
៣.៦ តួអង្គសំខាន់ៗក្នុងការិយាល័យច្រកចេញចូលតែមួយ ២២
៣.៧ តួនាទី ភារកិច្ច របស់ការិយាល័យច្រកចេញចូលតែមួយ ២៣
៣.៨ ការផ្តល់សេវាសាធារណៈនៃការិយាល័យច្រកចេញចូលតែមួយ ២៣
ជំពូកទី៤ .... ២៦
វិធីសាស្ត្រស្រាវជ្រាវ ២៦
៤.១. សេចក្តីផ្តើម ២៦
៤.២.ការជ្រើសរើសសំណាក និងប៉ាន់គំរូ ២៦
៤.៣.ប្រភពទិន្នន័យ ២៦
៤.៤.ឧបករណ៍ក្នុងការវិភាគទិន្នន័យ ២៧
៤.៥. វិធីសាស្ត្រក្នុងការជ្រើសរើសគំរូ (Sample) ២៧
៤.៦. នីតិវិធីនៃការប្រមូលទិន្នន័យ ២៧
៤.៧. ភាពជឿជាក់នៃឧបករណ៍ស្រាវជ្រាវ ២៧
ជំពូកទី៥ .... ២៩
វិភាគទិន្នន័យ ២៩
៥.១ សេចក្តីផ្តើម ២៩
៥.២ ព័ត៌មានទូទៅរបស់អ្នកសម្ភាសន៍ ២៩
　៥.២.១ ភេទរបស់អ្នកសម្ភាសន៍ ២៩
　៥.២.២ អាយុរបស់អ្នកសម្ភាសន៍ ៣០
　៥.២.៣ មុខរបរ/តួនាទីរបស់អ្នកផ្តល់សម្ភាសន៍ ៣០
　៥.២.៤ កម្រិតវប្បធម៌របស់អ្នកសម្ភាសន៍ ៣១
៥.៣ វាយតម្លៃកត្តាដែលជះឥទ្ធិពលដល់ភាពពេញចិត្តរបស់ប្រជាពលរដ្ឋ ៣១
៥.៤ ផលប៉ះពាល់នៃគុណភាពសេវាទៅលើ ភាពពេញចិត្តរបស់ប្រជាពលរដ្ឋ ៣២
　៥.៤.១. ការបកស្រាយសេចក្តីសង្ខេបម៉ូដែល (Summary of Model) ៣៣
　៥.៤.២. ការបកស្រាយ ANOVA ៣៤
　៥.៤.៣. លទ្ធផលនៃ Coefficient Regression ៣៤
　៥.៤.៤. ការតេស្ត Assumptions ៣៥
ជំពូកទី៦ .... ៣៩
សេចក្តីសន្និដ្ឋាន និងអនុសាសន៍ ៣៩

៦.១ សេចក្តីផ្តើម ៣៩
៦.២ ការសង្ខេបលទ្ធផល ៣៩
៦.៣ សេចក្តីសន្និដ្ឋាន ៤០
៦.៤ អនុសាសន៍ ៤១
៦.៥ ការសិក្សាពេលអនាគត ៤៤
ឯកសារយោង ៤៥
ឧបសម្ព័ន្ធ ៥២

ជំពូកទី១
សេចក្តីផ្តើម

១.១ សាវតានៃការសិក្សា

ព្រះរាជាណាចក្រកម្ពុជា ជាប្រទេសមួយដែលមានប្រវត្តិដ៏វែងឆ្ងាយទាក់ទិនទៅនឹងការរៀបចំនូវប្រព័ន្ធរដ្ឋបាលពោលគឺចាប់តាំងពីសម័យមុនអង្គរ រហូតដល់ឆ្នាំ១៩៩៣។ បន្ទាប់ពីប្រទេសកម្ពុជាបានឆ្លងកាត់នូវបញ្ហា និងការបិទបញ្ចប់សង្គ្រាមស៊ីវិល ព្រមទាំងការឈ្លានពានពីប្រទេសជិតខាង រហូតដល់មានការបង្កើតនូវកិច្ចព្រមព្រៀងសន្តិភាពទីក្រុងប៉ារីស ថ្ងៃទី ២៣ តុលា ឆ្នាំ១៩៩១ ដែលនាំមកនូវការកសាងសង្គមប្រជាធិបតេយ្យ តាមរយៈការបោះឆ្នោត ហើយបង្កើតបានជារដ្ឋធម្មនុញ្ញមួយ។ នៅក្នុងឆ្នាំ១៩៩៦ ក៏កើតមាននូវនយោបាយឈ្នះ ឈ្នះ ដែលជារូបមន្តដើម្បីបញ្ចប់សង្គ្រាមដ៏ល្អមួយរបស់កម្ពុជា បង្កើតឡើងដោយ **សម្តេចអគ្គមហាសេនាបតីតេជោ ហ៊ុន សែន។** បើទោះបីមានស្ថេរភាពនៅក្នុងប្រទេសរួចហើយ រាជរដ្ឋាភិបាលបានធ្វើការយកចិត្តទុកដាក់ទៅលើការរៀបចំប្រទេសពោលគឺទៅប្រព័ន្ធរដ្ឋបាល ដែលក្នុងនោះមាននូវការដាក់ចេញនូវយុទ្ធសាស្រ្តចតុកោណ ៤ដំណាក់កាលរួចមកហើយចាប់តាំងពីឆ្នាំ២០០៤ ក្នុងគោលដៅ ដើម្បីកំណើន ការងារ សមធម៌ និងប្រសិទ្ធភាព នៅកម្ពុជា និងស្នូលនៃយុទ្ធសាស្រ្ត ដែលជាការបង្កើនល្បឿននៃការកែទម្រង់អភិបាលកិច្ច លើកស្ទួយការផ្តល់សេវាសាធារណៈ ទាំងថ្នាក់ជាតិ និងថ្នាក់ក្រោមជាតិ ដើម្បីធានាឱ្យមានប្រសិទ្ធភាព ស្របតាមស្ថានភាព ជាក់ស្តែងនូវ បរិបទថ្មីៗរបស់កម្ពុជា។

រដ្ឋបាលសាធារណៈ មានតួនាទីយ៉ាងសំខាន់នូវក្នុងការធ្វើឱ្យឃើញអំពីទំនួសខុសត្រូវរបស់រាជ រដ្ឋាភិបាលទៅកាន់ប្រជាពលរដ្ឋ។ នៅពេលដែលប្រជាពលរដ្ឋបង្ហាញពីភាពពេញចិត្ត និងការឱ្យតម្លៃ ទៅកាន់សេវារដ្ឋបាលសាធារណៈ នោះគឺសបញ្ជាក់អំពីសមត្ថភាពនៃការគ្រប់គ្រង និងអនុវត្តការងាររបស់ រាជរដ្ឋាភិបាល។ រដ្ឋបាលសាធារណៈ គឺជាពាក្យដែលក្តោបទៅលើរាល់ស្ថាប័នដែលមាននៅក្នុងរដ្ឋ និងស្ថិតនៅក្រោមការគ្រប់គ្រងដឹកនាំរបស់អង្គការនីតិប្រតិបត្តិ ដែលមានភារកិច្ចនូវក្នុងការបម្រើប្រយោជន៍ជូនប្រជាពលរដ្ឋ (Wikipedia,2019)។ រាជរដ្ឋាភិបាលបានកំពុងតែលើកកម្ពស់ការធ្វើនូវកំណែទម្រង់រដ្ឋបាលដែលមានស្រាប់ ក្នុងគោលបំណងធ្វើយ៉ាងណាឱ្យមានស័ក្តិសិទ្ធិភាពនៃរដ្ឋបាលសាធារណៈ និងការអភិ វឌ្ឍជាតិ ព្រមទាំងលើកកម្ពស់ប្រសិទ្ធភាព ដើម្បីលើកកម្ពស់ដល់ជីវភាពនិងការពេញចិត្តទៅកាន់ប្រជាពលរដ្ឋ។

រាជរដ្ឋាភិបាលបានអនុម័តគោលនយោបាយស្តីពី ការផ្តល់សេវាសាធារណៈ នាថ្ងៃទី០៥ ខែឧសភា ឆ្នាំ២០០៦ សម្រាប់ជាគោលការណ៍រួមក្នុងការកែលម្អការផ្តល់សេវាជូនប្រជាពលរដ្ឋ។ តាមរយៈការខិតខំប្រឹងប្រែងរបស់រាជរដ្ឋាភិបាល បានស្តែងឱ្យឃើញពីសមិទ្ធផលដែលកើត ឡើងពីការដាក់ចេញនូវយុទ្ធសាស្រ្ត ដូចជាផែនការយុទ្ធសាស្រ្តអភិវឌ្ឍន៍ជាតិ និងផែនការសកម្មភាពអភិបាលកិច្ចនានា។រដ្ឋបាលសាធារណៈសព្វថ្ងៃ ត្រូវធ្វើកំណែទម្រង់ឱ្យកាន់តែស៊ីជម្រៅថែមទៀត ដើម្បីប្រែក្លាយខ្លួនឱ្យទៅជា អ្នកផ្តល់សេវាដ៏មានប្រសិទ្ធភាព និងជាដៃគូអភិវឌ្ឍន៍ ដែលអាចទុកចិត្តបាន សំដៅ "បំរើប្រជាពលរដ្ឋឱ្យកាន់តែល្អប្រសើរឡើង"។

ការអនុវត្តប្រព័ន្ធរដ្ឋបាលសាធារណៈឱ្យជោគជ័យ គឺតម្រូវឱ្យមាននូវការពង្រឹងសមត្ថភាពគ្រប់ក្រសួងស្ថាប័ន ឱ្យមានភាពជាម្ចាស់ និងមនសិការខ្ពស់ចំពោះការងារ។ តាមរយៈ គោលនយោបាយស្តីពី ការផ្តល់សេវាសាធារណៈ ឆ្នាំ២០០៦ រដ្ឋបាលសាធារណៈត្រូវមានលក្ខណៈសម្បត្តិសំខាន់ៗ៤ដូចជា៖ ទឹកចិត្ត បំរើការងារមោះមុត ៖ រដ្ឋបាលសាធារណៈដែលមោះមុតក្នុងការងារ និងមានការលើកកម្ពស់ទឹកចិត្តការងាររបស់មន្ត្រីរាជការ។ ភក្តីភាព ៖ រដ្ឋបាលសាធារណៈដែលជាសេនាធិការឱ្យរាជរដ្ឋាភិបាល និងស្ថាប័នរដ្ឋ ត្រូវមានភក្តីភាពចំពោះរដ្ឋ និងប្រជាពលរដ្ឋ។ ផ្តោតលើសេវា ៖ រដ្ឋបាលសាធារណៈត្រូវប្រែក្លាយខ្លួនពី "អ្នកគ្រប់គ្រង" ទៅជា "អ្នកផ្តល់សេវា" គួរជាទីគោរព និងមានភាពត្រឹមត្រូវក្នុងការបំរើ និងឆ្លើយតបទៅនឹងតម្រូវការជាក់ស្តែងរបស់ប្រជាពលរដ្ឋ។ សីលធម៌វិជ្ជាជីវៈ ៖ រដ្ឋបាលសាធារណៈត្រូវបំពេញភារកិច្ចរបស់ខ្លួនប្រកបដោយតម្លាភាពសមត្ថភាព និងប្រសិទ្ធភាព។ ផ្អែកទៅលើលក្ខណៈសម្បត្តិសំខាន់ៗទាំង៤នេះ ទើបរាជរដ្ឋាភិបាលបាន អនុម័តកម្មវិធីកំណែទម្រង់រដ្ឋបាលសាធារណៈ ដែលជាចំនុចស្នូលនៅក្នុងយុទ្ធសាស្ត្រចតុកោណរបស់រាជរដ្ឋាភិបាល។នៅក្នុងរចនាសម្ព័ន្ធប្រជាធិបតេយ្យបានកែលម្អការផ្តល់នូវសេវាសាធារណៈឱ្យមកកៀកជិតប្រជាពលរដ្ឋ ផ្អែកលើយុទ្ធសាស្ត្រចតុកោណចំណុចស្នូលនៃយុទ្ធសាស្ត្រនេះគឺ ការកាត់បន្ថយនូវបញ្ហានានាដែលពាក់ព័ន្ធនឹងអភិបាលកិច្ចល្អ។ មកដល់បច្ចុប្បន្ននេះ ក្រោយពីការតែងតាំងសមាសភាពរាជរដ្ឋាភិបាលថ្មីក្នុងនីតិកាលទី៧ នៃរដ្ឋសភា បានដាក់ចេញនូវយុទ្ធសាស្ត្របញ្ចកោណ ដំណាក់កាលទី១ ដែលក្នុងនោះបានដាក់ចេញនូវភាពចាំបាច់ក្នុងការរៀបចំយុទ្ធសាស្ត្របញ្ចកោណ ដោយយោងលើភាពចាំបាច់នៅក្នុងទិដ្ឋភាពមួយក្នុងចំណោម ៥ គឺភាពចាំបាច់ក្នុងការបន្តកែទម្រង់ស្ថាប័ន និងអភិបាលកិច្ចឱ្យសម្រេចបាននូវរដ្ឋបាលសាធារណៈមួយដែលមានសមត្ថភាពខ្ពស់, ខ្លាំង, វៃឆ្លាត និងស្អាតស្អំ ហើយបំពេញការងារនៅក្នុង "ជវភាពនៃប្រព័ន្ធតួអង្គតែមួយ" ព្រមទាំងធានាបាននូវប្រសិទ្ធភាពខ្ពស់ នៅក្នុងគ្រប់ទិដ្ឋភាពនៃកិច្ចសហប្រតិបត្តិការរបស់ខ្លួន, ទាំងការដឹកនាំ, ការសម្របសម្រួល, ការត្រួតពិនិត្យ និងការវាយតម្លៃលើការអនុវត្តគោលនយោបាយ និងយុទ្ធសាស្ត្រនានា ក្នុងបរិការណ៍នៃការវិវត្តសភាពការណ៍សង្គម-សេដ្ឋកិច្ច, ទាំងក្នុង និងក្រៅប្រទេស។ មូលដ្ឋាន របស់រាជរដ្ឋភិបាល សម្រេចកំណត់យកគោលដៅយុទ្ធសាស្ត្រទី ៤ គឺការបន្តពង្រឹងសមត្ថភាព អភិបាលកិច្ច និងលើកកម្ពស់គុណភាពស្ថាប័ន ទាំងថ្នាក់ជាតិ និងថ្នាក់ក្រោមជាតិ ដើម្បីធានាឱ្យបាននូវប្រសិទ្ធភាពនៃសេវាសាធារណៈ បន្តពង្រឹងអភិបាលកិច្ចកិច្ចវិស័យឯកជន, និងបន្តកិច្ចប្រឹងប្រែងលើកកម្ពស់បរិកាសអំណោយផល សម្រាប់ធុរកិច្ច, ការវិនិយោគ និងពាណិជ្ជកម្ម។

ការផ្តោតសំខាន់ទៅលើការផ្តល់សេវាសាធារណៈ គឺជាការធានាទៅលើការបំពេញសេវាជូនទៅកាន់ប្រជាពលរដ្ឋក្នុងនាមជារាជរដ្ឋាភិបាលដែលមានអភិបាលកិច្ចល្អ។ ការយកចិត្តទុកដាក់មួយនេះ មានគោលដៅនូវក្នុងការផ្តល់នូវភាពងាយស្រួលជូនទៅកាន់អ្នកដែលមកទទួលសេវា ទាំងគុណភាព អកប្បកិរិយា និងឥរិយាបថ របស់មន្ត្រីទៅដល់អ្នកប្រើប្រាស់ ជាពិសេសគឺការអនុវត្តការងារប្រកបដោយតម្លាភាព និងការបំពេញសេវាឱ្យទាន់ពេលវេលាទៅកាន់អ្នកប្រើប្រាស់សេវា ដែលមានការប្តេជ្ញាចិត្តខ្ពស់ទៅលើការបំរើប្រជាពលរដ្ឋ ឱ្យកាន់តែមានភាពប្រសើរឡើងទ្វេដង។ ការប្តេជ្ញាចិត្តដ៏មុតមាំរបស់រាជរដ្ឋាភិបាល នៅក្នុងខែមិថុនា ឆ្នាំ២០០៣ បានដាក់ចេញនូវសេចក្តីសម្រេចក្នុងការសាកល្បងបង្កើត

រដ្ឋបាលស្រុកគំរូ តាមរយៈការបង្កើតឱ្យមានការិយាល័យច្រកចេញចូលតែមួយនៅស្រុក សៀមរាប នៃខេត្តសៀមរាប និងស្រុកបាត់ដំបង នៃខេត្តបាត់ដំបង។ ក្រោយពីការសាកល្បងទទួលបានលទ្ធផលវិជ្ជមាន ក្រសួងមហាផ្ទៃបានបន្តស្វែងរកការគាំទ្រនិងពង្រីកគម្រោងសាកល្បងនេះ ទៅយ៉ាងតិចមួយក្នុងក្រុង ស្រុក ខណ្ឌនៃខេត្ត ក្រុងទាំង២២។

១.២ ការថ្លែងបញ្ហា

រាជរដ្ឋាភិបាល គឺជាអ្នកដែលផ្តល់សេវាសាធារណៈទៅកាន់ប្រជាជននៅក្នុងគោលដៅដើម្បីបម្រើផលប្រយោជន៍សាធារណៈ តាមរយៈការផ្តល់សេវាដែលប្រកបទៅដោយភាពងាយស្រួល គណ- នេយ្យភាពនិង ការយកចិត្តទុកដាក់ទៅកាន់ប្រជាជន។ ការរៀបចំរដ្ឋបាលដែនដីគឺជាភារកិច្ចដ៏ចម្បង និងមានសារៈសំខាន់បំផុតដែលថ្នាក់ដឹកនាំរដ្ឋទូទាំងពិភពលោក ត្រូវតែផ្តោតការយកចិត្តទុកដាក់ ដើម្បីធ្វើយ៉ាងណា ជានាឱ្យបាននូវការអភិវឌ្ឍមួយប្រកប ដោយសមភាព យុត្តិធម៌ និរន្តរភាព និងភាពសុខដុមរមនា។ ការលើកកម្ពស់នៃការផ្តល់សេវាសាធារណៈ គឺជារឿងដ៏សំខាន់សម្រាប់រាជរដ្ឋាភិបាលកម្ពុជា ក្នុងគោលបំណងដើម្បីឱ្យសម្រេចបានទៅតាមការត្រូវការ និងពង្រឹងទំនុកចិត្តពីប្រជាពលរដ្ឋ។ តាមរយៈការអនុម័តនូវគោលនយោបាយស្តីពី ការផ្តល់សេវាសាធារណៈ នាថ្ងៃទី០៥ ខែឧសភា ឆ្នាំ២០០៦ បានកំណត់អំពីគោលដៅជាយុទ្ធសាស្ត្ររបស់រាជរដ្ឋាភិបាល "បំរើប្រជាពលរដ្ឋឱ្យ កាន់តែប្រសើរឡើង" ដែលបង្ហាញឱ្យឃើញពីគោលដៅយកចិត្តទុកដាក់ពីរាជរដ្ឋាភិបាលចំនួន៥ ដូចជា ការផ្តល់ភាពងាយស្រួលក្នុងការទទួលសេវាទៅប្រើប្រាស់ ការផ្តោតទៅលើតម្រូវការជាក់ស្តែង ការផ្តល់ សេវាឱ្យចំទីកន្លែង មានតម្លាភាព និងការទទួលខុសត្រូវ គុណភាព និងប្រសិទ្ធិភាពសេវា។ ទន្ទឹមនឹងនេះ រាជរដ្ឋាភិបាលក៏ត្រូវតែបន្តនូវការកែលម្អការផ្តល់សេវាសាធារណៈនេះឱ្យកាន់តែមានប្រសិទ្ធិដើម្បីឆ្លើយតប ទៅនឹងតម្រូវការ និងខិតទៅកាន់តែជិតជាមួយប្រជាពលរដ្ឋ។

ដើម្បីធ្វើឱ្យការកែលម្អនៃការផ្តល់សេវាសាធារណៈ និងលើកកម្ពស់អភិបាលកិច្ចល្អ រាជរដ្ឋាភិបាល បានធ្វើនូវសេចក្តីសម្រេច លេខ១២ សសរ ចុះថ្ងៃទី៣០ ខែមិថុនា ឆ្នាំ២០០៩ ស្តីពីការបង្កើតការិយាល័យច្រកចេញចូលតែមួយនៅបណ្តាក្រុង ស្រុក ខណ្ឌ។ ជាមួយគ្នានេះប្រជាពលរដ្ឋដែលជាអ្នកដែលប្រើប្រាស់ និងទទួលសេវា កម្មក៏ត្រូវតែមានការយល់ដឹង និងការចូលរួមសហការជាមួយនិងរាជរដ្ឋាភិបាលដើម្បីធ្វើយ៉ាងណាឱ្យសេវា សាធារណៈប្រកបដោយគុណភាពខ្ពស់។ ការស្វែងយល់អំពីកម្រិតនៃការយល់ដឹងរបស់ប្រជាពលរដ្ឋក៏ជាការចូលរួមចំណែកដ៏សំខាន់ នៅក្នុងការជំរុញឱ្យមានការយល់ដឹងអំពី ការអនុវត្ត និងដំណើរការនៅ ក្នុង ការផ្តល់នូវសេវាសាធារណៈដើម្បីធ្វើឱ្យកាន់តែមានភាពប្រសើរឡើង។ ជាងនេះទៅទៀតការស្រាវជ្រាវអំពី តម្រូវការនិងការពេញចិត្តពីប្រជាពលរដ្ឋក៏ជាការចូលរួមចំណែកនៅក្នុងការលើកកម្ពស់នៃការផ្តល់សេវា សាធារណៈ នៅច្រកចេញចូលតែមួយផងដែរ។ តួយ៉ាងប្រសិនបើមានការពេញចិត្តពីប្រជាពលរដ្ឋនោះ សម្តែងឱ្យឃើញថា ការបំពេញនូវតួនាទី និងការផ្តល់សេវាសាធារណៈគឺពិតបានឆ្លើយតបទៅនឹងការចង់ បានពីប្រជាពលរដ្ឋដូចទៅតាមគោលដៅដែលរាជរដ្ឋាភិបាលបានរំពឹងទុក។

សេចក្តីថ្លែងការណ៍បញ្ហានៅកម្ពុជាអំពីសេវាច្រកចេញចូលតែមួយ សំដៅលើការលំបាកក្នុងការអនុវត្តសេវាបង្អួចតែមួយ ដែលជាគោលគំនិតដែលភ្នាក់ងារ និងស្ថាប័នរដ្ឋាភិបាលទាំងអស់ផ្តល់ចំណុចតែមួយសម្រាប់ប្រជាពលរដ្ឋក្នុងការទទួលបានសេវាផ្សេងៗរបស់រដ្ឋាភិបាល។ គោលគំនិតនេះគឺសំដៅកាត់បន្ថយការិយាធិបតេយ្យក្រហម បង្កើនតម្លាភាព និងបង្កើនប្រសិទ្ធភាព។ យោងតាមការសិក្សាការអនុវត្តសេវាកម្មច្រកចេញចូលតែមួយនៅកម្ពុជា ប្រឈមមុខនឹងបញ្ហាជាច្រើនរួមមាន កង្វះការសម្របសម្រួលក្នុងចំណោមភ្នាក់ងាររដ្ឋាភិបាល ហេដ្ឋារចនាសម្ព័ន្ធ និងបច្ចេកវិទ្យាមិនគ្រប់គ្រាន់ ការបណ្តុះបណ្តាលមិនគ្រប់គ្រាន់ និងការកសាងសមត្ថភាពបុគ្គលិក ការយល់ដឹងជាសាធារណៈមានកម្រិត និងការយល់ដឹងអំពីគោលគំនិត អំពើពុករលួយ និងការិយាធិបតេយ្យ ការសិក្សានេះបានគូសបញ្ជាក់ថា រដ្ឋាភិបាលកម្ពុជាបាននិងកំពុងអនុវត្តគំនិតផ្តួចផ្តើម. សេវាកម្មច្រកចេញចូលតែមួយ ប៉ុន្តែកិច្ចខិតខំប្រឹងប្រែងទាំងនេះត្រូវបានរារាំងដោយបញ្ហាប្រឈមដែលបានរៀបរាប់ខាងលើ (Sok et al., 2020)។ កិច្ចដំណើរការនៃយន្តការច្រកចេញចូលតែមួយនៅរដ្ឋបាលថ្នាក់ក្រោមជាតិ អាចអនុវត្តបានដោយជោគជ័យស្របតាមគោលការណ៍ និងនីតិវិធីជាធរមាន គឺមានគន្លឹះសំខាន់ៗអាស្រ័យលើភាពពេញចិត្តរបស់ប្រជាពលរដ្ឋ ដូច្នេះដើម្បីពិនិត្យមើលទៅលើកម្រិតនៃការអនុវត្តការងារត្រូវបានឆ្លើយតបនឹងភាពពេញចិត្តរបស់ប្រជាពលរដ្ឋទៅលើ យន្តការនៃការផ្តល់សេវាតាមបច្ចេកទេសសាមញ្ញ ខ្លី ការសិក្សាស្រាវជ្រាវតម្រូវឱ្យមានការឆ្លើយត្រលប់ពីប្រជាពលរដ្ឋផ្ទាល់ ក្នុងគោលបំណងទទួលបាននូវតម្រូវការពិតប្រាកដស្របទៅនឹងគោលការណ៍នៃអភិបាលកិច្ចល្អ វឌ្ឍនភាពការងារ នៃគោលនយោបាយរបស់រាជរដ្ឋាភិបាល និងការអភិវឌ្ឍន៍សម្រាប់ពេលអនាគត។

១.៣ សំនួរស្រាវជ្រាវ

- តើអ្វីជាកត្តាសំខាន់នៃគុណភាពសេវាសាធារណៈទៅលើភាពពេញចិត្តរបស់ពលរដ្ឋចំពោះច្រកចេញចូលតែមួយនៅខណ្ឌឫស្សីកែវ ?
- តើអ្វីជាយន្តការនៃការផ្តល់គុណភាពសេវានៅច្រកចេញចូលតែមួយដែលមានស្រាប់នៅខណ្ឌឫស្សីកែវ ?
- តើពលរដ្ឋពេញចិត្តចំពោះការផ្តល់គុណភាពសេវានៅច្រកចេញចូលតែមួយក្នុងខណ្ឌឫស្សីកែវកម្រិតណា?

១.៤ គោលបំណងនៃកម្មសិក្សាស្រាវជ្រាវ

ការសិក្សាស្រាវជ្រាវមានគោលបំណងដូចខាងក្រោម៖

- សិក្សាកត្តាសំខាន់នៃគុណភាពសេវាសេធារណៈទៅលើភាពពេញចិត្តរបស់ពលរដ្ឋចំពោះច្រកចេញចូលតែមួយ នៅខណ្ឌឫស្សីកែវ ។
- សិក្សាពីយន្តការនៃការផ្តល់គុណភាពសេវានៅច្រកចេញចូលតែមួយដែលមានស្រាប់នៅខណ្ឌឫស្សីកែវ ។
- វាយតម្លៃភាពពេញចិត្តរបស់ពលរដ្ឋចំពោះការផ្តល់គុណភាពសេវានៅច្រកចេញចូលតែមួយក្នុងខណ្ឌឫស្សីកែវ ។
- ទាញសេចក្តីសន្និដ្ឋាននិងលទ្ធផលនៃការសិក្សា ។

១.៥. សារៈសំខាន់នៃការស្រាវជ្រាវ

ការិយាល័យច្រកចេញចូលតែមួយ បានដើរតួយ៉ាងសំខាន់នៅក្នុងការផ្ដល់សេវាសាធារណៈទៅកាន់ប្រជាពលរដ្ឋនៅក្នុងមូលដ្ឋានរបស់ខ្លួន។ ការបង្កើតនូវការិយាល័យច្រកចេញចូលតែមួយគឺដើម្បីធានាឱ្យមានប្រសិទ្ធភាព នឹងការផ្ដល់ភាពងាយស្រួលប្រកបដោយតម្លាភាពជូនទៅកាន់អ្នកដែលប្រើប្រាស់សេវា។ រាជរដ្ឋាភិបាលបានគិតគូរពីការលើកម្ពស់ការផ្ដល់សេវាសាធារណៈឱ្យកាន់តែមានភាពប្រសើរឡើង ដើម្បីធានាបានថាទទួលបានការពេញចិត្ត និងតម្រូវការយ៉ាងពិតប្រាដកពីប្រជាពលរដ្ឋ។ ការផ្ដល់សេវាសាធារណៈមួយដែលមានប្រសិទ្ធភាព គឺអាស្រ័យទៅលើសេវា និងតម្លៃ និងឥរិយាបថរបស់មន្ត្រី ព្រមទាំងតម្លាភាពនិងការជឿទុកចិត្តបាន ដូចនេះហើយបានជាការសិក្សាស្រាវជ្រាវនេះនឹងពង្រីកការយល់ដឹង ទៅលើគុណភាពសេវាសា-ធារណៈពីការិយាល័យច្រកចេញចូលតែមួយឱ្យកាន់តែមានភាពទូលំលាយ ជាពិសេសទាក់ទងទៅនឹងភាពពេញចិត្តរបស់ប្រជាពលរដ្ឋមកកាន់ការិយាល័យច្រកចេញចូលតែមួយ ក្នុងគោលដៅប្រាកដថា ការដាក់ចេញនូវគោលការណ៍យុទ្ធសាស្ត្រ គោលនយោបាយពិតជាបានឆ្លើយតបទៅនឹងតម្រូវការរបស់អ្នកប្រើប្រាស់សេវាឬយ៉ាងណា។ ការសិក្សាស្រាវជ្រាវនឹងឆ្លុះបង្ហាញពីការកំណត់អត្តសញ្ញាណនៃគុណភាពសេវានិងភាពពេញចិត្តរបស់ពលរដ្ឋនៅច្រកចេញចូលតែមួយនៅខណ្ឌឫស្សីកែវ ព្រមទាំងការវាយតម្លៃភាពពេញចិត្តរបស់ពលរដ្ឋមកលើការប្រសិទ្ធភាពការងារ។ លទ្ធផលដែលទទួលបាននឹងយកទៅវិភាគលើគោលនយោបាយនិងយុទ្ធសាស្ត្រនៃការផ្ដល់គុណភាពសេវានៅច្រកចេញចូលតែមួយ ដែលមានស្រាប់ក្នុងគោលបំណងធ្វើឱ្យសេវាសាធារណៈកាន់តែមានភាពប្រសើរឡើង និងការវិភាគផលប៉ះពាល់នៃគុណភាពសេវាទៅលើភាពពេញចិត្តរបស់ពលរដ្ឋ។

បច្ចុប្បន្នកំណើនប្រជាជនកាន់តែមានការកើនឡើង ដូច្នេះតម្រូវការនៃការប្រើប្រាស់សេវារដ្ឋបាលសាធារណៈក៏កើនឡើងផងដែរ។ ដូចនេះការផ្ដោតគុណភាពសេវាសា-ធារណៈគឺជារឿងដ៏ចាំបាច់ដើម្បីធានាឱ្យបាននូវប្រសិទ្ធភាព គុណភាព និងភាពងាយស្រួលជូនដល់ប្រជាពលរដ្ឋ ឬអ្នកទទួលសេវា។ បន្ថែមពីនេះការស្រាវជ្រាវនឹងបកស្រាយនូវការពិតទាំងចំនុចវិជ្ជមាន និងអវិជ្ជមានដែលអាចកើតមានឡើងជាញឹកញាប់ទាក់ទងនឹងក្រមសីលធម៌របស់មន្ត្រី និងរបៀបរបបនៃការអនុវត្តការងារ រួមទាំងប្រសិទ្ធភាពដែលប្រជាពលរដ្ឋជួបប្រទះ នាអំឡុងពេលការទៅទទួលសេវារដ្ឋបាលសាធារណៈពីការិយាល័យច្រកចេញចូលតែមួយនៅក្នុងមូលដ្ឋានរបស់ខ្លួន។

ការសិក្សាពីភាពពេញចិត្តរបស់ប្រជាពលរដ្ឋទៅលើការិយាល័យច្រកចេញចូលតែមួយនឹងពង្រីកចំនេះដឹងនៃរដ្ឋបាលសាធារណៈ ដែលក្នុងនោះអ្នកសិក្សានឹងទទួលបានការយល់ដឹងពីការរៀបចំនីតិវិធីនៃការដំណើរការងារ និងរចនាសម្ព័ន្ធទាំងមូលរបស់ការិយាល័យច្រកចេញចូលតែមួយ។ សរុបមកការស្រាវជ្រាវ គឺពិតជាការពង្រឹងនូវសមត្ថ-ភាពរបស់អ្នកសិក្សា រួមទាំងសារធារណជនដែលចង់ស្វែងយល់ពីផ្នែករដ្ឋបាលសាធារណៈ ដោយផ្ដល់ជាប្រយោជន៍ទាំងពុទ្ធិចំណេះដឹងបន្ថែម និងអាចជួយទៅដល់ការរៀបចំគោលនយោបាយ ឬយុទ្ធសាស្ត្រនៃសេវារដ្ឋបាលសា

ជារណៈនៅក្នុងប្រទេសកាន់តែមានភាពជឿនលឿន នឹងប្រសើរឡើងដើម្បីឆ្លើយតបឱ្យទាន់និងបរិបទទំនើបនាពេលបច្ចុប្បន្ន។

១.៦. ទំហំ និងដែនកំណត់នៃការស្រាវជ្រាវ

ការសិក្សាស្រាវជ្រាវអំពី "សិក្សាអំពីភាពពេញចិត្តរបស់ប្រជាពលរដ្ឋទៅលើការិយាល័យច្រកចេញចូលតែមួយ" គឺផ្តោតទៅលើការពេញចិត្តដែលទទួលបានពីប្រជាពលរដ្ឋ ទៅកាន់ឥរិយាបថ ការអនុវត្តការងាររបស់មន្ត្រី គ្រឿងបរិក្ខារ និងតម្លាភាព ប្រសិទ្ធភាព ពេលវេលា និងតម្លៃនៃសេវារដ្ឋបាលនៃការិយាល័យក្នុងមូលដ្ឋានខ្លួនរស់នៅ។ ការសិក្សាបច្ចុប្បន្នកំណត់ និងវាយតម្លៃសក្តានុពលនៃការពេញចិត្ត របស់ប្រជាពលរដ្ឋចំពោះការិយាល័យច្រកចេញចូលតែមួយក្នុងខណ្ឌឫស្សីកែវ។ ដើម្បីឱ្យការស្រាវជ្រាវកាន់តែមានភាពស៊ីជម្រៅ ការស្រាវជ្រាវត្រូវស្វែងរកទិន្នន័យដើម្បីវិភាគពីភាពពេញចិត្តរបស់ប្រជាពលរដ្ឋមកកាន់ការិយាល័យច្រកចេញចូលតែមួយ ព្រមទាំងការពិនិត្យទៅលើយុទ្ធសាស្ត្រ និងគោលនយោបាយដែលមានស្រាប់របស់រាជរដ្ឋាភិបាល។ តួយ៉ាងការស្រាវជ្រាវគឺគ្មានដែនកំណត់ទេ ដូច្នេះខាងបង្ហាញខាងក្រោមនឹងកំណត់ជាដែនកំណត់នៃការស្រាវជ្រាវមួយនេះ។

- កំណត់អត្តសញ្ញាណ និងវាយតម្លៃសក្តានុពលនៃភាពពេញចិត្តរបស់ប្រជាពលរដ្ឋទៅលើការិយាល័យច្រកចេញចូលតែមួយនៅខណ្ឌឫស្សីកែវ។
- វាយតម្លៃប្រសិទ្ធភាពនៃការអនុវត្ត និងឥរិយាបថរបស់មន្ត្រី និងគ្រឿងបរិក្ខារ តម្លាភាព ប្រសិទ្ធភាព ពេលវេលា និងតម្លៃនៃសេវានៅការិយាល័យច្រកចេញចូលតែមួយនៅខណ្ឌឫស្សីកែវ។
- សិក្សាយុទ្ធសាស្ត្រនិងគោលនយោបាយដែលមានស្រាប់ការសិក្សាពេលបច្ចុប្បន្ន និងដើម្បីកែសម្រួលនាពេលអនាគត។ ដោយក្នុងនោះគឺផ្តោតទៅលើយន្តការច្រកចេញចូលតែមួយ។
- វិភាគអំពីបញ្ហាប្រឈមដែលអាចកើតមានឡើងពីការពេញចិត្តនិងការអនុវត្តការងារដែលអាចកើតមានឡើង។

ការសិក្សាស្រាវជ្រាវពិតណាស់គឺគ្មានដែនកំណត់នោះទេ ដូចនេះការសិក្សានឹងត្រូវការខិតខំអោយអស់ពីលទ្ធភាពដើម្បីប្រមូលយកព័ត៌មាន និងទិន្នន័យពាក់ព័ន្ធសំខាន់ៗតាមការរំពឹងទុក។ ជាចុងក្រោយដើម្បីវិភាគទិន្នន័យបឋម ការសិក្សាស្រាវជ្រាវបានកំណត់ទំហំសំណាកអ្នកឆ្លើយតប និង ការវិភាគផ្អែកលើរូបមន្តទំហំសំណាកតាមស្ថិតិចំនួនសាកលដោយជ្រើសយកភាពលម្អៀង ៥%។

១.៧.គម្រោងនៃការសិក្សា

ជំពូកទី១ ៖ គោលបំណងនៃជំពូកនេះគឺជាការបង្ហាញអំពីលំនាំនៃការស្រាវជ្រាវ បញ្ហានៃការចាប់ផ្តើមការស្រាវជ្រាវ សំណួរស្រាវជ្រាវ គោលបំណងស្រាវជ្រាវ សារៈសំខាន់នៃការសិក្សានៃការស្រាវជ្រាវ ទំហំ និងដែនកំណត់នៃការស្រាវជ្រាវ សម្មតិកម្ម និងគម្រោងនៃការសិក្សា ទាក់ទង

ជាមួយនិងប្រធានបទ សិក្សាពីភាពពេញចិត្តរបស់ប្រជាពលរដ្ឋទៅលើការការិយាល័យច្រកចេញចូលតែមួយខណ្ឌឫស្សីកែវ។

ជំពូកទី២ ៖ គោលបំណងនៃជំពូកបច្ចុប្បន្ននេះ គឺដើម្បីពិនិត្យឡើងវិញនូវទ្រឹស្តីដែលទាក់ទង នឹងប្រធានបទនៃការស្រាវជ្រាវ។ ចំពោះគោលបំណងនៃជំពូកត្រូវបានបែងចែកជាបីផ្នែក ទី១ រំលឹកទ្រឹស្តីទស្សនទាន ទាក់ទងនឹងនិយមន័យនៃពាក្យគន្លឹះ សំខាន់ៗទាក់ទងនឹងគុណភាពសេវាសាធារណៈ សំដៅទៅរកភាពពេញចិត្តរបស់ប្រជាពលរដ្ឋ និងកត្តាដែលនាំឱ្យ មានភាពរីកចម្រើននៃ គុណភាពសេវាសាធារណៈជូនប្រជាពលរដ្ឋ ។

ជំពូកទី៣៖ នៅក្នុងជំពូកនេះ គឺជាការសិក្សាទៅលើយុទ្ធសាស្ត្រ និងយន្តការនៃការិយាល័យច្រកចេញចូលតែមួយដែលមានស្រាប់នៅក្នុងខណ្ឌឫស្សីកែវ។ ក្នុងជំពូកដដែលនេះត្រូវបានបែងចែកចេញជា ៦ផ្នែកសំខាន់។ ផ្នែកទី១ សេវាសាធារណៈ និងសារៈសំខាន់នៃការបង្កើតការិយាល័យច្រកចេញចូលតែមួយ។ ផ្នែកទី២ ទិដ្ឋភាពទូទៅនៃការិយាល័យច្រកចេញចូលតែមួយ។ ផ្នែកទី៣ និយមន័យការិយាល័យច្រកចេញចូលតែមួ។ ផ្នែកទី៤ គោលបំណងនៃការិយាល័យច្រកចេញចូលតែមួយ។ ផ្នែកទី៥ តួអង្គសំខាន់ៗក្នុងការិយាល័យច្រកចេញចូលតែមួយ។ ផ្នែកទី៦ ការផ្តល់សេវាសាធារណៈនៃការិយាល័យច្រកចេញចូលតែមួយ។

ជំពូកទី៤ ៖ គោលបំណងនៃជំពូកនេះគឺដើម្បីពន្យល់ពីវិធីសាស្ត្រស្រាវជ្រាវដែលត្រូវបានប្រើក្នុងការសិក្សា បច្ចុប្បន្ន។ សម្រាប់គោលបំណងនៃជំពូកនេះត្រូវបានបែងចែកជា ៤ ផ្នែក។ ផ្នែកទី១ ការកំណត់ ទំហំសំណាក និងបច្ចេកទេសជ្រើសរើសសំណាក ផ្នែកទី២ ប្រភេទ និងប្រភពទិន្នន័យ ផ្នែកទី៣ ឧបករណ៍ ក្នុងការវិភាគទិន្នន័យ ផ្នែកទី ៤ នីតិវិធីនៃការប្រមូល ទិន្នន័យ នៅផ្នែកទី៥ បរិយាយ និងការគណនា ពីភាពទុកចិត្តនៃកម្រងសំណួរ និងផ្នែកចុងក្រោយជាសេចក្តីសន្និដ្ឋាន។

ជំពូកទី៥ ៖ គោលបំណងនៅក្នុងជំពូកនេះ គឺដើម្បីធ្វើការវិភាគទៅលើទិន្ន័យដែលបានប្រមូលពីប្រជាពលរដ្ឋដែលរស់នៅក្នុងខណ្ឌឫស្សីកែវ។ ដោយជំពូកនេះត្រូវបានបែងចែកចេញជា ៣ផ្នែកសំខាន់ៗ។ ផ្នែកទី១ វិភាគពីអត្តសញ្ញាណអ្នកឆ្លើយតប, ផ្នែកទី២ វង្វាស់វិភាគតាម Regression ដើម្បីកំណត់ទំនាក់ទំនងរបស់ អថេរមិនឯករាជ្យនិងអថេរឯករាជ្យ និងចុងក្រោយជាការបកស្រាយលទ្ធផល។

ជំពូកទី៦ ៖ ជំពូកនេះនឹងផ្តោតទៅលើការសង្ខេបដើម្បីការកំណត់នូវចំណុចសំខាន់ៗនៃការផ្តល់សេវាសាធារណៈនៅក្នុងការិយាល័យច្រកចេញចូលតែមួយ និងការបង្ហាញពីផលប៉ះពាល់នៃការអនុវត្តការងាររបស់មន្ត្រី ដើម្បីការស្រាវជ្រាវ និងការសន្និដ្ឋាន។ ជំពូកដដែលនេះ ត្រូវបានបែងចែកជា៣ផ្នែកតូចៗ ដូចជា៖ ផ្នែកទី១ ការសង្ខេបលទ្ធផល ផ្នែកទី២ សេចក្តីសន្និដ្ឋាន និងអនុសាសន៍ ផ្នែកទី៣ ការស្រាវជ្រាវនាអនាគត។

ជំពូកទី២

ការរំលឹកទ្រឹស្តី

២.១ សេចក្តីផ្តើម

គោលបំណងនៃជំពូកបច្ចុប្បន្ននេះ គឺដើម្បីពិនិត្យឡើងវិញនូវទ្រឹស្តីដែលទាក់ទង នឹងប្រធានបទនៃការស្រាវជ្រាវ។ ចំពោះគោលបំណងនៃជំពូកត្រូវបានបែងចែកជាបីផ្នែក ទី១ រំលឹកទ្រឹស្តីទស្សនទាន ទាក់ទងនឹងនិយមន័យនៃពាក្យគន្លឹះ សំខាន់ៗទាក់ទងនឹងគុណភាពសេវាសាធារណៈ សំដៅទៅរកភាពពេញចិត្តរបស់ប្រជាពលរដ្ឋ និងកត្តាដែលនាំឱ្យ មានភាពរីកចម្រើននៃ គុណភាពសេវាសាធារណៈជូនប្រជាពលរដ្ឋ ។ នៅក្នុងទ្រឹស្តីដែលមានលក្ខណៈជាក់ស្តែង ការសិក្សាផ្តោតលើតថភាពនៃគុណភាពសេវា សាធារណៈ ដែលបានចូលរួមចំណែកក្នុងការអភិវឌ្ឍភាពពេញចិត្តរបស់ប្រជាពលរដ្ឋ នៅក្នុងការិយាល័យច្រកចេញចូលតែ មួយនៅក្នុងខណ្ឌឫស្សីកែវ ។

២.២ ពាក្យគន្លឹះ និងនិយមន័យ

ការពេញចិត្តរបស់ប្រជាពលរដ្ឋទៅលើសេវាសាធារណៈ គឺជាការបង្ហាញអំពីគុណភាពនៃការបម្រើ ប្រជាពលរដ្ឋបានល្អ សមស្របទៅនឹងអភិបាលកិច្ចល្អ។ ដើម្បីធ្វើឱ្យការបំពេញសេវាសាធារណៈនេះ ឱ្យកាន់តែប្រសើរឡើងទើបមានការបង្កើតនូវការិយាល័យច្រកចេញចូលតែមួយក្នុងគោលបំណង ដើម្បី លើកម្ពស់ដល់ការធ្វើអភិបាលកិច្ចល្អ ការកែលម្អនូវក្នុងការផ្តល់សេវាផ្នែករដ្ឋបាលធ្វើយ៉ាងណាឱ្យមាន ការលុបបំបាត់អំពើពុករលួយ និងទទួលបានការទុកចិត្តពីប្រជាពលរដ្ឋព្រមទាំងបង្វិតរដ្ឋបាលទៅកាន់តែជិតស្និតជាមួយប្រជាពលរដ្ឋ (ក្រសួងមហាផ្ទៃ)។ ការិយាល័យច្រកចេញចូលតែមួយគឺជា ន្លែងផ្តល់សេវារដ្ឋបាលដែល ប្រជាពលរដ្ឋត្រូវការចាំបាច់ ឱ្យបានទាន់ពេលវេលាមានតម្លាភាព និងតាមនីតិវិធីសាមញ្ញកន្លែងប្រមូល ផ្តុំសេវារដ្ឋបាល និងនីតិវិធីរដ្ឋបាលមួយចំនួននៅកន្លែងតែមួយកន្លែងដែលអតិថិជនមកទទួលទម្រង់ បែប បទ និងទទួលព័ត៌មានគ្រប់គ្រាន់ច្បាស់លាស់ស្តីពីការផ្តល់សេវារដ្ឋបាលផ្សេងៗ និងការបង់ថ្លៃសេវា ឬអាករផ្សេងៗកន្លែងផ្តល់លទ្ធផលសម្រេចជាផ្លូវការលើសេចក្តីស្នើសុំដល់ប្រជាពលរដ្ឋ។ ការបង្កើតនូវ ការិយាល័យច្រកចេញចូលតែមួយគឺមានគោលបំណងសំខាន់ដូចជា លើកកម្ពស់គោលការណ៍អ ភិបាលកិច្ចល្អ ការកែទម្រង់ប្រព័ន្ធរដ្ឋបាលដោយពង្រីកវិសាលភាពសេវាកម្មដែលផ្តល់ដោយរដ្ឋបាលក្រុង ស្រុក ខណ្ឌឱ្យបានទូលំទូលាយតាមរយៈការប្រមូលផ្តុំសេវាកម្មទាំងអស់ ក្នុងក្របខ័ណ្ឌសមត្ថកិច្ចរបស់ ក្រុង ស្រុក ខណ្ឌ ដែលត្រូវផ្តល់ជូនអតិថិជននៅកន្លែងតែមួយ។ កែលម្អការផ្តល់សេវារដ្ឋបាល កាត់បន្ថយ អំពើពុករលួយ និងបង្កើនការជឿទុកចិត្តពីប្រជាពលរដ្ឋមកលើប្រព័ន្ធរដ្ឋបាល។ លើកកម្ពស់ការចូលរួមរបស់ប្រជាពលរដ្ឋក្នុងការផ្តល់មតិយោបល់ និងការរិះគន់ស្ថាបនាដើម្បីកែលម្អការអនុវត្តលើប្រព័ន្ធរដ្ឋបាល។ បង្វិតរដ្ឋបាលឱ្យនៅកៀកជិតប្រជាពលរដ្ឋ បង្កភាពងាយស្រួលក្នុងការផ្តល់សេវាជូន

ប្រជាពលរដ្ឋឱ្យបានឆាប់រហ័ស ប្រកបដោយប្រសិទ្ធភាព គុណភាព តម្លាភាព ឆ្លើយតបទាន់ពេលវេលា ទៅនឹងសេចក្តីត្រូវការរបស់ប្រជាពលរដ្ឋ។

ការពង្រឹងចំពោះការផ្តល់សេវាឱ្យកាន់តែប្រសើរទៅកាន់ប្រជាពលរដ្ឋ ក៏ដូចជាការបង្កើតនូវយន្តការ ការិយាល័យច្រកចេញចូលតែមួយនេះគឺពិតជាធ្វើឱ្យមានការពេញចិត្តពីប្រជាពលរដ្ឋដោយសារតែប្រជាពលរដ្ឋទទួលបានភាពងាយស្រួល នៅពេលដែលខ្លួនទៅទទួលសេវាបានទាន់ពេលវេលា និងមានប្រសិទ្ធិភាព។ ទន្ទឹមនិងនេះលោកស្រី អ៊ីហ្គូណា ដូប្រាថា ប្រធានគ្រប់គ្រងធនាគារពិភពលោកប្រចាំប្រទេស កម្ពុជា បានថ្លែងនៅក្នុងសុន្ទរកថារបស់លោកស្រីថា ការចូលរួមយ៉ាងសកម្មពីតួអង្គសំខាន់ៗចំនួនបី គឺប្រជាពលរដ្ឋ អ្នកផ្តល់សេវាកម្ម និងអ្នកតាក់តែងគោលនយោបាយ គឺមានសារៈសំខាន់កែលម្អលើកកម្ពស់ គុណភាពនៃការផ្គត់ផ្គង់សេវាសាធារណៈ។ យោងទៅតាមលោក Kamurulzaman et al.,2018 បានសិក្សាទៅលើការអនុវត្តការងាររបស់មន្ត្រីបានបង្ហាញការឆ្លើយតបភាពពេញចិត្តរបស់ប្រជាពលរដ្ឋគឺអាស្រ័យទៅលើ ឥរិយាបថរបស់មន្ត្រីការអនុវត្តការងារ គ្រឿងបរិក្ខារ តម្លាភាព និងប្រសិទ្ធភាព និង តម្លៃនិងពេលវេលា ដែលជាកត្តានាំឱ្យមានភាពពេញចិត្តពីប្រជាពលរដ្ឋ។

ពាក្យគន្លឹះ	**អត្ថន័យ**	**ប្រភពដកស្រង់**
ភាពពេញចិត្ត	-ការពេញចិត្តរបស់ប្រជាពលរដ្ឋគឺជាមធ្យោបាយដ៏ពេញនិយមនៃការគ្រប់គ្រងការអនុវត្ត។ វាគួសបញ្ជាក់ពីទស្សនៈទូទៅថា ប្រជាពលរដ្ឋគឺជាអតិថិជនដែលមានការព្រួយបារម្ភអំពីគុណភាពនៃទំនិញ និងសេវាកម្មសាធារណៈ។ -ការពេញចិត្តរបស់ប្រជាពលរដ្ឋ ឬការពេញចិត្តជាសាធារណៈ សំដៅទៅលើរបៀបដែលប្រជាពលរដ្ឋវាយតម្លៃសេវារបស់រដ្ឋាភិបាលដោយផ្អែកលើការរំពឹងទុករបស់ពួកគេ។ វាគឺជារង្វាស់នៃកម្រិតដែលប្រជាពលរដ្ឋពេញចិត្តជាមួយនឹងគុណភាពនៃសេវា	B. K., Kim, K. J., & Tao, J. (2019). Managing for citizen satisfaction: Is good not enough? Journal of Public and Nonprofit Affairs, 5(1), 21-38.

	កម្មដែលផ្តល់ដោយរដ្ឋាភិបាល។	
សេវាសាធារណៈ	-រាល់សកម្មភាពទាំងឡាយដែលធ្វើឡើងដោយស្ថាប័នមានសមត្ថកិច្ច និងស្ថាប័នទទួលសមត្ថកិច្ច ក្នុងគោលដៅបម្រើផលប្រយោជន៍សាធារណៈ	គោលនយោបាយស្តីពីការផ្តល់សេវាសាធារណៈ ឆ្នាំ២០០៦
អភិបាលកិច្ចល្អ	ជាវិធីសាស្ត្រដែលរដ្ឋ ស្ថាប័ន អង្គភាព ប្រើប្រាស់ក្នុងការគ្រប់គ្រងសេដ្ឋកិច្ច សង្គមកិច្ច និងសន្តិសុខ ដើម្បីបម្រើផលប្រយោជន៍រួមរបស់ប្រជាពលរដ្ឋ។	ក្រសួងមហាផ្ទៃ អភិបាលកិច្ចល្អ ខែ តុលា ឆ្នាំ ២០១០
ឥរិយាបថរបស់មន្ត្រី	មន្ត្រីរាជការគឺជាមុខរបស់រដ្ឋាភិបាលណាមួយ។ អាកប្បកិរិយារបស់ពួកគេចំពោះពលរដ្ឋក្លាយជាការឆ្លុះបញ្ចាំងពីរដ្ឋ។ ការសម្រេចចិត្តផ្នែករដ្ឋបាលមានភាពស្មុគស្មាញកាន់តែខ្លាំងឡើងនាពេលបច្ចុប្បន្ននេះ ដោយការទទួលខុសត្រូវផ្ទុយគ្នាដែលដាក់សម្ពាធលើមន្ត្រីរាជការក្នុងទិសដៅផ្សេងគ្នា។ អាកប្បកិរិយាវិជ្ជមានត្រូវបានចាត់ទុកថាជាចរិតលក្ខណៈសំខាន់របស់មន្ត្រីរាជការ។	Mohit Sharma June 20 2021
ការអនុវត្តការងាររបស់មន្ត្រី	-មន្ត្រីរាជការធ្វើការជាប្រយោជន៍ដល់ប្រជាពលរដ្ឋទូទៅជារៀងរាល់ថ្ងៃ។ អ្នកជំនាញក្នុងមុខតំណែងមន្ត្រី	Indeed Editorial Team April 18 2024

	រាជការ ការពារ អប់រំ ផ្ដល់ និងជួយដល់បងប្អូនជនរួមជាតិ។	
គ្រឿងបរិក្ខារ	គ្រឿងបរិក្ខារសាធារណៈ៖ គ្រឿងបរិក្ខារសាធារណៈ សំដៅលើគ្រឿងបរិក្ខារសំខាន់ៗទាំងនោះដែលត្រូវការផ្ដល់ជូនដល់មនុស្សគ្រប់គ្នា។ ឧទាហរណ៍សំខាន់ៗមួយចំនួននៃគ្រឿងបរិក្ខារសាធារណៈសំខាន់ៗរួមមាន ការថែទាំសុខភាព កន្លែងអនាម័យ គ្រឹះស្ថានអប់រំ ការដឹកជញ្ជូនសាធារណៈជាដើម។	21 Mar, 2024 GeeksforGeeks
តម្លាភាព និងប្រសិទ្ធភាព	-តម្លាភាពតំណាងឱ្យយន្តការនៃការលើកកម្ពស់អភិបាលកិច្ចល្អ និងការជឿទុកចិត្តរបស់សាធារណៈជនក្នុងការគ្រប់គ្រងសាធារណៈបែបប្រជាធិបតេយ្យ និងទំនើប។ នៅក្នុងការគ្រប់គ្រងសាធារណៈតាមបែបប្រជាធិបតេយ្យ និងទំនើប គោលការណ៍តម្លាភាព គឺជាធាតុផ្សំនៃការគ្រប់គ្រងប្រឆាំងនឹងការគ្រប់គ្រងមិនល្អ និងអំពើពុករលួយ និងការលើកកម្ពស់អភិបាលកិច្ចល្អ និងគណនេយ្យភាពចំពោះការការពារផលប្រយោជន៍សាធារណៈ និងសិទ្ធិរបស់ប្រជាពលរដ្ឋ។ -ប្រសិទ្ធភាពត្រូវបានបង្ហាញដោយសមាមាត្ររវាងលទ្ធ	-Danubius University, Romania: Danubius Journals 2018 -Mandl, Dierx, Ilzkovitz, 2008, p. 3)

	ផលដែលសម្រេចបាន និងកម្មវិធីមួយ ហើយបង្ហាញពីភាពជោគជ័យដែលទទួលបានដោយការប្រើប្រាស់ធនធានដើម្បីសម្រេចគោលបំណងដែលបានស្នើឡើង។	
ពេលវេលា និងតម្លៃសេវា	-តម្លៃសេវា គឺការទូទាត់ការផ្ទេរប្រាក់ ឬវត្ថុមានតម្លៃផ្សេងទៀតពីមនុស្សម្នាក់ទៅមនុស្សម្នាក់ទៀតជាថ្នូរនឹង សេវាកម្មដែលទទួលបាន ឬបំពេញកាតព្វកិច្ចផ្លូវច្បាប់។ -ឆ្លើយតបទាន់ពេលវេលាទៅនឹងតម្រូវការ សំដៅដល់ភាពរហ័សនៃប្រភេទសេវាសាធារ-ណៈ នីតិវិធី និងពេលវេលានៃការផ្តល់សេវាសាធារណៈត្រូវបានកំណត់ដោយឈរលើមូលដ្ឋាននៃតម្រូវការជាអាទិភាពរបស់អ្នកប្រើប្រាស់	The economic times 22 may 2024

២.៣ ការពេញចិត្តរបស់ប្រជាពលរដ្ឋទៅលើឥរិយាបថរបស់មន្ត្រីការិយាល័យច្រកចេញចូលតែមួយ

មន្ត្រីគឺជាអ្នកដែលបម្រើសេវាសាធារណៈទៅកាន់ប្រជាពលរដ្ឋ ការពេញចិត្តពីប្រជាពលរដ្ឋបង្ហាញ លទ្ធផលនៃការអនុវត្តការងារ របស់មន្ត្រី។ ដើម្បីបំពេញនូវការពេញចិត្តពីប្រជាពលរដ្ឋមន្ត្រីត្រូវមាន ឆន្ទៈម្ចាស់ការ ភក្តីភាព មនសិការវិជ្ជាជីវៈ និងវប្បធម៌សេវាសាធារណៈ។មន្ត្រីរាជការត្រូវមានវប្បធម៌ ក្នុងការស្រលាញ់ការងារ ដោយផ្តល់នូវសេវាសាធារណៈជាពិសេសយកចិត្តទុកដាក់ចំពោះជនក្រីក្រ ដោយមិនមានការរើសអើង ជាមួយនឹងការប្រកាន់ខ្ជាប់នូវអត្តចរិតថ្លៃថ្នូគួរឱ្យគោរពមានភាពស្មោះត្រង់ និងមិនលម្អៀង។ បន្ថែមពីនេះមន្ត្រីដែលបម្រើការងារត្រូវឆ្លើយតបឱ្យទាន់ពេលវេលាទៅនឹងសំណួរ និងតម្រូវការរបស់ អ្នកប្រើប្រាស់ ឬ ទទួលសេវា និងមានការទទួលខុសត្រូវខ្ពស់ចំពោះសកម្មភាពរបស់ខ្លួន។ ក្នុងគោលដៅដើម្បីឱ្យសម្រេចបាននូវលទ្ធផលល្អ ការពង្រឹងស្ថាប័ន ការពង្រឹងសមត្ថភាពមន្ត្រី និងការលើកទឹកចិត្ត គឺជាចំណុច សំខាន់នៃដំណើរការកែទម្រង់រដ្ឋបាល

សាធារណៈ។ ការវាស់ស្ទង់ការពេញចិត្តរបស់អ្នកប្រើប្រាស់ចំពោះ ទំនិញ និងសេវាកម្មសាធារណៈ គឺជាចំណុចស្នូលនៃវិធីសាស្ត្រគិតគូរពីប្រជាពលរដ្ឋចំពោះការផ្តល់សេវា និងជាធាតុផ្សំដ៏សំខាន់នៃយុទ្ធសាស្ត្រអនុវត្តរបស់ស្ថាប័នសម្រាប់ការកែលម្អជាបន្តបន្ទាប់។ ការសិក្សារបស់ Brewer (2003) បានរកឃើញថា ភាពពេញចិត្តរបស់ប្រជាពលរដ្ឋដែលទទួលបានពីមន្ត្រីគឺតាមរយៈឥរិយាបថមួយដែលល្អក្នុងការយកចិត្តទុកដាក់ ការអនុគ្រោះ និងការគួរសម។ តាមរយៈ Hibbert និង Holmberg (2016) បានរកឃើញថា ភាពពេញចិត្តរបស់ប្រជាពលរដ្ឋគឺមានទំនាក់ទំនងជាមួយឥរិយាបថនៃភាពរីករាយជាមួយនិងការងារ ការប្រឹងប្រែង និងការ ប្តេជ្ញារបស់មន្ត្រីផងដែរ។ ការយល់ឃើញរបស់ប្រជាពលរដ្ឋត្រូវបានប្រើប្រាស់ជាទូទៅ ដើម្បីវាយតម្លៃបទពិសោធន៍របស់ពលរដ្ឋជាមួយអង្គការរដ្ឋាភិបាល និងទទួលបានទស្សនៈរបស់ពួកគេលើលទ្ធផលដែលទទួលបាន ដែលជាការលើកកម្ពស់សកម្មភាពមន្ត្រីរាជការក្នុងរួមចំណែកដល់ស្ថិរភាពសង្គម និងទិសដៅអភិវឌ្ឍន៍សេដ្ឋកិច្ច ដោយសកម្មភាពទាំងនេះនឹងរួមចំណែកក្នុងការពន្លឿនគោលដៅអភិវឌ្ឍន៍សេដ្ឋកិច្ចសង្គមជាតិ និងតំបន់ (Falk et al., 2022)។ ការសិក្សាស្រាវជ្រាវបានបង្ហាញបន្ថែមថា ក្នុងការគ្រប់គ្រងរដ្ឋ មន្ត្រីរាជការគឺជាកម្លាំងស្នូលក្នុងការរៀបចំកម្មវិធី ផែនការ និងការរៀបចំការអនុវត្ត ដើម្បីសម្រេចបាននូវគោលនយោបាយរបស់រដ្ឋ (Giannoccero et al., 2008)។ បែបបទនៃការបំពេញការងាររបស់មន្ត្រីនៅក្នុងការិយាល័យច្រកចេញចូលតែមួយដែលជាទីកន្លែងប្រមូលផ្តុំនៃសេវាកម្ម និងនីតិវិធីរដ្ឋបាលសម្រាប់ប្រជាពលរដ្ឋ មន្ត្រីគួរតែមានឥរិយាបថសុទិដ្ឋិនិយម មានភាពអត់ធ្មត់នឹងការងារ ការសម្របខ្លួន និងវិធីសាស្ត្រក្នុងការនិយាយជាមួយប្រជាពលរដ្ឋដើម្បីឱ្យប្រជាពលរដ្ឋមានការទុកចិត្ត និងជឿជាក់មកលើខ្លួនបាន(Kim et al., 2017)។ លើសពីនេះមន្ត្រី ត្រូវមានការរួសរាយរាក់ទាក់ជាមួយប្រជាពលរដ្ឋរបស់ខ្លួន ព្រមទាំងការយកចិត្តតុកដាក់អំពីតម្រូវការរបស់ប្រជាពលរដ្ឋ និងត្រូវដើរតួក្នុងនាមជាអ្នកសម្របសម្រួលជូនប្រជាពលរដ្ឋរបស់ខ្លួន ប្រសិនបើមានបញ្ហាណាមួយកើតឡើងជាកត្តាវិជ្ជមានដែលនាំឱ្យមានការគាំទ្រពីប្រជាពលរដ្ឋ(Zhang et al.,2018)។ ការសិក្សារបស់ Rancer និង Stewart (2005) ក៏បានលើកឡើងថា ឥរិយាបថរបស់មន្ត្រីគឺពិតជាមានឥទ្ធិពលក្នុងការធ្វើឱ្យមានការពេញចិត្តពីប្រជាពលរដ្ឋអាស្រ័យលើការរួសរាយរាក់ទាក់ និងសមត្ថភាពនៅក្នុងការយល់ពីស្ថានការណ៍របស់ប្រជពលរដ្ឋ។

២.៤ ការពេញចិត្តរបស់ប្រជាពលរដ្ឋនៅលើការអនុវត្តការងាររបស់មន្ត្រី

មន្ត្រីនៅការិយាល័យច្រកចេញចូលតែមួយ គឺមានមុខងារសំខាន់នូវក្នុងការបំពេញការងារទៅកាន់ប្រជាពលរដ្ឋរបស់ខ្លួនដូចជា ការផ្តល់សេវាកម្មដល់អតិថិជន ប្រជាពលរដ្ឋ សហគ្រាស អង្គភាព ទាំងឡាយដែលកំពុងធ្វើសកម្មភាពនៅក្នុងមូលដ្ឋាន ក្រុង ស្រុក ខណ្ឌ ការផ្តល់ព័ត៌មានពិស្តារ និងព័ត៌មាន ទូទៅជូនប្រជាពលរដ្ឋ និងអតិថិជននានា ក្នុងមូលដ្ឋាន អំពីកិច្ចការរដ្ឋបាល និងផ្តល់ព័ត៌មានអំពីនីតិវិធី រដ្ឋបាល ដែលជាសមត្ថកិច្ចរបស់ថ្នាក់ជាតិ និងថ្លៃសេវាកម្មសម្រាប់នីតិវិធីទាំងនោះ ដែលពាក់ព័ន្ធនឹង វិស័យសេដ្ឋកិច្ច ដីធ្លី ផែនការប្រើប្រាស់ដីធ្លី រួមទាំងព័ត៌មានអំពីសេវាអគ្រានុកូលការអប់រំ វប្បធម៌ និងបញ្ហាសង្គមផងដែរ។ ការពេញចិត្តរបស់ប្រជាពលរដ្ឋចំពោះសេវា

សាធារណៈ និងស្ថាប័នអាចចាត់ទុកថាជាលទ្ធផលផ្ទាល់នៃគោលនយោបាយ និងសកម្មភាពរបស់រដ្ឋាភិបាល ហើយលទ្ធផលនៃការស្ទង់មតិ ការពេញ ចិត្តអាចបង្ហាញបានច្រើនអំពីរបៀប ដែលរដ្ឋាភិបាលដំណើរការបានល្អ ទាំងបទពិសោធន៍ ជាក់ស្តែងរបស់ប្រជាពលរដ្ឋ ប៉ុន្តែការរំពឹងទុករបស់ពួកគេផងដែរ។ ការសិក្សារបស់ Johnson (2015) បានរកឃើញថាភាពពេញចិត្តរបស់ប្រជាពលរដ្ឋ គឺទទួលបានពីការបំពេញការងារដោយភាពវិជ្ជមានដែលអាចបង្ហាញចេញពីគុណភាពនៃការធ្វើការរបស់មន្ត្រី។ ដូចនេះទើបការអនុវត្តការងារ គឺជាកត្តាដ៏ សំខាន់សម្រាប់មន្ត្រីនូវក្នុងការបម្រើសេវាទៅកាន់ប្រជាពលរដ្ឋ ក្នុងគោលដៅយ៉ាងណាធ្វើឱ្យបានតាម តម្រូវការប្រជាពលរដ្ឋ និងប្រកបដោយភាពងាយស្រួល។ ការវាស់ស្ទង់ការពេញចិត្តរបស់ពលរដ្ឋក៏ជាមធ្យោបាយអនុញ្ញាតឱ្យអ្នកបង្កើតគោលនយោបាយ និងអ្នកគ្រប់គ្រងយល់កាន់តែច្បាស់អំពីមូលដ្ឋាន អតិថិជនរបស់ពួកគេ ដោយជួយកំណត់ក្រុមរងនៃអ្នកប្រើប្រាស់ និងតម្រូវការ ឬចន្លោះប្រហោងក្នុង ភាពងាយស្រួល។ ជាងនេះទៅទៀត ការពេញចិត្តរបស់ប្រជាពលរដ្ឋអាចជាសូចនាករលទ្ធផលដ៏សំខាន់ នៃការអនុវត្តរបស់រដ្ឋាភិបាលទាំងមូល។ តាមរយៈការស្រាវជ្រាវរបស់ World Bank (2015) បង្ហាញថា ភាពពេញចិត្តរបស់ប្រជាពលរដ្ឋពិតជាអាស្រ័យលើការអនុវត្តការងាររបស់មន្ត្រី តាមរយៈគុណភាពនៃការបំពេញតួនាទីជាអ្នកផ្តល់សេវានៅក្នុងវិស័យសាធារណៈនេះ។ តួយ៉ាងការអនុវត្តការងាររបស់មន្ត្រីនៅការិយាល័យច្រកចេញចូលតែមួយ គឺជាការអនុវត្តការងារដែលត្រូវតែផ្តល់នូវភាពងាយស្រួលនៃការផ្តល់សេវាសាធារណៈ តាមនីតិវិធីសាមញ្ញ មានតម្លាភាព ប្រសិទ្ធភាព ដែរកិច្ចការទាំងនេះមន្ត្រីត្រូវមានសមត្ថភាពយល់ដឹងទៅលើ ការរៀបចំទុកដាក់នូវឯកសារសំខាន់ៗអោយបានត្រឹមត្រូវជៀសវៀងនូវការធ្វេសប្រហែសណាមួយកើតឡើងដែលបង្កជាបញ្ហាដូចជាការរាំងស្ទះនៃឯកសារ ឬការបាត់ណាមួយ។ ការអនុវត្តការងាររបស់មន្ត្រីក្នុងការបំពេញសេវាសាធារណៈជូនប្រជាពលរដ្ឋមួយដែលល្អប្រសើរ គឺពិតជាផ្តល់ផលជះមួយវិជ្ជមានដល់ភាពពេញចិត្តរបស់ប្រជាពលរដ្ឋ(Lee et al., 2018)។ ការគោរពពេលវេលារបស់មន្ត្រីគឺមានសារៈសំខាន់ណាស់ ដែលសបញ្ជាក់ពីការទទួលខុសត្រូវនៃការងាររបស់មន្ត្រី។ ដោយការស្រាវជ្រាវបញ្ជាញថា ការគោរពពេលវេលា ទទួលបានការគោរពនិងឱ្យតម្លៃពីអ្នកដទៃ មានប្រសិទ្ធភាពក្នុងការបំពេញកិច្ចការនានា មិនរំខាន ឬមិនធ្វើខកខានដល់កិច្ចការរបស់ខ្លួន របស់អ្នកដទៃ ឬរបស់ស្ថាប័ន មានវិន័យល្អ ទម្លាប់ល្អ និងសុជីវធម៌ល្អ (Aplus, 2020)។

២.៥ ការពេញចិត្តរបស់ប្រជាពលរដ្ឋនៅលើគ្រឿងបរិក្ខារ

គ្រឿងបរិក្ខារក្នុងសេវាធារណៈ គឺសំដៅទៅដល់ទីតាំងនៃកន្លែងផ្តល់សេវាសាធារណៈជូនប្រជាពលរដ្ឋ ដូចជា មន្ទីរពេទ្យ សាលារៀន អគាររដ្ឋបាល ជាដើម។ ចំពោះការទៅទទួលសេវាពីការិយាល័យច្រកចេញចូលតែមួយគួតែមានការរៀបចំ ទៅលើគ្រឿងបរិក្ខារ នៅក្នុងការិយាល័យ ឱ្យបានយ៉ាងល្អទៅតាមតម្រូវការនៃការងារឱ្យបានគ្រប់គ្រាន់។ ឧបករណ៍ការិយាល័យជួយក្នុងការគ្រប់គ្រងការងារទាក់ទង នឹងការិយាល័យ និងធ្វើឱ្យកិច្ចការប្រចាំ ថ្ងៃរបស់អ្នកដំណើរការយ៉ាងរលូន។ ឧបករណ៍ការិយាល័យ ជាធម្មតាត្រូវបានគេមើលរំលងប៉ុន្តែសំខាន់ណាស់។ ឧបករណ៍ត្រឹមត្រូវ និង

ចាំបាច់គួរតែមាន សម្រាប់បុគ្គលិកគ្រប់រូប ដូច្នេះពួកគេអាចធ្វើការប្រកប ដោយផលិតភាព និង ប្រសិទ្ធភាព។ ជាការពិតរាល់ការិយាល័យដែល មានប្រជាពលរដ្ឋទៅទទួលសេវាគួមានការរៀបចំ បន្ទប់រង់ចាំ កន្លែងអង្គុយដែលមានលក្ខណៈសមរម្យ។ ទីកន្លែងរង់ចាំគឺជាផ្នែកមួយដ៏សំខាន់នៃរូប ភាពរបស់អង្គភាព ក៏ដូចជាការល្បួងលោមរបស់អតិថិជន ផងដែរ(Lee, Y etc 2018)។ យ៉ាងណាមិញ ភ្ញៀវរបស់អ្នកយល់ឃើញពីសេវាកម្មរបស់អ្នក យោងទៅតាមភាពទាក់ទាញ នៃបរិយាកាសរូបវន្តនៃ កន្លែងរបស់អ្នក។ តាមរយៈការសិក្សារបស់ Kumar et al (2011) បានរកឃើញថាប្រជាពលរដ្ឋគឺ នឹងបង្ហាញភាពរីករាយតាមការរៀបចំនូវបរិក្ខារនៅក្នុងការិយាល័យច្រកចេញចូលតែមួយ តាមរយៈ ភាពងាយស្រួល និងការចេញចូល។ បន្ថែមពីនេះទៀតការិយាល័យ ត្រូវតែរៀបចំអោយមានងាយ ស្រួលសម្រាប់ប្រជាពលរដ្ឋ ដូចជាទីតាំងងាយស្រួលរក មានចំណតធំទូលាយ និងមានការរៀបចំធ្វើ យ៉ាងណាឱ្យប្រជាពលរដ្ឋមានភាពងាយស្រួលក្នុងការស្វែងរកអ្វីដែលខ្លួនត្រូវការ។ Shammari et al.,2017 បានរកឃើញថាការផ្តល់នូវកន្លែងចំណត និងការរៀបចំនូវបន្ទប់រង់ចាំដែលមានផាសុខ ភាពនឹងធ្វើឱ្យមានភាពកើនឡើងនូវភាពពេញចិត្តរបស់ប្រជាពលរដ្ឋ មកកាន់ទីកន្លែងផ្តល់សេវា សាធារណៈ។ ការស្រាវជ្រាវរបស់ Ahmad et al.,2018 បានបង្ហាញថា ការផ្តល់ទីកន្លែងចំណតល្អ ប្រសើរ និងទីកន្លែងរង់ចាំ នឹងជួយដល់ការកាត់បន្ថយភាពតានតឹងរបស់ប្រជាពលរដ្ឋ ផ្ទុយទៅវិញ នឹងផ្តល់ផលចំនេញនៃការកើនឡើងភាពពេញចិត្តរបស់ប្រជាពលរដ្ឋ មកកាន់ការិយាល័យច្រក ចេញចូលតែមួយ។ ការគ្រប់គ្រងគ្រឿងបរិក្ខារគឺជាមុខងារសំខាន់ដែលអាចជួយឱ្យស្ថាប័នធ្វើឱ្យ ប្រសើរឡើងនូវសុវត្ថិភាព ប្រសិទ្ធភាព ផលិតភាព ប្រសិទ្ធភាព ចំណាយ និងផលប៉ះពាល់ ទៅកាន់ តម្រូវការអតិថិជននៃការទទួលសេវា (Yasser et al.,2023)។ ជារួមមកមក ការសិក្សាខាងលើបាន បញ្ជាក់ឱ្យឃើញយ៉ាងច្បាស់ថា ការរៀបចំគ្រឿងបរិក្ខារឱ្យបានសមរម្យគឺពិតជាធ្វើឱ្យទទួលបាននូវ ភាពពេញចិត្តរបស់ប្រជាពលរដ្ឋ ដោយធ្វើឱ្យអ្នកទទួលសេវាយល់ឃើញថាអាចកាត់បន្ថយពេល វេលានៃការរង់ចាំ ភាពងាយស្រួល និងការបង្កើននូវបរិកាសដែលល្អប្រសើរ (Hassan et al., 2019)។

២.៦ ការពេញចិត្តរបស់ប្រជាពលរដ្ឋនៅលើតម្លាភាព និងប្រសិទ្ធិភាព

ការអនុវត្តការងាររបស់ការិយាល័យច្រកចេញចូលតែមួយ និងការិយាល័យ ប្រជាពលរដ្ឋ បានទទួលការគាំទ្រ និងការពេញចិត្តយ៉ាងច្រើនលើសលប់ពីសំណាក់ប្រជាពលរដ្ឋ អង្គការសង្គម ស៊ីវិល អាជ្ញាធរមូលដ្ឋាន ព្រមទាំងទទួលបានការគាំទ្រផ្នែកគោលនយោបាយ និង បច្ចេកទេសពី ក្រសួង ស្ថាប័ន ដែលពាក់ព័ន្ធនៅថ្នាក់ជាតិផងដែរ។ ការិយាល័យច្រកចេញចូលតែមួយ និង ការិយាល័យប្រជាពលរដ្ឋ ត្រូវបាន បង្កើតឡើងតាមរយៈប្រកាសរបស់ក្រសួងមហាផ្ទៃនៅក្នុងរចនា សម្ព័ន្ធរបស់រដ្ឋបាលក្រុង ស្រុក ខណ្ឌ។ ការបង្កើតការិយាល័យច្រកចេញចូលតែមួយនេះ គឺមាន គោលដៅ ដើម្បីលើកកម្ពស់ប្រសិទ្ធភាព នៃការផ្តល់សេវា សាធារណៈជូនប្រជាពលរដ្ឋនៅថ្នាក់មូល ដ្ឋានឱ្យបានឆាប់រហ័ស តាមនីតិវិធីសាមញ្ញ ប្រកបដោយគុណភាពតម្លាភាព គណនេយ្យភាព និង កាត់បន្ថយអំពើពុករលួយ។ ការវាយតម្លៃលើកដំបូង និងការស្ទង់មតិនៅក្នុងឆ្នាំ ២០១១ បាន បង្ហាញពីការពេញចិត្តពីប្រជាពលរដ្ឋ និងអតិថិជនជារួម ស្មើនឹង៩៣% (ក្រសួងមហាផ្ទៃ,២០១៩)

។ បច្ចុប្បន្ននេះ ការិយាល័យ ច្រកចេញចូលតែមួយ និងការិយាល័យប្រជាពលរដ្ឋ ស្ថិតនៅក្រោមការគាំទ្រ សម្របសម្រួល តាមដាន និងត្រួតពិនិត្យការអនុវត្តពីនាយកដ្ឋានមុខងារ និងធនធាន នៃអគ្គនាយកដ្ឋានរដ្ឋបាលមូលដ្ឋានរបស់ក្រសួងមហាផ្ទៃ។ ជាការពិតណាស់ ប្រសិទ្ធភាពការងារគឺជាចំនួនដ៏ធំបំផុតនៃកិច្ចការ និងកម្លាំងពលកម្មដែលសម្រេចបានដោយចំណាយ ពេលវេលា និងការខិតខំប្រឹងប្រែងដើម្បីប្រសិទ្ធភាពការងារល្អអាចនាំទៅរកកម្រិតខ្ពស់នៃផលិតភាព។ ចំពោះតម្លាភាពនិងប្រសិទ្ធភាពមន្ត្រីនៅក្នុងការិយាល័យត្រូវមានស្មារតីបំពេញការងារដោយមិនមានភាពលំអៀងចំពោះប្រជាពលរដ្ឋណាមួយឡើយ។ ដោយ តម្លាភាពជួយបង្កើតទំនុកចិត្ត និងសារៈសំខាន់សម្រាប់បរិយាកាសការងារវិជ្ជមាននៅកន្លែងធ្វើការមានសារៈសំខាន់ណាស់ សម្រាប់ការកសាងទំនុកចិត្ត ការលើកកម្ពស់គណនេយ្យភាព និងការជំរុញបរិយាកាសការងារជាវិជ្ជមាន។ នៅពេលដែលព័ត៌មានត្រូវបានចែករំលែកដោយបើកចំហ និងស្មោះត្រង់ និយោជិតទំនងជាយល់អំពីហេតុផលនៅពីក្រោយការសម្រេចចិត្ត មានអារម្មណ៍ថាមានតម្លៃ និងចូលរួម ហើយធ្វើការជាមួយគ្នាប្រកបដោយប្រសិទ្ធភាព(Vikas Ruparelia, 2023)។ តាមរយៈការសិក្សាស្រាវជ្រាវរបស់ Sayari និង Weinerman (2000) បានរកឃើញថា ប្រជាពលរដ្ឋគឺនឹងបង្ហាញពីអាកប្បកិរិយាវិជ្ជមានតាមកម្រិតនៃការបំពេញការងារប្រកបដោយតម្លាភាព គណនេយ្យភាពនិងប្រសិទ្ធភាពពីមន្ត្រី។ ទន្ទឹមនឹងនេះការសិក្សារបស់ Bertot (2010) ក៏បានបង្ហាញស្រដៀងគ្នានេះដែរទៅនឹងភាពពេញចិត្តរបស់ប្រជាពលរដ្ឋទៅលើភាពពេញចិត្តរបស់ប្រជាពលគឺអាស្រ័យទៅលើតម្លាភាព និងប្រសិទ្ធភាពនៃការបំពេញការងាររបស់មន្ត្រី។ ជារួមការសិក្សាគឺពិតជាបង្ហាញថាការបំពេញការងាររបស់មន្ត្រី គឺពិតជាមានភាពសំខាន់ណាស់ក្នុងការធានាឱ្យទទួលបានការគាំទ្រពីប្រជាពលរដ្ឋតាមរយៈការអនុវត្តការងារប្រកបដោយតម្លាភាព និងប្រសិទ្ធភាព (Kim et al., 2015)។

២.៧ ការពេញចិត្តរបស់ប្រជាពលរដ្ឋទៅលើពេលវេលា និងតម្លៃសេវា

ប្រសិទ្ធភាពចំណាយក្នុងវិស័យសាធារណៈអាចត្រូវបានវាស់វែងដោយមើលទៅ លើទំនាក់ទំនង រវាងធាតុចូល (មនុស្ស ឬហិរញ្ញវត្ថុ) និងលទ្ធផលសំខាន់ៗមួយចំនួននៅ ក្នុងវិស័យនីមួយៗ។ ការសិក្សារបស់ពីទំនាក់ទំនងនៃភាពពេញចិត្តរបស់ប្រជាពលរដ្ឋ ជាមួយនឹងការិយាល័យច្រកចេញចូលតែមួយរបស់ Gao et al., 2013 បានបង្ហាញថាប្រសិនបើការរៀបចំនូវតារាងតម្លៃ និងក្របខណ្ឌពេលវេលានៃតម្លៃនៃការផ្តល់សេវាសាធារណៈ គឺពិតជាសំខាន់ក្នុងការទទួលបានភាពវិជ្ជមានពីប្រជាពលរដ្ឋ ដោយតម្លៃត្រូវស្របតាមស្តង់ដារ និងស្ថានភាពរបស់ប្រជាពលរដ្ឋ និងការពេលវេលាមិនអាចអូសបន្លាយយូរបានឡើយ។ ជាទូទៅលទ្ធផលនៃការចំណាយទៅលើសេវាសាធារណៈ ដែល ប្រជាពលរដ្ឋត្រូវការគឺសំដៅទៅលើ លទ្ធផលនៃកម្មវិធី និងសេវាកម្មសាធារណៈដែលរដ្ឋាភិបាលផ្តល់ជូនដែលមានទាក់ទង នឹងការរំពឹងទុក ដែលមានដូចជា (ការទទួលបាន សុខភាព ការទទួលបានការសិក្សា ការទទួលបានភាពពេញចិត្ត និងការកើនឡើងនូវ ទំនុកចិត្ត)។ នៅក្នុងបរិបទនៃបញ្ហាថវិកាដ៏តឹងតែងទៅលើការចំណាយរបស់ប្រជា ពលរដ្ឋ ការកែលម្អប្រសិទ្ធភាពចំណាយនៃសេវាសាធារណៈពីសំណាក់រដ្ឋាភិបាលគឺ មានសារៈសំខាន់ ពីព្រោះលទ្ធផលចុងក្រោយគឺជាអ្វីដែល

ប្រជាពលរដ្ឋយកចិត្តទុកដាក់ បំផុតហើយរដ្ឋាភិបាលក៏ត្រូវបង្ហាញ ថាការចំណាយត្រូវបានប្រើប្រាស់ឱ្យបានល្អផងដែរ តម្លៃដែលអាចទទួលយកបានគឺជាការ វិនិច្ឆ័យតម្លៃ នៃផលិតផលថាអាចទទួលយកបាន ឬមិនអាចទទួលយកបានដោយផ្អែកលើការប្រៀបធៀបតម្លៃនៅក្នុងបរិយាកាសទៅនឹងជួរតម្លៃដែលអាចទទួលយកបាន (Lichtenstein et al., 1988)។ បន្ថែមពីការចំណាយទៅលើតម្លៃសេវា មន្ត្រីដែលបំពេញការងារត្រូវធ្វើយ៉ាងណាឱ្យប្រជាពលរដ្ឋមានភាពជឿជាក់លើប្រសិទ្ធភាពនៃពេលវេលារបស់ខ្លួន។ ការគ្រប់គ្រងពេលវេលា គឺជាដំណើរការនៃការរៀបចំផែនការ និងរៀបចំចំនួនពេលវេលាដែលអ្នកចំណាយលើសកម្មភាពជាក់លាក់។ វាពាក់ព័ន្ធនឹងការផ្តល់អាទិភាពដល់កិច្ចការ ការកំណត់ពេលវេលាកំណត់ និងការបែងចែកពេលវេលាប្រកបដោយប្រសិទ្ធភាព ដើម្បីសម្រេចបាននូវគោលដៅ និងបង្កើនផលិតភាព(Savuth Rom, 2023)។

២.៨ សម្មតិកម្ម

ការស្រាវជ្រាវត្រូវបានបែងចែកអថេរចំនួន០២ ដូចជាអថេរឯករាជ្យ និងអថេរពឹងផ្អែក។ អថេរទាំង០២ នេះពិតជាមានសារៈសំខាន់ទៅក្នុងការសិក្សាស្រាវជ្រាវ។ ការសិក្សាស្រាវជ្រាវមួយដំណើរការទៅបានល្អគឺអាស្រ័យដោយអថេរទាំង២នេះចូលរួមតាមរយៈការជួយឱ្យការសរសេរមានភាពច្បាស់លាស់ និងងាយស្រួលក្នុងការប្រមូលយកឯកសារ ឬទិន្នន័យដែលពាក់ព័ន្ធជាមួយប្រធានបទបានគ្រប់គ្រាន់ ព្រមទាំងជំនួយដល់ការរៀបចំកម្រងសំណួរថែមទៀតផង។ នៅក្នុងប្រធានបទខាងលើ ត្រូវបានតាងអថេរឯករាជ្យ និងអថេរពឹងផ្អែកនឹងបានទាញចេញនូវសម្មតិកម្មសំខាន់ៗចំនួន០៥ ដូចខាងក្រោម៖

- H1: **ឥរិយាបថរបស់មន្ត្រី** ដែលបំពេញការងារនៅច្រកចេញចូលតែមួយក្នុងខណ្ឌឫស្សីកែវ ធ្វើឱ្យមានការពេញចិត្តពីប្រជាពលរដ្ឋ។
- H2: **ការអនុវត្តការងាររបស់មន្ត្រី** ដែលបំពេញការងារនៅច្រកចេញចូលតែមួយក្នុងខណ្ឌឫស្សីកែវ ធ្វើឱ្យមានការពេញចិត្តពីប្រជាពលរដ្ឋ។
- H3: **គ្រឿងបរិក្ខារ** នៅច្រកចេញចូលតែមួយក្នុងខណ្ឌឫស្សីកែវធ្វើឱ្យមានការពេញចិត្ត ពីប្រជា ពលរដ្ឋ។
- H4: **តម្លាភាព និងប្រសិទ្ធិភាព** ពីការបំពេញការងាររបស់មន្ត្រីនៅច្រកចេញចូលតែមួយក្នុងខណ្ឌ ឫស្សីកែវធ្វើឱ្យមានការពេញចិត្តពីប្រជាពលរដ្ឋ។
- H5: **ពេលវេលា និងតម្លៃសេវា** របស់សេវានៅច្រកចេញចូលតែមួយក្នុងខណ្ឌឫស្សីកែវធ្វើឱ្យមាន ការពេញចិត្តពីប្រជាពលរដ្ឋ។

តារាង Dimension and Sub Dimension Study

Dimensions	Sub Dimensions	
ឥរិយាបថរបស់មន្ត្រី	• មានភាពរួសរាយរាក់ទាក់	រាជរដ្ឋាភិបាលកម្ពុជា ក្រុមប្រឹក្សាកំណែទម្រង់

	• យកចិត្តទុកដាក់ជាមួយប្រជាពលរដ្ឋ • ឈ្មុសឈ្មុលនឹងការងារ • មានគំនិតផ្តួចផ្តើមនិងច្នៃប្រឌិត • មានយុត្តិធម៌ និងការសម្របសម្រួលទៅកាន់ប្រជាពលរដ្ឋ	រដ្ឋបាល ខែមិថុនា ឆ្នាំ ២០០៩
ការអនុវត្តការងាររបស់មន្ត្រី	• ការទុកដាក់ឯកសារ • ការទទួលខុសត្រូវ • ការគោរពពេលវេលា • ការផ្តល់ទំនុកចិត្ត	UK Government
គ្រឿងបរិក្ខារ	• ភាពងាយស្រួលក្នុងការស្វែងរក • ទីធ្លាធំទូលាយ • កន្លែងរង់ចាំសមរម្យ • សម្ភារៈ និងឧបករណ៍គ្រប់គ្រាន់	Ludwig 2024
តម្លាភាព និងប្រសិទ្ធិភាព	• តម្លាភាពដោយមិនលំអៀង • ការយកចិត្តទុកដាក់ • លទ្ធផលការងារ	Thrive Sparrow 2024
ពេលវេលា និងតម្លៃសេវា	• ការកំណត់ពេលវេលាជាក់លាក់ • សេវាលឿនរហ័ស • តម្លៃសេវាសមរម្យ	Better Proposals 2024

២.៩ រំលឹកវិធីសាស្ត្រស្រាវជ្រាវ

តាមរយៈការសិក្សាស្រាវជ្រាវ និងកម្មវត្ថុនៃការស្រាវជ្រាវបាន បង្ហាញអថេរចំនួន២ គឺអថេរពឹងផ្អែក និងអថេរឯករាជ្យ។ ដែលនៅក្នុងប្រធានបទនេះ អថេរឯករាជ្យមាន៥ដូចជា៖

ឥរិយាបថរបស់មន្ត្រី ការអនុវត្តការងាររបស់មន្ត្រី គ្រឿងបរិក្ខារ តម្លាភាព និងប្រសិទ្ធិភាព ពេលវេលា និងតម្លៃសេវា។ អថេរពឹងផ្អែកគឺ ភាពពេញចិត្តរបស់ប្រជាពលរដ្ឋ (Kamurulzama et al.,2018) ។

អថេរឯករាជ្យ

- ឥរិយាបថរបស់មន្ត្រី
- ការអនុវត្តការងារ
- គ្រឿងបរិក្ខារ
- តម្លាភាព និងប្រសិទ្ធិភាព
- ពេលវេលា និងតម្លៃសេវា

អថេរពឹងផ្អែក

ការពេញចិត្តរបស់ប្រជាពលរដ្ឋទៅលើ

ការិយាល័យច្រកចេញចូលតែមួយ

ជំពូកទី៣

សិក្សាពីយន្តការការិយាល័យច្រកចេញចូលតែមួយ

៣.១ សេចក្តីផ្តើម

នៅក្នុងជំពូកនេះ គឺជាការសិក្សាទៅលើយុទ្ធសាស្ត្រ និងយន្តការនៃការិយាល័យច្រកចេញចូលតែមួយដែលមានស្រាប់នៅក្នុងខណ្ឌឫស្សីកែវ។ ក្នុងជំពូកដដែលនេះត្រូវបានបែងចែកចេញជា ៦ផ្នែកសំខាន់។ ផ្នែកទី១ សេវាសាធារណៈ និងសារៈសំខាន់នៃការបង្កើតការិយាល័យច្រកចេញចូលតែមួយ។ ផ្នែកទី២ ទិដ្ឋភាពទូទៅនៃការិយាល័យច្រកចេញចូលតែមួយ។ ផ្នែកទី៣ និយមន័យការិយាល័យច្រកចេញចូលតែមួយ។ផ្នែកទី៤ គោលបំណងនៃការិយាល័យច្រកចេញចូលតែមួយ។ផ្នែកទី៥ តួអង្គសំខាន់ៗ ក្នុងការិយាល័យច្រកចេញចូលតែមួយ។ ផ្នែកទី៦ ការផ្តល់សេវាសាធារណៈនៃការិយាល័យច្រកចេញចូលតែមួយ។

៣.២ សេវាសាធារណៈ និងសារៈសំខាន់នៃការបង្កើតការិយាល័យច្រកចេញចូលតែមួយ

សេវាសាធារណៈ គឺជាសេវាកម្ម ដែលបានផ្តល់ដោយដោយរដ្ឋាភិបាល ទៅកាន់ប្រជាជនដែលរស់នៅក្នុងដែនដីសមត្ថកិច្ចរបស់ខ្លួន ដោយផ្ទាល់ (តាមរយៈវិស័យសាធារណៈ) ឬដោយការផ្តល់ជាហិរញ្ញវត្ថុដល់ផ្នែកឯកជនក្នុងការផ្គត់ផ្គង់សេវានោះ (វិគីភីឌា)។ ការផ្តល់នូវសេវាសាធារណៈជូនប្រជាពលរដ្ឋត្រូវធានាឱ្យបានថាជាការផ្តល់ជូននូវសេវាយ៉ាងពិតប្រាកដ ដោយមិនគិតពីស្ថានភាពគ្រួសារ ឬប្រាក់ចំណូលរបស់ប្រជាពលរដ្ឋឡើយ ពោលគឺជាការផ្តល់ជូនដោយមិនប្រកាន់វណ្ណៈ ពណ៌សម្បុរ ឬជាតិសាសន៍ឡើយ។ ដើម្បីបង្កលក្ខណៈងាយស្រួល និងឆ្លើយតបទាន់ពេលវេលាទៅនឹងតម្រូវការរបស់ប្រជាពលរដ្ឋ ការផ្តល់សេវារដ្ឋបាលជូនប្រជាពលរដ្ឋ តាមរយៈអង្គភាពច្រកចេញចូលតែមួយ មានដូចជា ការងារនីត្យានុកូលកម្ម ការងាររដ្ឋបាល ការអប់រំ វិស័យសុខាភិបាល សន្តិសុខសណ្តាប់ធ្នាប់សាធារណៈ។ល។ សេវាសាធារណៈ គឺជាអង្គការដែលមានបុគ្គលិក ភ្នាក់ងារធ្វើការ និងមធ្យោបាយសម្រាប់បម្រើប្រយោជន៍សាធារណៈ។ រដ្ឋ និងសមូហភាពមែដ្យការ អាចបង្កើតសេវាសាធារណៈបានដោយខ្លួនឯង នេះគេហៅថាការឱ្យនិយមន័យតាមលក្ខណៈអង្គការដែលភាគច្រើនសំដៅទៅលើ ក្រសួង ឬមន្ទីររបស់ក្រសួងនៃអង្គការរដ្ឋ និងអង្គការមែដ្យការ (សាយ បូរី,២០០២)។ សេវាសាធារណៈ ដែលមានចែងក្នុងគោលនយោបាយត្រូវបានកំណត់ន័យថា "រាល់សកម្មភាពទាំងឡាយដែលធ្វើឡើងដោយស្ថា ប័នមានសមត្ថកិច្ច និងស្ថាប័នទទួល សមត្ថកិច្ច ក្នុងគោលដៅបម្រើផលប្រយោជន៍ សាធារណៈគឺជាសេវាសាធារណៈ" (គោលនយោបាយស្តីពីការផ្តល់សេវាសាធារណៈ ០៥ ឧសភា ២០០៦)។ ការផ្តល់សេវាសាធារណៈ មានគោលដៅជាយុទ្ធសាស្ត្ររបស់រាជរដ្ឋាភិបាល គឺដើម្បី បំរើប្រជាពលរដ្ឋឱ្យបានកាន់តែល្អប្រសើរឡើង។ សាវាសាធារណៈនេះ មានគោលដៅ៥ គឺ ១. ធានាភាពងាយស្រួលក្នុងការទទួលយកសេវាទៅប្រើប្រាស់ ២. ផ្តោតលើតម្រូវការ

ជាក់ស្តែងរបស់អ្នកប្រើប្រាស់សេវា ៣. ផ្តល់សេវាឱ្យចំទីកន្លែងនៃតម្រូវការរបស់ អ្នកប្រើប្រាស់សេវារដ្ឋបាលសាធារណៈ លើកលែងតែក្នុងករណីពិសេសណាមួយ ៤. តម្លាភាព និងការទទួលខុសត្រូវក្នុងការផ្តល់សេវាសា ៥. គុណភាព និងប្រសិទ្ធភាពនៃសេវា។ ប្រសិនបើសេវាណាមួយ ដែលរដ្ឋបាលសាធារណៈពុំទាន់មានលទ្ធភាពផ្តល់ជូនអ្នកប្រើប្រាស់ រដ្ឋអាចស្វែងរកដៃគូអភិវឌ្ឍន៍ ដើម្បីសម្រួលដល់បញ្ហាទាំងអស់នេះបាន។

ដើម្បីលើកកម្ពស់ដល់ការផ្តល់សេវាសាធារណៈ និងកំណែទម្រង់វិមជ្ឈការនៅកម្ពុជា ការិយាល័យច្រកចេញចូលតែមួយគឺត្រូវបានបង្កើតឡើង ដោយផ្តោតទៅលើ ការលើកកម្ពស់គោលការណ៍អភិបាលកិច្ចល្អ បង្វិតសេវារដ្ឋបាលឱ្យនៅកៀកជិតប្រជាពលរដ្ឋដើម្បីបង្កភាពងាយស្រួលសម្របសម្រួលក្នុងការផ្តល់សេវា ជូនប្រជាពលរដ្ឋឱ្យបានឆាប់រហ័ស ប្រកបដោយប្រសិទ្ធភាព គុណភាព តម្លាភាព ឆ្លើយតបទាន់ពេលវេលា និងទាន់សេចក្តីត្រូវការរបស់ប្រជាពលរដ្ឋ កែលម្អការផ្តល់សេវាសាធារណៈបង្កើនការអភិបាលកិច្ចល្អ ។កំណែទម្រង់នេះ គឺនឹងជួយដល់ការផ្តល់សេវាសាធារណៈមានភាពល្អប្រសើរសម្រាប់ប្រជាពលរដ្ឋ ដើម្បីសម្រេចបាននូវគោលដៅកាត់បន្ថយភាពក្រីក្រ និងប្រកបដោយនិរន្តរភាព។ តាមរយៈការអនុវត្ត យន្តការការិយាល័យច្រកចេញចូលតែមួយ នឹងលើកម្ពស់ដល់សមត្ថភាពមន្ត្រី បុគ្គលិក និងស្ថាប័ននានានៃអភិបាលកិច្ចល្អ។

៣.៣ ទិដ្ឋភាពទូទៅនៃការិយាល័យច្រកចេញចូលតែមួយ

ការបង្កើតយន្តការច្រកចេញចូលតែមួយ សម្រាប់ការផ្តល់សេវារដ្ឋបាលនៅថ្នាក់ក្រោមជាតិ ជាកន្លែងផ្តល់សេវារដ្ឋបាលតែ មួយតាមនីតិវិធីសាមញ្ញប្រកប ដោយគុណភាព ប្រសិទ្ធភាព តម្លាភាព និងគណនេយ្យភាព។ ការិយាល័យច្រកចេញចូលតែមួយ ជាស្ថាប័ន ឬអង្គភាពមួយដែលត្រូវតែផ្តល់ព័ត៌មានយ៉ាងច្បាស់លាស់ និងព័ត៌មានជាទូទៅជូនអ្នកប្រើប្រាស់អំពីកិច្ចការរដ្ឋបាលនៅថ្នាក់រាជធានី ខេត្ត ស្រុក ខណ្ឌ ឃុំ សង្កាត់ និងផ្តល់ព័ត៌មានអំពីនីតិវិធីរដ្ឋបាល ដែលជាសមត្ថកិច្ចរបស់ថ្នាក់ជាតិ និងថ្លៃសេវាកម្ម សម្រាប់នីតិវិធីដែលពាក់ព័ន្ធទៅនឹងវិស័យសេដ្ឋកិច្ច ដីធ្លី ផែនការប្រើប្រាស់ដីធ្លីរួមទាំងព័ត៌មាន អំពីការគាំពារសុខភាព ការអប់រំវប្បធម៌ និងបញ្ហាសង្គមផងដែរ (ប្រកាសលេខ ៩២៤ ប្រក, ១២ មីនា ២០០៩)។ ការិយាល័យច្រកចេញចូលតែមួយ ជាកន្លែងដែលផ្តល់ឱ្យប្រជាពលរដ្ឋនូវសេវាដែលអាចទុកចិត្តបាន និងមាននីតិវិធីសាមញ្ញ ប្រកបដោយគុណភាព។

៣.៤ និយមន័យការិយាល័យច្រកចេញចូលតែមួយ

ការិយាល័យច្រកចេញចូលតែមួយគឺជា៖

-កន្លែងផ្តល់សេវាកម្មរដ្ឋបាលដែលប្រជាពលរដ្ឋត្រូវការចាំបាច់ ឱ្យទាន់ពេលវេលា មានតម្លាភាព និង តាមនីតិវិធីសាមញ្ញ

-កន្លែងប្រមូលផ្តុំសេវាកម្ម និង នីតិវិធីរដ្ឋបាលមួយចំនួននៅកន្លែងតែមួយ

-កន្លែងដែលអតិថិជនមកទទួលទម្រង់បែបបទ និងទទួលព័ត៌មាន គ្រប់គ្រាន់ច្បាស់លាស់ ស្តីពីការផ្តល់សេវាសាធារណៈផ្សេងៗ និងការបង់កំរៃសេវាកម្ម ឬ អាករផ្សេងៗ

-កន្លែងផ្តល់លទ្ធផលសំរេចជាផ្លូវការលើសេចក្តីស្នើសុំដល់អតិថិជនវិញ (ក្រសួងមហាផ្ទៃ ,២០១០)។

៣.៥ គោលបំណងនៃការិយាល័យច្រកចេញចូលតែមួយ

ផ្អែកតាមសេចក្តីសម្រេចរបស់រាជរដ្ឋាភិបាល ក្រសួងមហាផ្ទៃបានដាក់ចេញនូវប្រកាស ស្តីពីការបង្កើតការិយាល័យច្រកចេញចូលតែមួយ នៅតាមបណ្តាក្រុង ស្រុក ខណ្ឌ។ ការបង្កើតនូវការិយាល័យច្រកចេញចូលតែមួយនៅថ្នាក់ក្រុង ស្រុក ខណ្ឌ មានគោលបំណងសំខាន់ៗដូចខាងក្រោម៖

- លើកកម្ពស់គោលការណ៍អភិបាលកិច្ចល្អៗ ការកែទំរង់ប្រព័ន្ធរដ្ឋបាល ដោយពង្រីកវិសាលភាពសេវាកម្មដែលផ្តល់ដោយរដ្ឋបាលក្រុង ស្រុក ខណ្ឌ ឱ្យបានទូលំទូលាយតាមរយៈការប្រមូលផ្តុំសេវាកម្មទាំងអស់ ក្នុងក្របខណ្ឌសមត្ថកិច្ចរបស់ក្រុង ស្រុក ខណ្ឌ ដែលត្រូវផ្តល់ជូនអតិថិជននៅកន្លែងតែមួយ។

-កែកម្មការផ្តល់សេវាសាធារណៈ កាត់បន្ថយអំពើពុករលួយ និងបង្កើនការជឿទុកចិត្តពីប្រជាពលរដ្ឋលើប្រព័ន្ធរដ្ឋបាល

-លើកកម្ពស់ការចូលរួមរបស់ប្រជាពលរដ្ឋ ក្នុងការផ្តល់មតិយោបល់ និងការរិះគន់ស្ថាបនា ដើម្បីកែលម្អការអនុវត្តប្រព័ន្ធរដ្ឋបាល

-បង្វិតសេវារដ្ឋបាលអោយនៅកៀកជិតនឹងប្រជាពលរដ្ឋ បង្កភាពងាយស្រួលក្នុងការផ្តល់សេវាជូនប្រជាពលរដ្ឋឱ្យបានឆាប់រហ័ស ប្រកបដោយប្រសិទ្ធភាព គុណភាព តម្លាភាព ឆ្លើយតបទាន់ពេលវេលា ទៅនឹងសចក្តីត្រូវការរបស់ ប្រជាពលរដ្ឋ។ (ក្រសួងមហាផ្ទៃ)

៣.៦ តួអង្គសំខាន់ៗក្នុងការិយាល័យច្រកចេញចូលតែមួយ

នៅក្នុងការិយាល័យច្រកចេញចូលតែមួយ គឺមានផ្នែកសំខាន់ៗ ២ គឺ ផ្នែកជួរមុខ និងផ្នែកជួរក្រោយ ដែលរៀបចំដូចខាងក្រោម៖

- ផ្នែកជួរមុខ៖ បែងចែកចេញជា ៣ ក្រុម ដូចជា៖
    - ក្រុមទី១ ៖ ជាក្រុមទទួលពាក្យ ប្រគល់ឯកសារ និងផ្តល់នូវព័ត៌មាន
    - ក្រុមទី២ ៖ ក្រុមទទួលបន្ទុកការងារនីត្យានុកូលកម្ម
    - ក្រុមទី៣ ៖ ក្រុមទទួលបន្ទុកការងារបេឡា
- ផ្នែកជួរក្រោយ៖ ផ្នែកជួរក្រោយ ជាផ្នែកដែលត្រូវពាប់់រងទៅលើសេវាដែលមាននីតិវិធីរដ្ឋបាលស្មុកស្មាញ និងសុំញ៉ាំ ដោយត្រូវសម្រេចបញ្ចប់ដោយផ្នែកជួរក្រោយនេះ។ មន្ត្រីនៅក្នុងផ្នែកជួរក្រោយនេះ មានភារកិច្ចមួយចំនួនដូចជាក្នុងការថែរក្សារាល់បញ្ជីសេវាដែលខាងមន្ទីរបានដាក់មកដើម្បីការចុះស្រង់នូវទិន្នន័យនានា ជាមួយនឹងធ្វើបច្ចុប្បន្នភាពជារៀងរាល់ឆ្នាំ។
- ក្រុមសម្របសម្រួលរដ្ឋបាល មានសមាសភាព អភិបាលរងខណ្ឌ ទទួលបន្ទុកការិយាល័យច្រកចេញចូលតែមួយ ជាប្រធាន ប្រធានការិយាល័យច្រកចេញចូលតែមួយ ជាអនុប្រធាន និងប្រធានការិយាល័យជំនាញពាក់ព័ន្ធ ជាសមាជិក។

៣.៧ តួនាទី ភារកិច្ច របស់ការិយាល័យច្រកចេញចូលតែមួយ

ការិយាល័យច្រកចេញចូលតែមួយ មានតួនាទី និងភារកិច្ចដូចខាងក្រោម៖

- ផ្តល់សេវាកម្មដល់អតិថិជន ពលរដ្ឋ សហគ្រាស និងអង្គការទាំងឡាយដែលកំពុងធ្វើសកម្មភាពនៅក្នុងមូលដ្ឋាន
- ផ្តល់ព័ត៌មានពិស្តារ និងព័ត៌មានទូទៅជូនប្រជាពលរដ្ឋ និងអតិថិជន អំពីកិច្ចការរដ្ឋបាល
- ផ្តល់ព័ត៌មានអំពីនីតិវិធីរដ្ឋបាល ដែលជាសមត្ថកិច្ចរបស់ថ្នាក់ជាតិ និងថ្លៃសេវាកម្ម សំរាប់នីតិវិធីទាំងនោះ ដែលពាក់ព័ន្ធនឹងវិស័យសេដ្ឋកិច្ច ដីធ្លី ផែនការប្រើប្រាស់ដីធ្លី រួមទាំងព័ត៌មានអំពីការគាំពារសុខភាព ការអប់រំ វប្បធម៌ និងបញ្ហាសង្គមផងដែរ។

៣.៨ ការផ្តល់សេវាសាធារណៈនៃការិយាល័យច្រកចេញចូលតែមួយ

ការបង្កើតយន្តការច្រកចេញចូលតែមួយសម្រាប់ការផ្តល់សេវារដ្ឋបាលនៅរដ្ឋបាលថ្នាក់ក្រោមជាតិដូចខាងក្រោម៖

១. ការងារនីត្យានុកូលកម្ម (ការបញ្ជាក់លើឯកសារចម្លង)

នៅក្នុងផ្នែកនេះការិយាល័យច្រកចេញចូលតែមួយ ផ្តោតទៅលើការផ្តល់សេវាកម្មទៅលើឯកសារមួយចំនួនដូចជា៖ សេចក្តីចម្លងសៀវភៅគ្រួសារ វិញ្ញាបនបត្របញ្ជាក់ការសិក្សា វិញ្ញាបនបត្របណ្តោះអាសន្ន វិញ្ញាបនបត្រចុះបញ្ជី អាករលើតម្លៃបន្ថែម វិញ្ញាបនបត្រប្រកបអាជីវកម្ម។

២. ការងាររដ្ឋបាល

នៅក្នុងផ្នែកនេះការិយាល័យច្រកចេញចូលតែមួយផ្តោតទៅលើការផ្តល់សេវាកម្មទៅលើឯកសារដូចជា៖ ការចេញលិខិតអនុញ្ញាតបំពេញអាចម៍ដីដែលជាកម្មសិទ្ធិឯកជនមិនលើសពី ១០០០ ម៉ែត្រការ៉េ ។

៣. ការងារអត្រានុកូលដ្ឋាន

នៅក្នុងផ្នែកនេះការិយាល័យច្រកចេញចូលតែមួយ ផ្តោតទៅលើការផ្តល់សេវាកម្មទៅលើការធ្វើសេចក្តីចម្លងសំបុត្រកំណើត ឬបញ្ជាក់សំបុត្រកំណើត សេចក្តីចម្លងសំបុត្រអាពាហ៍ពិពាហ៍ សំបុត្របញ្ជាក់អាពាហ៍ពិពាហ៍ និងសេចក្តីចម្លងសំបុត្រមរណភាព ឬសំបុត្របញ្ជាក់មរណភាព។

៤. វិស័យអប់រំ យុវជន និងកីឡា

នៅក្នុងផ្នែកនេះការិយាល័យច្រកចេញចូលតែមួយផ្តោតទៅលើការផ្តល់សេវាកម្មមួយចំនួនទៅលើសាលា ឬថ្នាក់មត្តេយ្យសិក្សាឯកជន (ជាតិ-អន្តរជាតិ) ថ្នាក់បណ្តុះបណ្តាលជំនាញ ឬភាសាបរទេស ដែលតិចជាង១ឆ្នាំ ។

៥. វិស័យសុខាភិបាល

នៅក្នុងផ្នែកនេះការិយាល័យច្រកចេញចូលតែមួយផ្តោតទៅលើការផ្តល់សេវាកម្មមួយចំនួនទៅលើការស្នើសុំការបើក ការបន្តសុពលភាព និងការប្តូទីតាំងបន្ទប់ថៃទាំជំងឺ និង ឱសថស្ថាន។

៦. វិស័យទេសចរណ៍

នៅក្នុងផ្នែកនេះការិយាល័យច្រកចេញចូលតែមួយទទួលបន្ទុកទៅលើការផ្តល់សេវាកម្មមួយចំនួនទៅលើ ផ្ទះសំណាក់ចាប់ពី ០៨ បន្ទប់ចុះក្រោម ភោជនីយដ្ឋាន និងអាហារដ្ឋាន ដោយសេវាទាំងនេះមានរយៈពេលចំនួន ២៨ថ្ងៃ សុពលភាពរយៈពេល១ឆ្នាំ។

៧. វិស័យដឹកជញ្ជូន

វិស័យដឹកជញ្ជូនផ្តោតទៅលើការផ្តល់សេវាកម្មទៅលើ ម៉ូតូ ត្រីចក្រយានយន្ត ដូចជា ការចុះបញ្ជីថ្មី ការប្តូរប័ណ្ណ សម្គាល់ ទុតិយតា ប័ណ្ណសម្គាល់ តតិយតាប័ណ្ណសម្គាល់ ការផ្ទេរកម្មសិទ្ធិជាដើម។

៨. វិស័យវប្បធម៌ និងវិចិត្រសិល្បៈ

នៅក្នុងផ្នែកនេះការិយាល័យច្រកចេញចូលតែមួយទទួលបន្ទុកទៅលើការផ្តល់សេវាកម្មមួយចំនួនទៅលើ កម្មវិធីនៅតាមទីសាធារណៈ ការបញ្ចាំងភាពយន្ត ឬវីដេអូ (ការបញ្ចាំងភាពយន្តផ្សាយពាណិជ្ជកម្ម)។

៩. វិស័យឧស្សាហកម្ម និងសិប្បកម្ម

នៅក្នុងផ្នែកនេះការិយាល័យច្រកចេញចូលតែមួយទទួលបន្ទុកទៅលើការផ្តល់សេវាកម្មមួយចំនួនទៅលើការចុះបញ្ជីសហគ្រាស និងសិប្បកម្ម ការចេញវិញ្ញាបនបត្រដំណើរការសិប្បកម្មថ្មីឬបន្តរជាដើម។

១០. វិស័យពាណិជ្ជកម្ម

នៅក្នុងផ្នែកនេះការិយាល័យច្រកចេញចូលតែមួយទទួលបន្ទុកទៅលើការផ្តល់សេវាកម្មមួយចំនួនទៅលើ ការចេញលិខិតអនុញ្ញាតធ្វើអាជីកម្ម សេវាកម្មពាណិជ្ជកម្ម។

១១. វិស័យសំណង់

នៅក្នុងផ្នែកនេះការិយាល័យច្រកចេញចូលតែមួយទទួលបន្ទុកទៅលើការផ្តល់សេវាកម្មមួយចំនួនទៅលើ លិខិតអនុញ្ញាតសាងសង់ រុះរើ និងជួសជុល លិខិតបើកការដ្ឋាន ព្រមទាំងការបញ្ជាក់ការផ្ទេរសិទ្ធិកាន់កាប់ជាដើម។

១២. វិស័យកសិកម្ម

នៅក្នុងផ្នែកនេះការិយាល័យច្រកចេញចូលតែមួយទទួលបន្ទុកទៅលើការផ្តល់សេវាកម្មមួយចំនួនទៅលើ លិខិតអនុញ្ញាតធ្វើអាជីវកម្មទៅលើសម្ភារកសិកម្ម និងការផ្តល់វិញ្ញាបនបត្រអនាម័យទៅវិស័យកសិកម្ម។

១៣. វិស័យព័ត៌មាន

នៅក្នុងផ្នែកនេះការិយាល័យច្រកចេញចូលតែមួយទទួលបន្ទុកទៅលើការផ្តល់សេវាកម្មមួយចំនួនទៅលើការផ្តល់លិខិតអនុញ្ញាតចំពោះការស្នើសុំប្រកបអាជីវកម្ម ការសុំបន្តសុពលភាពអាជីវកម្មតូបកាសែតជាដើម។

១៤. វិស័យបរិស្ថាន

នៅក្នុងផ្នែកនេះការិយាល័យច្រកចេញចូលតែមួយទទួលបន្ទុកទៅលើការផ្តល់សេវាកម្មមួយចំនួនទៅលើលិខិតអនុញ្ញាតបញ្ចេញសំណល់រាវចេញពីតាំងអាជីវកម្មបញ្ចេញសំណល់រឹង។

១៥.វិស័យការងារ

នៅក្នុងផ្នែកនេះការិយាល័យច្រកចេញចូលតែមួយទទួលបន្ទុកទៅលើការផ្តល់សេវាកម្មមួយចំនួនទៅលើការផ្តល់ប័ណ្ណការងារ និងសៀវភៅការងាររបស់ជនកម្ពុជា ការចុះបញ្ជិកាសំណុំបែបបទស្តីពី គ្រឹះស្ថានដែលមានកម្មករ និងនិយោជិតចាប់ពី ០១នាក់-០៧នាក់។

នៅក្នុងការិយាល័យច្រកចេញចូលតែមួយខណ្ឌឫស្សីកែវ បានផ្តល់ជូនសេវាទាំងនេះទៅកាន់ប្រជាពលរដ្ឋ ដោយប្រើនីតិវិធីសាមញ្ញ ប្រកបដោយប្រសិទ្ធភាព សិក្តិសិទ្ធិភាព តម្លាភាព និងគណនេយ្យភាពទៅកាន់ប្រជាពលរដ្ឋ។ ក៏ប៉ុន្តែតាមការជួបប្រទះជាក់ស្តែងប្រជាពលរដ្ឋដែលជាអតិថិជន ដែលបានមកទទួលសេវានៅការិយាល័យច្រកចេញចូលតែមួយអាចមានអ្នកចេះ និងមិនចេះអក្សរ ដូចនេះក្នុងការបង្ការការមានកំហុសការបំពេញទម្រង់បែបបទ ឬកំហុសច្រើនដង មន្ត្រីផ្នែកជួរមុខគឺមានភារកិច្ចជាអ្នកជួយបំពេញ និងបញ្ចេញបង្កាន់ដៃជូនគាត់ ដោយមានចុះហត្ថលេខាមន្ត្រីទទួលឯកសារ និងព័ត៌មាន (បង្កាន់ដៃធ្វើចំនួន ២ច្បាប់ ១សម្រាប់ផ្តល់ជូនអតិថិជន និង ១ទៀតតម្កល់ទុកជាឯកសារ)។ (ដោយការធ្វើបង្កាន់ដៃនេះឡើងគឺដើម្បី កំណត់កាលបរិច្ឆេទទទួលលិខិតអនុញ្ញាត។ បន្ទាប់ពីទទួលពាក្យស្នើសុំរួចហើយ ក្រុមទទួលឯកសារផ្នែកជួរមុខត្រូវបំពេញបែបបទរដ្ឋបាល រួចបញ្ជូនទៅប្រធានការិយាល័យ និងបន្តទៅមន្ត្រីភ្នាក់ងារមានសមត្ថកិច្ចនៃផ្នែកជួរក្រោយមិនលើសពី២៤ម៉ោង។ ផ្នែកជួរក្រោយនឹងពិនិត្យ លើកជាយោបល់ជូនអភិបាលខណ្ឌ តាមរយៈប្រធានការិយាល័យច្រកចេញចូលតែមួយ ឬ/នឹង អង្គភាពពាក់ព័ន្ធ ព្រមទាំងអភិបាលរងទទួលបន្ទុកពិនិត្យសម្រេចក្នុងរយៈពេលកំណត់ទៅតាមគោលការណ៍។ នៅពេលដែលមានការសម្រេចពីថ្នាក់ដឹកនាំ មន្ត្រីមានសមត្ថកិច្ចត្រូវចេញលិខិតអនុញ្ញាត និងបញ្ជូនទៅបេឡាផ្នែកជួរមុខ ត្រៀមចេញបង្កាន់ដៃបង់ថ្លៃសេវាដោយការរួសរាយ រាក់ទាក់ និងស្និទ្ធស្នាល។ ក្នុងករណីមិនអាចសម្រេចទៅបាន ភ្នាក់ងារមានសមត្ថកិច្ចត្រូវត្រៀមលិខិតជូនដំណឹងជូនអតិថិជន ដោយបញ្ជាក់ពីមូលហេតុច្បាស់លាស់។

ជំពូកទី៤

វិធីសាស្ត្រស្រាវជ្រាវ

៤.១.សេចក្តីផ្តើម

គោលបំណងនៃជំពូកនេះគឺដើម្បីពន្យល់ពីវិធីសាស្ត្រស្រាវជ្រាវដែលត្រូវបានប្រើ ក្នុងការសិក្សា បច្ចុប្បន្ន។ សម្រាប់គោលបំណងនៃជំពូកនេះត្រូវបានបែងចែកជា ៤ ផ្នែក។ ផ្នែកទី១ ការកំណត់ ទំហំសំណាក និងបច្ចេកទេសជ្រើសរើសសំណាក ផ្នែកទី២ ប្រភេទ និងប្រភពទិន្នន័យផ្នែកទី៣ ឧបករណ៍ ក្នុងការវិភាគទិន្នន័យ ផ្នែកទី ៤ នីតិវិធីនៃការប្រមូល ទិន្នន័យ នៅផ្នែកទី៥ បរិយាយ និងការគណនា ពីភាពទុកចិត្តនៃកម្រងសំណួរ និងផ្នែកចុងក្រោយជាសេចក្តីសន្និដ្ឋាន។

៤.២.ការជ្រើសរើសសំណាក

ការប្រមូលសំណាកត្រូវបានជ្រើសរើសប្រជាពលរដ្ឋ ដែលកំពុងរស់នៅក្នុងខណ្ឌឫស្សីកែវ តែប៉ុណ្ណោះ។ ការគណនា ទំហំគំរូត្រូវបានអនុវត្តតាមរូបមន្ត Taro Yamane (១៩៦៧)ដែលត្រូវបានប្រើដើម្បីគណនា ត្រូវបានសន្មតសម្រាប់រូបមន្តនេះ។ ដែល n ជាទំហំសំណាក, N ជាចំនួនពលរដ្ឋអាយុ18ឆ្នាំឡើង មានចំនួន 102903 នាក់ ហើយ (e) គឺជាភាពលម្អៀង (0.៥)។រូបមន្តនេះត្រូវបានអនុវត្តហើយលទ្ធផលនៃទំហំគំរូគឺ ៖ n = N/(1+N[(e)]^2) = 398 នាក់ ការបង្កើនថាមពលនៃស្ថិតិ ការទទួលយក Sample size ដែលធំលើសពី៤០០ គឺជាសំណាកដែលល្អក្នុងការរួមចំណែកជួយដល់ការរកឃើញនូវផលប៉ះពាល់ និងបង្កើនការជឿជាក់នៃលទ្ធផល(Cohen, J 1992)។

៤.៣.ប្រភពទិន្នន័យ

នៅក្នុងការស្រាវជ្រាវនេះ យើងបានប្រើប្រាស់វិធីសាស្ត្រតាមបែបបរិមាណវិស័យ ដែលទិន្នន័យ ទាំងអស់ត្រូវបានប្រមូលតាមរយៈការសង្កេត ការសាកសួរជាសំណួរទៅ កាន់ថ្នាក់ដឹកនាំគ្រប់គ្រង មន្ត្រីរាជការ និងប្រជាពលរដ្ឋនៅក្នុងខណ្ឌឫស្សីកែ និងបានយកទិន្នន័យតាមរដ្ឋធម្មនុញ្ញ អត្ថបទច្បាប់ ឯកសាររដ្ឋបាល និង លិខិតបទដ្ឋានគតិយុត្តិនានានិង ឯកសារស្រាវជ្រាវផ្សេងៗទៀត តាមរយៈ អ៊ីនធឺណេត បណ្ណាល័យ បណ្ណាគារ ផងដែរ។

ប្រភពទិន្នន័យមានពីរប្រភេទសំខាន់គឺ ទិន្នន័យចម្បង (Primary Data) និងទិន្នន័យទី២ (Secondary data)។ ទិន្នន័យចម្បង (Primary Data) ជាទិន្នន័យដែលទទួលបានមក ពីការចុះអង្កេតការ សម្ភាសន៍ការស្ទង់មតិនិងការពិនិត្យនូវសកម្មភាពអនុវត្តន៍ជាក់ស្តែង និងទិន្នន័យទី២ (Secondary Data) ជាទិន្នន័យ ឬឯកសារមួយចំនួនដែលមានស្រាប់ ដែលបានកត់ត្រាទុកជាឯកសារ សម្រាប់អ្នកសិក្សាជំនាន់ក្រោយ។ ទិន្នន័យមានដូចជា អត្ថបទច្បាប់ នានា ឯកសាររដ្ឋបាលផ្សេងៗ ហើយឯកសារទាំងនោះ ត្រូវបានដកស្រង់ចេញពីប្រភពនៃឯកសារ តាមរយៈអ៊ុនធឺណិត សៀវភៅ បណ្ណាល័យ ។

៤.៤.ឧបករណ៍ក្នុងការវិភាគទិន្នន័យ

ទិន្នន័យដែលទទួលបានពីការចុះស្រង់មតិពីប្រជាពលរដ្ឋត្រូវបានយកមកវិភាគតាមបែប វិទ្យាសាស្ត្រ ដោយជ្រើសរើសការវិភាគបែបបរិមាណវិស័យ ដែលជាការវិភាគដោយយកទិន្នន័យ តាមរយៈអត្ថបទច្បាប់ និងឯកសារនានា ជាមួយនឹងការសម្ភាសន៍ ដោយប្រើប្រាស់នូវ ឧបករណ៍ ដើម្បីវិភាគ ទៅលើកម្រងសំណួរ តាមរយៈការវិភាគ Mean, Frequency និង Regression តាមកម្ម វិធី SPSS។

៤.៥. វិធីសាស្ត្រក្នុងការជ្រើសរើសគំរូ (Sample)

ក្នុងការជ្រើសរើសគំរូគឺធ្វើឡើងតាមរយៈការសាកសួរដោយរៀបចំជាកម្រង សំណួរដើម្បី សាកសួរ ដោយផ្ទាល់ និងតាមរយៈប្រព័ន្ធឌីជីថល (Google form)ទៅកាន់ប្រជាពលរដ្ឋដែលរស់ នៅនៅក្នុងខណ្ឌឫស្សីកែវ។ ការចុះ ជួបសាកសួរ និងការរៀបចំកម្រងសំនួរត្រូវបានរៀបចុះតាមម៉ូឌែល អថេរឯករាជ្យ IV ផង និងអថេរពឹងផ្អែក DV ផងដែរ។

៤.៦. នីតិវិធីនៃការប្រមូលទិន្នន័យ

កម្រងសំណួរនឹងរួមបញ្ចូលសំណួរស្តីពីទិដ្ឋភាពជាច្រើន ទាក់ទងនឹងប្រធានបទនៃការស្រាវ ជ្រាវដូចជា អត្តសញ្ញាណរបស់អ្នកឆ្លើយសំណួរដែលទាក់ទងទៅនឹងគុណភាពសេវាសាធារណៈ និង ភាពពេញចិត្តរបស់ប្រជាពលរដ្ឋ។ ក្នុងដំណើរការរៀបចំកម្រងសំណួរសំណួរនីមួយៗ សម្រាប់អថេរ ខាងលើបានផ្ទៀងផ្ទាត់យ៉ាង ច្បាស់ និងប្រាកដក្នុងចិត្តថាអត្ថន័យក្នុងសំណួរស្រប ទៅនឹងស្ថាន ភាពរបស់ប្រជាពលរដ្ឋ ដែលកំពុងរស់នៅក្នុងខណ្ឌឫស្សីកែវ។ លើសពីនេះមុនពេល កម្រងសំណួរ ត្រូវបាន ប្រើសម្រាប់ប្រមូលទិន្នន័យបឋមពីអ្នកឆ្លើយតប នឹងសំណួរទៅតាមទំហំ ដែលបានកំណត់ រួចមកសេចក្តីព្រាងកម្រងសំណួរនោះនឹងត្រូវបានធ្វើតេស្តសាកល្បង ហើយ វិភាគសាកល្បងតាម កម្មវិធី SPSS ក្នុងកុំព្យូទ័រ ដើម្បីបញ្ជាក់ ឱ្យច្បាស់ថា រង្វាស់ដែល បានប្រើតាមអថេរនីមួយៗមានភាព បន្សុំគ្នាទៅនឹងឧបករណ៍ស្ថិតិដែលបាន គ្រោងទុក ឬបើអាច ខុសឆ្គងពាក្យពេចន៍ ខ្លឹមសារ នៃ សំណួរណាមួយងាយនឹងមានការកែ តម្រូវចាំបាច់ជាមុនទើបការសម្រេចចិត្តប្រមូលទិន្នន័យតាម ទំហំសំណាកពិតប្រាកដត្រូវអនុវត្ត ។

៤.៧.ភាពជឿជាក់នៃឧបករណ៍ស្រាវជ្រាវ

នៅក្នុងចំនុចនេះនឹងបញ្ហាញអំពីការជឿជាក់នៃ កិច្ចការស្រាវជ្រាវនេះ ដោយប្រើប្រាស់នូវ អាល់ហ្វា Cronbach's Alpha ក្នុងការធ្វើជារង្វាស់នៃភាពស្ថិតស្ថេរផ្ទៃក្នុង ដែលនិយមប្រើប្រាស់នៅ ក្នុងវិស័យចិត្តសាស្ត្រ និងតេស្តជាសារធាតុដែលអាចទុកចិត្តបាននៃកម្រងសំណួរ។ យោងទៅតាម

លោក Elham and Bhoi (2023) បានបង្ហាញថា រង្វាស់ពិន្ទុលើសពី 0.7 ត្រូវចាត់ទុកថាទទួលយកបាន។

តារាង១៖ ការវិភាគ អាល់ហ្វា Cronbach's Alpha (N=472)

No	អថេរ	Items	>0.7	Evaluation
១	ឥរិយាបថរបស់មន្ត្រី	7	0.876	ល្អ
២	ការអនុវត្តការងារ	5	0.873	ល្អ
៣	គ្រឿងបរិក្ខារ	4	0.862	ល្អ
៤	តម្លាភាព និងប្រសិទ្ធភាព	4	0.844	ល្អ
៥	ពេលវេលា និងតម្លៃសេវា	4	0.847	ល្អ
៦	ភាពពេញចិត្តរបស់ប្រជាពលរដ្ឋ	5	0.880	ល្អ

តាមរយៈលទ្ធផលដែលទទួលបាននៅក្នុងតារាង១ ខាងលើ ភាពជឿជាក់នៃ អាល់ហ្វា ចំពោះសម្មតិកម្មទី១ ឥរិយាបថរបស់មន្ត្រី គឺ 0.883, សម្មតិកម្មទី២ ការអនុវត្តការងារ គឺ 0.883, សម្មតិកម្មទី៣ គ្រឿងបរិក្ខារ គឺ 0.867, សម្មតិកម្មទី៤ តម្លាភាព និងប្រសិទ្ធភាព គឺ 0.851 សម្មតិកម្មទី៥ ពេលវេលា និងតម្លៃសេវា គឺ 0.863។ ចំពោះ ភាពជឿជាក់នៃសម្មតិកម្មទាំង៥ គឺល្អ។ ដូច្នេះភាពជឿជាក់នៃការវាយតម្លៃចំពោះសម្មតិកម្ម បង្ហាញពីភាពទុកចិត្តចំពោះកម្រងសំណួរដែលបានដាក់ជូនប្រជាពលរដ្ឋ។

ជំពូកទី៥

វិភាគទិន្នន័យ

៥.១ សេចក្ដីផ្ដើម

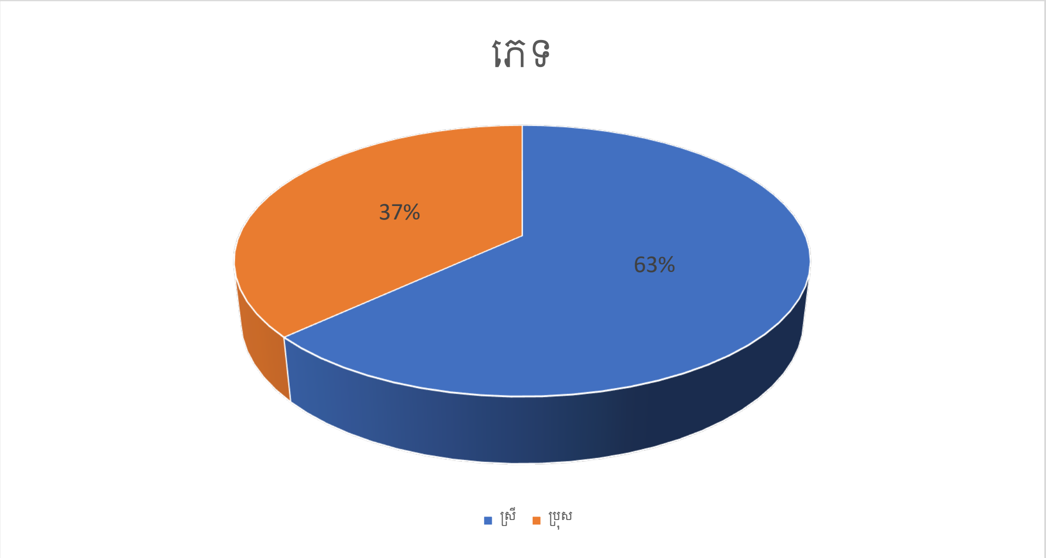
គោលបំណងនៅក្នុងជំពូកនេះ គឺដើម្បីធ្វើការវិភាគទៅលើទិន្នន័យដែលបានប្រមូលពីប្រជាពលរដ្ឋដែលរស់នៅក្នុងខណ្ឌឫស្សីកែវ។ ដោយជំពូកនេះត្រូវបានបែងចែកចេញជា ៣ផ្នែកសំខាន់ៗ។ ផ្នែកទី១ វិភាគពីអត្តសញ្ញាណអ្នកឆ្លើយតប, ផ្នែកទី២ វិភាគពីមធ្យមមេគុណដើម្បីកំណត់រកភាពលំអៀងនៃរង្វាស់វិភាគតាម Regression ដើម្បីកំណត់ទំនាក់ទំនងរបស់ អថេរមិនឯករាជ្យនិងអថេរឯករាជ្យ និងចុងក្រោយជាការបកស្រាយលទ្ធផល។

៥.២ ព័ត៌មានទូទៅរបស់អ្នកសម្ភាសន៍

បន្ទាប់ពីការការចុះស្រង់មតិពីប្រជាពលរដ្ឋ ទៅលើកិច្ចការស្រាវជ្រាវមួយនេះរួចមកគឺទទួលបានអ្នកចូលរួមផ្ដល់ចម្លើយតបនូវកម្រងសំណួរ ដោយមានអ្នកផ្ដល់ចម្លើយចំនួន 398 គ្រួសារ សុទ្ធសឹងតែជាប្រជាពលរដ្ឋដែលរស់នៅក្នុងខណ្ឌឫស្សីកែវ ដោយទទួលបានលទ្ធផលដូចខាងក្រោម៖

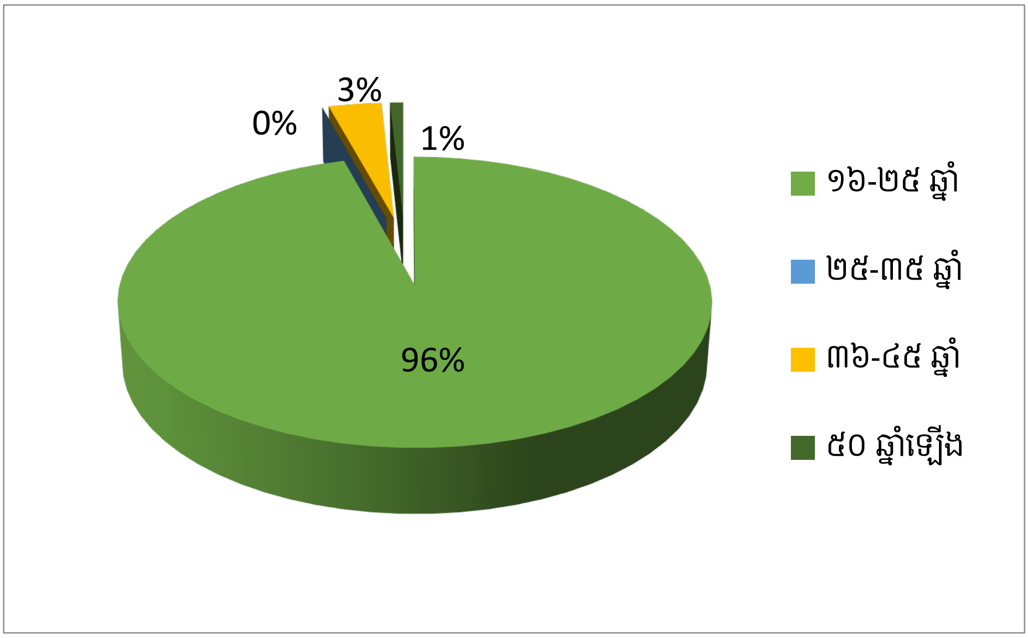
៥.២.១ ភេទរបស់អ្នកសម្ភាសន៍

តាមសម្រង់មតិដែលទទួលបានពីប្រជាពលរដ្ឋ 398 គ្រួសារ ក្នុងនោះ បុរសមានចំនួន 52.42% និងស្រីចំនួន 47.58% ដូចក្នុងតារាងខាងក្រោម៖



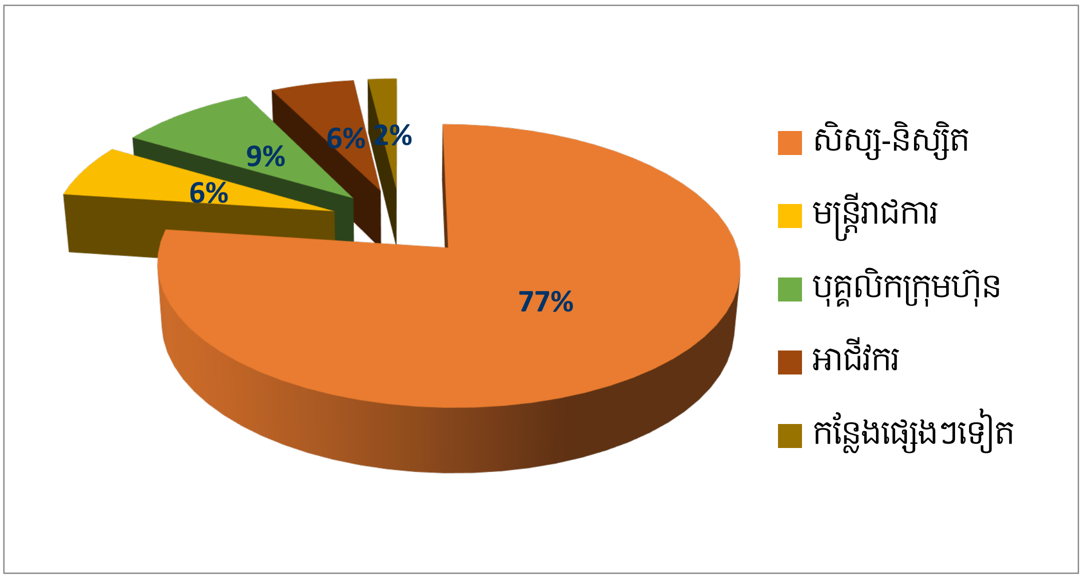
៥.២.២ អាយុរបស់អ្នកសម្ភាសន៍

ក្រោយការស្រង់មតិបានបង្ហាញថាប្រជាពលរដ្ឋដែលមានអាយុចន្លោះពី ១៦-២៥ ឆ្នាំ មានចំនួន ៩៦%, អាយុចន្លោះពី ២៦-៣៥ ឆ្នាំ មានចំនួន ០%, អាយុចន្លោះពី ៣៦-៤៥ ឆ្នាំ មានចំនួន ៣% និង ៥០ ឆ្នាំឡើងមានចំនួន ១%។



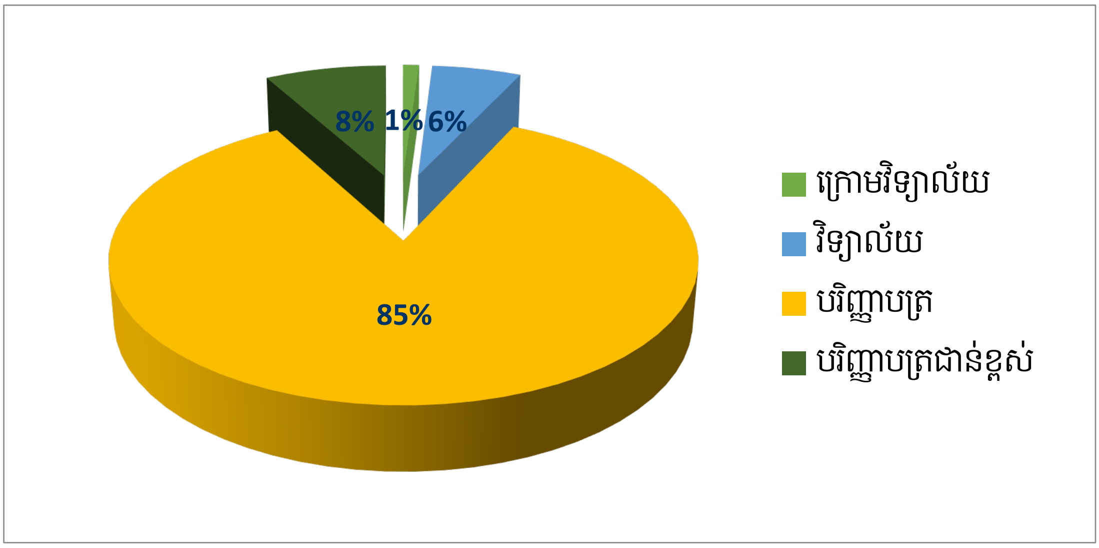
៥.២.៣ មុខរបរ/តួនាទីរបស់អ្នកផ្តល់សម្ភាសន៍

តាមរយៈការស្រង់មតិរួចមកការឆ្លើយតបរបស់ប្រជាពលរដ្ឋបានបង្ហាញថាមុខរបរ/តួនាទីរបស់អ្នកផ្តល់សម្ភាសន៍ជា សិស្ស-និស្សិត មានចំនួន ៧៧%, មន្ត្រីរាជការ មានចំនួន ៦%, បុគ្គលិកក្រុមហ៊ុនមានចំនួន ៩%, អាជីវករចំនួន ៦% និងកន្លែងផ្សេងៗទៀតចំនួន ២%។



៥.២.៤ កម្រិតវប្បធម៌របស់អ្នកសម្ភាសន៍

តាមរយៈការស្រង់មតិរួចមកការឆ្លើយតបរបស់ប្រជាពលរដ្ឋបានបង្ហាញថាកម្រិតវប្បធម៌របស់អ្នកផ្តល់សម្ភាសន៍ដែលបានទទួលការសិក្សាក្រោមកម្រិតវិទ្យាល័យ មានចំនួន ១%, កម្រិតវិទ្យាល័យ មានចំនួន ៦%, បរិញ្ញាបត្រមានចំនួន ៨៥%%, និងបរិញ្ញាបត្រជាន់ខ្ពស់ចំនួន ៨%។



៥.៣ វាយតម្លៃកត្តាដែលជះឥទ្ធិពលដល់ភាពពេញចិត្តរបស់ប្រជាពលរដ្ឋ

តាមរយៈលទ្ធផលនៃការស្រង់មតិរបស់ប្រជាពលរដ្ឋចំនួន 398 គ្រួសារដែលបានផ្តល់ការឆ្លើយតប បានបង្ហាញថាប្រសិទ្ធភាពនៃការប្រើប្រាស់បច្ចេកវិទ្យា (Mean=.3.9296., SD=.0.3840) បានជះឥទ្ធិពលយ៉ាងខ្លាំងបំផុតដល់ភាពពេញចិត្តរបស់ប្រជាពលរដ្ឋទៅលើការិយាល័យច្រកចេញចូលតែមួយនៅក្នុងខណ្ឌឫស្សីកែវ និងឥរិយាបថរបស់មន្ត្រី ការអនុវត្តការងារ គ្រឿងបរិក្ខារ តម្លាភាព និងប្រសិទ្ធភាព និង ពេលវេលា និងតម្លៃសេវា បានទទួលបានលទ្ធផលកម្រិតពេញចិត្តជាបន្តបន្ទាប់។ ការកំណត់នៃលទ្ធផលទទួលយកបាននេះគឺយោងទៅតាមលោក Pritha Bhandari 2020 ដែលទទួលយក Mean ក្នុងកម្រិតចាប់ពី 3.5 និង SD តូចជាង 1។

សម្ពតិកម្ម	Item	មធ្យម (Mean)	បម្រែបម្រួលស្តង់ដារ (SD)
ឥរិយាបថរបស់មន្ត្រី	7	3.9176	0.37293
ការអនុវត្តការងារ	5	3.9516	0.37990
គ្រឿងបរិក្ខារ	4	3.9673	0.36824

តម្លាភាព និងប្រសិទ្ធភាព	4	3.9370	0.39505
ពេលវេលា និងតម្លៃសេវា	4	3.9225	0.39943
ភាពពេញចិត្តរបស់ប្រជាពលរដ្ឋ	5	3.8816	0.38872

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

៥.៤ គុណភាពសេវាទៅលើ ភាពពេញចិត្តរបស់ប្រជាពលរដ្ឋ

ការវិភាគសមីការ Regression ៖ ការវិភាគម៉ូដែល ការវិភាគANOVA និងការវិភាគ Regression Coefficients ដែលជាលក្ខខណ្ឌឈានទៅរកភាពល្អប្រសើរនៃទិន្នន័យ។

ដើម្បីឈានទៅដល់ការបកស្រាយលើទិន្នន័យដែលទទួលបានតាមរយៈការវិភាគ ការសិក្សានេះនឹងបង្ហាញពីចំណុចសំខាន់នៃការគណនា និងការបកស្រាយលើអថេរនីមួយៗដូចជាអថេរឯករាជ្យ (ឥរិយាបថរបស់មន្ត្រី ការអនុវត្តការងារ គ្រឿងបរិក្ខា តម្លាភាព និងប្រសិទ្ធភាព ពេលវេលា និងតម្លៃ សេវា) ចូលរួម ជះឥទ្ធិពលដល់អថេរពឹងផ្អែក (ភាពពេញចិត្តនៃគុណភាពសេវាសាធារណៈរបស់ប្រជាពលរដ្ឋ) ។

អថេរពឹងផ្អែក	Multiple R : 0.841 R Square : 0.706 R-Adjust = 0.265		F : 224.287 Sig = 0.000		
អថេរឯករាជ្យ	Regression Coefficients	t-value	Sig	Collinearity	
				Tolerance	VIF
ឥរិយាបថរបស់មន្ត្រី	0.114	2.323	0.021	0.297	3.271

ការអនុវត្តការងារ	-0.045	-0.760	0.448	0.188	5.331
គ្រឿងបរិក្ខារ	0.204	4.355	0.000	0.323	3.096
តម្លាភាព និង ប្រសិទ្ធភាព	0.211	4.151	0.000	0.239	4.189
ពេលវេលា និង តម្លៃសេវា	0.445	10.395	0.000	0.327	3.058

៥.៤.១. ការបកស្រាយសេចក្ដីសង្ខេបម៉ូដែល (Summary of Model)

តាមរយៈទិន្នន័យពីការស្រង់មតិរបស់ប្រជាពលរដ្ឋចំនួន 398 នាក់រួចមក បានបង្ហាញឱ្យឃើញថា៖

ចំនួន Multiple R = 0.841 មានន័យថាទំនាក់ទំនងរវាងអថេរឯករាជ្យ (ឥរិយាបថរបស់មន្ត្រី ការអនុវត្តការងារ គ្រឿងបរិក្ខា តម្លាភាព និងប្រសិទ្ធភាព ពេលវេលា និងតម្លៃសេវា) និង អថេរពឹងផ្អែក (ភាពពេញចិត្តរបស់ប្រជាពលរដ្ឋ) មានចំនួន 84.41%។

ចំនួន R Square = 0.706 មានន័យថាអថេរពឹងផ្អែកត្រូវបានពន្យល់ដោយអថេរឯករាជ្យបានចំនួន 70.60% មានន័យថាអថេរឯករាជ្យនៅសល់ 29.40% ទៀតដែលមិនបានលើកមកនិយាយនៅក្នុងសមីការម៉ូដែល។ ដូច្នេះចំនួន 29.40% ហៅថា Disturbance terms ឬ Error terms។

តម្លៃ R-Adjust = 0.703 មានន័យថាអថេរឯករាជ្យ និងអថេរពឹងផ្អែកបានរួមគ្នាបង្កើតបានម៉ូដែលមានចំនួន 70.3%។ យោងតាម Rahim និង Balan 2021 បានកំណត់លទ្ធផលនេះដូចខាងក្រោម៖

Size of Correlation	Interpretation
0.90 to 1.00	Very position or negative
0.70 to 0.90	High Positive or negative
0.50 to 0.70	Moderate positive or negative
0.30 to 0.50	Low positive or negative

៥.៤.២. ការបកស្រាយ ANOVA

តាមរយៈលទ្ធផលនៃការគណនាបង្ហាញថាតម្លៃនៃ F = 224.287 , p-value = 0.000 < 0.05% យោងតាម Stat Trek បានបញ្ជាក់ថា p-value ដែលតូចជាង 0.05% មានន័យថាអថេរឯករាជ្យ (ឥរិយាបថរបស់មន្ត្រី ការអនុវត្តការងារ គ្រឿងបរិក្ខា តម្លាភាព និងប្រសិទ្ធភាព ពេលវេលា និងតម្លៃសេវា) បានចូលរួមជះឥទ្ធិពលទៅលើអថេរពឹងផ្អែក (ភាពពេញចិត្តរបស់ប្រជាពលរដ្ឋ) ពិតប្រាកដមែន។

៥.៤.៣. លទ្ធផលនៃ Coefficient Regression

ផ្អែកលើលទ្ធផលនៃការគណនាសមីការ Regression Coefficients ទៅលើអថេរឯករាជ្យនីមួយៗ ដែលបានបង្ហាញអំពីទំនាក់ទំនងជាមួយអថេរពឹងផ្អែកដូចខាងក្រោម៖

១. ឥរិយាបថរបស់មន្ត្រី នៃការិយាល័យច្រកចេញចូលតែមួយខណ្ឌឬស្សីកែវ

លទ្ធផលនៃការវិភាគសមីការ Regression បានបង្ហាញថា b = 0.114 , t = 10.395, p-value = 0.021< 1% មានន័យថាអថេរឯករាជ្យ ពិតជាមានទំនាក់ទំនងគ្នាយ៉ាងខ្លាំងជាមួយអថេរពឹងផ្អែកនៅកម្រិត 1%។ យោងតាមលទ្ធផលនេះសម្មតិកម្មទី១៖ H1: **ឥរិយាបថរបស់មន្ត្រី** ដែលបំពេញការងារនៅច្រកចេញចូលតែមួយក្នុងខណ្ឌឬស្សីកែវធ្វើឱ្យមានការពេញចិត្តពីប្រជាពលរដ្ឋ "ត្រូវទទួលយក"។ ហេតុដូចនេះយើងអាចសន្និដ្ឋានថា **ឥរិយាបថរបស់មន្ត្រី ពិតជា**ធ្វើឱ្យមានការពេញចិត្តពីប្រជាពលរដ្ឋទៅលើការងារនៅច្រកចេញចូលតែមួយក្នុងខណ្ឌឬស្សីកែវពិតប្រាកដមែន។

២. ការអនុវត្តការងារ នៃការិយាល័យច្រកចេញចូលតែមួយខណ្ឌឬស្សីកែវ

លទ្ធផលនៃការវិភាគសមីការ Regression បានបង្ហាញថា b = -0.045, t = -0.760, p-value = 0.448 < 1% មានន័យថាអថេរឯករាជ្យ ពិតជាមានទំនាក់ទំនងគ្នាយ៉ាងខ្លាំងជាមួយអថេរពឹងផ្អែកនៅកម្រិត 1%។ យោងតាមលទ្ធផលនេះសម្មតិកម្មទី២៖ H2: **ការអនុវត្តការងាររបស់មន្ត្រី** ដែលបំពេញការងារនៅច្រកចេញចូលតែមួយក្នុងខណ្ឌឬស្សីកែវ ធ្វើឱ្យមានការពេញចិត្តពីប្រជាពលរដ្ឋ "ត្រូវទទួលយក"។ ហេតុដូចនេះយើងអាចសន្និដ្ឋានថា **ការអនុវត្តការងាររបស់មន្ត្រីពិតជា**ធ្វើឱ្យមានការពេញចិត្តពីប្រជាពលរដ្ឋទៅលើការងារនៅច្រកចេញចូលតែមួយក្នុងខណ្ឌឬស្សីកែវពិតប្រាកដមែន។

៣. គ្រឿងបរិក្ខារ នៃការិយាល័យច្រកចេញចូលតែមួយខណ្ឌឬស្សីកែវ

លទ្ធផលនៃការវិភាគសមីការ Regression បានបង្ហាញថា b = 0.204, t = 4.355 , p-value = 0.000< 1% មានន័យថាអថេរឯករាជ្យ ពិតជាមានទំនាក់ទំនងគ្នាយ៉ាងខ្លាំងជាមួយអថេរពឹងផ្អែកនៅកម្រិត 1%។ យោងតាមលទ្ធផលនេះសម្មតិកម្មទី៣៖ H3: **គ្រឿងបរិក្ខារ** នៅច្រកចេញ

ចូលតែមួយក្នុងខណ្ឌឫស្សីកែវធ្វើឱ្យមានការពេញចិត្ត ពីប្រជាពលរដ្ឋ "ត្រូវទទួលយក"។ ហេតុដូច នេះយើងអាចសន្និដ្ឋានថា **គ្រឿងបរិក្ខារ ពិតជា**ធ្វើឱ្យមានការពេញចិត្តពីប្រជាពលរដ្ឋទៅលើការងារ នៅច្រកចេញចូលតែមួយក្នុងខណ្ឌឫស្សីកែវពិតប្រាកដមែន។

៤. តម្លាភាព និងប្រសិទ្ធិភាព នៃការិយាល័យច្រកចេញចូលតែមួយខណ្ឌឫស្សីកែវ

លទ្ធផលនៃការវិភាគសមីការ Regression បានបង្ហាញថា b = 0.211, t = 4.151, p-value = 0.000< 1% មានន័យថាអថេរឯករាជ្យ ពិតជាមានទំនាក់ទំនងគ្នាយ៉ាងខ្លាំងជាមួយ អថេរពឹងផ្អែកនៅកម្រិត 1%។ យោងតាមលទ្ធផលនេះសម្មតិកម្មទី៤៖ H4: **តម្លាភាព និងប្រសិទ្ធិភាព** ពីការបំពេញការងាររបស់មន្ត្រីនៅច្រកចេញចូលតែមួយក្នុងខណ្ឌ ឫស្សីកែវធ្វើឱ្យមានការពេញចិត្តពីប្រជាពលរដ្ឋ។ ហេតុដូចនេះយើងអាចសន្និដ្ឋានថា **តម្លាភាព និងប្រសិទ្ធិភាព ពិតជា**ធ្វើឱ្យមាន ការពេញចិត្តពីប្រជាពលរដ្ឋទៅលើការងារនៅច្រកចេញចូលតែមួយក្នុងខណ្ឌឫស្សីកែវពិតប្រាកដមែន។

៥. ពេលវេលា និងតម្លៃសេវា នៃការិយាល័យច្រកចេញចូលតែមួយខណ្ឌឫស្សីកែវ

លទ្ធផលនៃការវិភាគសមីការ Regression បានបង្ហាញថា b = 0.445, t = 4.151, p-value = 0.000< 1% មានន័យថាអថេរឯករាជ្យ ពិតជាមានទំនាក់ទំនងគ្នាយ៉ាងខ្លាំងជាមួយ អថេរពឹងផ្អែកនៅកម្រិត 1%។ យោងតាមលទ្ធផលនេះសម្មតិកម្មទី៥៖ H5: **ពេលវេលា និងតម្លៃសេវា** របស់សេវានៅច្រកចេញចូលតែមួយក្នុងខណ្ឌឫស្សីកែវធ្វើឱ្យមាន ការពេញចិត្តពីប្រជាពលរដ្ឋ។ ហេតុដូចនេះយើងអាចសន្និដ្ឋានថា **តម្លាភាព និងប្រសិទ្ធិភាព ពិតជា**ធ្វើឱ្យមានការពេញចិត្តពីប្រជា ពលរដ្ឋទៅលើការងារនៅច្រកចេញចូលតែមួយក្នុងខណ្ឌឫស្សីកែវពិតប្រាកដមែន។

ដូច្នេះសម្មតិកម្មទាំង៤ ខាងលើពិតជាកត្តាដ៏ដំខាន់ក្នុងការធ្វើឱ្យមានភាពពេញចិត្តពីប្រជា ពលរដ្ឋទៅលើការិយាល័យច្រកចេញចូលតែមួយនៅក្នុងខណ្ឌឫស្សីកែវ ពោលគឺប្រជាពលរដ្ឋពិតជា មានការទទួលស្គាល់ពីគុណភាពការងាររបស់មន្ត្រីនៅក្នុងការិយាល័យច្រកចេញចូលតែមួយ។ លើកលែងតែ **ការអនុវត្តការងារ នៃការិយាល័យច្រកចេញចូលតែមួយខណ្ឌឫស្សីកែវ ដែលនៅមាន កម្រិត។**

៥.៤.៤. ការតេស្ត Assumptions

ការសិក្សាប្រភេទបែបវិភាគទិន្នន័យដោយប្រើទំនាក់ទំនងសមីការ Regression លក្ខខណ្ឌ សម្រាប់ប្រើសមីការបែបនេះ ទាមទារឱ្យមានការធ្វើតេស្តសន្មត់សម្រាប់បំពេញលក្ខខណ្ឌ នៃភាព ស័ក្តិសមសមទៅនឹងកម្រិតនៃការកំណត់ទំហំសំណាក និងម៉ូដែលសមីការ។ នៅក្នុងចំនុចនេះ ការ សិក្សាត្រួតពិនិត្យទៅលើទំនាក់ទំនងរវាងអថេរឯករាជ្យ (Multicollinearity) កម្រិតនៃការបែក ចាយធម្មតា (Normal Distribution) និង Homoscedasticity។

១. Multicollinearity

តាមរយៈលោក O’Brien R.M បោះពុម្ពនៅ ឆ្នាំ២០០៧ ការវិភាគ និងបកស្រាយ ដោយកំណត់យកតម្លៃ VIF តូចជាង 5 (VIR<5) និង Tolerance ធំជាង 0.20 (Tolerance > 0.20) តាមរយៈការធ្វើតេស្តនេះគឺមានគោលបំណងដើម្បីស្វែងរកទំនាក់ទំនងរវាងអថេរឯករាជ្យ និងអថេរពឹងផ្អែក។

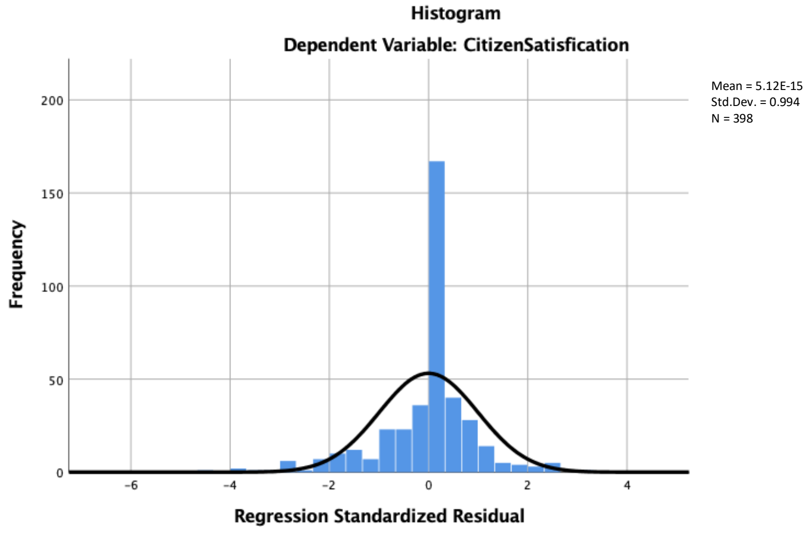
អថេរពឹងផ្អែក	Multiple R : 0.841 R Square : 0.706 R-Adjust = 0.265	F : 224.287 Sig = 0.000			
អថេរឯករាជ្យ	Regression Coefficients	t-value	Sig	Collinearity	
				Tolerance	VIF
ឥរិយាបថរបស់មន្ត្រី	0.114	2.323	0.021	0.297	3.271
ការអនុវត្តការងារ	-0.045	-0.760	0.448	0.188	5.331
គ្រឿងបរិក្ខារ	0.204	4.355	0.000	0.323	3.096
តម្លាភាព និង ប្រសិទ្ធភាព	0.211	4.151	0.000	0.239	4.189
ពេលវេលា និង តម្លៃសេវា	0.445	10.395	0.000	0.327	3.058

ដូចនេះតាមរយៈតារាងខាងលើ តម្លៃ Variance Inflation Factors នៃអថេរឯករាជ្យនីមួយៗ នៅក្នុងតារាងនេះសុទ្ធតែតូចជាង 5 និងតម្លៃ Tolerance អថេរនីមួយៗសុទ្ធតែធំជាង 20% លើកលែងតែ ការអនុវត្តការងាររបស់មន្ត្រី តែប៉ុណ្ណោះដែលមានតម្លៃ VIF 5.331 > 5 និងតម្លៃ Tolerance 0.188 < 20%។ ដោយត្រូវបានសន្និដ្ឋានថា មានតែ ការអនុវត្តការងាររបស់មន្ត្រីតែប៉ុណ្ណោះដែរមិនមានទំនាក់ទំនងគ្នា។

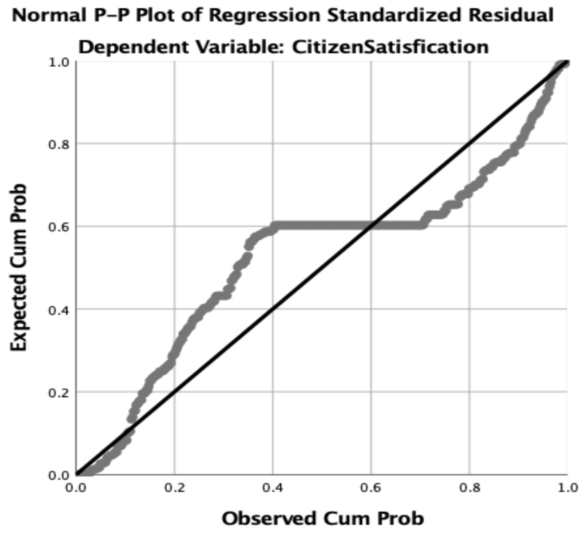
២. ការតេស្ត Normal Distribution

ការចែកចាយធម្មតា (Normal distribution)

នៅក្នុងក្រាហ្វ ការចែកចាយធម្មតា (Error reference source not found) ដែលបង្ហាញពីភាពធម្មតា ដោយសូន្យគឺជាចំណុចកណ្តាលនៃក្រាហ្វ ហើយទិន្នន័យស្ថិតនៅចន្លោះពី -4 ដល់ +4 នោងក្រាហ្វមានរាងជាខ្សែកោងកណ្តឹង (Bell-curve) ។ ដែលនេះបង្ហាញពីលទ្ធផលនៃការចែកចាយទិន្នន័យសម្រាប់ម៉ូដែលសមីការ Regression ។ ដូចនេះ យើងអាចសន្និដ្ឋានបានថា គំរូនៃអថេរមានភាពគ្រប់គ្រាន់ដើម្បីវិភាគសមីការ Regression (Multiple Regression) ។

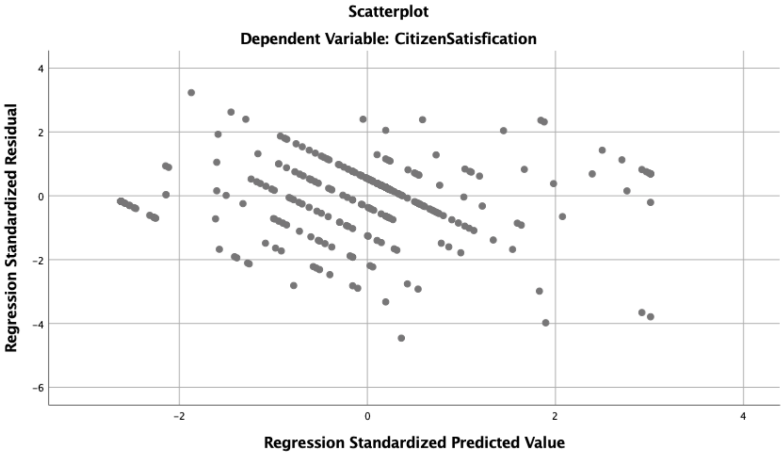


នៅក្នុងក្រាហ្វ P-P plot នៃ Z-pred. និង Z-resid. បានបង្ហាញថា វាមានលក្ខណៈ ធម្មតាដូចក្នុងបង្ហាញក្នុង Error Reference source not found. ខាងក្រោម ។ ចំពោះ ចំនុចតូចៗ ពង្រាយ



៣. Homoscedasticity check

ជាលទ្ធផលនៃទិន្នន័យ homoscedasticity ពី scatterplot ក្នុង (Error reference source not found.) ខាងក្រោមបង្ហាញថាគ្រោងគឺនៅជិតនឹងបន្ទាត់ត្រង់ដែលមកពី Z Resid (អ័ក្ស Y ជាស្តង់ដាសំណល់ Regression) ប្រឆាំងនឹង Z Red (អ័ក្ស X ជាស្តង់ដាកំណត់តម្លៃព្យាករណ៍)។ ទិន្នន័យត្រូវបានចែកចាយយ៉ាងល្អនៅព័ទ្ធជុំវិញអ័ក្សសូន្យគឺនៅចន្លោះរវាងអ័ក្ស X និងអ័ក្ស Y (ចន្លោះពី -2 ដល់ +2)។ សរុបមក អថេរឯករាជ្យ(Independent Variables) ទាក់ទងទៅនឹងអថេរពឹងផ្អែក (Dependent variable)។



ជំពូកទី៦

សេចក្តីសន្និដ្ឋាន និងអនុសាសន៍

៦.១ សេចក្តីផ្តើម

ជំពូកនេះនឹងផ្តោតទៅលើការសង្ខេប ដើម្បីការកំណត់នូវចំណុចសំខាន់ៗនៃការផ្តល់សេវាសា-ធារណៈនៅក្នុងការិយាល័យច្រកចេញចូលតែមួយ និងការបង្ហាញពីផលប៉ះពាល់នៃការអនុវត្តការងាររបស់មន្ត្រី ដើម្បីការស្រាវជ្រាវ និងការសន្និដ្ឋាន។ ជំពូកដដែលនេះ ត្រូវបានបែងចែកជា៣ផ្នែកតូចៗ ដូចជា៖ ផ្នែកទី១ ការសង្ខេបលទ្ធផល ផ្នែកទី២ សេចក្តីសន្និដ្ឋាន និងអនុសាសន៍ ផ្នែកទី៣ ការស្រាវជ្រាវនាអនាគត។

៦.២ ការសង្ខេបលទ្ធផល

យោងតាមលទ្ធផលពីការចុះស្រង់មតិពីប្រជាពលរដ្ឋដែលរស់នៅក្នុងខណ្ឌឫស្សីកែវ បានបង្ហាញពីភាពពេញចិត្តនៃការប្រើប្រាស់សេវានៅក្នុងការិយាល័យច្រកចេញចូលតែមួយ តាមរយៈការវិភាគលើសម្មតិកម្មទាំង៥ដែលជះឥទ្ធិពលដល់ភាពពេញចិត្តរបស់ប្រជាពលរដ្ឋ គឺឥរិយាបថរបស់មន្ត្រី (Mean=3.9313 SD=0.37293), ការអនុវត្តការងារ (Mean=3.9568 SD=0.38639), គ្រឿងបរិក្ខារ (Mean=3.9719 SD=0.37417), តម្លាភាព និងប្រសិទ្ធភាព (Mean=3.9470 SD=0.40084), ពេលវេលា និងតម្លៃសេវា (Mean=3.9243 SD=0.40754) ដែលអាចសន្និដ្ឋានបានថាMeanនៃសម្មតិកម្មទាំងនេះមានតម្លៃធំជាងកម្រិត៣ ដែលចាត់ទុកថាជាការពេញចិត្តទាំងអស់។ ដោយឡែកលទ្ធផលនៃ សម្មតិកម្មត្រូវបានសង្ខេបជារួមក្រោយការវិភាគដោយផ្អែកលើតាមរយៈលោក O’Brien R.M បោះពុម្ពនៅ ឆ្នាំ២០០៧ ការវិភាគ និងបកស្រាយ ដោយកំណត់យកតម្លៃ VIF តូចជាង 5 (VIR<5) និង Tolerance ធំជាង 0.20 (Tolerance > 0.20) បានកំណត់នូវកត្តាដែលមានឥទ្ធិពលដល់ភាពពេគចិត្តរបស់ប្រជាពលរដ្ឋដូចខាងក្រោម៖

- H1: **ឥរិយាបថរបស់មន្ត្រី** ដែលបំពេញការងារនៅច្រកចេញចូលតែមួយក្នុងខណ្ឌឫស្សីកែវធ្វើឱ្យមានការពេញចិត្តពីប្រជាពលរដ្ឋ។ សម្មតិកម្មនេះត្រូវបានទទួលយក។ ស្របតាមលោក Kim,2018 “ឥរិយាបថរបស់មន្ត្រីរាជការ ដូចជាការប្តេជ្ញាចិត្តរបស់អង្គភាព ស្ថាប័ន និងការពេញចិត្តក្នុងការងារ គឺជាកត្តាសំខាន់ដែលជះឥទ្ធិពលដល់គុណភាពសេវាសាធារណៈ ហើយសក្តានុពលដល់ភាពពេញចិត្តរបស់ប្រជាពលរដ្ឋ” (Kim et al., 2018)។ ការត្រួតពិនិត្យជាប្រព័ន្ធរបស់ Christensen និង Laegreid ក្នុងឆ្នាំ២០១៧ បានរកឃើញថាអាកប្បកិរិយា និងឥរិយាបថរបស់មន្ត្រីរាជការ ដូចជាការលើកទឹកចិត្តនិងការបេជ្ញាចិត្ត គឺជាកត្តាកំណត់នៃគុណភាពសេវាសាធារណៈ(Christensen et al., 2017)។ ការសិក្សារបស់ Perry និង Hondeghem បានរកឃើញថាកំណែទម្រង់វិស័យរដ្ឋរបស់ប្រទេសនូវែលសេឡង់ ដែល

ផ្តោតលើការកែលម្អអាកប្បកិរិយារបស់មន្ត្រីរាជការ បាននាំឱ្យមានការពេញចិត្តរបស់ប្រជាពលរដ្ឋចំពោះសេវាកម្មរដ្ឋាភិបាល(Perry et al., 2008)។

- H2: **ការអនុវត្តការងាររបស់មន្ត្រី** ដែលបំពេញការងារនៅច្រកចេញចូលតែមួយក្នុងខណ្ឌ ឬស្រុកៃ ធ្វើឱ្យមានការពេញចិត្តពីប្រជាពលរដ្ឋ។ សម្មតិកម្មនេះមិនត្រូវបានទទួលយក។ ផ្អែកទៅតាម Meier and O'Toole អាកប្បកិរិយារបស់មន្ត្រីរាជការមិនមានផលប៉ះពាល់ខ្លាំងដល់ការអនុវត្តគោលនយោបាយ និងកម្មវិធីរបស់រាជរដ្ឋាភិបាលទេ ហើយផ្ទុយទៅវិញ កត្តាស្ថាប័នដូចជា ការិយាធិបតេយ្យ នយោបាយ និងធនធាន គឺជាកត្តាកំណត់សំខាន់ជាង (Meier et al., 2013)។ ការសិក្សាបានរកឃើញថាការរំពឹងទុករបស់ប្រជាពលរដ្ឋចំពោះសេវាកម្មរដ្ឋាភិបាល មិនមានឥទ្ធិពលខ្លាំងដោយអាកប្បកិរិយារបស់មន្ត្រីរាជការនោះទេ ប៉ុន្តែផ្ទុយទៅវិញដោយគុណភាពនៃសេវាកម្មដែលបានផ្តល់(DeLeon et al., 2000)។
- H3: **គ្រឿងបរិក្ខារ** នៅច្រកចេញចូលតែមួយក្នុងខណ្ឌឬស្រុកៃធ្វើឱ្យមានការពេញចិត្ត ពីប្រជា ពលរដ្ឋ។ សម្មតិកម្មនេះត្រូវទទួលយក ស្របតាម Bryer បានរកឃើញថាវិធីសាស្ត្រ អភិបាលកិច្ចដែលមានការចូលរួម សម្របសម្រួលដោយបច្ចេកវិទ្យា អាចជួយបង្កើនការពេញចិត្តរបស់ប្រជាពលរដ្ឋ(Bryer et al.,2012)។
- H4: **តម្លាភាព និងប្រសិទ្ធិភាព** ពីការបំពេញការងាររបស់មន្ត្រីនៅច្រកចេញចូលតែមួយក្នុងខណ្ឌ ឬស្រុកៃធ្វើឱ្យមានការពេញចិត្តពីប្រជាពលរដ្ឋ។ សម្មតិកម្មនេះត្រូវទទួលយក ស្របតាម តម្លាភាព និងប្រសិទ្ធភាពមានសារៈសំខាន់សម្រាបការកសាងទំនុកចិត្ត និងភាពជឿជាក់នៅក្នុងរាជរដ្ឋាភិបាល ហើយអាចសម្រេចបានតាមរយៈការផ្តល់ព័ត៌មានត្រឹមត្រូវ និងទាន់ពេលវេលា ក៏ដូចជាការអនុវត្តយន្តការអភិបាលកិច្ចប្រកបដោយប្រសិទ្ធភាព(UNDP 2018)។ ការសិក្សារបស់ Bertot និង Jaeger បានរកឃើញថា គំនិតផ្តួចផ្តើមរបស់រដ្ឋាភិបាល អាចបង្កើនតម្លាភាព និងគណនេយ្យភាពក្នុងរាជរដ្ឋាភិបាល ដែលនាំឱ្យប្រជាពលរដ្ឋបង្កើនទំនុកចិត្ត(Bertot et al.,2013)
- H5: **ពេលវេលា និងតម្លៃសេវា** របស់សេវានៅច្រកចេញចូលតែមួយក្នុងខណ្ឌឬស្រុកៃធ្វើឱ្យមាន ការពេញចិត្តពីប្រជាពលរដ្ឋ។ សម្មតិកម្មនេះត្រូវទទួលយក ស្របតាម ការសិក្សារបស់ លោក Kim និង Lee ការពេញចិត្តរបស់ប្រជាពលរដ្ឋចមពោះសេវាកម្មត្រូវបានជះឥទ្ធិពលដោយពេលវេលា និងតម្លៃដែលទាក់ទងនឹងការទទួលបានសេវា រួមទាំងរចនាសម្ព័ន្ធថ្លៃសេវា និងរយៈពេលរង់ចាំ(Kim et al., 2017)។

៦.៣ សេចក្តីសន្និដ្ឋាន

ក្រោយពីបានសិក្សាស្រាវជ្រាវទៅលើប្រធានបទនេះរួចមក យើងអាចទាញចេញបាននូវសារៈសំខាន់នៃគោលនយោបាយ និងយុទ្ធសាស្ត្រនៃការបង្កើតការិយាល័យច្រកចេញចូលតែមួយតាមរយៈ ការបង្វិតសេវារដ្ឋបាលឱ្យនៅកៀកជិតប្រជាពលរដ្ឋដើម្បីបង្កភាពងាយស្រួលសម្របសម្រួលក្នុងការផ្តល់ល់សេវា ជូនប្រជាពលរដ្ឋឱ្យបានឆាប់រហ័ស ប្រកបដោយប្រសិទ្ធភាព គុណភាព តម្លាភាព ឆ្លើយតបទាន់ពេលវេលា និងទាន់សេចក្តីត្រូវការរបស់ប្រជាពលរដ្ឋ។ យោងទៅតាមយន្ត

ការការិយាល័យច្រកចេញចូលតែមួយ បានកំណត់ពីគុណភាពសេវាសាធារណៈសំខាន់ៗ ចំនួន៥ ដែលការសិក្សានេះបានយកមកធ្វើជាអថេរឯករាជ្យដែលមានឥទ្ធិពលដល់ភាពពេញចិត្តរបស់ប្រជាពលរដ្ឋដូចជា ឥរិយាបថរបស់មន្ត្រី ការអនុវត្តការងារ គ្រឿងបរិក្ខារ តម្លាភាព និងប្រសិទ្ធភាព និងពេលវេលា និងតម្លៃសេវា។ ក្រោយពីបានធ្វើការវិភាគនូវទិន្នន័យដែលទទួលបានពីការសម្ភាសន៍ជាមួយប្រជាពលរដ្ឋរួចមក យើងអាចសន្និដ្ឋានបានថាប្រជាពលរដ្ឋនៅក្នុងខណ្ឌឫស្សីកែវមានការពេញចិត្តចំពោះការប្រើប្រាស់សេវាសាធារណៈ ទៅលើឥរិយាបថរបស់មន្ត្រី គ្រឿងបរិក្ខារ តម្លាភាព និងប្រសិទ្ធភាព និងពេលវេលា និងតម្លៃសេវានៅក្នុងការិយាល័យច្រកចេញចូលតែមួយ តាមរយៈការបំពេញការងារប្រកបដោយប្រសិទ្ធភាព គុណភាព និងតម្លាភាព ផ្អែកតាមការលើកកម្ពស់គុណភាពសេវាសាធារណៈ ដែលរាជរដ្ឋាភិបាលបានយកចិត្តទុកដាក់ ក្នុងគោលបំណងធ្វើឱ្យកាន់តែមានប្រសើរឡើងដើម្បីប្រជាពលរដ្ឋ។ ការទទួលបានពីប្រជាពលរដ្ឋបានបង្ហាញពីភាពពេញចិត្តវិជ្ជមានច្រើនទៅលើការិយាល័យច្រកចេញចូលតែមួយ ដែលផ្តល់ភាពងាយស្រួលដល់អ្នកប្រើប្រាស់តាមនីតិវិធីមួយដែលមានលក្ខណៈសាមញ្ញ និងការយកចិត្តទុកដាល់ទៅកាន់ប្រជាពលរដ្ឋ។ ក៏ប៉ុន្តែទទឹមនឹងនេះ ការអនុវត្តជាក់ស្តែង រមែងជួបប្រទះនូវបញ្ហាខ្លះៗដែលអាចកើតមានឡើង តួយ៉ាងតាមរយៈការវិភាគនូវទិន្នន័យបានបង្ហាញថា មានតែការអនុវត្តការងារ របស់មន្ត្រីនៅការិយាល័យច្រកចេញចូលតែមួយតែប៉ុណ្ណោះដែលនៅមានកម្រិត ដូចជាការស្វែងរកឯកសារត្រូវចំណាយពេលវេលាយូរ ការទទួលខុសត្រូវលើកំហុសធ្វេសប្រហែសរបស់ខ្លួនទៅលើឯកសារសំខាន់ៗរបស់ប្រជាពលរដ្ឋ។ តួយ៉ាងលទ្ធផលដែលមិនល្អប្រសើរនេះត្រូវបាន កំណត់ថាភាពមិនរឹងមាំនេះត្រូវចាត់ទុកជាស្ថិតិសំខាន់ដែលនឹងត្រូវការដើម្បីជាយន្តការមូលដ្ឋាន ដើម្បីការស្រាវជ្រាវនាពេលអនាគត (Smith,2020)។

៦.៤ អនុសាសន៍

ក្រោយពីបានធ្វើការវិភាគ និងសង្ខេបនូវលទ្ធផលរួចរាល់តាមរយៈការស្រង់មតិពីប្រជាពលរដ្ឋ សម្រាប់ការសិក្សាស្រាវជ្រាវពីភាពពេញចិត្តនៅក្នុងខណ្ឌឫស្សីកែវរួចរាល់មក គឺអាចទាញយកនូវការផ្តល់អនុសាសន៍កែលម្អទៅលើចំនុចដែលពិនិត្យឃើញថានៅមានកម្រិត តួយ៉ាងទៅលើអថេរឯករាជ្យ ការអនុវត្តការងាររបស់មន្ត្រី ដោយផ្តល់នូវអនុសាសន៍មួយចំនួនដូចខាងក្រោម៖

១. នៅក្នុងការិយាល័យមានការរៀបចំទុកដាក់ឯកសារបានត្រឹមត្រូវ ៖ ការរៀបចំ និងរៀបចំឯកសារប្រកបដោយប្រសិទ្ធភាពគឺចាំបាច់សម្រាប់បរិយាកាសការិយាល័យណាមួយ ដោយសារហេតុផលមួយចំនួន រួមទាំងប្រសិទ្ធភាព ភាពច្បាស់លាស់ ការអនុលោមភាព និងការពង្រឹងទំនាក់ទំនង (Gmuer et al.,2019)។ ការវិភាគនៃហេតុផលទាំងនេះទៅលើ ប្រសិទ្ធភាព៖ ឯកសារដែលរៀបចំបានល្អជួយសម្រួលដល់ការចូលប្រើ និងការទាញយកព័ត៌មានបានរហ័ស។ នេះជួយសន្សំសំចៃពេលវេលា និងកាត់បន្ថយហានិភ័យនៃកំហុស និងស្វែងរកព័ត៌មាន។ ភាពច្បាស់លាស់៖ ឯកសារច្បាស់លាស់ និងរចនាសម្ព័ន្ធបញ្ជូនព័ត៌មានកាន់តែមានប្រសិទ្ធភាព នៅពេលដែលឯកសារត្រូវបានរៀបចំបានល្អគឺកាន់តែងាយស្រួលយល់។ ការប្រាស្រ័យទាក់ទងកាន់តែប្រសើរឡើង៖ ការរៀបចំឯកសារល្អលើកកម្ពស់ការទំនាក់ទំនងកាន់តែប្រសើរឡើង នៅពេលដែលឯកសារមានភាព

ច្បាស់លាស់ និងរៀបចំបានល្អ សមាជិកក្រុមអាចចែករំលែក និងស្វែងយល់ព័ត៌មានសំខាន់ៗកាន់តែមានប្រសិទ្ធភាព ដែលនាំទៅដល់ការសហការកាន់តែប្រសើរឡើង។

២. មន្ត្រីនៅក្នុងការិយាល័យមានការទទួលខុសត្រូវលើការងាររបស់ខ្លួន៖ មន្ត្រីរាជការមានតួនាទីយ៉ាងសំខាន់ក្នុងការបំពេញមុខងាររបស់រដ្ឋាភិបាល និងរដ្ឋបាលសាធារណៈ។ ទំនួលខុសត្រូវរបស់ពួកគេរួមមានការអនុវត្តគោលនយោបាយ ការផ្តល់សេវាសាធារណៈ និងការលើកកម្ពស់ច្បាប់ ដែលទាំងអស់នេះទាមទារឱ្យមានការទទួលខុសត្រូវខ្ពស់ក្នុងការងាររបស់ពួកគេ (Marini,2018)។ ខាងក្រោមនេះជាហេតុផលសំខាន់ៗមួយចំនួនដែលមន្ត្រីរាជការត្រូវតែទទួលខុសត្រូវក្នុងតួនាទីរបស់ខ្លួន ទំនុកចិត្តសាធារណៈ៖ មន្ត្រីរាជការបម្រើសាធារណៈ និងត្រូវបានប្រគល់ឱ្យនូវការទទួលខុសត្រូវក្នុងការផ្តល់សេវាសាធារណៈចំពោះប្រជាពលរដ្ឋ។ គណនេយ្យភាព៖ ជាមន្ត្រីសាធារណៈ មន្ត្រីរាជការត្រូវទទួលខុសត្រូវចំពោះរដ្ឋាភិបាល និងសាធារណជន។ ការមានទំនួលខុសត្រូវមានន័យថាពួកគេត្រូវតែប្រកាន់ខ្ជាប់នូវស្តង់ដារច្បាប់ និងក្រមសីលធម៌ ដោយធានានូវតម្លាភាព និងគណនេយ្យភាពក្នុងសកម្មភាព និងការសម្រេចចិត្តរបស់ពួកគេ។ ការផ្តល់សេវាប្រកបដោយប្រសិទ្ធភាព៖ មន្ត្រីរាជការដែលមានទំនួលខុសត្រូវធានាថាសេវាសាធារណៈត្រូវបានផ្តល់ជូនប្រកបដោយប្រសិទ្ធភាព និងប្រសិទ្ធភាព។ ការប្តេជ្ញាចិត្តរបស់ពួកគេចំពោះភារកិច្ចរបស់ពួកគេប៉ះពាល់ដោយផ្ទាល់ទៅលើគុណភាព និងលទ្ធភាពទទួលបានសេវាដែលផ្តល់ដល់ប្រជាពលរដ្ឋ។ ការអនុវត្តគោលនយោបាយ៖ មន្ត្រីរាជការតែងតែចូលរួមក្នុងការអនុវត្តគោលនយោបាយរបស់រដ្ឋាភិបាល។ ការមានទំនួលខុសត្រូវមានសារៈសំខាន់ណាស់សម្រាប់ការបកស្រាយគោលនយោបាយឱ្យបានត្រឹមត្រូវ ធានាការអនុលោមភាព និងការគ្រប់គ្រងធនធានប្រកបដោយប្រសិទ្ធភាព។ ការសម្របខ្លួន និងការច្នៃប្រឌិត៖ មន្ត្រីរាជការដែលមានទំនួលខុសត្រូវទំនងជាសម្របខ្លួនទៅនឹងការផ្លាស់ប្តូរ និងអនុវត្តដំណោះស្រាយប្រកបដោយភាពច្នៃប្រឌិត ដើម្បីកែលម្អការផ្តល់សេវា និងដោះស្រាយបញ្ហាដែលកំពុងកើតមាននៅក្នុងសង្គម។

៣. មន្ត្រីនៅក្នុងការិយាល័យគោរពម៉ោងការងារ៖ ភាពទាន់ពេលគឺជាទិដ្ឋភាពសំខាន់នៃទំនួលខុសត្រូវវិជ្ជាជីវៈរបស់មន្ត្រីរាជការ។ ភាពទាន់ពេលវេលាក្នុងការងាររបស់ពួកគេគឺចាំបាច់សម្រាប់ហេតុផលផ្សេងៗ ដែលជះឥទ្ធិពលយ៉ាងខ្លាំងដល់ប្រសិទ្ធភាព ប្រសិទ្ធភាព និងប្រតិបត្តិការទាំងមូលនៃសេវាសាធារណៈ (Berman et al.,2018) ។ នេះគឺជាការពន្យល់សំខាន់ៗមួយចំនួន៖ គណនេយ្យភាពសាធារណៈ៖ មន្ត្រីរាជការមានទំនួលខុសត្រូវចំពោះសាធារណជន ហើយវត្តមាន និងការអនុវត្តទាន់ពេលវេលារបស់ពួកគេឆ្លុះបញ្ចាំងពីការប្តេជ្ញាចិត្តរបស់ពួកគេ ក្នុងការបម្រើសហគមន៍។ ការកំណត់ពេលវេលាបង្កើនទំនុកចិត្តលើស្ថាប័នសាធារណៈ។ ការផ្តល់សេវាប្រកបដោយប្រសិទ្ធភាព៖ ការងារទាន់ពេលវេលារួមចំណែកដល់ដំណើរការប្រកបដោយប្រសិទ្ធភាពនៃភារកិច្ច ដូចជាការដោះស្រាយការសាកសួរសាធារណៈ ការពន្យារពេលអាចនាំឱ្យមានការស្ទះ ដែលប៉ះពាល់ដល់ការផ្តល់សេវាដល់ប្រជាពលរដ្ឋ។

៤. មន្ត្រីអនុវត្តការងារប្រកបដោយប្រសិទ្ធភាពជូនប្រជាពលរដ្ឋ ឬអ្នកប្រើប្រាស់សេវា៖ ប្រសិទ្ធភាពក្នុងការងាររបស់មន្ត្រីរាជការគឺសំខាន់បំផុតដោយសារហេតុផលមួយចំនួន។ មន្ត្រីរាជការមានទំនួល

ខុសត្រូវក្នុងការអនុវត្តគោលនយោបាយ ការផ្តល់សេវាសាធារណៈ និងធានាថាប្រតិបត្តិការរបស់រដ្ឋាភិបាលប្រព្រឹត្តទៅដោយរលូន (Kettl,2015)។ ការផ្តល់សេវាសាធារណៈ៖ មន្រ្តីរាជការមានភារកិច្ចផ្តល់សេវាសំខាន់ៗដល់សាធារណជន ដូចជាការថែទាំសុខភាព ការអប់រំ និងហេដ្ឋារចនាសម្ព័ន្ធ។ ប្រសិទ្ធភាពរបស់ពួកគេប៉ះពាល់ដោយផ្ទាល់ដល់គុណភាព និងលទ្ធភាពប្រើប្រាស់សេវាទាំងនេះ ដែលអាចជះឥទ្ធិពលដល់សុខុមាលភាពរបស់ប្រជាពលរដ្ឋ។ គណនេយ្យភាព និងតម្លាភាព៖ មន្ត្រីរាជការដែលមានប្រសិទ្ធភាពរួមចំណែកដល់វប្បធម៌នៃគណនេយ្យភាព និងតម្លាភាពនៅក្នុងរដ្ឋាភិបាល។ នៅពេលដែលពួកគេបំពេញភារកិច្ចរបស់ខ្លួនប្រកបដោយសមត្ថភាព វាជំរុញឱ្យមានទំនុកចិត្តក្នុងចំណោមសាធារណជន ដែលនាំឱ្យមានការពាក់ព័ន្ធ និងការពេញចិត្តកាន់តែច្រើនជាមួយនឹងសេវាកម្មរបស់រដ្ឋាភិបាល។

ការសម្របខ្លួនទៅនឹងការផ្លាស់ប្តូរ៖ វិស័យសាធារណៈជារឿយៗប្រឈមមុខនឹងការផ្លាស់ប្តូរដោយសារគោលនយោបាយថ្មី ការផ្លាស់ប្តូរសេដ្ឋកិច្ច ឬតម្រូវការសង្គម។ ប្រសិទ្ធភាពអាចឱ្យមន្ត្រីរាជការអាចសម្របខ្លួនទៅនឹងការផ្លាស់ប្តូរទាំងនេះបានយ៉ាងឆាប់រហ័ស ដោយធានាថាសេវាកម្មនៅតែពាក់ព័ន្ធ និងឆ្លើយតបទៅនឹងតម្រូវការរបស់ប្រជាពលរដ្ឋ។

ការកសាងទំនុកចិត្តសាធារណៈ៖ នៅពេលដែលមន្ត្រីរាជការបង្ហាញពីប្រសិទ្ធភាពក្នុងតួនាទីរបស់ខ្លួន វាបង្កើនទំនុកចិត្តសាធារណៈចំពោះស្ថាប័នរដ្ឋាភិបាល។ ការជឿទុកចិត្តគឺចាំបាច់សម្រាប់លទ្ធិប្រជាធិបតេយ្យដែលកំពុងដំណើរការ ហើយមន្ត្រីរាជការដែលមានប្រសិទ្ធភាពអាចបណ្តុះការជឿទុកចិត្តនេះតាមរយៈការអនុវត្តដែលអាចទុកចិត្តបាន។

៥. មន្ត្រីធ្វើឱ្យប្រជាពលរដ្ឋមានទំនុកចិត្តនៅក្នុងការប្រើប្រាស់សេវាកម្ម ៖ ការកសាងទំនុកចិត្តរបស់ពលរដ្ឋគឺមានសារៈសំខាន់សម្រាប់មន្ត្រីរាជការដោយហេតុផលសំខាន់ៗមួយចំនួន។ ការជឿទុកចិត្តលើស្ថាប័នសាធារណៈមានឥទ្ធិពលយ៉ាងខ្លាំងទៅលើប្រសិទ្ធភាពនៃអភិបាលកិច្ច និងគុណភាពនៃការផ្តល់សេវាសាធារណៈ(Bovens,2002)។ នេះជាហេតុផលមួយចំនួនដែលមន្ត្រីរាជការត្រូវបណ្តុះទំនុកចិត្តនេះ៖ ការជឿទុកចិត្តអាចនាំឱ្យមានកិច្ចសហប្រតិបត្តិការកាន់តែខ្លាំងរវាងអង្គភាពរដ្ឋាភិបាល និងប្រជាពលរដ្ឋ ដោយជំរុញបរិយាកាសសហការសម្រាប់ការដោះស្រាយបញ្ហា។ ការអនុវត្តគោលនយោបាយប្រកបដោយប្រសិទ្ធភាព៖ ការជឿទុកចិត្តធ្វើឱ្យប្រសើរឡើងនូវលទ្ធភាពដែលប្រជាពលរដ្ឋនឹងគាំទ្រ និងទទួលយកគោលនយោបាយដែលអនុវត្តដោយមន្ត្រីរាជការ។ ការគាំទ្រនេះអាចជួយសម្រួលដល់ការអនុវត្តកម្មវិធី និងគំនិតផ្តួចផ្តើមកាន់តែរលូន ដោយសារប្រជាពលរដ្ឋមានឆន្ទៈក្នុងការចូលរួម និងសម្របខ្លួនកាន់តែច្រើន។ ការកែលម្អគុណភាពសេវាកម្ម៖ ការជឿទុកចិត្តអាចបង្កើនទំនាក់ទំនងរវាងមន្ត្រីរាជការ និងប្រជាពលរដ្ឋ ដែលអនុញ្ញាតឱ្យមានការយល់ដឹងកាន់តែប្រសើរឡើងអំពីតម្រូវការ និងកង្វល់សាធារណៈ។ រង្វិលជុំមតិកែលម្អនេះអាចជួយមន្ត្រីរាជការឱ្យប្រសើរឡើងនូវការផ្តល់សេវា និងការឆ្លើយតប។ ការកសាងទំនុកចិត្តសាធារណៈ៖ នៅពេលដែលមន្ត្រីរាជការបង្ហាញពីប្រសិទ្ធភាពក្នុងតួនាទីរបស់ខ្លួនគឺបង្កើនទំនុកចិត្តសាធារណៈចំពោះស្ថាប័នរដ្ឋាភិបាល។ ការជឿទុកចិត្តគឺចាំបាច់សម្រាប់លទ្ធិប្រជាធិបតេយ្យដែលកំពុងដំណើរការ

ហើយមន្ត្រីរាជការដែលមានប្រសិទ្ធភាពអាចបណ្ដុះការជឿទុកចិត្តនេះតាមរយៈការអនុវត្តដែលអាចទុកចិត្តបាន។

៦.៥ ការសិក្សាពេលអនាគត

ដើម្បីឱ្យការសិក្សានាពេលអនាគតកាន់តែមានភាពពិស្តារ និងការធ្វើបច្ចុប្បន្នភាពទៅលើទិដ្ឋភាពជាក់ស្តែង ការសិក្សានាពេលអនាគតត្រូវបន្ថែម៖

- ការបង្កើនទំហំសំណាកឱ្យកាន់តែច្រើនជាងនេះ ដោយហេតុថាបច្ចុប្បន្នទំហំសំណាកត្រឹម 397 តែប៉ុណ្ណោះដែលបានជ្រើសរើស
- សិក្សាបន្ថែមទៅលើការប្រែប្រួលនៃអនុវត្តការងាររបស់មន្ត្រីដើម្បីធ្វើឱ្យទទួលបានភាពពេញចិត្តពីប្រជាពលរដ្ឋ
- ពិនិត្យទៅមើលលើកត្តាដែលអាចជះឥទ្ធិពលទៅលើប្រជាពលរដ្ឋបន្ថែមដើម្បីឱ្យការអនុវត្ត និងប្រសិទ្ធភាពការងាររបស់មន្ត្រីកាន់តែមានភាពជឿនលឿន និងឆ្លើយតបទៅនឹងតថភាពសង្គមបានយ៉ាងពិតប្រាកដ
- សិក្សាទៅលើយុទ្ធសាស្ត្រពីមជ្ឈដ្ឋានខាងក្រៅ និងកត្តាថ្មីៗបន្ថែមដែលនាំឱ្យមានការលើកកម្ពស់ និងអភិវឌ្ឍគុណភាពសេវាសាធារណៈជាពិសេសសេវានៅក្នុងការិយាល័យច្រកចេញចូលតែមួយនៅក្នុងប្រទេសកម្ពុជា
- ការសិក្សាបន្ថែមទៅលើអថេរដែលមិនត្រូវបានទទួលយក។

ឯកសារយោង

Abbey,B. (2022). 10 Basic Office Equipment Every Business needs. https://www.linke din.com/pulse/10-basic-office-equipment-every-business-needs-abbey-

Ahmed, S., Wahid, N., & Suhaimi, A. H. (2018). Factors affecting citizen satisfaction with one-window service centers: A case study in Malaysia. International Journal of Public Administration, 41(10), 14-24.

B. K., Kim, K. J., & Tao, J. (2019). Managing for citizen satisfaction: Is good not enough? Journal of Public and Nonprofit Affairs, 5(1), 21-38. https://www.researchgate.net/publication/332134633_Managing_for_Citizen_Satisfaction_Is_Good_Not_Enough

Berman, E. M., & Wang, X. (2018). The importance of punctuality in public service: Enhancing effectiveness and accountability. Journal of Public Administration Research and Theory, 28(4), 667-684. https://doi.org/10.1093/ jopart/muy 010

Bertot, J. C., & Jaeger, P. T. (2013). The effectiveness of e-government: Examining through the lens of transparency. Government Information Quarterly, 30(3), 281-289.

Bertot, J. C., Jaeger, P. T., & Grimes, J. M. (2010). Using ICTs to provide citizens with a voice in government: A review of the literature. Journal of Public Administration Research and Theory, 20(2), 15-34.

Better Proposals. (2024). How to Price Your Services: 5 Ways to Charge for Your Work. Better Proposals. https://betterproposals.io/blog/how-to-price-a-service/[4]

Bovens, M., & Zouridis, S. (2002). From street-level to system-level bureaucracies: How the search for the accountability gap leads to the demise of public service. Public Administration Review, 62(6), 845-854. https://doi.org/ 10.1111/1540-6210.00273

Brewer, G. A. (2003). Building trust in government: The role of performance information. Public Administration Review, 63(2), 13-24.

Bryer, T. A. (2012). From transparency and surveillance to participatory governance: A review of the literature on the role of new technologies in the relationship between governments and citizens. Public Administration Review, 72(6), 826-836.

Christensen, T., & Laegreid, P. (2017). The impact of civil servants' attitudes on public service quality: A systematic review. International Review of Administrative Sciences, 83(2), 231-252.

Cohen, J. (1992). A power primer. Psychological Bulletin, 112(1), 155-159.

DeLeon, P. (2000). Citizens and bureaucrats: Popular expectations and bureaucratic performance. Journal of Public Administration Research and Theory, 10(1), 131-154.

Gao, J., Zhang, Y., & Zhang, J. (2013). The impact of charges and fees on citizens' satisfaction with government services: An empirical study. Journal of Public Administration Research and Theory, 23(2), 12-25.

GeeksforGeeks (21 Mar 2024). What are the Public Facilities?. Nodia, India.https://www.geeksforgeeks.org/what-are-the-public-facilities/

Gmuer, B. (2019). Document management: The process of organizing and managing documents for optimal efficiency. Journal of Information Management, 12(3), 245-260. https://doi.org/10.1016/j.jim.2019.04.001

Government. (n.d.). The civil service code. GOV.UK. https://www.gov.uk /government/publications/civil-service-code/the-civil-service-code

Great Game Team (Aug 21, 2023) 10 Reasons Why Transparency is Powerful for your employees. https://www.greatgame.com/blog/10-reasons-why-transparen cy-is-powerful-for-your-employees

Hassan, M., El-Sayed, M., & Hassan, E. (2019). The impact of government services on citizen satisfaction: A case study in Egypt. International Journal of Public Administration, 42(2), 11-22.

Hibbert, P., & Holmberg, S. (2016). The role of civil servant attitudes in shaping citizens' satisfaction with government services. Public Administration, 94(2), 14-27.

Johnson, J. (2015). The Impact of Public Service Motivation on Citizen Satisfaction with Government Services. Journal of Public Administration Research and Theory, 25(2), 23-45.

Kamarulzaman, N., Mohd, S., & Abidin, M. J. (2018). The Influence of Civil Servants' Attitudes on the Implementation of E- Government Services in Malaysia. International Journal of Advanced Research in Computer Science and Software Engineering, 7(3), 140-148.

Kettl, D. F. (2015). The politics of administrative effectiveness: Evaluating public service performance. Public Administration Review, 75(2), 156-167. https://doi.org/10.1111/puar.12363

Kim, H., & Lee, Y. (2015). The impact of transparency and efficiency on citizens' satisfaction with government services: An empirical study. Journal of Public Administration Research and Theory, 25(3), 10-25.

Kim, S., & Lee, S. (2017). The impact of e-government on citizen satisfaction: An empirical study of the Korean government's online services. Government Information Quarterly, 34(3), 355-364.

Kim,S. (2018). Civil servants' attitudes and their impact on public service quality. Journal of Public Adminstration Research and theory, 28(2), 233-253.

Kim,S.,&Lee, Y.(2017). Public satisfaction with government services: A study of citizen-civil servant interactions. Public Administration Review, 77(4), 533-543.

Kumar, V., Kumar, P., & Kumar, R. (2011). Citizens' satisfaction with e-government services: An empirical study. Journal of Public Administration Research and Theory, 21(2), 12-26.

Lee, S., Lee, Y., & Kim, J. (2018). The impact of public service delivery on citizen satisfaction: An empirical study. Journal of Public Administration Research and Theory, 28(2), 265-281.

Lee, Y., & Lee, J. (2018). The impact of waiting time on citizen satisfaction: An empirical study of government offices in Korea. Journal of Public Administration Research and Theory, 28(2), 246-261. doi: 10.1093/jopart/mux035

Shammari, B. A., Al-Shammari, M. A., & Al-Khaldi, A. M. (2017). The impact of government services on citizen satisfaction in Saudi Arabia. Journal of Public Administration Research and Theory, 27(3), 11-25.

Ludwig. (2024). Facilitate your work. Retrieved from https://ludwig.guru/s/facilitate%2Byour%2Bwork

Marini, F. (2018). The ethics of public service: A framework for understanding the responsibilities of civil servants. Public Administration Review, 78(4), 532-540. https://doi.org/10.1111/puar.12821

Meier, K. J., & O'Toole, L. J. (2013). Implementing public policies: The role of bureaucrats and politicians. Journal of Public Administration Research and Theory, 23(2), 251-274.

Mohit, S. (2021). Positive attitude for a civil servant. India. https://timesofindia.indiatimes.com/readersblog/upsc-content/positive-attitude-for-a-civil-servant-33955/

O'Brien, R. M. (2007). A cautionary note on interpretation of R-squared. American Statistician, 61(3), 326-329.

OECD (2013), “Citizen satisfaction with public services”, in Government at a Glance 2013, OECD Publishing, Paris. DOI: https://doi.org/10.1787/ gov_ glance-2013-56-en

Perry, J. L., & Hondeghem, A. (2008). Restoring public trust in governance: Implementing New Zealand's state sector reforms. Public Administration Review, 68(5), 911-923.

Popa Florina (2017). Elements on the Efficiency and Effectiveness of the Public Sector. Institute of National Economy, Romanian Academy.

Rancer, A. S., & Stewart, C. J. (2005). The effects of public service motivation on citizen satisfaction with government services. Journal of Public Administration Research and Theory, 15(2), 21-36.

Savuth Run(May 31, 2023). Time management. Phnom Penh Cambodia. https://www.sala.co/en/blog/time-management

Sayari, S. S., & Weinerman, J. (2000). The role of transparency and accountability in enhancing public trust in government. Journal of Public Administration Research and Theory, 10(2), 12-25.

Schillemans, T., & Busuioc, M. (2021). Accountability and decision-making behavior in public administration. Public Administration Review, 81(3), 460-472. https://doi.org/10.1111/puar.13209

Smith, J.(2020). The effects of exercise on mental health. Journal of psychology and exercise, 12(1), 12-20.

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

The Economic Times (2024) What is 'Payment' https://econo mictimes. indiatimes.com/definition/Payment

Thrive Sparrow. (2024). How transparency in the workplace fosters better engagement. https://www.thrivesparrow.com/blog/transparency-in-the-workplace[1]

Tuan, P.V., Le, V.T.P., Ly, N.K., Hai, N.C., & Ngan, N.T.K (2023). Citizens' satisfaction with the service quality of Khmer civil servants in the Mekong Delta, Vietnam. GeoJournal of Tourism and Geosites, 50(4), 1318-1329. https://journals.indexcopernicus.com/api/file/viewByFileId/1890885

United Nations Development Programme (UNDP). (2018). Transparency and accountability in public administration: A review of the literature

Vian, T. (2008). Review of corruption in the health sector: Theory, methods, and interventions. Health Policy and Planning, 23(2), 1-10. https://doi.org/10.1093/heapol/czn004

Vikas Ruparelia (2023). Importance of Transparency in an organization.

Wahyudi, S., Sari, N. M., & Rahmawati, N. (2020). The impact of IT governance on service quality, accountability, and transparency in local government. International Journal of Public Administration in the Digital Age, 7(1), 1-15. https://doi.org/10.4018/IJPADA.2020010101

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

Yasser Zannoun V. (2023). Facilities Management: The Importance of Keeping our environments safe, healthy, and sustainable. https://www.linkedin .com/pulse/facilities-management-importance-keeping-our-safe-voice-of-fm

Zhang, J., Wang, X., & Zhang, J. (2018). The impact of civil servants' attitude on citizen satisfaction with public services. Journal of Public Administration Research and Theory, 28(2), 243-264.

ក្រសួងមហាផ្ទៃ (២០១០) ការិយាល័យច្រកចេញចូលតែមួយ, បោះពុម្ពលើកទី២, ក្រសួងមហាផ្ទៃ។

ក្រសួងមុខងារសាធារណៈ (២០១៦), គោលនយោបាយស្តីពី ការផ្តល់សេវាសាធារណៈ “បំរើប្រជាពលរដ្ឋឱ្យបានកាន់តែល្អប្រសើរឡើង”។

ក្រសួងមុខងារសាធារណៈ (២០១៧), អនុក្រឹត្យស្តីពីការបង្កើតយន្តការច្រកចេញចូលតែមួយសម្រាប់ការផ្តល់សេវារដ្ឋបាលនៅថ្នាក់ក្រោមជាតិ។

បណ្ឌិត ហែម ឡាច (២០២២), ការវិវត្តនៃរដ្ឋបាលដែនដីខ្មែរ (តាំងពីសម័យមុនអង្គរ រហូតដល់ ១៩៩៣), រាជបណ្ឌិតសភាកម្ពុជា។

ប្រកាសលេខ ៩២៨ ប្រក (២០០៩) ស្តីពីការរៀបចំ និងការប្រព្រឹត្តទៅនៃការិយាល័យច្រកចេញចូលតែមួយនៅក្រុង ស្រុក ខណ្ឌគោលដៅ។

ប្រកាសអន្តរក្រសួងលេខៈ ១៤៣៤២ (២០១៦), ស្តីពីការផ្តល់សេវារដ្ឋបាលរបស់រដ្ឋបាលថ្នាក់ក្រោមជាតិ។

រាជរដ្ឋាភិបាលកម្ពុជា (២០២៣), យុទ្ធសាស្ត្របញ្ចកោណ ដំណាក់កាលទី១។

រាជរដ្ឋាភិបាលកម្ពុជា ក្រសួងមុខងារសាធារណៈ (២០០៦), គោលនយោបាយស្តីពី ការផ្តល់សេវាសាធារណៈ “បំរើប្រជាពលរដ្ឋឱ្យបានកាន់តែល្អប្រសើរឡើង” អនុម័តដោយគណៈរដ្ឋមន្ត្រី ក្នុងសម័យប្រជុំពេញអង្គ។

រាជរដ្ឋាភិបាលកម្ពុជា ក្រុមប្រឹក្សាកំណែទម្រង់រដ្ឋបាល (២០១១), កម្រងព័ត៌មានសេវាសាធារណៈចង្កោមសេវាទី២ ទី៥ ទី៦ និងទី៧។

រាជរដ្ឋាភិបាលក្រុមប្រឹក្សាកំណែទម្រង់រដ្ឋបាល (២០០៩), គុណសម្បត្តិនៃឥរិយាបថរបស់មន្ត្រីរាជការ។

សាយ បូរី (២០០២),នីតិរដ្ឋបាលទូទៅ, ប្លូស្សំ ឡូទីស បោះពុម្ពលើកទី៣ ,ភ្នំពេញ។

ហេង ចរិយា(2019), ការផ្តល់សេវាសាធារណៈនៅច្រកចេញចូលតែមួយក្នុងខណ្ឌចំការមនបច្ចុប្បន្ន,Rule, ភ្នំពេញ។

ឧបសម្ព័ន្ធទី១

របាយការណ៍
ស្តីពី
ការអនុវត្តការងាររបស់រដ្ឋបាលខណ្ឌឫស្សីកែវ ប្រចាំខែមេសា ឆ្នាំ២០២៤

សេចក្តីផ្តើម

ខណ្ឌឫស្សីកែវ ជាខណ្ឌមួយស្ថិតនៅក្នុងរាជធានីភ្នំពេញ ប្រទេសកម្ពុជា ព្រំប្រទល់ខាងជើងជាប់នឹងខណ្ឌព្រែកព្នៅ ខាងត្បូងជាប់ខណ្ឌដូនពេញនិងខណ្ឌទួលគោក ខាងកើតជាប់ខណ្ឌជ្រោយចង្វារ(ទន្លេសាប) និងខាងលិចជាប់ខណ្ឌសែនសុខ មានផ្ទៃដីចំនួន ២,៦៣៥គម² ត្រូវបានចែកចេញជា ៧សង្កាត់ និង៣០ភូមិ មានប្រជាពលរដ្ឋរស់នៅចំនួន ៤៥,៦៥១គ្រួសារ ប្រជាជនសរុបចំនួន ១៩៤,៣៣៥នាក់ ស្ត្រី ១០០,៧០៨នាក់។ រដ្ឋបាលខណ្ឌមានក្រុមប្រឹក្សាសរុបចំនួន ២១នាក់ ស្រីចំនួន ០៣នាក់ គណៈអភិបាលសរុបចំនួន ០៧នាក់ ស្ត្រី ០១នាក់។

ផ្នែកទី១៖ លទ្ធផលការងារសម្រេចបាន

១.១-ការងាររដ្ឋបាល និងបុគ្គលិក

១.១.១-ការងាររដ្ឋបាល

យោងតាមផែនការការងារសម្រាប់អនុវត្តខែនេះ រដ្ឋបាលខណ្ឌបានអនុវត្តជាក់ស្តែងយ៉ាងច្រើនទៅតាមការគ្រោងទុក ចំណុចមួយចំនួនដែលមិនទាន់អនុវត្ត រដ្ឋបាលខណ្ឌនឹងបន្តដាក់បញ្ចូលទៅក្នុងទិសដៅការងារសម្រាប់អនុវត្តខែបន្ទាប់ទៀត។ សកម្មភាពទាំងនោះ ពិតជាឆ្លុះបញ្ចាំង និងឆ្លើយតបទៅតាមតួនាទី ភារកិច្ចរបស់ថ្នាក់ដឹកនាំក៏ដូចជាមន្ត្រីជំនាញតាមផ្នែកនីមួយៗ ដោយផ្អែកទៅតាមច្បាប់ និងលិខិតបទដ្ឋានគតិយុត្តជាធរមាន។

តារាងទី១៖ លិខិតបទដ្ឋាននានា

ល.រ	ការបរិយាយ	ចំនួន		
		ដើមគ្រា	ក្នុងគ្រា	បូកយោង
១	ដីកាដែលបានដាក់ចេញ	០	០	០
២	សេចក្តីសម្រេចដែលបានដាក់ចេញ	៣	៦	៩
៣	លិខិតរដ្ឋបាលដែលបានដាក់ចេញ	៥២១	២៩២	៨១២
៤	លិខិតចូល	៥៨៦	២៧៤	៨៥០

តារាងទី២៖ ស្ថិតិប្រជាពលរដ្ឋ

ល.រ	ការបរិយាយ	សរុប	ស្រី
១	គ្រួសារសរុប	៤៥,២៣០	
២	គ្រួសារអចិន្ត្រៃយ៍	៣១,០៤៤	
៣	គ្រួសារបណ្តោះអាសន្ន	១៤,១៨៦	
៤	ស្ត្រីជាមេគ្រួសារ	៦,៦៥៧	
៥	ប្រជាពលរដ្ឋសរុប	១៩៤,៣៣៥	១០០,៧០៨
៦	កុមារអាយុក្រោម៦ឆ្នាំ	១៨,៤៨៣	
៧	កុមារអាយុពី៦ឆ្នាំដល់១៨ឆ្នាំ	២៩,៨៩៨	
៨	ប្រជាពលរដ្ឋដែលមានអាយុ១៨ឆ្នាំឡើង	១០២,៩០៣	៥២,១០៧
៩	ប្រជាពលរដ្ឋចំណាកស្រុកក្នុងប្រទេស	៧៧២	
១០	ប្រជាពលរដ្ឋចំណាកស្រុកក្រៅប្រទេស	២១៦	

ឧបសម្ព័ន្ធទី២

កម្រងសំណួរសម្រាប់ស្រង់មតិ

ផ្នែកទី១៖ ព័ត៌មានទូទៅរបស់ប្រជាពលរដ្ឋ

I. ការណែនាំ ៖ សូមគូសក្នុងប្រអប់ខាងក្រោម

១. អាយុ ៖ 16-25 ឆ្នាំ ☐ , 26-35 ឆ្នាំ ☐ , 36-45 ឆ្នាំ ☐ , 50+ ☐

២. ភេទ ៖ ប្រុស ☐ , ស្រី ☐

៣. មុខរបរ ៖ សិស្ស ☐, មន្ត្រីរាជការ ☐, បុគ្គលិកក្រុមហ៊ុន ☐, អាជីវករ ☐, ផ្សេងៗ ☐

៤. កម្រិតវប្បធម៌ ៖ ក្រោមវិទ្យាល័យ ☐, វិទ្យាល័យ ☐ , បរិញ្ញាបត្រ ☐, បរិញ្ញាបត្រជាន់ខ្ពស់ ☐, ថ្នាក់បណ្ឌិត ☐

ផ្នែកទី២៖ ឥរិយាបថរបស់មន្ត្រី

សូមគូសសញ្ញា (✓) នៅក្នុងប្រអប់ចម្លើយដែលអ្នកគិតថាត្រឹមត្រូវ

សូមគូសសញ្ញា (✓)នៅក្នុងប្រអប់ណាមួយដែលអ្នកគិតថាជាចំណាត់ថ្នាក់នៃស្ថានភាពជាក់ស្តែង

១. មន្ត្រីមានភាពរួសរាយរាក់ទាក់ទៅកាន់ប្រជាពលរដ្ឋ

១. មិនយល់ស្របទាល់តែសោះ
២. មិនយល់ស្រប
៣. មិនទាន់សម្រេចចិត្ត
៤. យល់ស្រប
៥. យល់ស្របទាំងស្រុង

២. មន្ត្រីយកចិត្តទុកដាក់ជាមួយប្រជាពលរដ្ឋ

១. មិនយល់ស្របទាល់តែសោះ
២. មិនយល់ស្រប
៣. មិនទាន់សម្រេចចិត្ត
៤. យល់ស្រប
៥. យល់ស្របទាំងស្រុង

៣. មន្ត្រីយកចិត្តទុកដាក់ និងឈ្មុសឈ្មុលជាមួយការងារ

១. មិនយល់ស្របទាល់តែសោះ
២. មិនយល់ស្រប
៣. មិនទាន់សម្រេចចិត្ត
៤. យល់ស្រប
៥. យល់ស្របទាំងស្រុង

៤. មន្ត្រីមានគំនិតផ្តួចផ្តើមនិងច្នៃប្រឌិតនៅក្នុងការងារ

១. មិនយល់ស្របទាល់តែសោះ
២. មិនយល់ស្រប
៣. មិនទាន់សម្រេចចិត្ត
៤. យល់ស្រប
៥. យល់ស្របទាំងស្រុង

៥. មន្ត្រីមានការជម្នះឧបសគ្គដើម្បីការងារ

១. មិនយល់ស្របទាល់តែសោះ
២. មិនយល់ស្រប
៣. មិនទាន់សម្រេចចិត្ត
៤. យល់ស្រប
៥. យល់ស្របទាំងស្រុង

៦. មន្ត្រីមានភក្តីភាព និងភាពយុត្តិធម៌ចំពោះប្រជាពលរដ្ឋ និងអ្នកប្រើប្រាស់សេវា

១. មិនយល់ស្របទាល់តែសោះ
២. មិនយល់ស្រប
៣. មិនទាន់សម្រេចចិត្ត
៤. យល់ស្រប
៥. យល់ស្របទាំងស្រុង

៧. មន្ត្រីជាអ្នកសម្របសម្រួល និងប្រឹក្សាយោបល់ជូនប្រជាពលរដ្ឋ

១. មិនយល់ស្របទាល់តែសោះ
២. មិនយល់ស្រប
៣. មិនទាន់សម្រេចចិត្ត
៤. យល់ស្រប
៥. យល់ស្របទាំងស្រុង

ផ្នែកទី៣៖ ការអនុវត្តការងារ

សូមគូសសញ្ញា (✓) នៅក្នុងប្រអប់ចម្លើយដែលអ្នកគិតថាត្រឹមត្រូវ

សូមគូសសញ្ញា (✓)នៅក្នុងប្រអប់ណាមួយដែលអ្នកគិតថាជាចំណាត់ថ្នាក់នៃស្ថានភាពជាក់ស្តែង

១. នៅក្នុងការិយាល័យមានការរៀបចំទុកដាក់ឯកសារបានត្រឹមត្រូវ

១. មិនយល់ស្របទាល់តែសោះ
២. មិនយល់ស្រប
៣. មិនទាន់សម្រេចចិត្ត
៤. យល់ស្រប
៥. យល់ស្របទាំងស្រុង

២. មន្ត្រីនៅក្នុងការិយាល័យមានការទទួលខុសត្រូវលើការងាររបស់ខ្លួន

១. មិនយល់ស្របទាល់តែសោះ
២. មិនយល់ស្រប
៣. មិនទាន់សម្រេចចិត្ត
៤. យល់ស្រប
៥. យល់ស្របទាំងស្រុង

៣. មន្ត្រីនៅក្នុងការិយាល័យគោរពម៉ោងការងារ

១. មិនយល់ស្របទាល់តែសោះ
២. មិនយល់ស្រប
៣. មិនទាន់សម្រេចចិត្ត
៤. យល់ស្រប
៥. យល់ស្របទាំងស្រុង

៤. មន្ត្រីអនុវត្តការងារប្រកបដោយប្រសិទ្ធភាពជូនប្រជាពលរដ្ឋ ឬអ្នកប្រើប្រាស់សេវា

១. មិនយល់ស្របទាល់តែសោះ
២. មិនយល់ស្រប
៣. មិនទាន់សម្រេចចិត្ត
៤. យល់ស្រប
៥. យល់ស្របទាំងស្រុង

៥. មន្ត្រីធ្វើឱ្យប្រជាពលរដ្ឋមានទំនុកចិត្តនៅក្នុងការប្រើប្រាស់សេវាកម្ម

១. មិនយល់ស្របទាល់តែសោះ
២. មិនយល់ស្រប
៣. មិនទាន់សម្រេចចិត្ត
៤. យល់ស្រប
៥. យល់ស្របទាំងស្រុង

ផ្នែកទី៤៖ គ្រឿងបរិក្ខារ

សូមគូសសញ្ញា (✓) នៅក្នុងប្រអប់ចម្លើយដែលអ្នកគិតថាត្រឹមត្រូវ

សូមគូសសញ្ញា (✓)នៅក្នុងប្រអប់ណាមួយដែលអ្នកគិតថាជាចំណាត់ថ្នាក់នៃស្ថានភាពជាក់ស្តែង

១. ទីតាំងការិយាល័យមានភាពងាយស្រួលក្នុងការស្វែងរក

១. មិនយល់ស្របទាល់តែសោះ
២. មិនយល់ស្រប
៣. មិនទាន់សម្រេចចិត្ត
៤. យល់ស្រប
៥. យល់ស្របទាំងស្រុង

២. ទីតាំងការិយាល័យមានទីធ្លាទូលាយងាយស្រួលក្នុងការចតយានជំនិះ

១. មិនយល់ស្របទាល់តែសោះ
២. មិនយល់ស្រប
៣. មិនទាន់សម្រេចចិត្ត
៤. យល់ស្រប
៥. យល់ស្របទាំងស្រុង

៣. ការិយាល័យមានទីកន្លែងសម្រាប់អ្នកទទួលសេវាអង្គុយរង់ចាំសមរម្យ

១. មិនយល់ស្របទាល់តែសោះ
២. មិនយល់ស្រប
៣. មិនទាន់សម្រេចចិត្ត
៤. យល់ស្រប
៥. យល់ស្របទាំងស្រុង

៤. ការិយាល័យមានសម្ភារៈ និងឧបករណ៍ប្រើប្រាស់គ្រប់គ្រាន់ដើម្បីតម្រូវការអ្នកទទួលសេវា

១. មិនយល់ស្របទាល់តែសោះ
២. មិនយល់ស្រប
៣. មិនទាន់សម្រេចចិត្ត
៤. យល់ស្រប
៥. យល់ស្របទាំងស្រុង

ផ្នែកទី៥៖ តម្លាភាព និងប្រសិទ្ធភាព

សូមគូសសញ្ញា (✓) នៅក្នុងប្រអប់ចម្លើយដែលអ្នកគិតថាត្រឹមត្រូវ

សូមគូសសញ្ញា (✓)នៅក្នុងប្រអប់ណាមួយដែលអ្នកគិតថាជាចំណាត់ថ្នាក់នៃស្ថានភាពជាក់ស្តែង

១. មន្ត្រីនៅក្នុងការិយាល័យធ្វើការជូនប្រជាពលរដ្ឋដោយមិនលំអៀង

១. មិនយល់ស្របទាល់តែសោះ
២. មិនយល់ស្រប
៣. មិនទាន់សម្រេចចិត្ត
៤. យល់ស្រប
៥. យល់ស្របទាំងស្រុង

២. ប្រសិនបើមានអ្នកទទួលសេវាច្រើន តម្រូវឱ្យមានការរង់ចាំតាមលំដាប់លំដោយ (អ្នកមកមុនទទួលបានមុន)

១. មិនយល់ស្របទាល់តែសោះ
២. មិនយល់ស្រប
៣. មិនទាន់សម្រេចចិត្ត
៤. យល់ស្រប
៥. យល់ស្របទាំងស្រុង

៣. មន្ត្រីនៅក្នុងការិយាល័យធ្វើការជូនប្រជាពលរដ្ឋប្រកបដោយការយកចិត្តទុកដាក់

១. មិនយល់ស្របទាល់តែសោះ
២. មិនយល់ស្រប
៣. មិនទាន់សម្រេចចិត្ត
៤. យល់ស្រប
៥. យល់ស្របទាំងស្រុង

៤. ប្រសិទ្ធភាពនៃការបំពេញការងារត្រូវបានវាយតម្លៃខ្ពស់

១. មិនយល់ស្របទាល់តែសោះ
២. មិនយល់ស្រប
៣. មិនទាន់សម្រេចចិត្ត
៤. យល់ស្រប
៥. យល់ស្របទាំងស្រុង

ផ្នែកទី៦៖ ពេលវេលា និងតម្លៃសេវា

សូមគូសសញ្ញា (✓) នៅក្នុងប្រអប់ចម្លើយដែលអ្នកគិតថាត្រឹមត្រូវ

សូមគូសសញ្ញា (✓)នៅក្នុងប្រអប់ណាមួយដែលអ្នកគិតថាជាចំណាត់ថ្នាក់នៃស្ថានភាពជាក់ស្តែង

១. ការធ្វើការរបស់មន្ត្រីនៃការិយាល័យច្រកចេញចូលតែមួយមានការកំណត់ពេលវេលាជាក់លាក់

១. មិនយល់ស្របទាល់តែសោះ
២. មិនយល់ស្រប
៣. មិនទាន់សម្រេចចិត្ត
៤. យល់ស្រប
៥. យល់ស្របទាំងស្រុង

២. ការធ្វើការរបស់មន្ត្រីនៃការិយាល័យច្រកចេញចូលតែមួយមានភាពលឿន ទាន់ចិត្តជូនប្រជាពលរដ្ឋ

១. មិនយល់ស្របទាល់តែសោះ
២. មិនយល់ស្រប
៣. មិនទាន់សម្រេចចិត្ត
៤. យល់ស្រប
៥. យល់ស្របទាំងស្រុង

៣. តម្លៃសេវា គឺមានភាពសមរម្យអាចទទួលយកបាន

១. មិនយល់ស្របទាល់តែសោះ
២. មិនយល់ស្រប
៣. មិនទាន់សម្រេចចិត្ត
៤. យល់ស្រប
៥. យល់ស្របទាំងស្រុង

៤. មិនមានការយកថ្លៃសេវាបន្ថែមពីប្រជាពលរដ្ឋ

១. មិនយល់ស្របទាល់តែសោះ
២. មិនយល់ស្រប
៣. មិនទាន់សម្រេចចិត្ត
៤. យល់ស្រប
៥. យល់ស្របទាំងស្រុង

ផ្នែកទី៧៖ ភាពពេញចិត្តរបស់ប្រជាពលរដ្ឋ

សូមគូសសញ្ញា (✓) នៅក្នុងប្រអប់ចម្លើយដែលអ្នកគិតថាត្រឹមត្រូវ

សូមគូសសញ្ញា (✓)នៅក្នុងប្រអប់ណាមួយដែលអ្នកគិតថាជាចំណាត់ថ្នាក់នៃស្ថានភាពជាក់ស្តែង

១. ប្រជាពលរដ្ឋពេញចិត្តលើឥរិយាបថរបស់មន្ត្រី

១. មិនយល់ស្របទាល់តែសោះ
២. មិនយល់ស្រប
៣. មិនទាន់សម្រេចចិត្ត
៤. យល់ស្រប
៥. យល់ស្របទាំងស្រុង

២. ប្រជាពលរដ្ឋពេញចិត្តលើការអនុវត្តការងាររបស់មន្ត្រី

១. មិនយល់ស្របទាល់តែសោះ
២. មិនយល់ស្រប
៣. មិនទាន់សម្រេចចិត្ត
៤. យល់ស្រប
៥. យល់ស្របទាំងស្រុង

៣. ប្រជាពលរដ្ឋពេញចិត្តលើគ្រឿងបរិក្ខារនៅការិយាល័យច្រកចេញចូលតែមួយ

១. មិនយល់ស្របទាល់តែសោះ
២. មិនយល់ស្រប
៣. មិនទាន់សម្រេចចិត្ត
៤. យល់ស្រប
៥. យល់ស្របទាំងស្រុង

៤. ប្រជាពលរដ្ឋពេញចិត្តលើតម្លាភាព និងប្រសិទ្ធភាពការងាររបស់មន្ត្រី

១. មិនយល់ស្របទាល់តែសោះ
២. មិនយល់ស្រប
៣. មិនទាន់សម្រេចចិត្ត
៤. យល់ស្រប
៥. យល់ស្របទាំងស្រុង

៥. ប្រជាពលរដ្ឋពេញចិត្តលើពេលវេលា និងតម្លៃសេវារបស់ការិយាល័យច្រកចេញចូលតែមួយ

១. មិនយល់ស្របទាល់តែសោះ
២. មិនយល់ស្រប
៣. មិនទាន់សម្រេចចិត្ត
៤. យល់ស្រប
៥. យល់ស្របទាំងស្រុង

សូមអរគុណ