



## Customer questionnaire conducted



Safe, stable and sustainable water supply for users is the primary mission of the Water Supply State Enterprise (WSSE). Users pay water tariff to WSSE in exchange for its water supply service. WSSE knows its customers: water users in its service area(s). Then, how does WSSE know demand and voice of its customers and take it into consideration in making its corporate plan?

Now, almost all WSSEs in Laos have a customer relations section or person in charge of customer relations, receiving customers' complaints as a main task. It is important to listen to customers' complaints to solve problems and improve the service. But is it enough?

Project MAWASU proposed with technical assistance the 3 pilot WSSEs to conduct customer questionnaire for positively listening to customers' voice. In conducting the questionnaire, all of the WSSEs spent its own budget after considering the purpose of the customer service: Listen to customers' voice for WSSE's corporate planning. Selecting 400 customers for the questionnaire by multistage sampling and giving training to those staff who actually talk with customers, each WSSE was ready to conduct the questionnaire.

In May and June, WSSE staff went out to the customers to conduct the questionnaire. It was the first time for most of the staff to come to talk with customers directly for 20-30 minutes. Some were nervous; others found joy in talking with customers. In sum, all the staff had a great experience through the customer questionnaire.

Some challenges were reported in the customer questionnaire: some of the customers were not at home during the daytime (WSSE staff needed to visit the customer again at night time). Some of the customers were not able to understand Lao (they were foreigners so that WSSE staff gave up the questionnaire).

Although these challenges were reported, 3 WSSEs completed the customer questionnaire with about 90% response rate. One WSSE, Khammouane WSSE, already started counting the result finding that about 50% of the customers were interested in water quality. All WSSEs will count the result with the Japanese experts and reflect it on Water Supply Future Vision (long-term plan), 3-5years Water Supply Finance Plan (mid-term plan) and Annual Budget Plan in Output 2 of Project MAWASU.





### ການເກັບກຳແບບສອບຖາມລູກຄ້າ



**ນ້ຳ** ປະປາທີ່ປ່ອດໄພ, ພັນຄົງ ແລະ ຍືນຍົງ ເພື່ອຜູ້ຊົມໃຊ້ ແມ່ນພາລະກິດພື້ນຖານ ຂອງລັດວິສາຫະກິດນ້ຳປະປາ. ເມື່ອຜູ້ຊົມໃຊ້ ຈາຍຄ່ານ້ຳປະປາໃຫ້ແກ່ລັດວິສາຫະກິດນ້ຳປະປາ ເພື່ອໃຫ້ໄດ້ຮັບການບໍລິການ ຈາກນ້ຳປະປາແລ້ວ. ລັດວິສາຫະກິດກໍ່ຮຽກຮ້ອງກັບຜູ້ບໍລິໂພກຂອງຕົນ; ຜູ້ຊົມໃຊ້ນ້ຳໃນເຂດບໍລິການຂອງຕົນ. ດັ່ງນັ້ນ, ລັດວິສາຫະກິດນ້ຳປະປາຈະຮຽກຮ້ອງຄວາມຕ້ອງການ ແລະ ບັນຫາຈາກຜູ້ຊົມໃຊ້ນ້ຳໄດ້ແນວໃດ ເພື່ອທີ່ຈະນຳມາພິຈາລະນາເຂົ້າໃນການສ້າງແຜນດຳເນີນທຸລະກິດ?

ປະຈຸບັນ ບັນດາລັດວິສາຫະກິດນ້ຳປະປາໃນປະເທດລາວ ມີໜ່ວຍງານພົວພັນລູກຄ້າ, ພະນັກງານຝ່າຍພົວພັນລູກຄ້າ ທີ່ມີໜ້າທີ່ຫຼັກເປັນຜູ້ຕ້ອນຮັບຄຳຕຳນິຕິຊົມຂອງລູກຄ້າ, ເພາະເປັນສິ່ງສຳຄັນໃນການຮັບຟັງຄຳຕຳນິຕິຊົມຂອງລູກຄ້າ ເພື່ອການນຳມາແກ້ໄຂບັນຫາ ແລະ ປັບປຸງການບໍລິການ. ແຕ່ວ່າສິ່ງເຫຼົ່ານັ້ນຕອບສະໜອງພຽງພໍແລ້ວບໍ່?

ໂຄງການ ຄຸ້ມຄອງ ໄດ້ຊ່ວຍໃຫ້ຄຳແນະນຳແກ່ 3 ລັດວິສາຫະກິດນ້ຳປະປາຕົວແບບໃນການໃຫ້ການຊ່ວຍເຫຼືອທາງດ້ານເຕັກນິກວິທະຍາການ ໃນການສ້າງແບບສອບຖາມລູກຄ້າ ເພື່ອຮັບຟັງຄຳຕຳນິຕິຊົມຂອງລູກຄ້າ. 3 ລັດວິສາຫະກິດຕົວແບບໄດ້ນຳໃຊ້ງົບປະມານຂອງຕົນໃນການຈັດຕັ້ງປະຕິບັດກິດຈະກຳດັ່ງກ່າວ ຫຼັງຈາກໄດ້ຮັບຟັງການຕອບຮັບຈາກລູກຄ້າ ເພື່ອນຳມາສ້າງແຜນດຳເນີນທຸລະກິດຂອງລັດວິສາຫະກິດນ້ຳປະປາ. ການຄັດເລືອກຈຳນວນລູກຄ້າ 400 ຄົນ ເພື່ອເປັນແບບສອບຖາມ ຈາກການຍົກຕົວຢ່າງທີ່ມີຫຼາຍຮູບການ ແລະ ພ້ອມທັງໃຫ້ການຈັດຝຶກອົບຮົມແກ່ພະນັກງານຜູ້ທີ່ຈະໄປສອບຖາມລູກຄ້າ, ບັນດາລັດວິສາຫະກິດຕົວແບບໄດ້ມີຄວາມພ້ອມໃນການລົງເກັບກຳແບບສອບຖາມດັ່ງກ່າວ.

ໃນເດືອນພຶດສະພາ ແລະ ມິຖຸນາ ພະນັກງານນ້ຳປະປາໄດ້ລົງໄປພົວພັນລູກຄ້າເພື່ອແບບສອບຖາມ. ເຊິ່ງເປັນຄັ້ງທຳອິດຂອງພະນັກງານທີ່ໄດ້ລົງໄປພົບປະກັບລູກຄ້າໂດຍກົງ ເຊິ່ງໃຊ້ເວລາປະມານ 20-30ນາທີ. ພະນັກງານຈຳນວນໜຶ່ງກໍ່ຮຽນກັງວົນ; ບາງຄົນກໍ່ມີຄວາມມວນຊື່ນກັບການສຳພາດລູກຄ້າໃນຄັ້ງນີ້. ແຕ່ໃນທີ່ສຸດ ພະນັກງານທຸກຄົນກໍ່ໄດ້ຮັບປະສົບການທີ່ດີຫຼາຍ ຈາກການລົງເກັບກຳແບບສອບຖາມລູກຄ້າໃນຄັ້ງນີ້.

ແຕ່ມີບາງບັນຫາທີ່ຍັງຄ້າງຄາ ແລະ ໄດ້ບັນທຶກໄວ້ໃນແບບສອບຖາມ ເຊັ່ນ: ລູກຄ້າຈຳນວນໜຶ່ງບໍ່ຢູ່ເຮືອນໃນຕອນກາງເວັນ (ພະນັກງານນ້ຳປະປາຈຳເປັນຕ້ອງໄດ້ໄປເກັບກຳແບບສອບຖາມໃນຍາມແລງ). ມີລູກຄ້າບາງຈຳນວນກໍ່ຟັງພາສາລາວບໍ່ເຂົ້າໃຈ (ລູກຄ້າຄົນຕ່າງດ້າວ ຈິ່ງເຮັດໃຫ້ພະນັກງານນ້ຳປະປາຕ້ອງໄດ້ຍົກເລີກກັບການສອບຖາມດັ່ງກ່າວ).

ເຖິງຢ່າງໃດກໍ່ຕາມ ບັນຫາທີ່ທຸກຢ່າງກ່າວ ກໍ່ໄດ້ບັນທຶກໄວ້, 3 ລັດວິສາຫະກິດນ້ຳປະປາຕົວແບບໄດ້ສຳເລັດການເກັບກຳແບບສອບຖາມລູກຄ້າໄດ້ເຖິງ 90%. ຊຶ່ງລັດວິສາຫະກິດນ້ຳປະປາແຂວງຄຳມ່ວນ ໄດ້ເລີ່ມຄິດໄລ່ຜົນ ແລະ ພົບວ່າປະມານ 50% ຂອງລູກຄ້າ ໃຫ້ຄວາມສົນໃຈໃນຄຸນນະພາບນ້ຳປະປາ. ລັດວິສາຫະກິດນ້ຳປະປາທັງໝົດຈະຄິດໄລ່ຜົນຂອງແບບສອບຖາມ ຮ່ວມກັບຊ່ຽວຊານໂຄງການ ເຊິ່ງຈະສອດຄ່ອງກັບ ວິໄສທັດນ້ຳປະປາໃນອະນາຄົດ (ແຜນໄລຍະຍາວ), ແຜນການເງິນນ້ຳປະປາ 3-5 ປີ (ແຜນໄລຍະກາງ) ແລະ ແຜນງົບປະມານປະຈຳປີ ໃນຜົນໄດ້ຮັບທີ່ 2 ຂອງໂຄງການ ຄຸ້ມຄອງ.

