

## សេវាប្រៃសណីយ៍តាមប្រព័ន្ធអេឡិចត្រូនិក (E-Services)<sup>1</sup>

បច្ចេកវិទ្យាគមនាគមន៍ និងព័ត៌មាន (ICT) បានធ្វើឲ្យមានការផ្លាស់ប្តូរបែបបទនៃការទំនាក់ទំនងសង្គម និងពាណិជ្ជកម្ម និងបានធ្វើឲ្យការធ្វើពាណិជ្ជកម្មតាមរយៈលិខិតជាលក្ខណៈប្រពៃណីមានការធ្លាក់ចុះយ៉ាងខ្លាំង។ ដើម្បីឆ្លើយតបនឹងបញ្ហានេះ ទាមទារឲ្យបណ្តាប្រតិបត្តិករប្រៃសណីយ៍ត្រូវធ្វើពិពិធកម្ម និងត្រូវផ្តល់ជូនដល់អតិថិជននូវប្រភេទសេវាប្រៃសណីយ៍បែបថ្មីគឺ សេវាប្រៃសណីយ៍តាមប្រព័ន្ធអេឡិចត្រូនិក។

ជាទូទៅមានប្រភេទសេវាប្រៃសណីយ៍តាមប្រព័ន្ធអេឡិចត្រូនិកចំនួន៥៥ប្រភេទដែលត្រូវបានចាត់ថ្នាក់ជា ៤ ក្រុមគឺ៖ សេវា e-post, សេវា e-finance, សេវា e-commerce និង សេវា e-government (ការចាត់ថ្នាក់នេះមិនអាចចែកឲ្យជាចំណាត់ថ្នាក់ក្រុម១ ទៅ ក្រុម ១ ទៀតទេដោយសារសេវាខ្លះមានលក្ខណៈជាប់ទាក់ទងគ្នា)។

### ក- សេវា E-post

ជាប្រពៃណី សេវាប្រៃសណីយ៍ត្រូវបានគេប្រើប្រាស់ដើម្បីសំរួលដល់ការទំនាក់ទំនងរវាងប្រជាពលរដ្ឋ និងពាណិជ្ជកម្មតាមរយៈមធ្យោបាយរូបវន្ត ដូចជា តាមរយៈសំបុត្រជាដើម។ សេវា E-post គឺជាសេវាទំនាក់ទំនងដែលផ្តល់ជូនអតិថិជនតាមរយៈមធ្យោបាយបច្ចេកវិទ្យាគមនាគមន៍ និងព័ត៌មាន (ICT)។ សេវា E-post មាន២៩ ប្រភេទ។ ខាងក្រោមនេះជាឧទាហរណ៍មួយចំនួននៃសេវា E-post ៖

- បញ្ជីសំរាប់អតិថិជនប្រើប្រាស់អ៊ីនធឺណិតនៅការិយាល័យប្រៃសណីយ៍ (Public Internet access point in post office) ជាកន្លែងដែលអតិថិជនអាចចូលប្រើអ៊ីនធឺណិតនៅការិយាល័យប្រៃសណីយ៍
- ប្រអប់សំបុត្រប្រៃសណីយ៍អេឡិចត្រូនិក (Postal Electronic mailbox) ជាសេវាមួយដែលអនុញ្ញាតឲ្យអតិថិជនអាចផ្ញើសារ តាមរយៈសេវាផ្ញើសំបុត្រតាមអេឡិចត្រូនិកដែលបានទទួលការអនុញ្ញាត (an authenticated mailer) និងការចែកចាយ និងរក្សាទុកសារអេឡិចត្រូនិក និងព័ត៌មានសំរាប់អាស័យដ្ឋានអេឡិចត្រូនិកដែលបានទទួលការអនុញ្ញាត (authenticated addressee)
- សេវាផ្សព្វផ្សាយពាណិជ្ជកម្មតាមប្រព័ន្ធអេឡិចត្រូនិក (online direct mail) គឺជាសេវាចែកចាយការផ្សាយពាណិជ្ជកម្ម ឬ/និងសេវាទំនាក់ទំនងសំរាប់គោលដៅផ្សព្វផ្សាយពាណិជ្ជកម្មផ្សេងទៀតដោយប្រៃសណីយ៍ តាមរយៈមធ្យោបាយអេឡិចត្រូនិក។

<sup>1</sup> ឯកសារនេះចងក្រង និងប្រែសម្រួលដោយក្រុមការងារគោលនយោបាយប្រៃសណីយ៍ នៃក្រសួងប្រៃសណីយ៍ និងទូរគមនាគមន៍ (តុលា ២០១៥)

- សេវាលិខិតអេឡិចត្រូនិកដែលចុះបញ្ជីប្រៃសណីយ៍ (postal registered electronic mail) : ជា សេវាប្រៃសណីយ៍អេឡិចត្រូនិកប្រកបដោយសុវត្ថិភាពមួយ ដែលផ្តល់ជូនការធានាក្នុងធ្វើ និងចែកចាយសារអេឡិចត្រូនិកព្រមទាំងបណ្តាញទំនាក់ទំនងប្រកបដោយសុវត្ថិភាព ដល់អ្នកប្រើប្រាស់ ដែលទទួលបានការអនុញ្ញាត។ សេវានេះត្រូវបានកំណត់ក្នុងមាត្រា ១៤ នៃអនុសញ្ញា UPU និងក្នុងមាត្រា RL ២៥៦bis នៃ letter post Regulation ។
- សេវាផ្ញើសំបុត្រតាមមធ្យោបាយចម្រុះ (Hybrid mail) : ផ្តល់ជូនអតិថិជននូវការផ្ញើលិខិតច្បាប់ដើម (an original message) ដែលបន្ទាប់មកត្រូវបានបំប្លែងតាមមធ្យោបាយអេឡិចត្រូនិក ឲ្យទៅជាបញ្ជីប្រៃសណីយ៍ ជាលក្ខណៈរូបវន្តសំរាប់ការចែកចាយ ដល់អ្នកទទួល។ (មានចែងនៅក្នុងមាត្រា RL ២៥៣ នៃ letter post Regulation) ។

**ខ- សេវាហិរញ្ញវត្ថុអេឡិចត្រូនិក (E-finance services)**

សេវាហិរញ្ញវត្ថុអេឡិចត្រូនិកជាសេវាហិរញ្ញវត្ថុដែលផ្តល់ដោយប្រតិបត្តិករប្រៃសណីយ៍ជូនដល់អ្នកប្រើប្រាស់ចុងក្រោយ (End Customers) ដោយមធ្យោបាយ ICTs។ UPU បានបង្កើតនូវបទបញ្ញត្តិសម្រាប់សេវាទូទាត់តាមរយៈប្រៃសណីយ៍។

ខាងក្រោមនេះជាប្រភេទសេវា E-finance មួយចំនួនដែលដកស្រង់មកក្នុងចំណោមសេវាបែបនេះចំនួន៩ ៖

- សេវាវិក័យបត្រតាមអេឡិចត្រូនិក (Electronic Invoicing) ៖ ជាសេវាមួយដែលអតិថិជនទទួលបានវិក័យបត្រពីប្រៃសណីយ៍ ។
- ការផ្ទេរប្រាក់តាមអេឡិចត្រូនិក (Electronic Money Transfer) ៖ ជាសេវាមួយដែលអនុញ្ញាតិឲ្យមានការផ្ទេរប្រាក់ពីគណនីមួយទៅគណនីមួយ ពីអ្នកផ្ញើទៅអ្នកទទួលតាមរយៈប្រៃសណីយ៍ ។
- សេវាបង់ថ្លៃសេវាទូរស័ព្ទ និងថ្លៃទឹក ភ្លើង (E-payment of Phone bills, Electricity bills, Water bills) ៖ ជាសេវាបង់ថ្លៃសេវាទូរស័ព្ទ ថ្លៃប្រើប្រាស់ទឹក ភ្លើងតាមរយៈប្រព័ន្ធអ៊ីនធឺណេត។
- សេវាផ្ទេរប្រាក់ (Electronic Remittance) ៖ ជាសេវាមួយដែលអនុញ្ញាតិឲ្យផ្ទេរប្រាក់ដោយប្រើអាណត្តិប្រៃសណីយ៍អេឡិចត្រូនិក (Electronic Money orders) ដែលជំនួសដោយការផ្ទេរតាមក្រដាស (Paper-based) ។

**គ- សេវាពាណិជ្ជកម្មតាមអេឡិចត្រូនិក (E-commerce services)**

គឺជាសេវាដែលរួមមានការទិញ និងការលក់ផលិតផល និងសេវាផ្សេងៗតាមរយៈ ICTs។ ជាសេវាដែលទាក់ទងនឹងដំណើរនៃការចែកចាយទំនិញដែលបានទិញ។ ការងារនេះរួមមាន ការរៀបចំវេចខ្ចប់ និងការបញ្ជូនទំនិញជារូបវន្ត និងជាលក្ខណៈអេឡិចត្រូនិក។

ឧទាហរណ៍៖ អតិថិជនមួយរូបទិញបទភ្លេង គាត់អាចទទួលបានជា CD (រូបវន្ត) ដែលត្រូវបានបញ្ជូនដល់គាត់ ឬ គាត់អាចទទួលបានភ្លេងតាមតាមរយៈការ Download file ពីប្រព័ន្ធអេឡិចត្រូនិក

សេវាពាណិជ្ជកម្មតាមអេឡិចត្រូនិកមាន៦ ប្រភេទ ។ ខាងក្រោមនេះជាសេវាមួយចំនួន ៖

- ហាងលក់ផលិតផលតែម្តងតាមអេឡិចត្រូនិក (Online shop for philatelic products)៖ អតិថិជនអាចជាវផលិតផល តែម្តងតាមអេឡិចត្រូនិកហើយអាចទទួលបានតាមការចែកចាយដល់អាស័យដ្ឋាន។
- សេវាពាណិជ្ជកម្មអេឡិចត្រូនិកតាមគេហទំព័រ (E-commerce web-based customer service and contact) ជាសេវាមួយផ្តល់ជូនអតិថិជននូវគណនីអេឡិចត្រូនិក (Electronic online account) និងអត្តសញ្ញាណទំនាក់ទំនងសំរាប់ការគ្រប់គ្រង និងការតាមដានប្រតិបត្តិការពាក់ព័ន្ធ នឹងការងារផ្ទេរទូទាត់ពាណិជ្ជកម្មអេឡិចត្រូនិក។

**យ- សេវារដ្ឋាភិបាលអេឡិចត្រូនិក (E- government services)**

ជាសេវាដែលគ្រប់គ្រងដោយរដ្ឋាភិបាល និងផ្តល់ជូនតាមរយៈមធ្យោបាយ ICT ដោយប្រើប្រាស់ប្រៃសណីយ៍ ដែលជាភាគីទី៣ ដែលមាននាទីជាតួអង្គក្នុងការផ្តល់ជំនឿទុកចិត្ត។ សេវានេះមានចំនួន ១១ ប្រភេទ។ ខាងក្រោមនេះជាសេវាមួយចំនួន៖

- អត្តសញ្ញាណឌីជីថាល់ (Digital Identity) ប្រៃសណីយ៍ផ្តល់ជូននូវអត្តសញ្ញាណស្របច្បាប់សំរាប់សំគាល់អតិថិជនរបស់ខ្លួន។ អត្តសញ្ញាណឌីជីថាល់ត្រូវបានរក្សាសុវត្ថិភាពតាមរយៈការប្រើប្រាស់លេខសំងាត់ (Password) ឬតាមរយៈការប្រើប្រាស់បច្ចេកវិទ្យាកូដសាស្ត្រ (Cryptography)
- ការបន្តសុពលភាពប័ណ្ណបើកបរ (Driving License renewal) អតិថិជនអាចបន្តសុពលភាពប័ណ្ណបើកបរ តាមប្រព័ន្ធអេឡិចត្រូនិក។
- ការចុះឈ្មោះនៅសាកលវិទ្យាល័យតាមប្រព័ន្ធអេឡិចត្រូនិក (Electronic University registration)៖ និស្សិតអាចចុះឈ្មោះចូលរៀននៅសាកលវិទ្យាល័យដោយប្រើប្រព័ន្ធចុះឈ្មោះអេឡិចត្រូនិកប្រៃសណីយ៍ (Postal Electronic Registration Systems)
- Online passport application៖ អតិថិជនអាចដាក់ពាក្យស្នើសុំលិខិតឆ្លងដែនតាមរយៈគេហទំព័រប្រៃសណីយ៍

- Electronic payment of retirement pensions៖ អតិថិជនអាចទទួលបានប្រាក់សោធននិវត្តន៍តាមរយៈប្រព័ន្ធពើកប្រាក់អេឡិចត្រូនិកប្រៃសណីយ៍ (Postal Electronic Payment Systems)