៦ ឯកសារពិស្តារ

ឧបករណ៍គណនេយ្យភាពសង្គម

របាយការណ៍មតិប្រជាពលរដ្ឋ

ម៉ូឌុល ៤: ឧបករណ៍គណនេយ្យភាពសង្គម

៤.២. ប័ណ្ណរាយការណ៍ប្រជាពលរដ្ឋ

មាតិការ : **ទំព័រ**

១.និយមន័យ ៣

២.គោលបំណង ៣

៣. តើ **CRC** អនុវត្តដោយរបៀបណា? ៣

៤.ចំណុចខ្លាំងនិងបញ្ហាប្រឈម ៦

៥.ខ្លឹមសារមេរៀន.. ៦

ប័ណ្ណរាយការណ៍ប្រជាពលរដ្ឋ

១. និយមន័យ

របាយការណ៍មតិប្រជាពលរដ្ឋ (CRC) ជាការស្ទង់មតិមានលក្ខណៈការចូលរួមដែលប្រមូលនូវព័ត៌មានត្រឡប់របស់អ្នកប្រើប្រាស់អំពីដំណើរប្រព្រឹត្តរបស់សេវាសាធារណៈ។ CRC អាចពង្រឹងគណនេយ្យភាពសាធារណៈតាមរយៈការគ្របដណ្តប់ធំទូលាយរបស់ប្រព័ន្ធផ្សព្វផ្សាយ និងការតស៊ូមតិរបស់សង្គមស៊ីវិលដែលចូលរួមអនុវត្តន៍ដំណើរការនេះ។

២. គោលបំណង

ការធ្វើ វិធីសាស្រ្តCRC មានគោលបំណងដូចខាងក្រោម:

- បង្កើតឱ្យមានព័ត៌មានត្រឡប់របស់ប្រជាពលរដ្ឋអ្នកប្រើប្រាស់សេវា (ពុំមែនពីសាធារណជន ទូទៅទេ) ទៅលើកំរិតនៃការពេញចិត្តសេវាដែលផ្តល់ឱ្យដោយភ្នាក់ងារផ្សេងៗ ព្រមទាំងផ្តល់នូវការប៉ាន់ប្រមាណលើអំពើពុករលួយ និងការកិបកេងផ្សេងៗ ។
- ជាប្រតិកម្មរបស់ពលរដ្ឋ និងសង្គមស៊ីវិលទាមទាឱ្យមានគណនេយ្យភាពថែមទៀត ឱ្យសេវាអាចរកបាន និងមានការឆ្លើយតបពីអ្នកផ្តល់សេវា ។
- ប្រើប្រាស់ជាឧបករណ៍វិភាគលើអ្នកផ្តល់សេវា ដែលធ្វើដោយអ្នកពិគ្រោះយោបល់មកពីក្រៅ អ្នកវិភាគ ឬអ្នកស្រាវជ្រាវ សំរាប់សម្របសម្រួលការប៉ាន់ស្មាន និងដំណោះស្រាយប្រកដោយប្រសិទ្ធភាព ។
- លើកទឹកចិត្តភ្នាក់ងារសារធារណៈឱ្យបន្សាំ និងជំរុញឱ្យប្រជាពលរដ្ឋអនុវត្តន៍ដោយស្និទ្ធស្នាល រៀបចំស្តង់ដាការប្រព្រឹត្ត និងសម្របសម្រួលឱ្យមានតម្លាភាពនៅក្នុងការអនុវត្ត

៣. តើ **CRC** អនុវត្តដោយរបៀបណា?

ដំណាក់កាលទី១: ការវាយតំលៃលក្ខខ័ណ្ឌនៅមូលដ្ឋាន

- ការប៉ាន់ប្រមាណពីបរិយាកាសអំណោយផល (វិមជ្ឈការ សុវត្ថិភាព សេរីភាពបញ្ចេញមតិរបស់ពលរដ្ឋ សង្គមស៊ីវិល សមត្ថភាពអង្គការ មិនមែនរដ្ឋាភិបាល គុណភាពរបស់ប្រព័ន្ធផ្សព្វផ្សាយ អ្នកផ្តល់សេវា ដែលភាពជាអ្នកដឹកនាំ ចំណាប់អារម្មណ៍របស់រដ្ឋាភិបាល)។
- កំណត់គោលបំណង: (សេវាអ្វី? សេវាកម្មមួយឬច្រើន ទំហំ)
- ការប្រជុំក្រុមជាក់លាក់ដើម្បីសំរេចលើគោលបំណងនៃរបាយការណ៍មតិប្រជាពលរដ្ឋ

ដំណាក់កាលទី២: ការរៀបចំមុនធ្វើការស្ទង់មតិ

- រៀបចំផែនការចុះប្រមូលទិន្នន័យ
- រៀបចំផែនការថវិកាដែលត្រូវលារ
- កំណត់ក្រុមការងារ និងបណ្តុះបណ្តាលដល់គេ
- ពិនិត្យឡើងវិញលើគោលបំណង (ជួបជាមួយអ្នកផ្តល់សេវាដើម្បីប្រមូលព័ត៌មានពិស្តារនៃសេវា)
- ការបង្កើតបញ្ជីសំណួរ
  - សំណួរបើកឬសំណួរបិទ
  - កំណត់ចម្លើយជ្រើសរើស (ឧ. តើអ្នកទទួលបានទឹកប្រើប្រាស់ប៉ុន្មានដងក្នុងមួយថ្ងៃ? ចម្លើយជ្រើសរើ: ច្រើនជាងមួយដង/ថ្ងៃ ម្តង/ថ្ងៃ តិចជាងម្តង/ថ្ងៃ)។
  - កំណត់ខ្នាតវាស់វែងឱ្យបានច្បាស់សាល់ (លីត្រ គីឡូម៉ែត្រ...)
  - កំណត់កម្រិតនៃចំលើយជ្រើសរើស (ឧ. តើអ្នកជឿជាក់កម្រិតណា លើសេវាមណ្ឌលសុខភាពក្នុងឃុំរបស់អ្នក? ១-ល្អ ២- មធ្យម ៣- ខ្សោយ ៤-មិនមានយោបល់)។
  - ការដាក់លេខកូដបញ្ជីសំណួរ (ជាការរៀបចំខុសៗគ្នាអាស្រ័យលើការយល់ដឹង) តែត្រូវប្រាកដថារាល់សំណួរនីមួយៗមានលេខរៀង តាមផ្នែកឬជំពូក។
  - ការពិនិត្យផ្ទៀងផ្ទាត់លើបញ្ជីសំណួរ (ឆ្លើយតបគ្រប់គោលបំណង សរសេរខ្លីកាន់តែល្អ ប្រើពាក្យពេចភាសារសមស្រប មានការបញ្ជាក់ណែនាំដល់អ្នកបំពេញ សំណួរមានលំដាប់លំដោយសមស្រប មិនត្រូវមានសំណួរបើកច្រើនពេកទេ ជៀសវាងប្រើសំណួរដែលច្រំដែល ឬបង្ហាញពីវាយតម្លៃសំដីរបស់អ្នកឆ្លើយ)។
  - ការកំណត់ប៉ាន់គំរូ (ចំនួនតាមប្រភេទអ្នកផ្តល់ចំលើយ)
  - ការសាកល្បងបញ្ជីសំណួរ

ដំណាក់កាលទី៣ : ការចុះធ្វើការស្ទង់មតិ

- បណ្តុះបណ្តាលដល់អ្នកត្រូវចុះប្រមូលទិន្នន័យ
- អនុវត្តការប្រមូលទិន្នន័យ
  - *ការពិនិត្យគុណភាព:* ប្រធានក្រុមត្រូវពិនិត្យ ដើម្បីធានានូវភាពជឿជាក់ និងភាពត្រឹមត្រូវចំពោះព័ត៌មានដែលបានប្រមូល។
  - ការចុះជាមួយអ្នកសំភាសន៍: យ៉ាងហោចណាស់១០%នៃការសំភាសន៍ ត្រូវអង្កេតផ្ទាល់ដោយប្រធានក្រុម។
  - *ការចុះត្រួតពិនិត្យត្រួសៗរបស់ប្រធានក្រុម*
  - *ការសួរបញ្ជាក់ទៅអ្នកផ្តល់ចម្លើយ:* គួរជ្រើសរើស ២-៣ បញ្ជីដើម្បីសាកសួរបញ្ជាក់ជាមួយអ្នកផ្តល់ចម្លើយ។

- *ការបញ្ជាក់លើបញ្ជីសំណួរ:* ប្រធានក្រុមត្រូវបញ្ជាក់លើបញ្ជីសំណួរដែលបានបំពេញរួចឱ្យបាន ១០០% ដើម្បីធានាគុនភាព។

ដំណាក់កាលទី៤: ការវិភាគទិន្នន័យ

- **ការបញ្ចូលទិន្នន័យ**
  - ចម្លើយដែលបានដាក់លេខកូដមុន អាចបញ្ចូលតាមនោះ
  - រាល់ចម្លើយនៃសំណួរបើក (មិនមានចម្លើយជ្រើសរើស) ត្រូវសរុបចម្លើយដែលដូចគ្នា និងដាក់លេខកូដជាថ្មី។
- **ការពិនិត្យមើលរកភាពត្រឹមត្រូវឬសំអាតទិន្នន័យ** នេះដំណាក់កាលសំខាន់ណាស់ ដើម្បីបញ្ជាក់ថា តើទិន្នន័យដែលបានបញ្ចូលដែលបញ្ចូលដោយមនុស្សម្នាក់ត្រឹមត្រូវឬយ៉ាងណា។
- **ការរៀបចំលទ្ធផលដែលបានវិភាគ**
  - រៀបចំតារាង ឬ ការប្រៀបធៀបដើម្បីងាយស្រួលដល់ការសន្និដ្ឋាន
  - វិភាគ និងបកស្រាយបន្ថែមលើទិន្នន័យ
- **បែងចែកប្រភេទលទ្ធផលស្រាវជ្រាវរបស់ CRC :**
  - ការប៉ាន់ប្រមាណលើទិដ្ឋភាពសេវា
  - ការប្រៀបធៀបទៅវិញទៅមកនៃនឹងសេវាផ្សេងៗគ្នា (ទឹកស្អាត អាគ្គីសនី សុខភាព...)
  - ប្រៀធៀបតំបន់ផ្សេងគ្នា (ការសម្អាតលូរវាងឃុំមួយនឹងមួយ សំពាធទឹករវាងភូមិមួយទៅភូមិមួយ)
  - ប្រៀបធៀបទៅនឹងពេលវេលា (៥ មុននិងបញ្ចុប្បន្ន)
  - បង្កើតតារាងវិភាគទិន្នន័យជាគោល (គ្រប់ទិន្នន័យតាមសំណួរទាំងអស់ត្រូវយកមកបង្កើតជាតារាង)
- **ទម្រង់របាយការណ៍**
  - សេចក្តីសង្ខេប (សង្ខេបនូវគោលបំណង វិធីសាស្រ្ត និងលទ្ធផលស្រាវជ្រាវសំខាន់ៗ និងអនុសាសន៍)
  - គោលបំណងនៃការស្ទង់មតិ
  - វិធីសាស្រ្តស្រាវជ្រាវ (របៀបប្រមូលទិន្នន័យ ទីកន្លែង សំណាក)
  - លទ្ធផលស្រាវជ្រាវសំខាន់ៗ
  - សេចក្តីសន្និដ្ឋាន និងអនុសាសន៍ជាគោលនយោបាយ

ដំណាក់កាលទី៥: ការផ្សព្វផ្សាយលទ្ធផលស្រាវជ្រាវ

- **កំណត់យុទ្ធសាស្រ្តផ្សព្វផ្សាយ:** អ្នកពាក់ព័ន្ធចូលរួមក្នុងការផ្សព្វផ្សាយ
- **កំណត់អ្នកត្រូវទទួលព័ត៍មានឬអ្នកពាក់ព័ន្ធ** (អ្នកផ្តល់សេវា អង្គការសង្គមស៊ីវិល ប្រព័ន្ធផ្សព្វផ្សាយ អាជ្ញាធរគ្រប់លំដាប់ ប្រជាពលរដ្ឋទូទៅ)
- **កំណត់ពីវិធីសាស្រ្តផ្សព្វផ្សាយ**

- o រៀបចំពិធីបើកបង្ហាញលើកដំបូង
- o ធ្វើសន្និសីទជាមួយប្រព័ន្ធផ្សព្វផ្សាយ
- o ធ្វើសេចក្ដីថ្លែងការណ៍ព័ត៌មាន
- o រៀបចំពិធីបើកបង្ហាញចុងក្រោយ
- o យកឱកាសតាមរយៈសិល្បៈ (តាមរយៈចំរៀង ភាពយន្ត ...ជាដើម)

៤. ចំណុចខ្លាំងនិងបញ្ហាប្រឈម

ក. ចំណុចខ្លាំង

- o CRC អាចប្រើសំរាប់វាយតំលៃសេវាសាធារណៈមួយ ឬច្រើន
- o ព័ត៌មានត្រឡប់ប្រមូលបានពីប្រជាពលរដ្ឋតាមរយៈការជ្រើសរើសសំណាកគំរូយ៉ាងប្រុងប្រយ័ត្ន
- o CRC មានលក្ខណៈបច្ចេកទេស ដូច្នេះអាចមិនត្រូវការការកៀរគរប្រជាពលរដ្ឋឱ្យចូលរួមក្នុងដំណើរការនេះទេ
- o ទទួលបានភាពប្រសើរឡើងនូវគុណភាពសេវា អាចប្រៀបធៀបជាមួយពេលវេលាភ្នាក់ងារសារធារណៈ និងសាធារណៈដែលពាក់ព័ន្ធនឹងការផ្ដល់សេវា។

ខ. បញ្ហាប្រឈម

- o CRC តំរូវឱ្យមានយុទ្ធសាស្ត្រផ្សព្វផ្សាយ ដូច្នេះភ្នាក់ងារសាធារណៈទទួលយកព័ត៌មានត្រឡប់ពីប្រជាពលរដ្ឋ និងធ្វើសកម្មភាពកែតំរូវចំណុចខ្សោយ
- o កន្លែងគ្មានសមត្ថភាពបច្ចេកទេសមិនគ្រប់គ្រាន់ ជជ្រ អាចពិបាករៀបចំ និងអនុវត្ត
- o ប្រសិនបើមានចំណុចខុសឆ្គងក្នុងការជ្រើសរើសសំណាកគំរូគុណភាពសេវាមិនអាចឆ្លុះបញ្ចាំង នៅក្នុងលទ្ធផលស្រាវជ្រាវទេ។

៥. ខ្លឹមសារមេរៀន:

- វិធីសាស្ត្ររបស់ CRC មិនត្រឹមតែជាការស្ទង់មតិតាមបែបវិទ្យាសាស្ត្រសង្គមដែលបញ្ចប់ដោយការសរសេររបាយការណ៍ប៉ុណ្ណោះទេ តែលទ្ធផលស្រាវជ្រាវត្រូវផ្សព្វផ្សាយជាសាធារណៈ និងត្រួតពិនិត្យតាមដានទៀត។
- ការស្ទង់មតិរបស់ CRC ពុំមែនជាការស្ទង់មតិពីមហាជនទេ។ លទ្ធផលស្រាវជ្រាវផ្ដោតលើតែព័ត៌មានត្រឡប់ពីបុគ្គលដែលបានប្រើប្រាស់សេវជាក់លាក់ មិនមែនយកព័ត៌មានពីសាធារណៈជនទូទៅទេ។
- វិធីសាស្ត្ររបស់ CRC មានច្រើនដំណាក់កាល នៅគ្រប់ដំណាក់កាលត្រូវការជំនាញផ្ទាល់ៗតាមដំណាក់កាល និមួយៗ។ ភាពជឿជាក់បាន ឯករាជ្យ ស្ថាប័ននៅមូលដ្ឋាន តំរូវឱ្យមាន និងត្រូវការដៃគូរមកពីអង្គភាព ផ្សេងៗគ្នាសំរាប់អនុវត្តន៍ CRC។