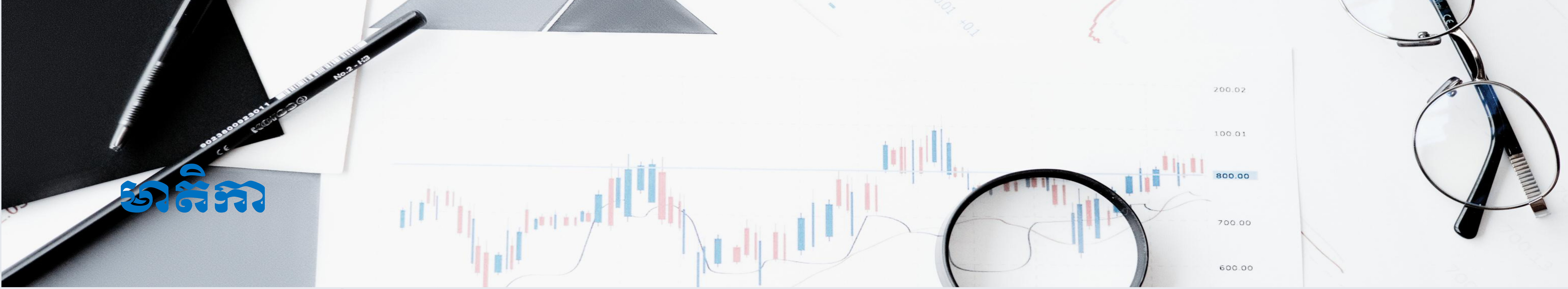
Cambodia Development Resource Institute

អភិបាលកិច្ចឃុំ/សង្កាត់តាមទិន្នន័យអង្កេត៖ សមត្ថភាព ការចូលរួម គណនេយ្យភាព និងការផ្តល់សេវា

វិទ្យាស្ថានបណ្តុះបណ្តាល និងស្រាវជ្រាវដើម្បីអភិវឌ្ឍន៍កម្ពុជា (CDRI)

សន្និបាតបូកសរុបសមិទ្ធផលការងាររបស់ក្រុមប្រឹក្សាឃុំ សង្កាត់ (អាណត្តិទី៥)
០៧-០៨ កញ្ញា ២០២៦



មាតិកា

I. **សេចក្តីផ្តើម៖** សំណួរ និងវិធីសាស្ត្រស្រាវជ្រាវ

II. **លទ្ធផលការសិក្សា៖**

១. ប្រជាសាស្ត្រ

២. មាគ៌ា   កាន់ភាពជាអ្នកដឹកនាំឃុំ សង្កាត់

៣. សមត្ថភាពក្រុមប្រឹក្សាឃុំសង្កាត់ ឧបសគ្គរាំងដល់ការបង្កើនតួនាទីបន្ថែម និងការចូលរួមរបស់ប្រជាពលរដ្ឋ

៤. តួនាទី និងការទទួលខុសត្រូវចម្បងរបស់ក្រុមប្រឹក្សាឃុំ សង្កាត់ ការសម្រេចចិត្តរបស់ក្រុមប្រឹក្សាឃុំ សង្កាត់

៥. ទស្សនៈលើចំនួនតំណាងស្ត្រី   ក្នុងក្រុមប្រឹក្សា

៦. ស្ថានភាពនៃការប្រើប្រាស់បច្ចេកវិទ្យា   រដ្ឋបាល ឃុំ/សង្កាត់

៧. **ការយល់ឃើញរបស់សាធារណជនចំពោះសេវាច្រកចេញចូលតែមួយ (បន្ថែម)**

III. **សំណួរចម្លើយ**

I. សេចក្តីផ្តើម៖

សំណួរស្រាវជ្រាវ

១. តើសមាសភាព និងមាត៌ាចូលកាន់តំណែងរបស់សមាជិកក្រុមប្រឹក្សាឃុំ/សង្កាត់ មានការប្រែប្រួលយ៉ាងណាតាមអាណត្តិទាំង៥?

២. តើកម្រិតលំបាកក្នុងការបំពេញមុខងារនីមួយៗ ការទទួលបានវគ្គបណ្តុះបណ្តាល និងធនធានហិរញ្ញវត្ថុ ត្រូវបានបែងចែកយ៉ាងណាតាមតួនាទីក្នុងក្រុមប្រឹក្សា?

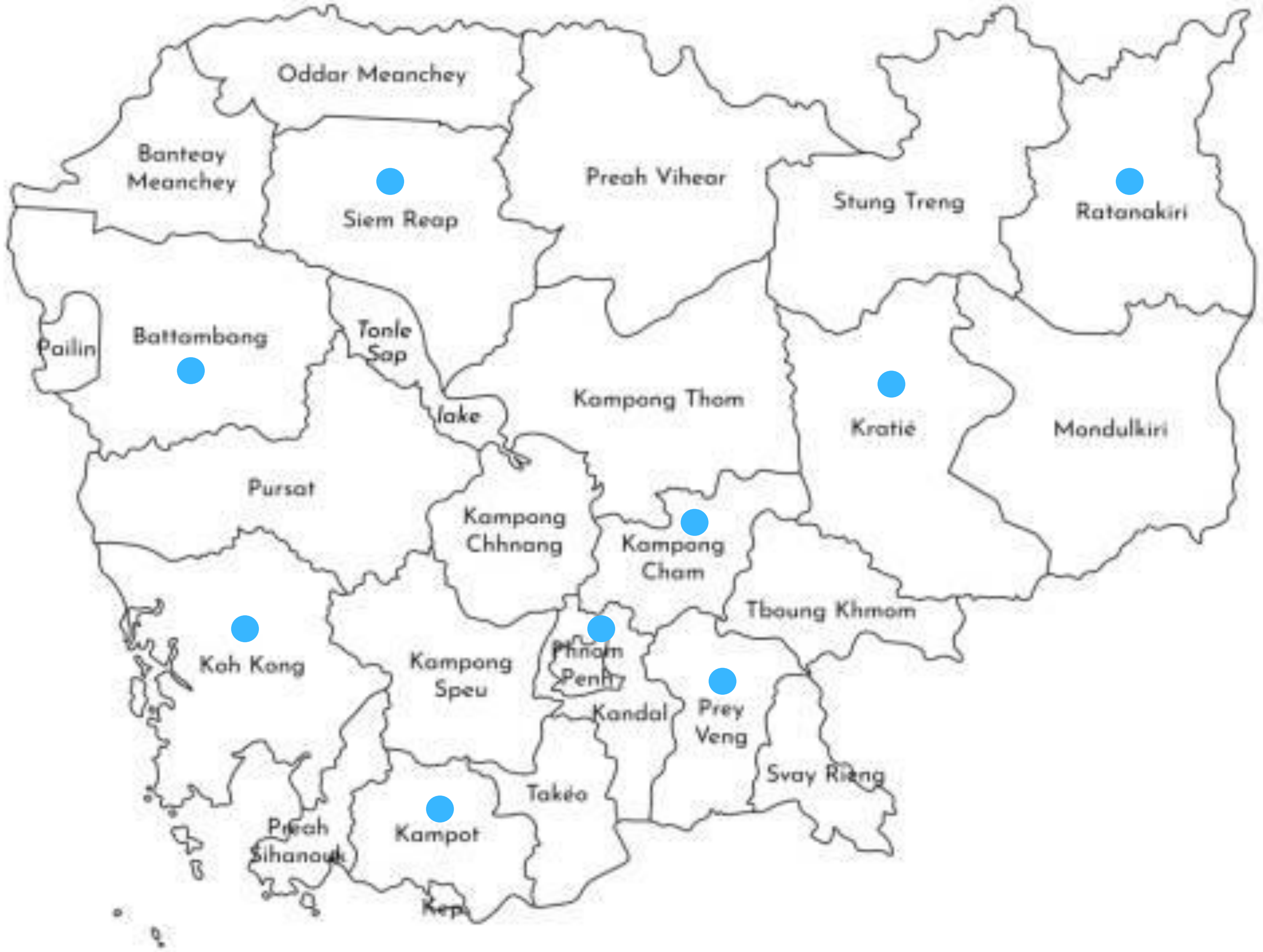
៣. តើយន្តការចូលរួម និងការពិគ្រោះយោបល់ក្នុងវដ្តរៀបចំផែនការ និងថវិកា គ្របដណ្តប់លើតួអង្គប្រភេទណាខ្លះ ហើយកម្រិតគ្របដណ្តប់នេះខុសគ្នាយ៉ាងណារវាងក្រុមគោលដៅ និងរវាងអ្នកឆ្លើយតបតាមតួនាទី?

៤. តើអំណាចសម្រេចចិត្ត និងឥទ្ធិពលក្នុងក្រុមប្រឹក្សាត្រូវបានបែងចែកយ៉ាងណា?

៥. តើក្រុមប្រឹក្សាឃុំ សង្កាត់ យល់យ៉ាងណាចំពោះការបែងចែកយេនឌ័រ និងគោលដៅ បង្កើនចំនួនតំណាងស្ត្រី ក្នុងក្រុមប្រឹក្សាឃុំ សង្កាត់?

៦. តើរដ្ឋបាលឃុំ/សង្កាត់ប្រើប្រាស់បច្ចេកវិទ្យាឌីជីថលកម្រិតណា ហើយមានកត្តាអ្វីខ្លះជំរុញ ឬរារាំងការប្រើប្រាស់?

វិធីសាស្ត្រស្រាវជ្រាវ



- ចំនួន ៩ រាជធានី ខេត្តៈ ភ្នំពេញ បាត់ដំបង កំពង់ចាម កំពត កោះកុង ក្រចេះ ព្រៃវែង រតនគិរី និងសៀមរាប។
- ក្នុងតំបន់នីមួយៗ មានខេត្តចំនួន២ដែលត្រូវបានជ្រើសរើស ព្រមទាំងរាជធានីភ្នំពេញ។
- ឃុំសង្កាត់ចំនួន៣០០ត្រូវបានជ្រើសរើសដោយចៃដន្យសម្រាប់អង្កេត។
- *អ្នកដឹកនាំក្រៅផ្លូវការចំនួន២០០នាក់ ក្នុងឃុំសង្កាត់ចំនួន១០០។
- ការប្រមូលទិន្នន័យត្រូវបានអនុវត្តចាប់ពីថ្ងៃទី២៣ ខែតុលា ដល់ថ្ងៃទី២៦ ខែវិច្ឆិកា ឆ្នាំ២០២៣។

*សម្គាល់៖ អ្នកដឹកនាំក្រៅផ្លូវការ (២០០នាក់) ភាគច្រើនមានតួនាទីជាអ្នកសម្របសម្រួលគណៈនេយ្យភាពសហគមន៍ (៧១%) បុគ្គលិកស្ម័គ្រចិត្តឲ្យអង្គការមិនមែនរដ្ឋាភិបាល (៦១%) និងគ្រូបង្រៀន ឬនាយកសាលា (៤១%)...។ ទិន្នន័យពីអ្នកដឹកនាំក្រៅផ្លូវការពុំបានយកមកវិភាគក្នុងទីនេះទេ។

II. លទ្ធផលសិក្សា

១. ប្រជាសាស្ត្រ

តារាង២៖ ភេទ និងបក្សក្នុងក្រុមប្រឹក្សា

		ភេទ		បក្ស	
តួនាទី	សរុប	ស្ត្រី	បុរស	បក្សប្រជាជន	បក្សផ្សេង
មេឃុំ	33%	9%	91%	100%	0%
ជំទប់ទី១	12%	34%	66%	97%	3%
ជំទប់ទី២	14%	9%	91%	13%	87%
សមាជិកក្រុមប្រឹក្សា	41%	36%	64%	84%	16%

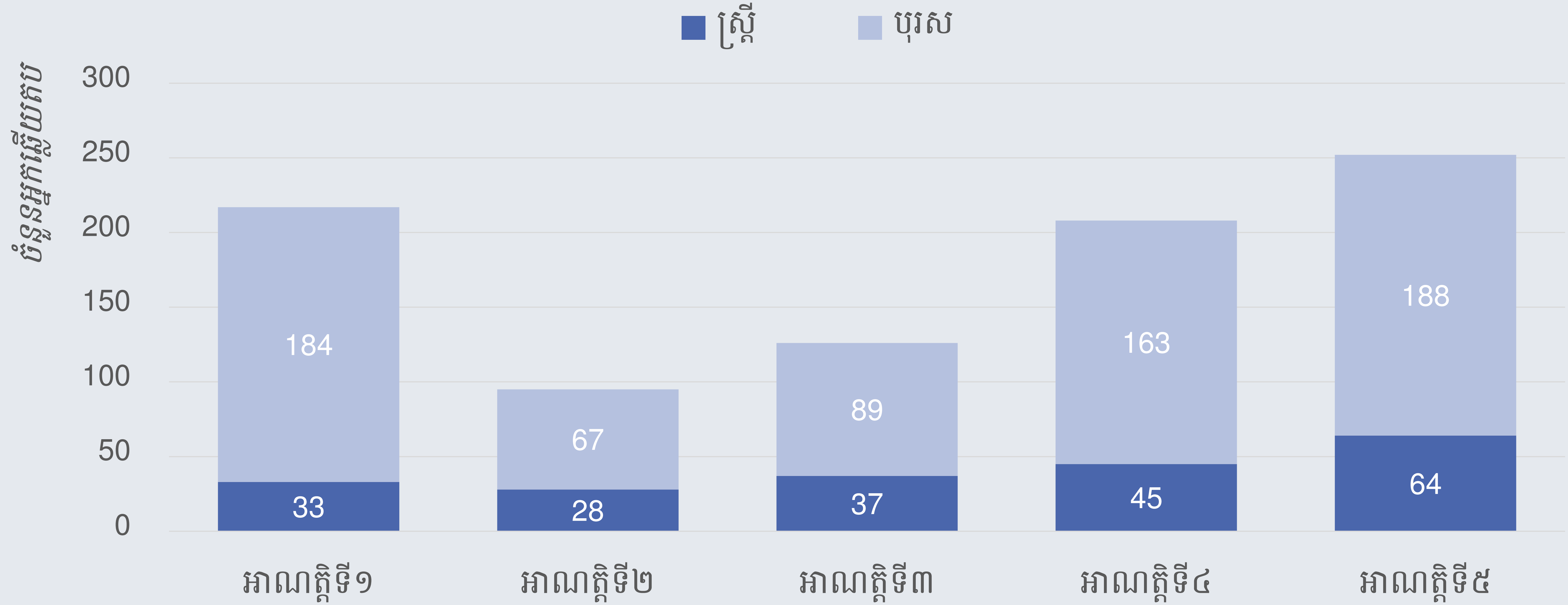
តារាង១៖ បុគ្គលលក្ខណៈរបស់សមាជិកក្រុមប្រឹក្សាចូលរួម

	ចំនួន	% នៃអ្នកឆ្លើយតប
តួនាទី		
មេឃុំ	299	33%
ជំទប់ទី១	104	12%
ជំទប់ទី២	127	14%
ក្រុមប្រឹក្សា	370	41%
ភេទ		
ស្ត្រី	208	23%
បុរស	692	77%
អាយុ		
ក្រោម 45 ឆ្នាំ	205	23%
45 – 55	193	21%
56 – 65	229	25%
លើស 65 ឆ្នាំ	273	30%
ជនជាតិ		
ខ្មែរ	828	92%
ជនជាតិភាគតិច	72	8%
គណបក្ស		
ប្រជាជនកម្ពុជា	727	81%
ភ្លើងទាន	167	19%
ផ្សេងៗ	6	1%
កម្រិតវប្បធម៌		
រៀនចប់វិទ្យាល័យ	259	29%
មិនបានរៀនចប់វិទ្យាល័យ	638	71%

សម្គាល់៖ ភាគរយអាចលើឬខ្វះ +/- 100 ព្រោះការបង្គត់

២. មាគ៌ាទៅកាន់ភាពជាអ្នកដឹកនាំឃុំសង្កាត់

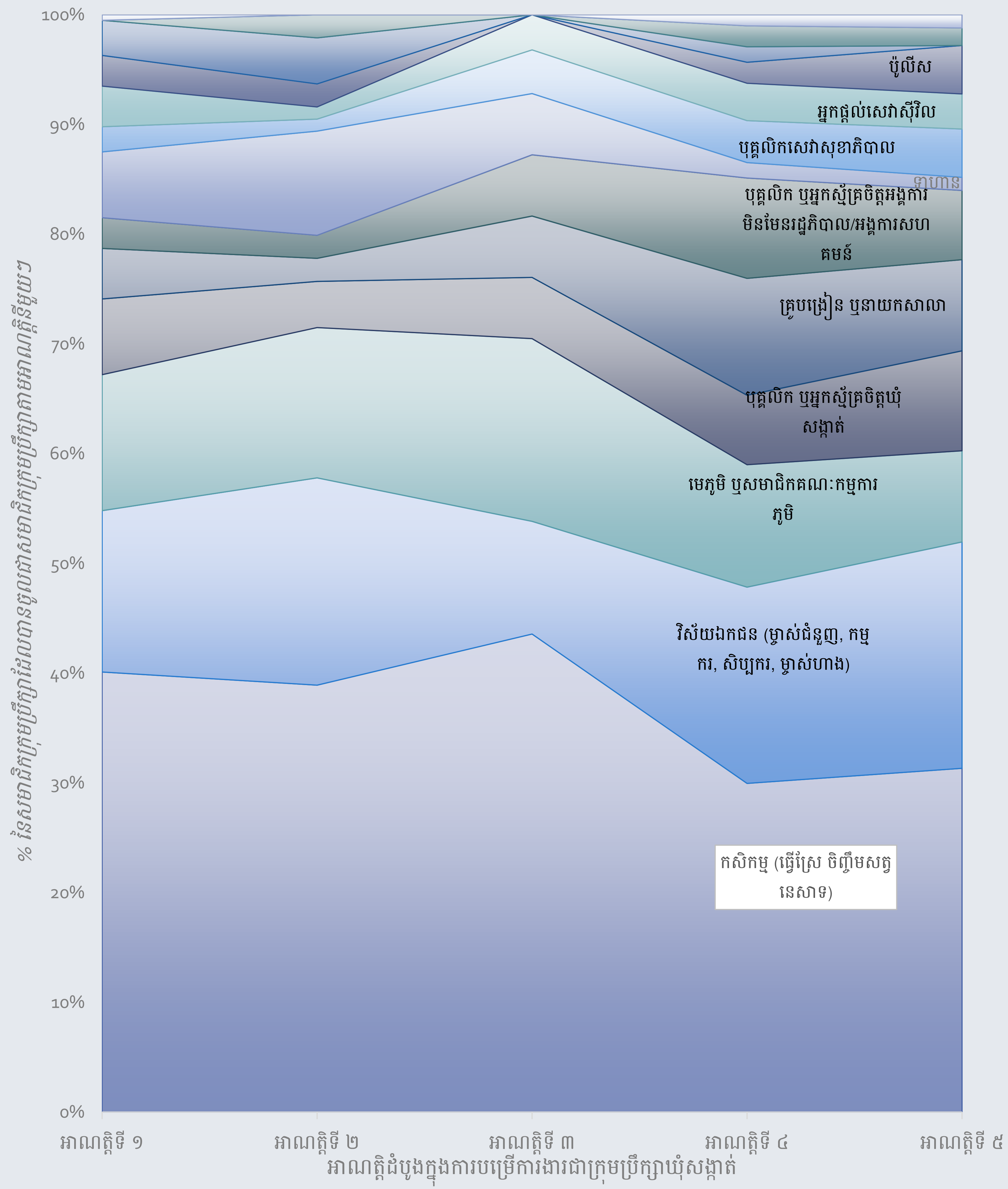
រូបភាពទី១៖ តើអ្នកចាប់ផ្ដើមបម្រើការងារជាក្រុមប្រឹក្សាឃុំ/សង្កាត់ពីឆ្នាំណា?



សម្គាល់៖ អ្នកឆ្លើយតបដែលឆ្លើយថាបម្រើការងារជាក្រុមប្រឹក្សាឃុំ/សង្កាត់មុនឆ្នាំ២០០២ ត្រូវបានបញ្ចូលក្នុងអាណត្តិទី១

រូបភាពទី២៖ មុនក្លាយជាសមាជិកក្រុមប្រឹក្សាឃុំសង្កាត់ តើមុខរបរចម្បងរបស់អ្នកជាអ្វី?

បើប្រៀបធៀបតែរវាងស្ត្រី និងបុរសដែលបានជាប់ជាសមាជិកក្រុមប្រឹក្សាជាលើកដំបូងនៅក្នុងអាណត្តិទី៥ (ឆ្នាំ២០២២) ស្ត្រីដែលទើបតែចូលថ្មីៗ មានបទពិសោធធ្លាប់ធ្វើការ ឬធ្វើការស្ម័គ្រចិត្តនៅក្នុងក្រុមប្រឹក្សាឃុំ-សង្កាត់ពីមុនមក ជាងបុរសរហូតដល់ទៅ ៤ ដង (ឧទាហរណ៍៖ ជាជំនួយការរដ្ឋបាល ជំនួយការហិរញ្ញវត្ថុ ឬជាតំណាង គ.ក.ន.ក. ជាដើម) ហើយមានឱកាសតែពាក់កណ្ដាលប៉ុណ្ណោះក្នុងការមានបទពិសោធធ្លាប់ធ្វើការក្នុងវិស័យកសិកម្មពីមុន។

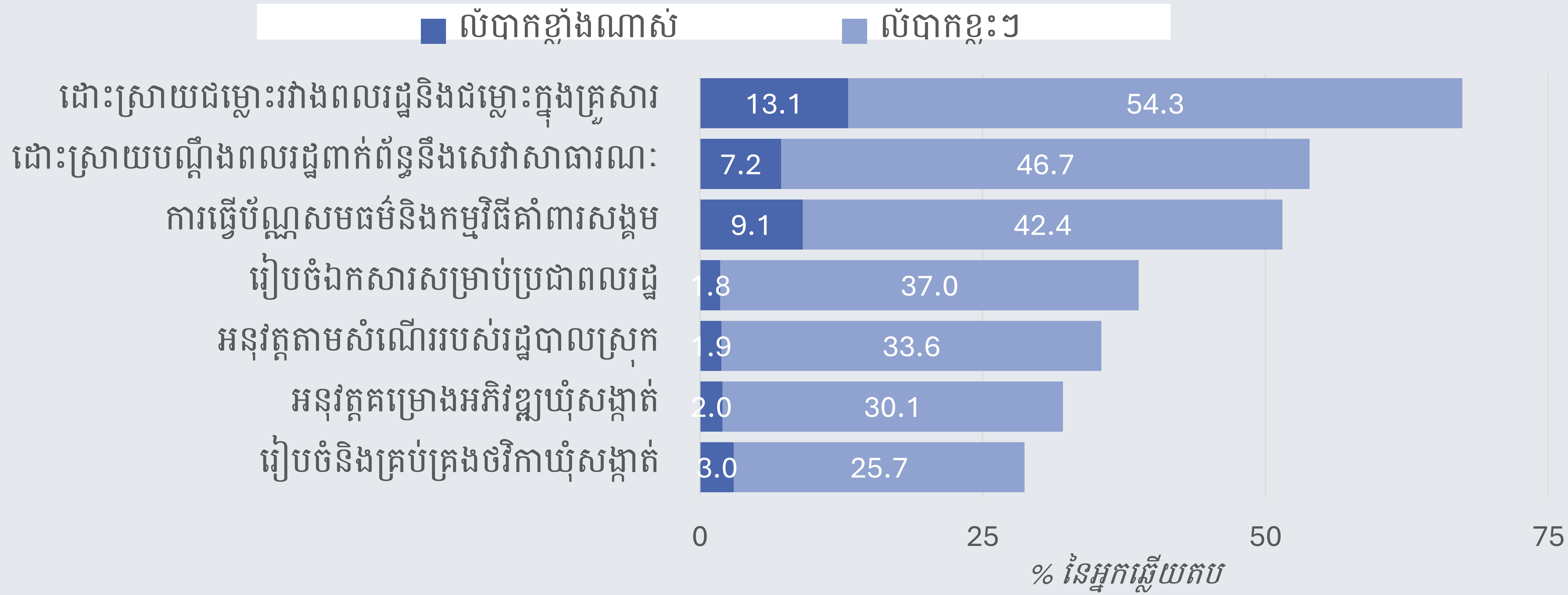


វិភាគ៖ មាគ៌ាទៅកាន់ភាពជាអ្នកដឹកនាំឃុំសង្កាត់

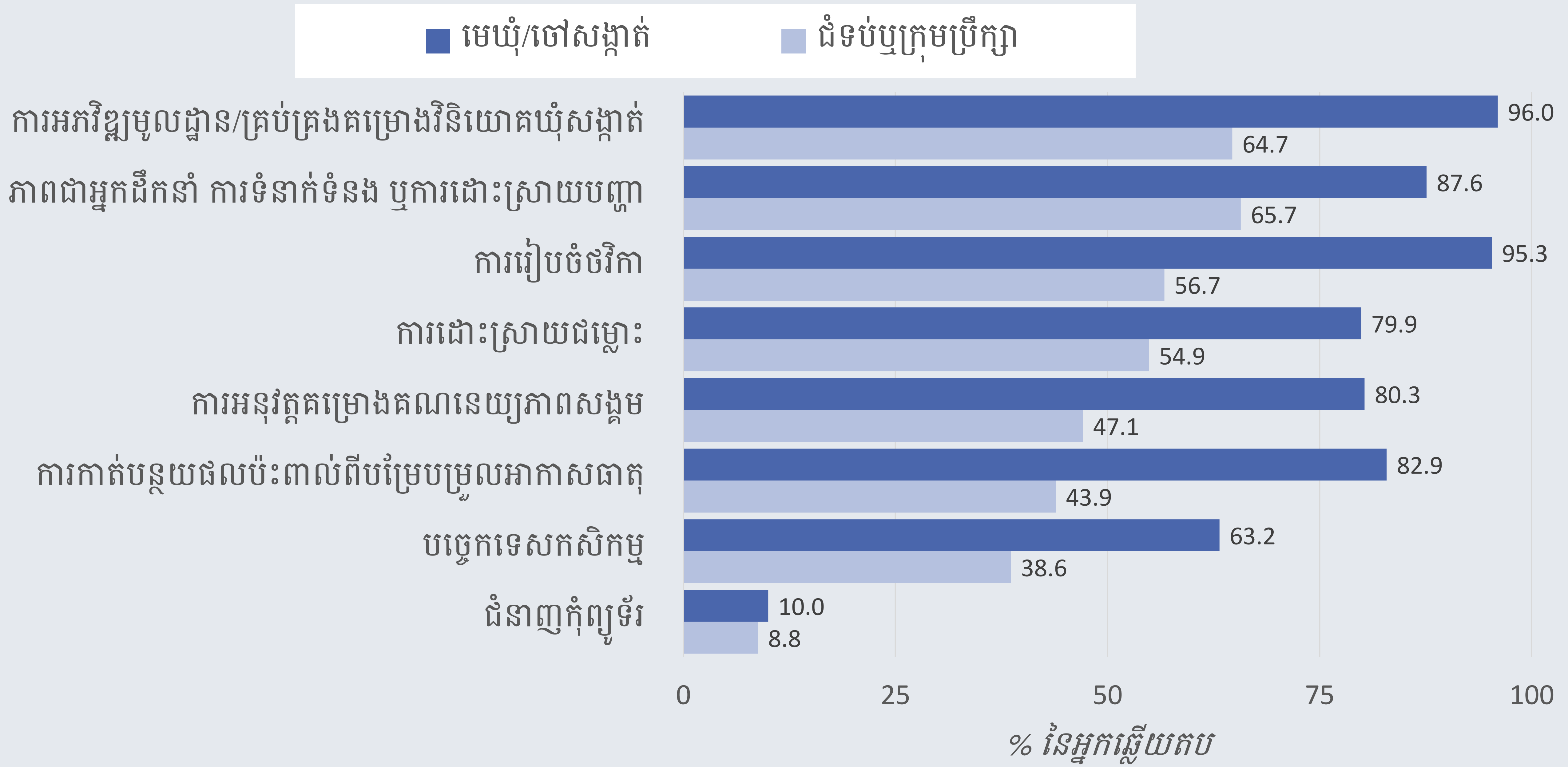
- ភាពជាតំណាងនៅថ្នាក់ឃុំសង្កាត់កាន់តែចម្រុះ និងមានជំនាញក្នុងរយៈជាង២ទសវត្សរ៍មកនេះ ។
- សមាជិកចូលរួមថ្មីៗមានអាយុតិច មានចំណេះដឹងច្រើន និងមានប្រវត្តិការងារចម្រុះជាងអ្នកមុន។

៣. សមត្ថភាពក្រុមប្រឹក្សាឃុំសង្កាត់ ឧបសគ្គរាំងដល់ការបង្កើនតួនាទីបន្ថែម និងការចូលរួមរបស់ប្រជាពលរដ្ឋ

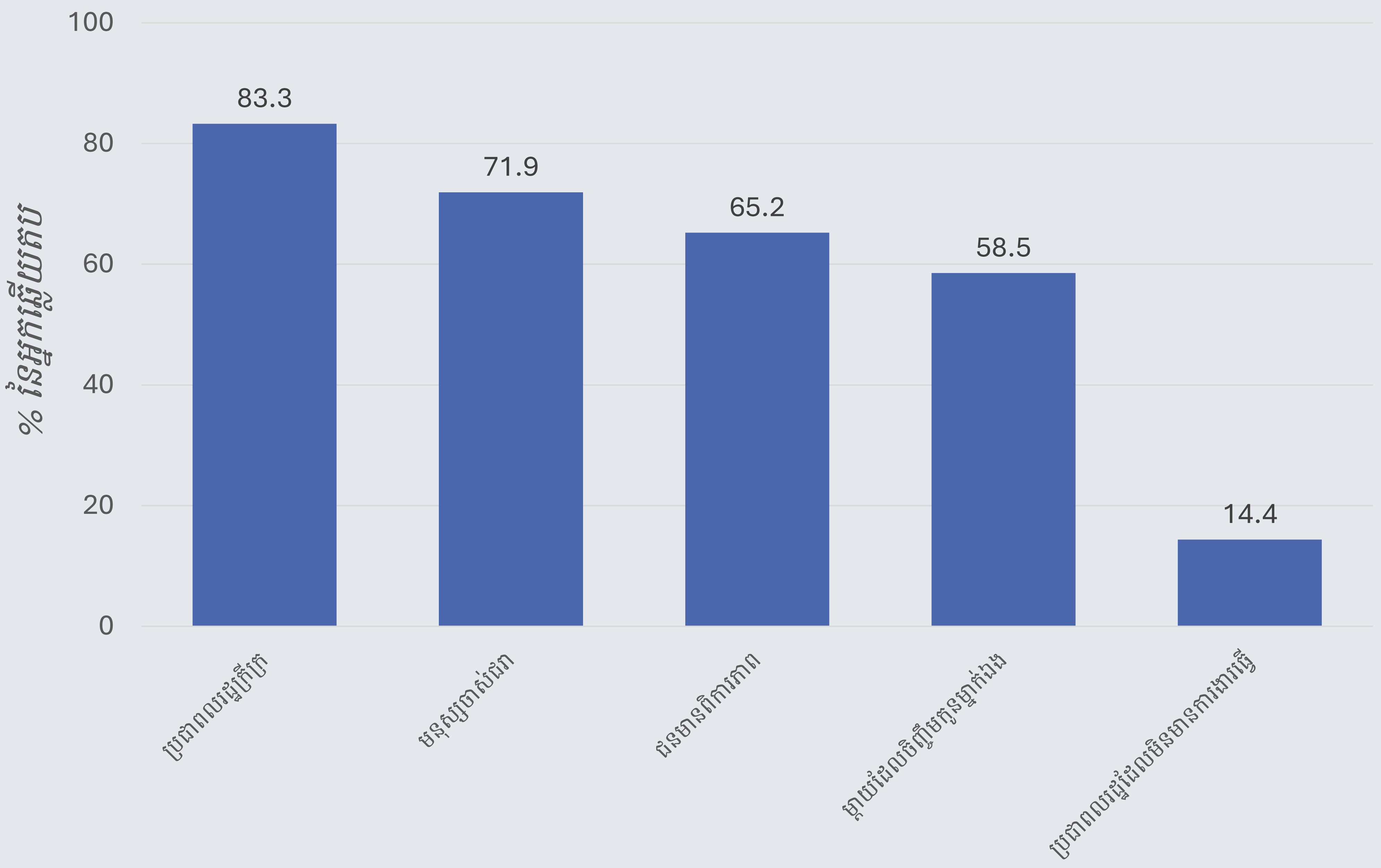
រូបភាពទី៤៖ កម្រិតនៃការលំបាករបស់ក្រុមប្រឹក្សាឃុំសង្កាត់ក្នុងការបំពេញទំនួសខុសត្រូវរបស់ខ្លួនបច្ចុប្បន្ន



រូបភាពទី៥៖ ការបណ្តុះបណ្តាលទទួលបាន

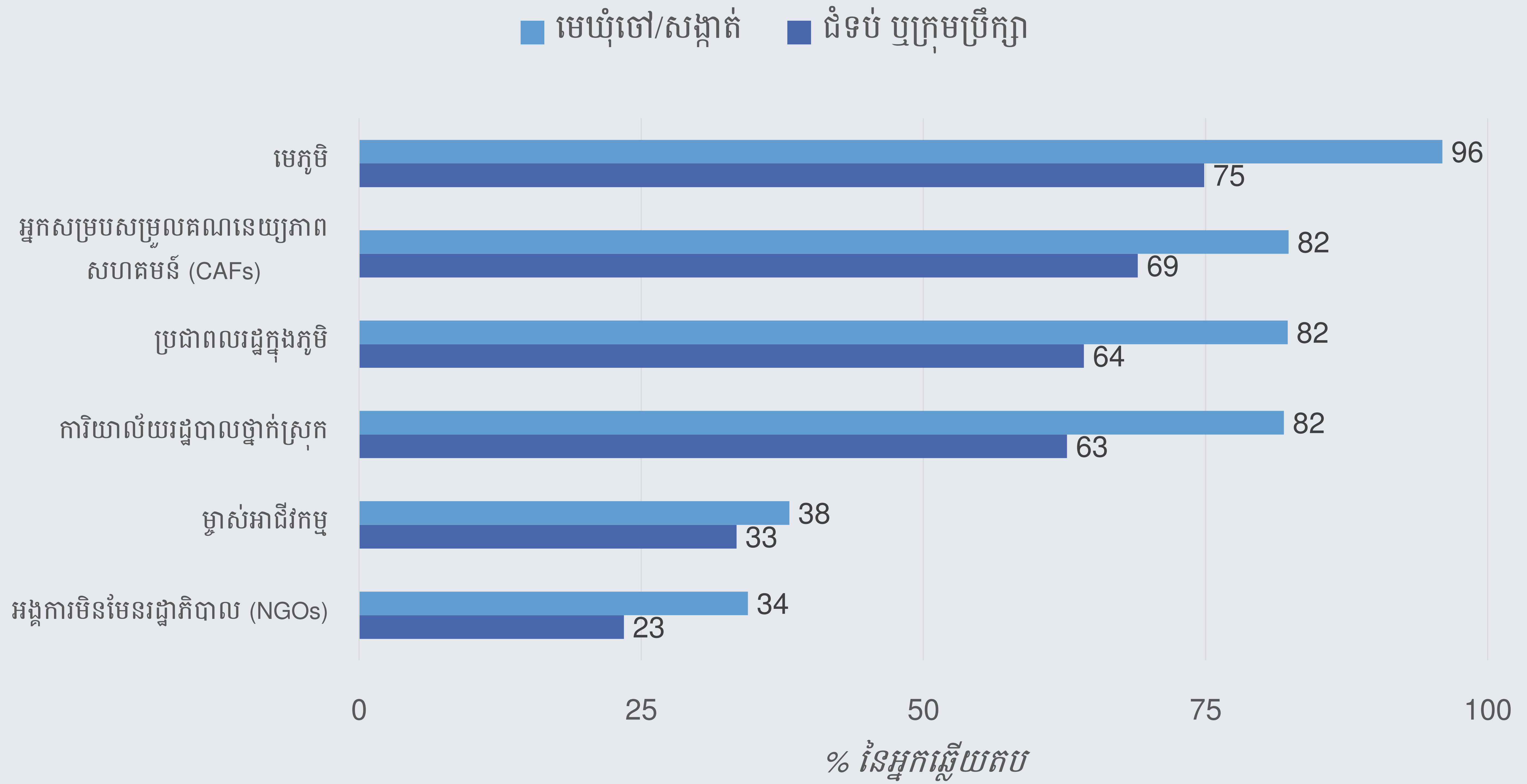


រូបភាពទី៧៖ យោងតាមថវិកាឃុំ/សង្កាត់ដែលបានរៀបចំចុងក្រោយនេះ តើមានការបែងចែកកញ្ចប់ថវិកា ដើម្បីជួយដល់ក្រុមខាងក្រោមនេះដោយផ្ទាល់ដែរឬទេ?



សម្គាល់៖ ចម្លើយរបស់មេឃុំ/ចៅសង្កាត់ (ចំនួន= 299)។

រូបភាពទី៨៖ តើក្រុម ឬបុគ្គលខាងក្រោមត្រូវបានពិគ្រោះយោបល់ជាទូទៅនៅពេលរៀបចំថវិកាដែរឬទេ?



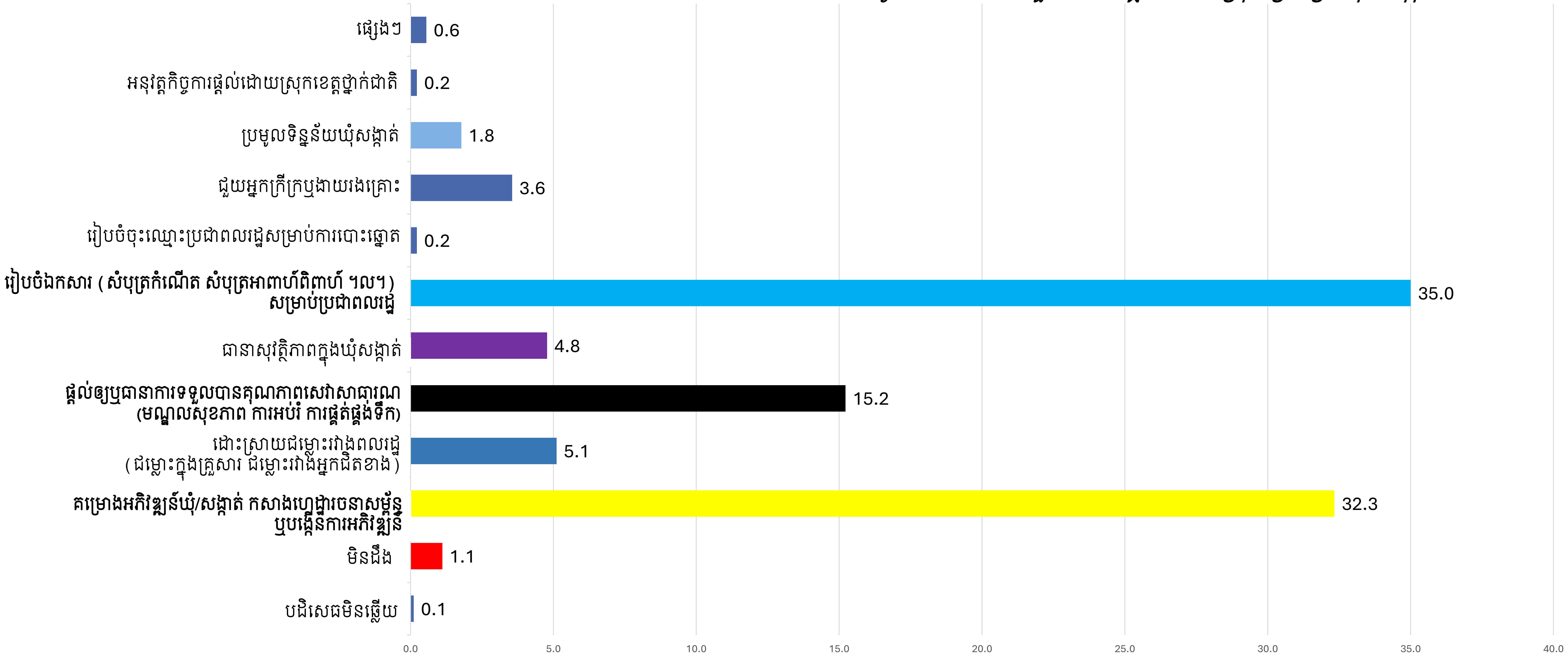
វិភាគ៖ សមត្ថភាពក្រុមប្រឹក្សាឃុំសង្កាត់ ឧបសគ្គរាំងដល់ការបង្កើនតួនាទីបន្ថែម និងការចូលរួមរបស់ប្រជាពលរដ្ឋ

- សមត្ថភាពរបស់ឃុំសង្កាត់មានលក្ខណៈល្អប្រសើរសម្រាប់ការគ្រប់គ្រងថវិកា និងកសាងផែនការ ប៉ុន្តែលំបាកក្នុងការដោះស្រាយបញ្ហាសង្គមដូចជាវិវាទ ។
- ឃុំសង្កាត់ មានសមត្ថភាពក្នុងការចាត់ចែងការងារសង្គមកិច្ច បណ្តើរៗ។
- ការផ្តល់ឱកាសសម្រាប់ក្រុមស្ត្រី និងជនមានពិការភាពចូលរួមមានកម្រិតខ្ពស់ដែរ។ ប៉ុន្តែការចូលរួមរបស់អាជីវកម្ម និងអង្គការក្រៅរដ្ឋាភិបាល ក្នុងការសម្រេចចិត្តថវិកាមានកម្រិតទាប។

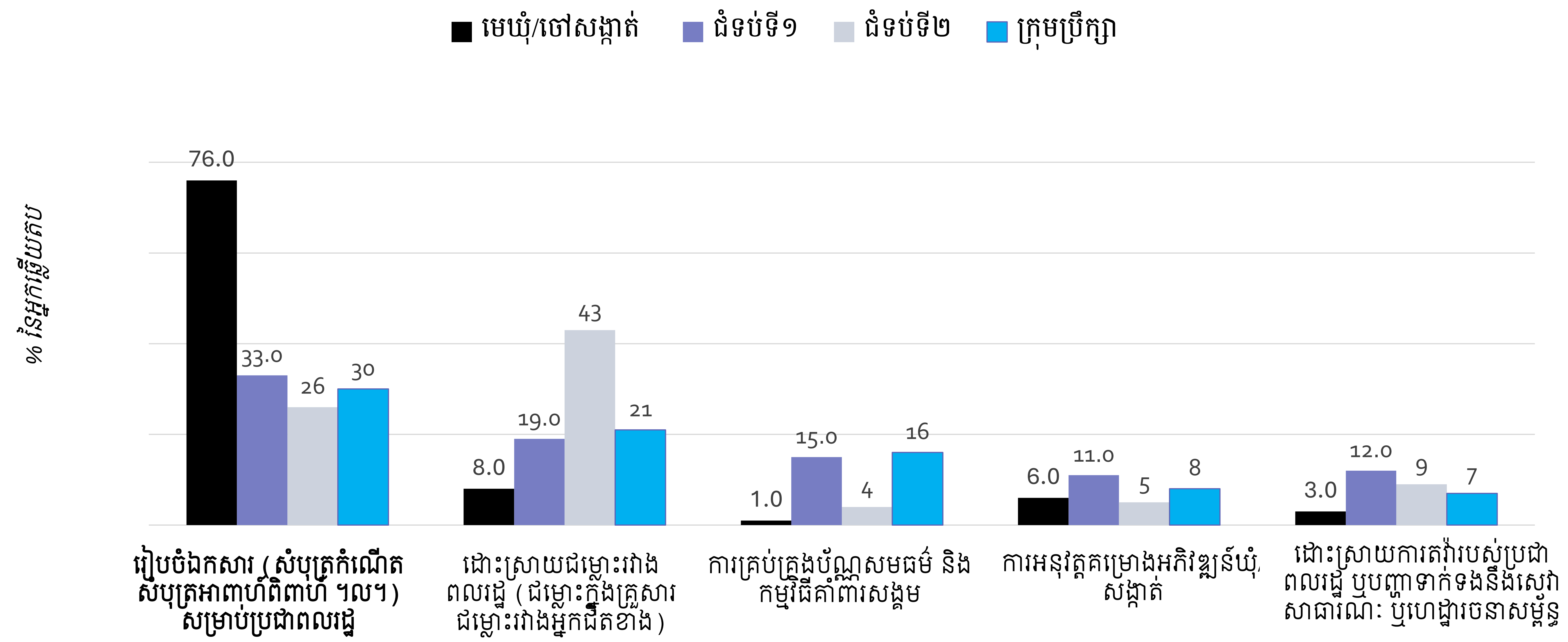
៤. តួនាទី និងការទទួលខុសត្រូវចម្បងរបស់ក្រុមប្រឹក្សាឃុំ/សង្កាត់

ការសម្រេចចិត្តរបស់ក្រុមប្រឹក្សាឃុំសង្កាត់

រូបភាពទី៩៖ តួនាទីចម្បងរបស់ក្រុមប្រឹក្សាឃុំ/សង្កាត់

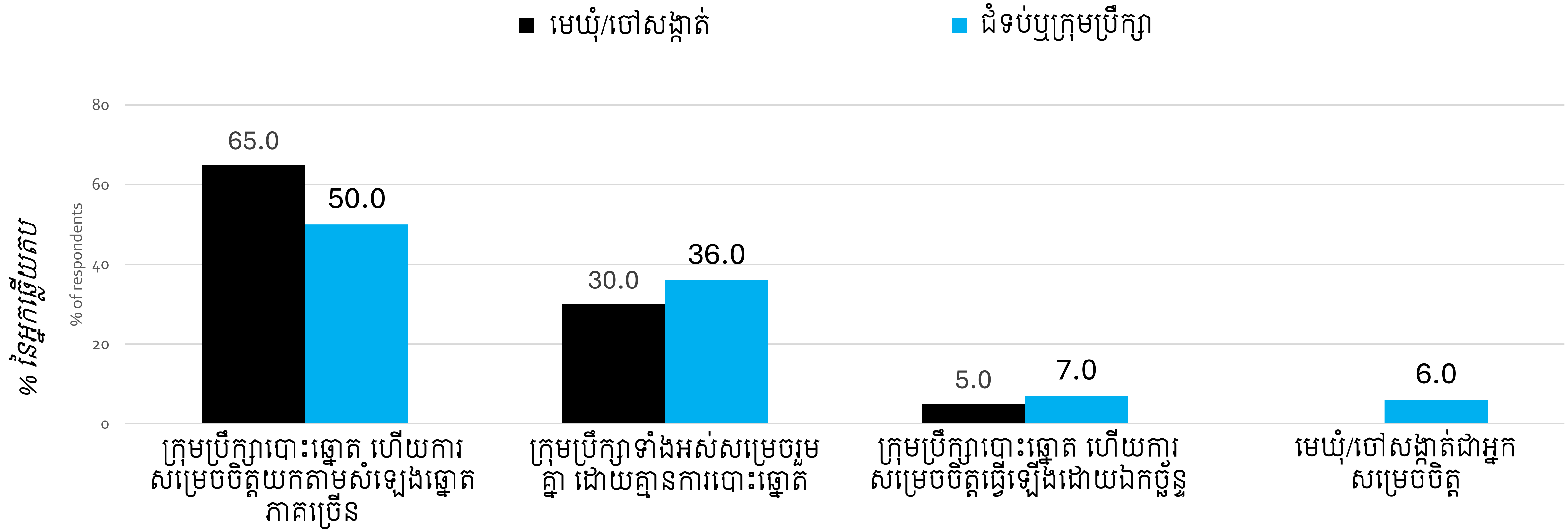


រូបភាពទី១០៖ តើសកម្មភាពអ្វីដែលអ្នកចំណាយពេលច្រើនជាងគេជាមធ្យមក្នុងមួយសប្តាហ៍?



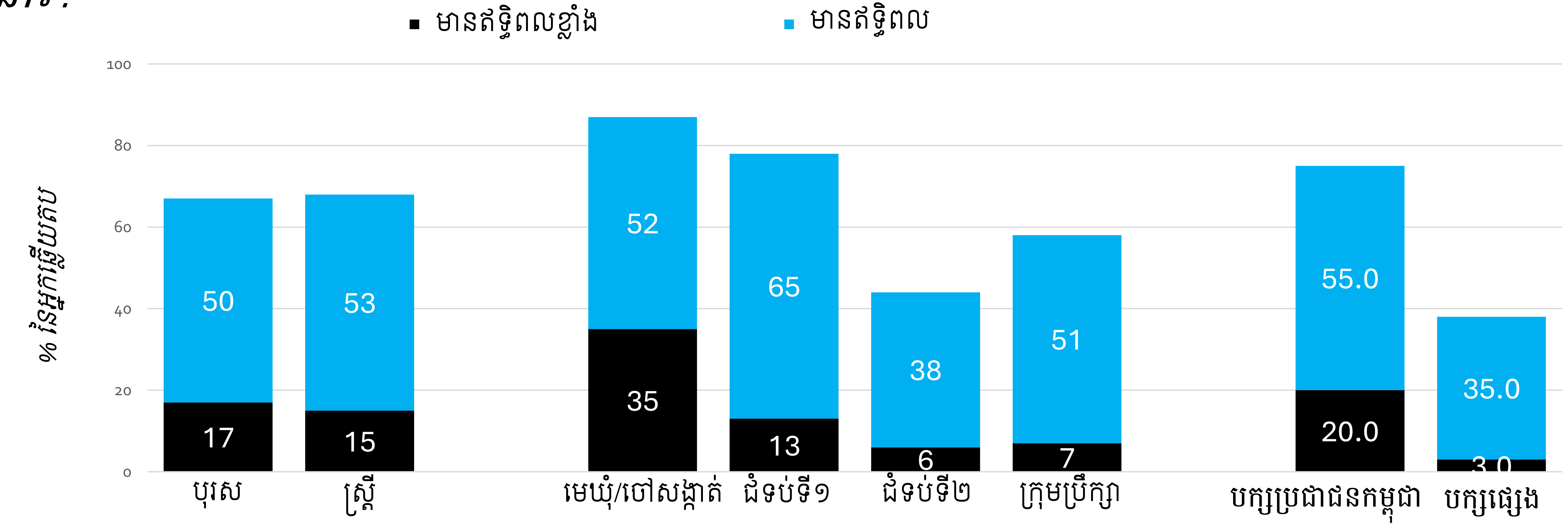
សម្គាល់៖ ចម្លើយដែល < 5% នៃអ្នកឆ្លើយត្រូវដកចេញពីរូបភាព។

រូបភាពទី១១៖ តើការសម្រេចចិត្តសំខាន់ ភាគច្រើនតែងតែធ្វើឡើងដូចម្តេច?



សម្គាល់៖ ចម្លើយដែលត្រូវបានជ្រើសរើស< 2% នៃអ្នកឆ្លើយត្រូវដកចេញពីរូបភាព។

រូបភាពទី១២៖ នៅពេលធ្វើការសម្រេចចិត្តណាមួយ ដែលប៉ះពាល់ដល់សហគមន៍ទាំងមូល តើអ្នកគិតថា អ្នកមានឥទ្ធិពល ឬគ្មានឥទ្ធិពលកម្រិតណាលើការសម្រេចចិត្តនោះ?

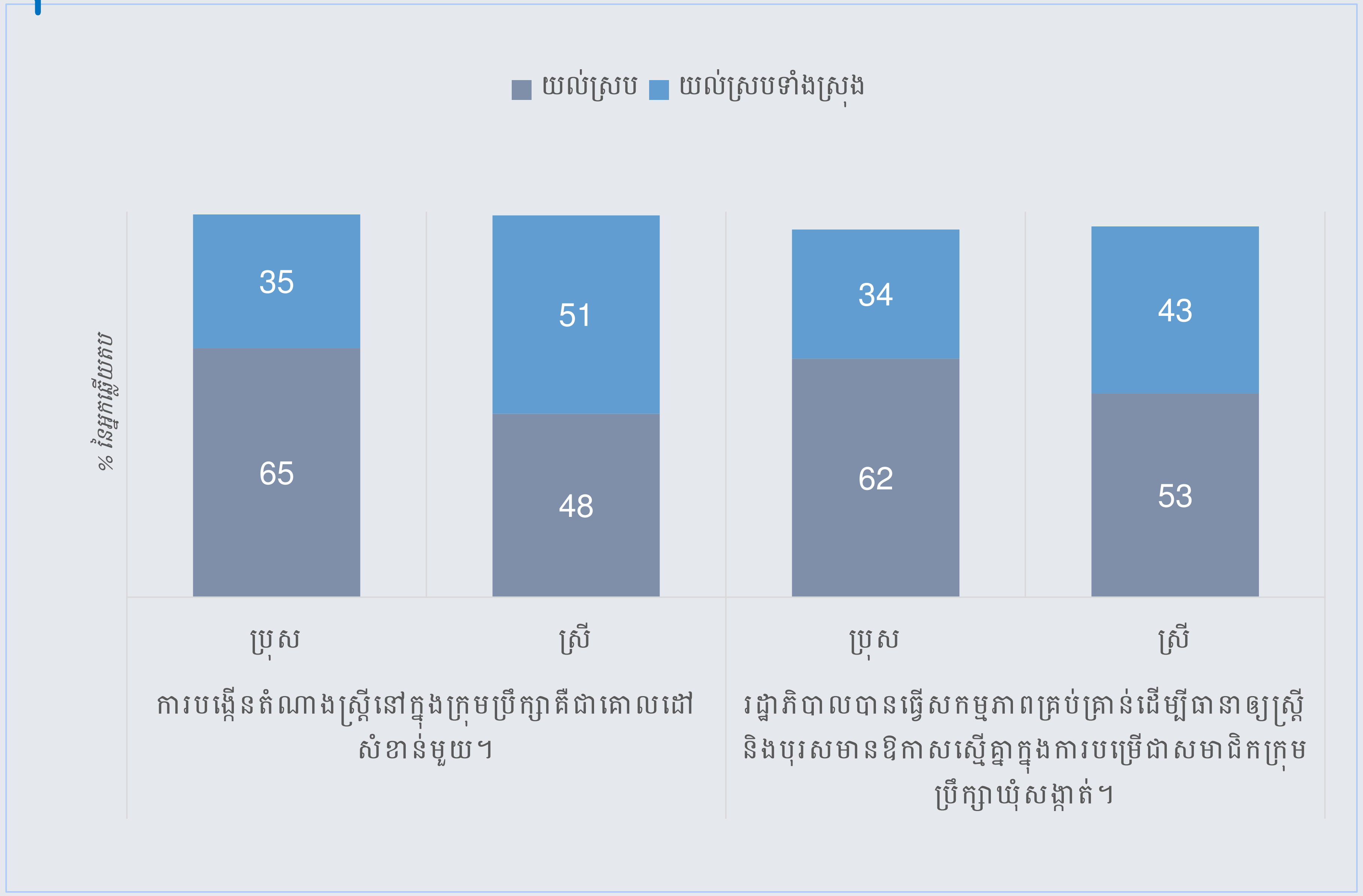


វិភាគ៖ តួនាទី និងការទទួលខុសត្រូវចម្បង របស់ក្រុមប្រឹក្សាឃុំ/សង្កាត់ ការសម្រេចចិត្តរបស់ក្រុមប្រឹក្សាឃុំសង្កាត់

- ក្រុមប្រឹក្សាឃុំសង្កាត់ ធ្វើការភាគច្រើនលើគំរោងអភិវឌ្ឍហេដ្ឋារចនាសម្ព័ន្ធនិងរៀបចំឯកសារ និងសេវាសាធារណៈសំខាន់ៗ។
- ការសម្រេចចិត្តសំខាន់ៗមាន២យ៉ាង៖ ដោយបោះឆ្នោត និងដោយមិនមានការបោះឆ្នោត ឬដោយក្រុមប្រឹក្សាទាំងមូល។
- ការសម្រេចចិត្តប៉ះពាល់ដល់សហគមន៍ ស្ត្រីបុរសមានឥទ្ធិពលប្រហែលគ្នា តែមេឃុំនិងជំទប់ទី១ មានឥទ្ធិពលខ្លាំងជាងគេ។

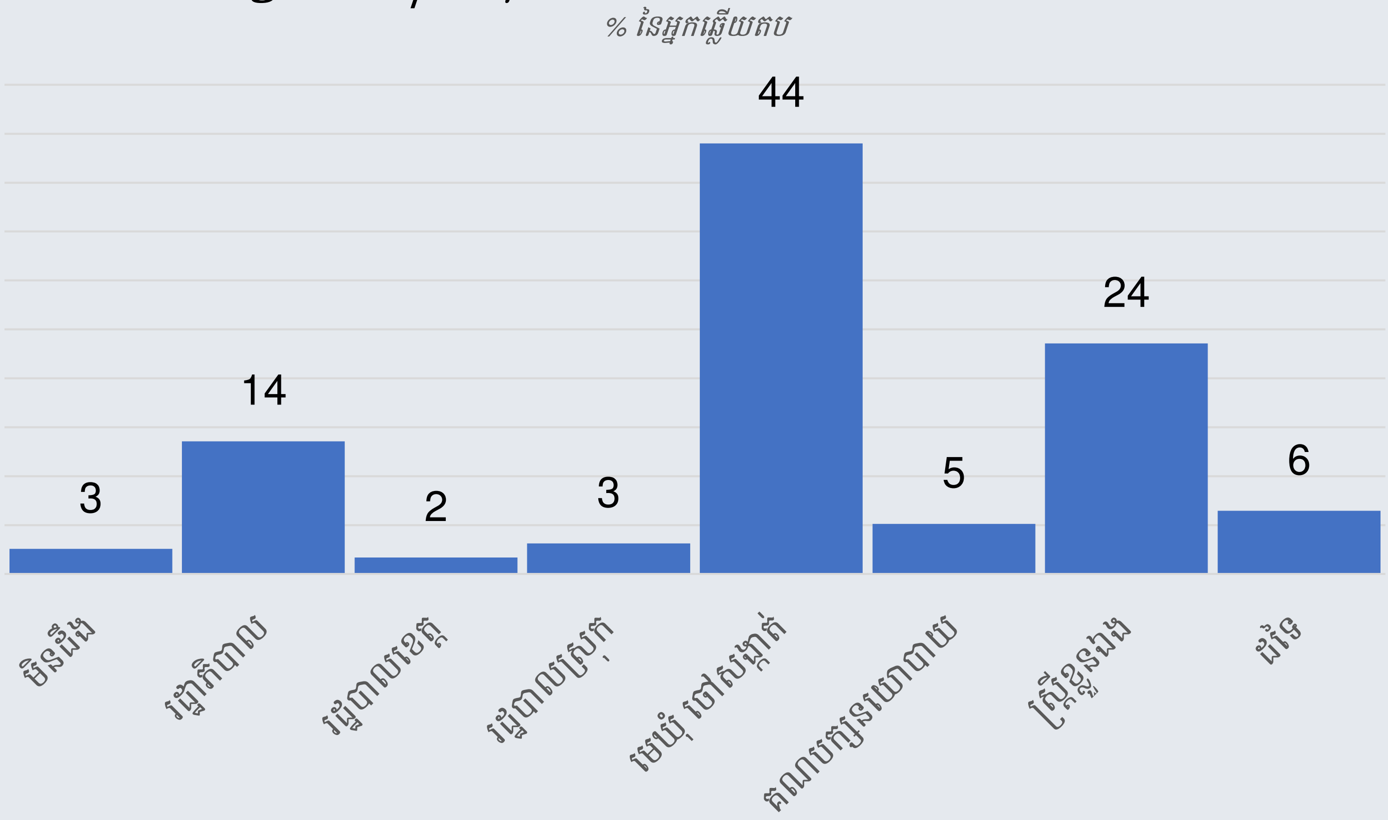
៥. ទស្សនៈលើចំនួនតំណាងស្ត្រីនៅក្នុងក្រុមប្រឹក្សា

រូបភាពទី១៣៖ *សំណួរទាក់ទងនឹងភាពជាតំណាងស្ត្រី*



- ចៅហ្វាយក្រុមប្រឹក្សាភាគច្រើនលើសលុប (៩៩%) យល់ថា *រដ្ឋាភិបាលបានធ្វើសកម្មភាពគ្រប់គ្រាន់ ដើម្បីធានាឲ្យស្ត្រី និងបុរសមានឱកាសស្មើគ្នាក្នុងការបម្រើជាសមាជិកក្រុមប្រឹក្សាឃុំសង្កាត់* ពួកគាត់ច្រើនលើសលប់ (៩៩%) ក៏គិតថា ***ការបង្កើនតំណាងស្ត្រីនៅក្នុងក្រុមប្រឹក្សាគឺជាគោលដៅសំខាន់មួយ***។

រូបភាពទី១៤៖ *តើអ្នកគិតថានរណាមានទំនួលខុសត្រូវចម្បងក្នុងបង្កើនចំនួន ស្ត្រីនៅក្នុងក្រុមប្រឹក្សាឃុំ សង្កាត់?*



- សមាជិកក្រុមប្រឹក្សាភាគច្រើន (៤៤%) គិតថា មេឃុំ ចៅសង្កាត់មានទំនួលខុសត្រូវចម្បងក្នុងការបង្កើនចំនួនស្ត្រី នៅក្នុងក្រុមប្រឹក្សា ហើយបន្ទាប់មក ស្ត្រីខ្លួនឯង (២៤%) មានទំនួលខុសត្រូវចំពោះរឿងនេះ។
- ផ្ទុយទៅវិញ ពួកគាត់តិចណាស់យល់ថា គណបក្សនយោបាយ (៥%) និងរាជរដ្ឋាភិបាល (១៤%) មានទំនួលខុសត្រូវសំខាន់ក្នុងរឿងនេះ។

អនុសាសន៍ផ្តោតលើលទ្ធផលស្រាវជ្រាវ

- រៀបចំកម្មវិធីបណ្តុះបណ្តាលតាមគម្លាតមុខងារជាក់លាក់
- ពង្រីកវិសាលភាពបណ្តុះបណ្តាលហួសពីមេឃុំ/ចៅសង្កាត់
- ធ្វើឲ្យយន្តការចូលរួមមានលក្ខណៈជាប្រព័ន្ធ
- ពង្រីកមូលដ្ឋានពិគ្រោះយោបល់ក្នុងការរៀបចំថវិកា
- បន្តអនុវត្តយុទ្ធសាស្ត្រថ្មីៗដើម្បីបង្កើនចំនួនតំណាងស្ត្រីនៅក្នុងក្រុមប្រឹក្សាឃុំ សង្កាត់

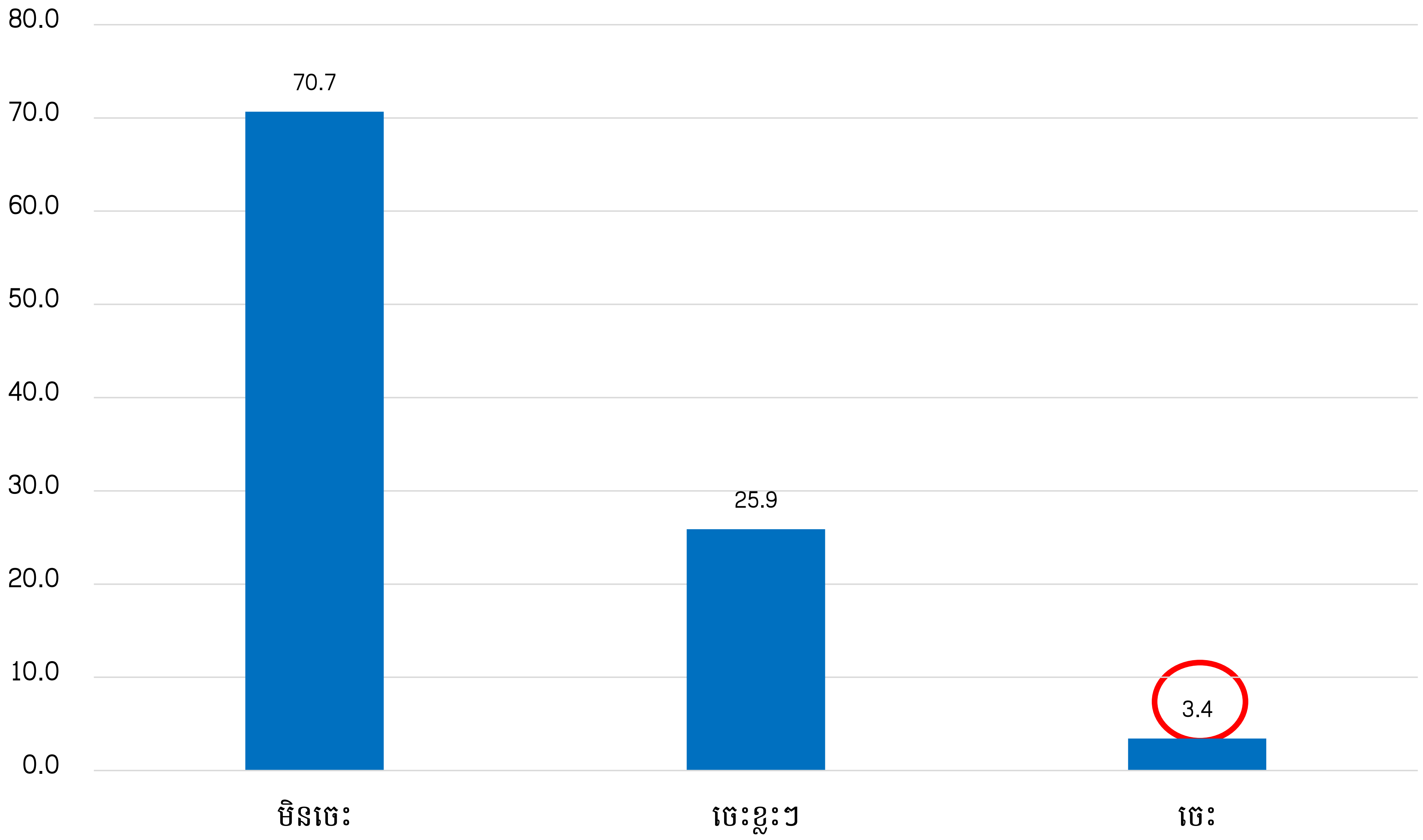
៦. ស្ថានភាពនៃការប្រើប្រាស់បច្ចេកវិទ្យានៅរដ្ឋបាលឃុំ/សង្កាត់

- ការសិក្សានេះបង្ហាញថា មេឃុំ/ចៅសង្កាត់ និងសមាជិកក្រុមប្រឹក្សាមានកម្រិតនូវក្នុងការទទួលយកបច្ចេកវិទ្យា ដោយសារមានជំនាញកុំព្យូទ័រកម្រិតទាបនៅឡើយ។

- រូបភាពទី ១ បង្ហាញថាមានតែ ៣.៤ ភាគរយប៉ុណ្ណោះនៃអ្នកឆ្លើយតបសរុបដែលចេះប្រើប្រាស់កុំព្យូទ័រ។

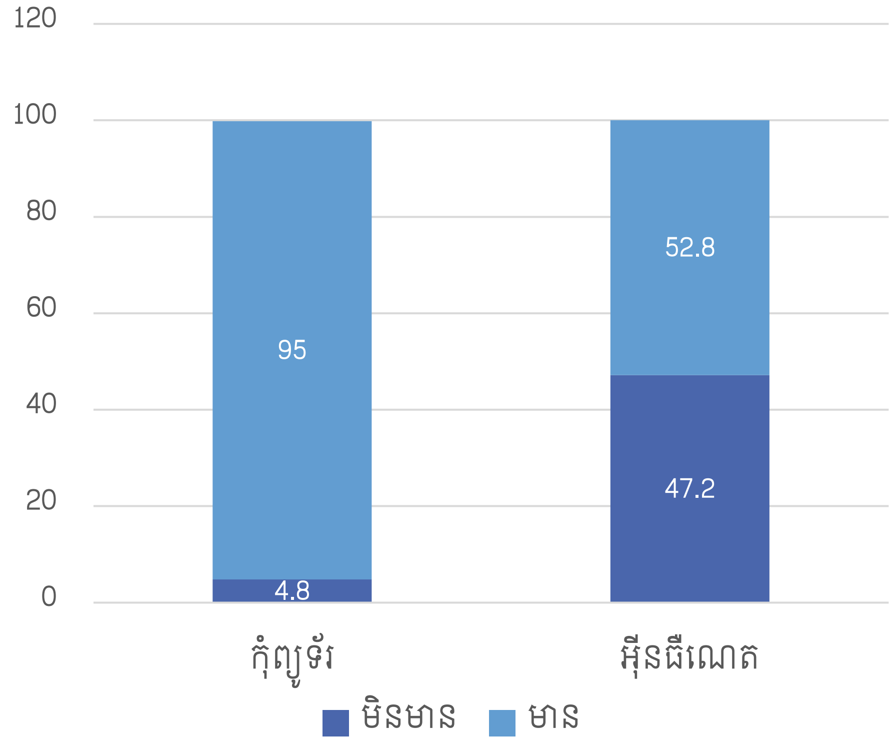
- ប្រហែល២៦% អះអាងថាពួកគាត់ចេះប្រើប្រាស់កុំព្យូទ័រខ្លះៗ និង៧០%បានឆ្លើយថាពួកគាត់មិនចេះប្រើប្រាស់កុំព្យូទ័រនោះទេ។

រូបភាពទី១៖ តើអ្នកចេះប្រើប្រាស់កុំព្យូទ័រកម្រិតណា?

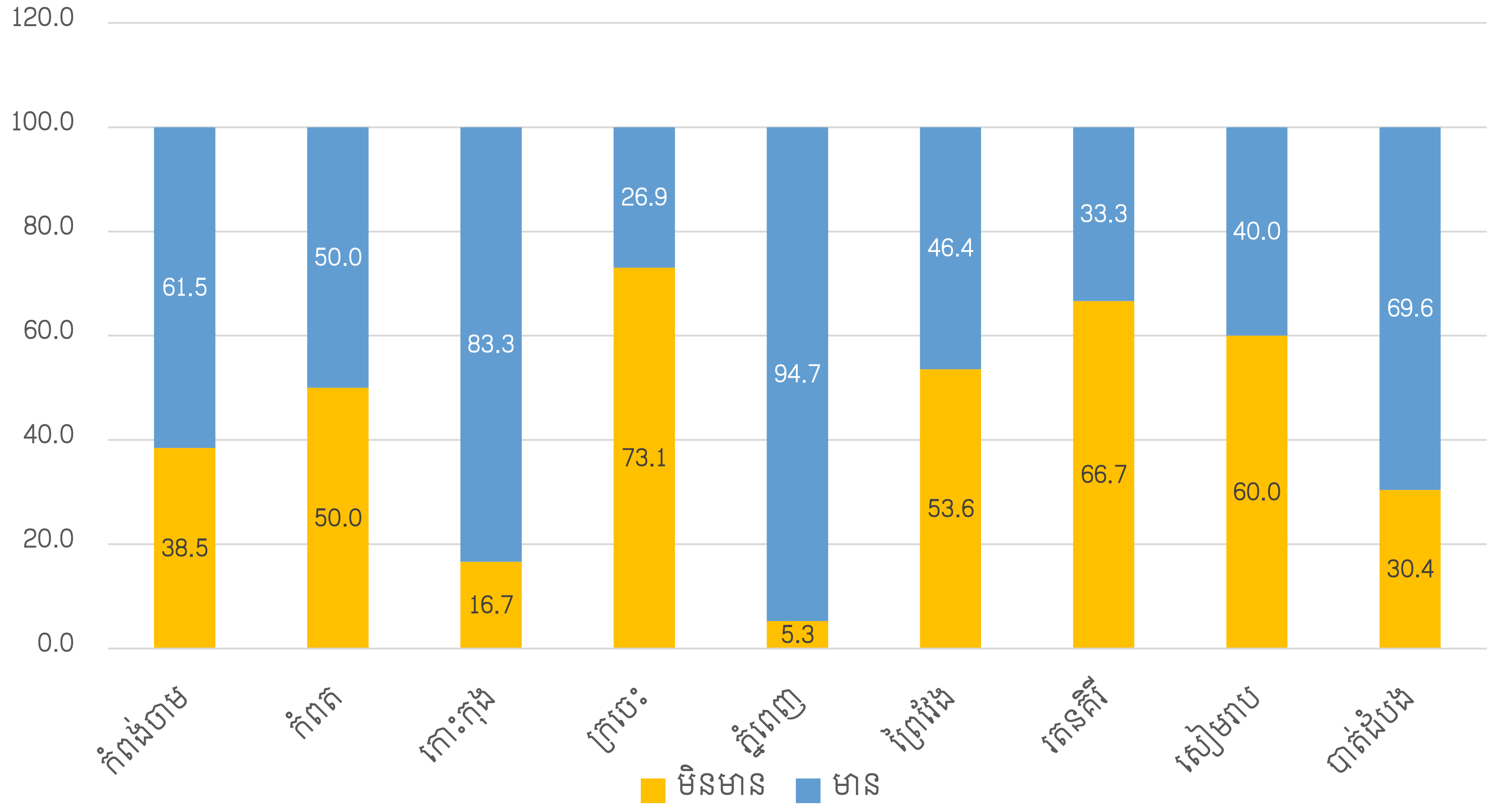


- រូបភាពទី ៣ បង្ហាញថា ៩៥% មានកុំព្យូទ័រប្រើប្រាស់នៅឃុំ/សង្កាត់។ ប៉ុន្តែក្នុងនោះមានតែ ៤៧%តែប៉ុណ្ណោះដែលមានអ៊ីនធឺណេត។
- លទ្ធភាពនៃការប្រើប្រាស់អ៊ីនធឺណេតមានភាពខុសគ្នាទៅតាមភូមិសាស្ត្រ។
- រូបភាពទី៤ បង្ហាញពីស្ទើរតែទាំងអស់នៃសង្កាត់ដែលត្រូវបានស្ទង់មតិនៅក្នុងរាជធានីភ្នំពេញប្រើប្រាស់អ៊ីនធឺណេត។ ផ្ទុយទៅវិញឃុំនៅក្នុងខេត្តមួយចំនួនដូចជាក្រចេះ និងរតនគិរីមិនទាន់មានអ៊ីធឺណេតប្រើប្រាស់នៅឡើយ។

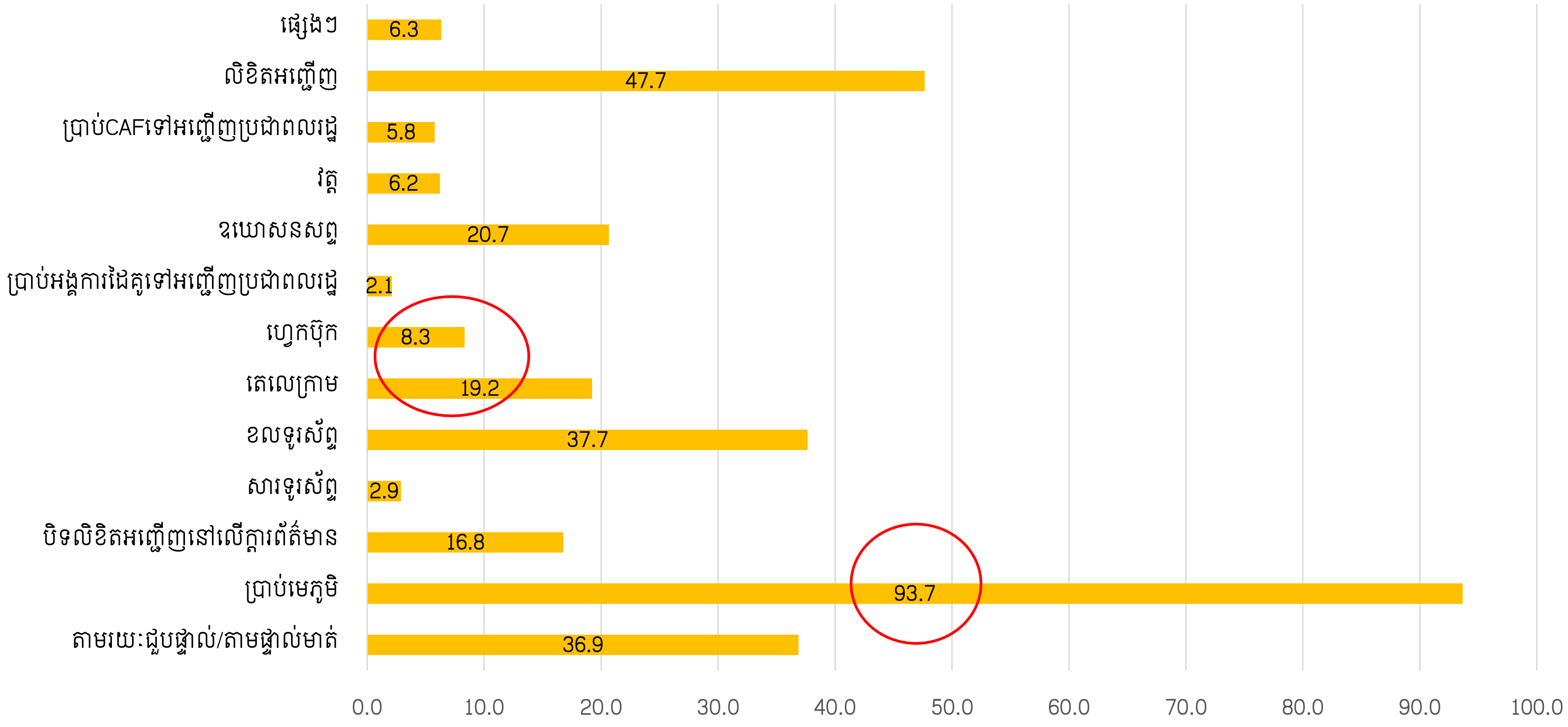
រូបភាពទី៣៖
តើក្រុមប្រឹក្សាឃុំ/សង្កាត់មានកុំព្យូទ័រ និងមានអ៊ីនធឺណិតប្រើប្រាស់សម្រាប់កិច្ចការឃុំ/សង្កាត់ទេ?



រូបភាពទី៤៖
ការប្រើប្រាស់អ៊ីនធឺណេតនៅសាលាឃុំតាមខេត្តដែលចុះប្រមូលទិន្នន័យ



រូបភាពទី៧៖ តើក្រុមប្រឹក្សាឃុំ/សង្កាត់ផ្តល់ព័ត៌មានអំពីការប្រជុំដល់ប្រជាពលរដ្ឋតាមមធ្យោបាយអ្វី?



- លទ្ធផលស្រាវជ្រាវបានបង្ហាញថា មេភូមិដើរតួ-នាទីយ៉ាងសំខាន់ក្នុងការផ្តល់ព័ត៌មានអំពីការប្រជុំទៅកាន់ប្រជាពលរដ្ឋ។

- ក្រៅពីនេះ មធ្យោបាយដែលក្រុមប្រឹក្សាឃុំ/សង្កាត់ប្រើដើម្បីផ្តល់ព័ត៌មានអំពីការប្រជុំមានដូចជា លិខិតអញ្ជើញ ខលតាមទូរស័ព្ទ និងតាមរយៈជួបផ្ទាល់/ប្រាប់ផ្ទាល់មាត់។

- លទ្ធផលស្រាវជ្រាវក៏បានបង្ហាញដែរថា ការប្រើ-ប្រាស់ប្រព័ន្ធផ្សព្វផ្សាយដូចជាតេលេក្រាម និងហ្វេសប៊ុកមានតិចតួចនៅឡើយ។

អនុសាសន៍

1. លើកកម្ពស់ការយល់ដឹងអំពីការអនុវត្តរបស់រដ្ឋាភិបាលអេឡិចត្រូនិច និងសារៈសំខាន់របស់បច្ចេកវិទ្យា
2. ជំរុញការប្រើប្រាស់ប្រព័ន្ធផ្សព្វផ្សាយដូចជាហ្វេសប៊ុក តេលេក្រាមសម្រាប់ការទំនាក់ទំនង និងការចែករំលែកព័ត៌មានដល់ប្រជាពលរដ្ឋ
3. បន្តផ្តល់ការបណ្តុះបណ្តាលជំនាញកុំព្យូទ័រដល់ក្រុមប្រឹក្សាក៏ដូចជាស្មៀន និងជំនួយការ
4. ធ្វើគម្រោងសាកល្បងក្នុងការផ្តល់សេវានៅរដ្ឋបាលឃុំ/សង្កាត់តាមរយៈអនឡាញ ដើម្បីជំរុញការសិក្សាបន្ថែមទៅលើលទ្ធភាពនៃការអនុវត្តរដ្ឋាភិបាលអេឡិចត្រូនិច

វិទ្យាស្ថានបណ្តុះបណ្តាល និងស្រាវជ្រាវដើម្បីអភិវឌ្ឍន៍កម្ពុជា

ការយល់ឃើញរបស់សាធារណជន ចំពោះសេវាច្រកចេញចូលតែមួយ

នៅថ្នាក់ឃុំ/សង្កាត់

ទិន្នន័យពីការអង្កេតតាមគ្រួសារឆ្នាំ 2025

វិធីសាស្ត្រ

វិធីសាស្ត្រអង្កេត និងសំណាក

1

ទំហំគ្របដណ្តប់

រាជធានីភ្នំពេញ និងខេត្តចំនួន 9 គ្របដណ្តប់លើតំបន់ 4 គឺ តំបន់វាល តំបន់ទន្លេសាប តំបន់ឆ្នេរសមុទ្រ និងតំបន់ខ្ពង់រាប-ភ្នំ។

2

ការជ្រើសរើសគំរូ

ការរចនាគំរូពហុដំណាក់កាលបែងចែកជាស្រទាប់ ដោយជ្រើសរើសខេត្ត ភូមិ និងគ្រួសារតាមវិធីប្រូបាប៊ីលីតេសមាមាត្រនឹងទំហំ។

3

ការអង្កេតតាមគ្រួសារ

គ្រួសារចំនួន 1,500 ស្តីពីការប្រើប្រាស់សេវា នីតិវិធី រយៈពេលរង់ចាំ កម្រៃសេវា ការពេញចិត្ត និងការផ្លាស់ប្តូរតាមពេលវេលា។

4

វិសាលភាព

ជាផ្នែកតូចមួយនៃការអង្កេតធំជាងនេះ។ ការយល់ឃើញចំពោះសេវាឃុំ/សង្កាត់ត្រូវបានសិក្សាត្រឹមកម្រិតសង្ខេប ដូច្នេះលទ្ធផលបង្ហាញត្រឹមទិសដៅ មិនមែនជាការវាយតម្លៃពេញលេញឡើយ។

ការប្រមូលទិន្នន័យ៖ ខែកក្កដា – សីហា 2025។ **ស្ថានភាព៖** លទ្ធផលបឋម។

លទ្ធផលទី 1

ឃុំ/សង្កាត់ស្ថិតនៅជួរមុខនៃការផ្តល់សេវា

96.9%

នៃគ្រួសារបានប្រើប្រាស់សេវាច្រកចេញចូលតែមួយ យ៉ាងតិចម្តង ក្នុងរយៈពេល 4 ឆ្នាំចុងក្រោយ

សេវាដែលទទួលបានញឹកញាប់បំផុតនៅថ្នាក់ឃុំ/សង្កាត់

- សំបុត្រកំណើត លិខិតបញ្ជាក់កំណើត និងច្បាប់ចម្លងមានបញ្ជាក់
- សំបុត្រអាពាហ៍ពិពាហ៍ និងសេចក្តីប្រកាសអាពាហ៍ពិពាហ៍
- លិខិតបញ្ជាក់ទីលំនៅ
- លិខិតបញ្ជាក់ប្រវត្តិកម្មសិទ្ធិដីធ្លី
- លិខិតបញ្ជាក់កិច្ចសន្យាខ្ចីប្រាក់
- លិខិតបញ្ជាក់ស្ថានភាពនៅលីវ មេម៉ាយ ឬលែងលះ

តម្រូវការប្រមូលផ្តុំលើសេវាអត្រានុកូលដ្ឋាន និងសេវាបញ្ជាក់លិខិតមួយចំនួនតូច ដែលជាកន្លែងដែលការធ្វើស្តង់ដារផ្តល់ផលលឿនបំផុត។

លទ្ធផលទី 2

ការទទួលបានសេវាមានភាពរហ័ស ច្បាស់លាស់ និងចំណាយទាប

78.3%

បានទទួលសេវាដោយមកការិយាល័យតែម្តងគត់

94.5%

បានដឹងជាមុនអំពីឯកសារដែលត្រូវការ មុនពេលមកដល់

78.2%

បានទទួលសេវាដោយឥតគិតថ្លៃ ហើយ 14.4% ទៀតយល់ថាកម្រៃសេវាមិនថ្លៃ

82.0%

បានដឹងអំពីនីតិវិធីពីអាជ្ញាធរមូលដ្ឋានថ្នាក់ភូមិ ឃុំ និងសង្កាត់

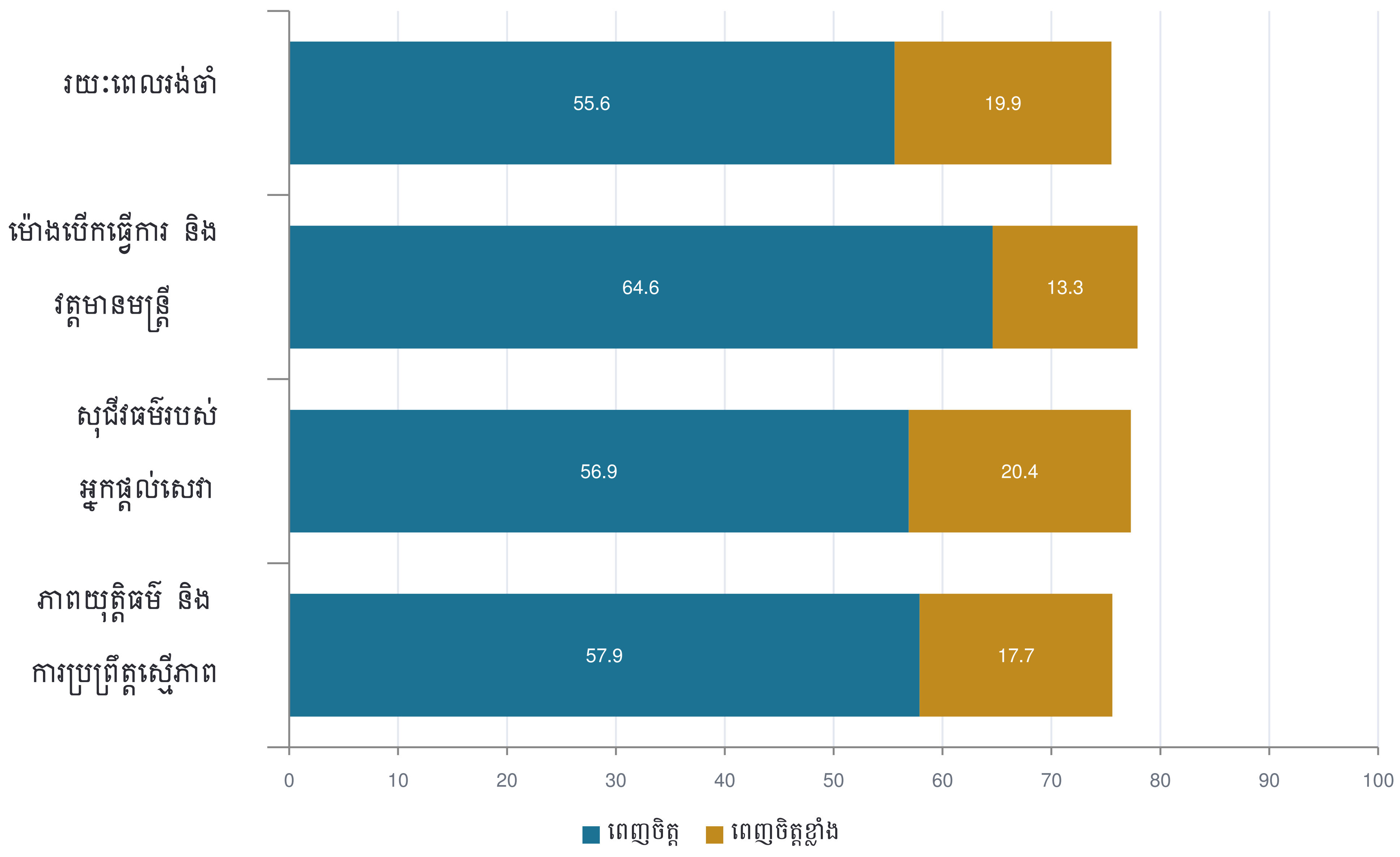
អត្ថន័យនៃលទ្ធផលនេះ:

- អ្នកប្រើប្រាស់ភាគច្រើនបានទទួលសេវាភ្លាមៗ ឬក្នុងរយៈពេលដែលបានកំណត់ ហើយការយឺតយ៉ាវលើសពីពីរបីថ្ងៃគឺកម្រកើតឡើង។
- ចំណេះដឹងអំពីនីតិវិធីមានស្ទើរតែគ្រប់គ្នា ដូច្នេះកង្វះព័ត៌មានមិនមែនជាឧបសគ្គក្នុងការទទួលបានសេវាឡើយ។
- អាជ្ញាធរមូលដ្ឋានជាបណ្តាញព័ត៌មានដែលមានប្រសិទ្ធភាពបំផុត និងជាមូលដ្ឋានសម្រាប់ការផ្សព្វផ្សាយនាពេលអនាគត។

លទ្ធផលទី 3

អ្នកប្រើប្រាស់រាយការណ៍ពីការពេញចិត្តខ្ពស់ និងការប្រសើរឡើងច្បាស់លាស់

ការពេញចិត្តចំពោះការផ្តល់សេវា (%)



ប្រៀបធៀបនឹង 10 ឆ្នាំមុន

80.5%

នៃអ្នកប្រើប្រាស់យល់ឃើញថាសេវាច្រកចេញចូលតែមួយមានការប្រសើរឡើងកម្រិតមធ្យម ខ្ពស់ ឬខ្ពស់បំផុត ក្នុងរយៈពេលមួយទសវត្សរ៍កន្លងមក

សេចក្តីសង្ខេប

អ្វីដែលទិន្នន័យនេះប្រាប់យើងបាន

- ការប្រើប្រាស់សេវាច្រកចេញចូលតែមួយស្ទើរតែគ្រប់គ្រួសារទាំងអស់ក្នុងប្រទេស
- អ្នកប្រើប្រាស់ភាគច្រើនបញ្ចប់ប្រតិបត្តិការដោយមកតែម្តងគត់ ហើយដឹងជាមុនអំពីឯកសារដែលត្រូវការ។
- អ្នកប្រើប្រាស់រាយការណ៍ពីបទពិសោធន៍វិជ្ជមាន និងការប្រសើរឡើងច្បាស់លាស់ក្នុងមួយទសវត្សរ៍កន្លងមក។

អ្វីដែលទិន្នន័យនេះមិនអាចបញ្ជាក់បាន

- ហេតុអ្វីអ្នកប្រើប្រាស់ខ្លះមិនឃើញការប្រសើរឡើង?
- អ្វីជាមូលហេតុនៃភាពខុសគ្នារវាងការវាយតម្លៃរបស់អ្នកជនបទ និងអ្នកទីក្រុង។
- ហេតុអ្វីអ្នកប្រើប្រាស់ខ្លះត្រូវត្រឡប់មកម្តងទៀត?

អនុសាសន៍

បំពេញបន្ថែមលើយន្តការរដ្ឋាភិបាលដែលមានស្រាប់ តាមរយៈរៀបចំការអង្កេតជាប្រចាំ និងដោយគ្រប់ជ្រុងជ្រោយ ដើម្បីប្រមូលបទពិសោធន៍ និងមតិយោបល់របស់អ្នកប្រើប្រាស់សេវារបស់ឃុំ/សង្កាត់ សំដៅលើកកម្ពស់គុណភាពនិងប្រសិទ្ធិភាពរបស់សេវា។

សូមអរគុណ