ການທົດລອງລະບົບການຕິດຕາມການບໍລິການຂອງລັດ ໃນຂັ້ນເມືອງ ແລະ ລະບົບການສຳຫລວດຄວາມຄິດເຫັນ ຂອງປະຊາຊົນຕໍ່ການບໍລິການຂອງລັດ

The Pilot District Service Delivery Monitoring System (DSDMS) and Service User Feedback Survey (SUFS)

Vilaythone Sounthone Xaymongkhonh
Deputy Director General of Planning and Cooperation Department,
Deputy Programme Manager of National GPAR Programme,
Ministry of Home Affairs, Lao PDR
GSWG Thematic Workshop 27 September 2017

ໂຄງຮ່າງຂອງການນຳສະເໜີ
Outline of Presentation

- ເປົ້າໝາຍລວມຂອງແຜນງານ ປປຄຊ
- ລະບົບການຕິດຕາມການບໍລິການຂອງລັດໃນຂັ້ນເມືອງ
  - ຄວາມເປັນມາແລະຈຸດປະສົງ
- ລະບົບການສຳຫລວດຄວາມຄິດເຫັນຂອງປະຊາຊົນຕໍ່ການບໍລິການຂອງລັດ
  - ຄວາມເປັນມາ
  - ຈຸດປະສົງ
  - ວິທີການ
- ການເຊື່ອມໂຍງລະຫວ່າງລະບົບການຕິດຕາມ ແລະ ລະບົບການສຳຫລວດຄວາມຄິດເຫັນ
- ຜົນຂອງການທົດລອງ
- ສິ່ງທ້າທາຍ
- ແຜນການຕໍ່ໜ້າ

- **Overall goal of NGPAR, MoHA**
- **DSDMS**
  - **Back ground, objective**
- **SUFS**
  - **Back ground**
  - **Objective**
  - **Survey methods**
- **The linkage of DSDMS and SUFS**
- **Results**
- **Challenges**
- **Next steps**

ແຜນງານປັບປຸງບູລະນະການປົກຄອງແຫ່ງຊາດ (ປປຄຊ), ກະຊວງພາຍໃນ

National GPAR, MoHA

ເປົ້າໝາຍລວມຂອງແຜນງານ ປປຄຊ:

ເພື່ອຊ່ວຍລັດຖະບານໃນການປັບປຸງການບໍລິການຂອງລັດໃຫ້ມີປະສິດທິພາບ, ປະສິດທິຜົນ, ໄດ້ຮັບການຝຶກທີ່ດີ, ມີຄວາມສັດຊື່ ແລະ ມີຈັນຍາບັນ ເພື່ອໃຫ້ສາມາດຕອບສະໜອງຄວາມຕ້ອງການທີ່ຈຳເປັນຂອງປະຊາຊົນລາວບັນດາເຜົ່າ.

Overall goal of National GPAR Programme:

To help achieve an effective, efficient, well-trained, honest and ethical public service that is able to meet the needs of the multi-ethnic Lao people

ລະບົບການຕິດຕາມການບໍລິການ ຂອງລັດໃນຂັ້ນເມືອງ

District Service Delivery Monitoring System (DSDMS)

ຄວາມເປັນມາຂອງລະບົບການຕິດຕາມການບໍລິການ
Background of DSDMS

- ແຕ່ລະຂະແໜງການໃນຂັ້ນເມືອງຈະມີລະບົບການເກັບກຳຂໍ້ມູນຂອງຕົວເອງ ແລະ ລາຍງານເຖິງເຈົ້າເມືອງ
- ການລາຍງານມີລັກສະນະກວມລວມ ແລະ ບໍ່ມີການວິເຄາະຫລາຍເທົ່າທີ່ຄວນ
- ສະນັ້ນ ປີ 2014 ຈຶ່ງໄດ້ມີການຄົ້ນຄວ້າອອກແບບລະບົບຕິດຕາມການບໍລິການຂອງລັດຂຶ້ນເພື່ອເປັນເຄື່ອງມືທີ່ນຳໃຊ້ໄດ້ງ່າຍໃນການຕິດຕາມການບໍລິການຂອງລັດ ໂດຍສະເພາະການບໍລິການທີ່ຕິດພັນກັບເປົ້າໝາຍ MDGs\SDGs
- ເນັ້ນໃສ່ການບໍລິການທີ່ບໍ່ທັນບັນລຸເປົ້າໝາຍ (off track MDGs (1,4,6,7)) ເຊິ່ງມີຄວາມສຳຄັນຕໍ່ ສປປ ລາວ ແລະ ກໍໄດ້ຖືກກຳນົດໄວ້ໃນແຜນພັດທະນາເສດຖະກິດ-ສັງຄົມແຫ່ງຊາດ
- 2015 ໄດ້ເຮັດທົດລອງຢູ່ 2 ເມືອງຄື: ເມືອງຮຸນ, ແຂວງອຸດົມໄຊ ແລະ ເມືອງສາລະວັນ

- Each service sector has their own information system and report to the district chief
- Reports is general and do not have much analysis
- As a result, 2014 DSDMS is designed to be a simple tool for monitoring the public service related to MDGs\SDGs
- Stress on the off track MDGs (1,4,6,7) which are the most relevant to Lao PDR and already defined in the National Socio-Economic Development Plan (NSEDP)
- 2015 be piloted in two provinces, namely: Houn District, Oudomxay Province and Saravan District, Saravan Province

ລະບົບການຕິດຕາມການບໍລິການຂອງລັດໃນຂັ້ນເມືອງ ແມ່ນຫຍັງ?
What is the DSDMS?

- ເຄື່ອງມືທີ່ສະໜອງຂໍ້ມູນໃຫ້ແກ່ອົງການປົກຄອງເມືອງເພື່ອຕິດຕາມການໃຫ້ການບໍລິການຂອງລັດທີ່ນຳໃຊ້ໄດ້ງ່າຍ.
- ຈະປະກອບມີຟອມເກັບກຳຂໍ້ມູນທີ່ບໍ່ສັບສົນ, ມີຕາຕະລາງ ແລະ ສູດຄິດໄລ່ທີ່ໃຊ້ໃນເອກເຊວ (Excel), ມີຕາຕະລາງວິເຄາະແລະມີໂຄງຮ່າງສຳລັບບົດລາຍງານ.
- ນຳໃຊ້ຕົວຊີ້ວັດຕິດຕາມຄວາມຄືບໜ້າໃນການສະໜອງການບໍລິການຂອງລັດ.
- ຈະກວມເອົາ 4 ຂົງເຂດຄື: 1. ສຸຂະພາບຂອງແມ່ແລະເດັກ, 2) ການສຶກສາຂັ້ນພື້ນຖານ (ກ່ອນປະຖົມ ແລະ ປະຖົມ), 3) ການສົ່ງເສີມກະສິກຳ, ແລະ 4) ໂຍທາທິການ-ຂົນສົ່ງ.

- A simple tool to provide information to district authority to monitor the services of the government.
- Consists of simple data collection forms, formula table, and data matrix in Microsoft Excel, analysis matrix and report format.
- Uses the indicators for monitoring the progress of the public service delivery.
- Covers 4 main areas namely, 1. Health of mothers and children, 2) primary education (pre-school – primary school), 3) agriculture extension, and 4) public works and transports.

ຈຸດປະສົງ
Objectives of DSDMS

- ສະໜອງຂໍ້ມູນທີ່ມີປະໂຫຍດໃຫ້ແກ່ອົງການປົກຄອງທ້ອງຖິ່ນເພື່ອຊ່ວຍໃນການຕັດສິນໃຈວາງແຜນ ແລະ ຄຸ້ມຄອງການບໍລິການຂອງລັດ ແລະ ລະດົມທຶນເພື່ອສະໜອງການບໍລິການທີ່ເປັນບູລິມະສິດຂອງແຜນພັດທະນາເສດຖະກິດ-ສັງຄົມ.
- ກໍານົດຂອບການຕິດຕາມ, ຕົວຊີ້ວັດ ເຊິ່ງຈະສາມາດນໍາມາໃຊ້ໃນການວິເຄາະກ່ຽວກັບຄວາມຄືບໜ້າ,ການປ່ຽນແປງທີ່ບັນດາຂະແໜງການໄດ້ຈັດຕັ້ງປະຕິບັດ

- **Provide the useful information to the local authorities particularly to help in the decision making which the information will be useful for planning and managing the main services and mobilising fund (development aid) to be more relevant to the priorities of the NSEDP.**
- **Provide the monitoring frame of the indicators, which can be used for analysis of the changes made in the service sector**

ໂຄງຮ່າງ / Structure

ພາກສ່ວນທີ່ມີສ່ວນກ່ຽວຂ້ອງຂັ້ນສູນກາງ ແລະ ຂັ້ນແຂວງມີ:

- ກະຊວງພາຍໃນ ແລະ ພະແນກພາຍໃນຂັ້ນແຂວງ (ຮັບຜິດຊອບໃນການຊີ້ນຳລວມໃນການຈັດຕັ້ງປະຕິບັດ)
- ສູນສະຖິຕິ (ແນະນຳດ້ານສະຖິຕິ)

ພາກສ່ວນທີ່ມີສ່ວນກ່ຽວຂ້ອງຂັ້ນເມືອງ:

- ຫ້ອງການພາຍໃນ
- ຫ້ອງການສະຖິຕິ
- ຫ້ອງການສາທາລະນະສຸກ
- ຫ້ອງການສຶກສາທິການແລະກິລາ
- ຫ້ອງການກະສິກຳແລະປ່າໄມ້
- ຫ້ອງການໂຍທາທິການແລະຂົນສົ່ງ

  ນອກນີ້ກໍມີທີມງານສະໜັບສະໜູນທີມພັດທະນາເມືອງ ແລະ ຄະນະພັດທະນາເມືອງ ກໍຊ່ວຍໃນການຈັດຕັ້ງປະຕິບັດ.

- **Stakeholders at central level and provincial level**
  - Ministry of Home Affairs (overall guidance of the implementation)
  - Lao Statistic Bureau (supervise on the statistical matters)
- **Stakeholders at district level**
  - District Office of Home Affairs
  - District Statistics Centre
  - District Health Office
  - District Education and Sport Office
  - District Agriculture and Forestry Office
  - District Public Works and Transport Office

  Furthermore, District Development Support Team (DDST) and District Development Support Committee also play the roles to implement DSDMS.

ຂັ້ນຕອນການຈັດຕັ້ງປະຕິບັດ
Steps of DSDMS

Step 1
- ກະກຽມ
- Preparation

Step 2
- ເກັບກຳຂໍ້ມູນ
- Data Collection & submission

Step 3
- ກວດກາຄວາມຖືກຕ້ອງຂອງຂໍ້ມູນ ແລະ ບັນທຶກ
- Data Checking & entry

Step 4
- ວິເຄາະຂໍ້ມູນ ແລະ ມອບໃຫ້ພາກສ່ວນທີ່ກ່ຽວຂ້ອງ
- Data Analysis & submission

Step 5
- ຂຽນບົດລາຍງານ ແລະ ສົ່ງບົດລາຍງານ
- Report writing & submission reports

ລະບົບການສໍາຫຼວດຄວາມຄິດເຫັນຂອງ ປະຊາຊົນຕໍ່ການບໍລິການຂອງລັດ

Service User Feedback Survey (SUFS)

ຄວາມເປັນມາຂອງລະບົບການສຳຫລວດຄວາມຄິດເຫັນຂອງ ປະຊາຊົນຕໍ່ການບໍລິການຂອງລັດ
Background of SUFS

- ເຄີຍມີການສຳຫລວດຄວາມຄິດເຫັນຂອງ ປະຊາຊົນ ຄັ້ງທຳອິດໃນປີ 2007 ເຊິ່ງເປັນ ການສຳຫລວດທີ່ຂ້ອນຂ້າງໃຫຍ່, ນຳໃຊ້ນັກ ຄົ້ນຄວ້າ, ງົບປະມານ ແລະ ເວລາຫລາຍ ສົມຄວນ
- ເປັນການສຳຫລວດທີ່ມີປະໂຫຍດແຕ່ຫາກວ່າ ມີຄວາມຫຍຸ້ງຍາກທີ່ຈະຈັດຕັ້ງປະຕິບັດໃຫ້ ໄດ້ເລື້ອຍໆ
- ປີ 2014 ກະຊວງພາຍໃນຈິ່ງໄດ້ສົມທົບກັບ ພາກສ່ວນກ່ຽວຂ້ອງອອກແບບລະບົບການສຳ ຫລວດຄວາມຄິດເຫັນຂອງປະຊາຊົນຕໍ່ການ ບໍລິການຂອງລັດ ຂຶ້ນ
- 2015 ໄດ້ເຮັດທົດລອງຢູ່ 2 ເມືອງຄື: ເມືອງ ຮຸນ, ແຂວງອຸດົມໄຊ ແລະ ເມືອງສາລະວັນ

- The first feedback survey 2007 - bigger survey which uses more samples, researchers, budget and time.
- Very useful and important survey but it is difficult to conduct often.
- 2014 MoHA, therefore, designed the survey called SUFS, stand for Service User Feedback Survey.
- 2015 be piloted in two provinces, namely: Houn District, Oudomxay Province and Saravan District, Saravan Province

ລະບົບການສຳຫລວດຄວາມຄິດເຫັນຂອງປະຊາຊົນແມ່ນຫຍັງ?
What is SUFS?

- ເປັນການສຳຫລວດ, ສອບຖາມ ຄວາມຄິດເຫັນຂອງປະຊາຊົນຕໍ່ກັບ ການບໍລິການທີ່ພວກເຂົາໄດ້ຮັບ ເພື່ອປະເມີນລະດັບຄວາມເພິ່ງພໍໃຈ ຂອງພວກເຂົາ ແລະ ຂໍຄຳແນະນຳ ເພື່ອປັບປຸງການບໍລິການ
- ການບໍລິການຂອງລັດທີ່ນຳມາສອບ ຖາມໄດ້ແກ່ວຽກງານການສຶກສາ, ສາທາລະນະສຸກ, ນ້ຳສະອາດ ແລະ ສຸຂະອະນາໄມ, ກະສິກຳ ແລະ ໂຍທາທິການ.

- **SUFS have been done by asking people about their opinions regarding to the public service delivery in order to measure the level of satisfaction and seek for suggestions to improve the service.**
- **The governmental service sectors which have been surveyed are education, health, clean water and sanitation, agriculture and public works.**

ຈຸດປະສົງ
Objectives of SUFS

- ເພື່ອຊ່ວຍອົງການບໍລິຫານລັດຂັ້ນທ້ອງຖິ່ນເຂົ້າໃຈກ່ຽວກັບຊ່ອງວ່າງ ບ່ອນທີ່ການບໍລິການຂອງລັດບໍ່ພຽງພໍໃນເມືອງ ແລະ ບ້ານທີ່ຕົນຮັບຜິດຊອບ ແລະ ເປັນບ່ອນອີງໃນການປັບປຸງເພື່ອບັນລຸເປົ້າໝາຍ MDGs /SDGs.
- ສົ່ງເສີມແລະສ້າງຄວາມເຂັ້ມແຂງແກ່ອົງການປົກຄອງຂັ້ນແຂວງແລະເມືອງໃນວຽກງານການປະສານງານກັບຂະແໜງການຕ່າງໆເພື່ອປັບປຸງການບໍລິການທີ່ໄດ້ຮັບການແນະນຳຈາກຜູ້ໃຊ້ບໍລິການ
- ເພື່ອມີຄຳແນະນຳຈາກການສຳຫລວດເພື່ອຊ່ວຍລັດຖະບານໃນການກຳນົດແຜນພັດທະນາຂະແໜງການບໍລິການທີ່ຕິດພັນກັບ MDGs/SDGs ໃຫ້ມີປະສິດທິພາບ ແລະປະສິດທິຜົນ

- **To help the government particularly at local level to understand the gap where lack of public service at district level and village level and to be the reference for what should be improved in order to meet the MDGs/SDGs.**
- **To promote and strengthen roles of provincial and district authorities regarding to coordination with other sectors to improve service delivery according to the users' feedback**
- **To have recommendations from the survey in order to help the government to formulate the service development plans for the key sectors related to MDGs effectively and efficiently.**

ວິທີການສຳຫລວດ
Survey Methods

- 2015 ໄດ້ດຳເນີນການທົດລອງທີ່ 2 ເມືອງ ຂອງ 2 ແຂວງ (ເມືອງຮຸນ ແລະ ເມືອງສາລະວັນ)
- **ຫົວຂໍ້ທີ່ນຳມາປະເມີນມີ:**
  - ຂົງເຂດທີ່ການບໍລິການຄອບຄຸມເຖິງ: ເນື້ອທີ່ ແລະ ປະຊາກອນ
  - ຄວາມສາມາດໃນການເຂົ້າເຖິງການບໍລິການໄດ້ງ່າຍຊ່ຳໃດ
  - ປະລິມານແລະຄວາມຖີ່ຂອງການສະໜອງການບໍລິການ
  - ຄວາມໂປ່ງໃສ
  - ຄວາມຮັບຜິດຊອບ

- **2015 pilot SUFS in 2 districts in 2 provinces (Houn District and Saravan District)**
- **Areas to be assessed - issues/topics**
  - **Coverage of the service – area and population**
  - **Simplicity to access to the service**
  - **Quantity and frequency of the service delivery**
  - **Transparency**
  - **Accountability**

ການກຳນົດກຸ່ມຕົວຢ່າງ
Sampling

ການທົດລອງນີ້ແມ່ນຕ້ອງການບໍ່ໃຫ້ມີການນຳໃຊ້ງົບປະມານ ແລະ ເວລາຫລາຍດັ່ງນັ້ນຈຶ່ງໄດ້ກຳນົດກຸ່ມຕົວຢ່າງດັ່ງນີ້:

- 20% ຂອງຈຳນວນບ້ານ (ໃນແຕ່ລະເມືອງທີ່ເຮັດທົດລອງ)
- 20% ຂອງຈຳນວນຄົວເຮືອນໃນແຕ່ລະບ້ານ

ເງື່ອນໄຂໃນການເລືອກບ້ານ ແລະ ຄົວເຮືອນແມ່ນມີດັ່ງນີ້:

- ປະເພດບ້ານ: ຕົວເມືອງ, ຫ່າງໄກທີ່ມີຖະໜົນເຂົ້າເຖິງ 2 ລະດູ, ຫ່າງໄກທີ່ມີຖະໜົນເຂົ້າເຖິງໄດ້ແຕ່ລະດູແລ້ງ
- ເພດ
- ຊົນເຜົ່າ
- ເສດຖະກິດ

This is pilot, thus not to spend too much budget and time, it was decided to have:

- **20% of villages**
- **20% of households in each sample village**

– when selecting sampled villages and households, the following criteria were considered:

- **Type of villages: urban, remote with road accessible during two seasons, remote with road accessible only during dry season**
- **Gender**
- **Ethnic groups**
- **Economic status**

ຮູບ: ການຍົກບັດໃຫ້ຄະແນນຂອງ
ປະຊາຊົນ

Photograph: people gave the score to each service delivery

ຂັ້ນຕອນ

Steps of SUFS

1. ກະກຽມ
   Preparation
2. ເກັບກຳຂໍ້ມູນ
   data collection
3. ກວດສອບ ຄວາມຖືກຕ້ອງ
   validity
4. ກວດສອບ ຄຸນນະພາບ
   quality check
5. ສັງລວມເບື້ອງຕົ້ນແລະລາຍງານເຖິງເມືອງ
   initial data synthesis, report to district
6. ສົ່ງຂໍ້ມູນທີ່ເມືອງຮັບຮອງແລ້ວເຖິງແຜນງານ ປປຄຊ
   submit the data which is approved by district to NGPAR
7. ວິເຄາະແລະສ້າງບົດລາຍງານໂດຍແຜນງານ ປປຄຊ
   analysis and produce report by NGPAR team
8. ປະຊຸມກ່ຽວກັບສິ່ງທີ່ຄົ້ນພົບຈາກການສຳຫລວດ
   workshop on the findings

ວິທີການ
Approach

- ການເກັບກຳຂໍ້ມູນແມ່ນດຳເນີນໂດຍອົງການຂອງລັດ ແຕ່ວ່າຈະເປັນພາກສ່ວນທີ່ບໍ່ໄດ້ໃຫ້ການບໍລິການ ຄື:
  - ຂະແໜງພາຍໃນ
  - ສູນສະຖິຕິ
  - ສະຫະພັນແມ່ຍິງ
  - ຊາວໜຸ່ມ
  - ຫ້ອງວ່າການເມືອງ
- ຈັດການສົນທະນາເປັນກຸ່ມ: ກຸ່ມແມ່ຍິງ ແລະ ກຸ່ມຜູ້ຊາຍ

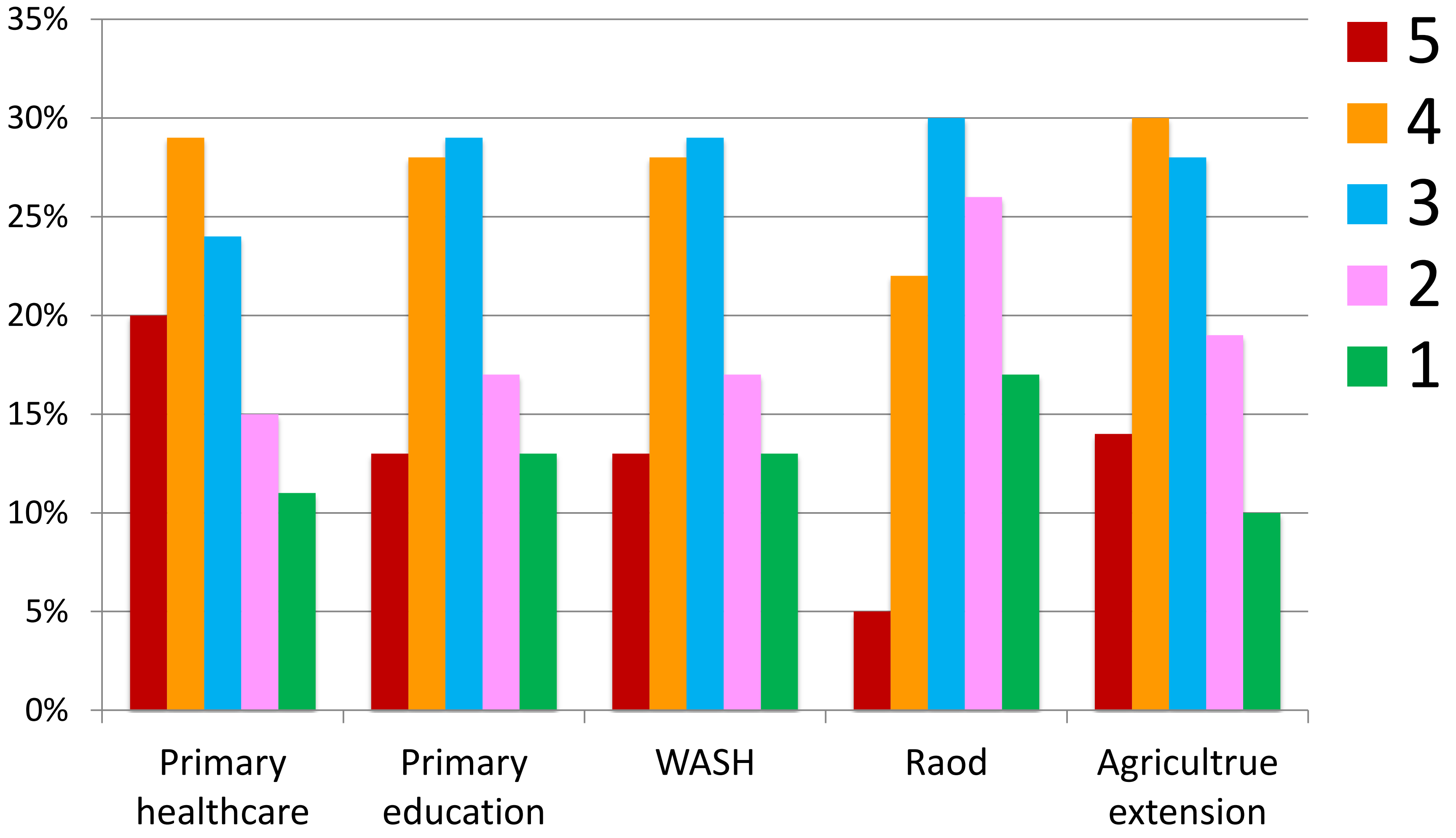
- **Data collection by the government organizations, but those who are not involve directly with service deliver:**
  - **Department of Home Affairs**
  - **Statistic Center**
  - **Lao Women Union Office**
  - **Lao Youth Organization Office**
  - **District Cabinet Office**
- **Conduct group discussion: man group and woman group.**

ວິທີການ / Approach

ຄະແນນ Score	ສີຂອງບັດ Card's color	ຄວາມໝາຍ Meaning
1	ຂຽວ Green	ບໍ່ຕ້ອງການໃຫ້ມີການປັບປຸງ No need to improve
2	ບົວ Pink	ໃຫ້ມີການປັບປຸງໜ້ອຍໜຶ່ງ Improve to less extent
3	ຟ້າອ່ອນ Blue	ໃຫ້ມີການປັບປຸງບາງສ່ວນ Need some improvement
4	ສົ້ມ Orange	ຈໍາເປັນຕ້ອງໄດ້ຮັບການປັບປຸງຫລາຍ Need to improve to large extent
5	ແດງ Red	ຈໍາເປັນຕ້ອງໄດ້ຮັບການປັບປຸງຫລາຍແລະດ່ວນ Need to improve a lot and urgently

ຕົວຢ່າງ: ຜົນການແນະນຳເພື່ອໃຫ້ມີການປັບປຸງການບໍລິການຂະແໜງຕ່າງໆທີ່ເມືອງຮຸນ

Example: Suggestions for improvement by service sectors in Houn district



ຕົວຢ່າງ: ຄຳແນະນຳເພື່ອປັບປຸງການບໍລິການຂອງຂະແໜງສຶກສາ
Example: Some suggestions for improvement of education service

1. ປັບປຸງການເຂົ້າການຂອງຄູໃຫ້ມີຫລາຍຂຶ້ນ
2. ປັບປຸງເຄື່ອງອຳນວຍຄວາມສະດວກ ແລະ ອຸປະກອນໃນໂຮງຮຽນ: ຫ້ອງນໍ້າ, ເຄື່ອງມືການສອນ, ໂຕະຕັ່ງ
3. ປັບປຸງພື້ນຖານໂຄງລ່າງ: ຖະໜົນໄປໂຮງຮຽນ, ອາຄານໂຮງຮຽນ
4. ລາຍງານການເງິນຂອງໂຮງຮຽນ

1. **Improve availability – frequency of teacher's attendance**
2. **Improve school facility, equipment: toilets, teaching materials, tables and chairs**
3. **Improve infrastructure: road to school, building**
4. **Report financial statement of the schools**

ຕົວຢ່າງ: ຄຳແນະນຳເພື່ອປັບປຸງການບໍລິການຂອງສາທາລະນະສຸກ
Example: Suggestions for improvement of health care service

- ແນະນຳໃຫ້ປັບປຸງການບໍລິການຕໍ່ຄົນເຈັບ, ຄວາມເອົາໃຈໃສ່ຕໍ່ຄົນເຈັບ, ບໍລິການໃຫ້ໄວຂຶ້ນ
- ຂໍໃຫ້ມີທ່ານໝໍທີ່ມີປະສົບການ ແລະ ມີຈຳນວນທ່ານໝໍຫລາຍຂຶ້ນ
- ຂໍໃຫ້ມີພະນັກງານແພດປະຈຳການຫລາຍຂຶ້ນ
- ຂໍໃຫ້ມີອຸປະກອນທີ່ທັນສະໄໝແລະພຽງພໍຫລາຍຂຶ້ນ
- ຂໍໃຫ້ຫ້ອງການສາທາເມືອງເຮັດການໂຄສະນາກ່ຽວກັບຂໍ້ມູນ, ນະໂຍບາຍດ້ານສຸຂະພາບໃຫ້ແກ່ຊຸມຊົນຫລາຍຂຶ້ນ

- Suggested to improve services provision to patients, paying more attention and care to patients, provide faster services
- Request to have experienced doctor and more doctors
- Suggested that the medical staff stay on duty more
- Requested to have more modern equipment and sufficient equipment
- Suggested that the DOH organize more campaigns to disseminate information about health care service policy at the community level

ການພົວພັນລະຫວ່າງລະບົບການຕິດຕາມ ແລະ ການສຳຫລວດຄວາມຄິດເຫັນ
Linkage between DSDMS and SUFS

ລະບົບການ ຕິດຕາມການສະ ໜອງການ ບໍລິການ

District Service Delivery Monitoring System (DSDMS)

ການເຊື່ອມໂຍງ

- ສ້າງຂຶ້ນເພື່ອນຳໃຊ້ໄດ້ກັບອົງການປົກຄອງຂັ້ນ ເມືອງທີ່ມີຄວາມສາມາດຈຳກັດ
- ສຸມໃສ່ກຸ່ມບໍລິການດຽວກັນ
- ນຳໃຊ້ໃນສະຖານທີ່ດຽວກັນ
- ຜົນຂອງທັງ 2 ລະບົບແມ່ນໃຊ້ເພື່ອການວາງ ແຜນພັດທະນາຂັ້ນເມືອງ

LINKS

– Build to meet the limited capacity of district authority
– Focus on the same services
– Same location
– Result for the district planning

ການສຳຫລວດ ຄວາມຄິດເຫັນ ຂອງປະຊາຊົນ

Service User Feedback Survey (SUFS)

ຜົນໄດ້ຮັບຈາກການທົດລອງລະບົບການຕິດຕາມແລະການສໍາຫລວດຄວາມຄິດເຫັນ

Result from pilot phase DSDMS and SUFS

- ເປັນເຄື່ອງມືທີ່ນໍາໃຊ້ໄດ້ງ່າຍ ແລະ ສາມາດຈັດຕັ້ງປະຕິບັດໂດຍອີງການປົກຄອງຂັ້ນເມືອງ
- ທັງສອງເມືອງທີ່ເຮັດທົດລອງໄດ້ຢັ້ງຢືນວ່າ ການສໍາຫລວດຄວາມຄິດເຫັນແມ່ນມີປະໂຫຍດ ແລະຄວນສືບຕໍ່ຈັດຕັ້ງປະຕິບັດຕື່ມອີກ
- ເປັນການສໍາຫລວດທີ່ນ້ອຍແລະໃຊ້ຈ່າຍບໍ່ຫລາຍແຕ່ມີປະໂຫຍດໂດຍກົງກັບອົງການປົກຄອງຂັ້ນເມືອງ
- ຄໍາແນະນໍາຂອງປະຊາຊົນແມ່ນໄດ້ລາຍງານເຖິງເຈົ້າເມືອງເພື່ອໃຫ້ທິດຊີ້ນໍາແລະວາງແຜນໃຫ້ດີກວ່າເກົ່າ

- **Simple tools and can be used and conducted by district authority**
- **Districts confirmed that SUFS is useful and should be continued**
- **It is small research which cheaper but very relevant for the local authority**
- **People's suggestions were reported to district chief for the better plans and guidance**

ຜົນໄດ້ຮັບຈາກການທົດລອງລະບົບການຕິດຕາມ ແລະ ການສໍາຫລວດຄວາມຄິດເຫັນ (ຕໍ່)
Result from pilot phase DSDMS and SUFS (con.)

- ລະບົບການຕິດຕາມໄດ້ຊ່ວຍໃຫ້ມີການປັບປຸງການປະສານງານ ແລະ ການຮ່ວມມືຂອງບັນດາຫ້ອງການ-ຂະແໜງການຂັ້ນເມືອງ
- ຄໍາແນະນໍາ ແລະ ຂໍ້ມູນທີ່ໄດ້ຈະສາມາດສົ່ງເຖິງສະພາທ້ອງຖິ່ນ ເພື່ອຊ່ວຍໃນການຕັດສິນໃຈກ່ຽວກັບການຈັດສັນງົບປະມານ
- ພະນັກງານຈໍານວນໜຶ່ງກໍໄດ້ມີການພັດທະນາຄວາມສາມາດໃນການວິເຄາະແລະການຂຽນລາຍງານ

- **DSDMS help to improve the cooperation, coordination amongst the district offices**
- **The feedback and information could be informed to the local people's assembly for considering budget allocation**
- **Some staff have skills on data analysis and report writing and need on going –capacity building**

ສິ່ງທ້າທາຍ
Challenges

- ຈຳນວນພະນັກງານຜູ້ທີ່ມີປະສົບການໃນການເຮັດການສຳຫລວດ
- ຄວາມສາມາດພະນັກງານຂັ້ນເມືອງກ່ຽວກັບການວິເຄາະຂໍ້ມູນທີ່ໄດ້ຈາກລະບົບການຕິດຕາມແມ່ນຍັງຈຳກັດ
- ງົບປະມານເພື່ອດຳເນີນການສຳຫລວດຢ່າງໜ້ອຍ ສອງປີຕໍ່ຄັ້ງ

- **The trained and experience of the moderators (SUFS)**
- **Capacity of the sector at district level on the analysis skills (DSDMS)**
- **Budget to do the SUFS at least every two years**

ແຜນການຕໍ່ໜ້າ
Next steps

- ປັບປຸງບັນດາຄູ່ມືແລະບົດແນະນຳການຈັດຕັ້ງປະຕິບັດ
- ນຳໃຊ້ລະບົບທີ່ທັນສະໄໝໃນການຕິດຕາມ ແລະການສຳຫລວດໃຫ້ຫລາຍຂຶ້ນ
- ລະດົມທຶນເພື່ອຂະຫຍາຍການຈັດຕັ້ງຕິບັດໃຫ້ໄດ້ຫລາຍກວ່າເກົ່າ
  - ປະຈຸບັນພາຍໃຕ້ໂຄງການ GPAR GIDP ມີແຜນຈະຂະຫຍາຍອອກອີກ 20-24 ເມືອງໃນໄລຍະ 4 ປີ ແຕ່ຫາກມີງົບປະມານເພີ່ມເຕີມກໍສາມາດຂະຍາຍໄດ້ຕື່ມອີກ
  - ເປີດການຮ່ວມມືກັບອົງການຈັດຕັ້ງທາງສັງຄົມທີ່ມຄວາມສົນໃຈໃນດ້ານນີ້ ເພື່ອຮ່ວມກັນເຮັດການສຳຫລວດ
- ປຶກສາຫາລືເພື່ອກຳນົດເມືອງເປົ້າໝາຍ

- Improve manuals and methods
- Use more ICT for the monitoring and survey
- Fund mobilization to expand the system
  - It is expected to expand to 20-24 district under the GPAR- GIDP support. This could be more expanded if there is other financial sources .
  - Civil society organizations could join to conduct the survey
- Workshop with stakeholders to identify target districts

ຂໍຂອບໃຈ
Thank you