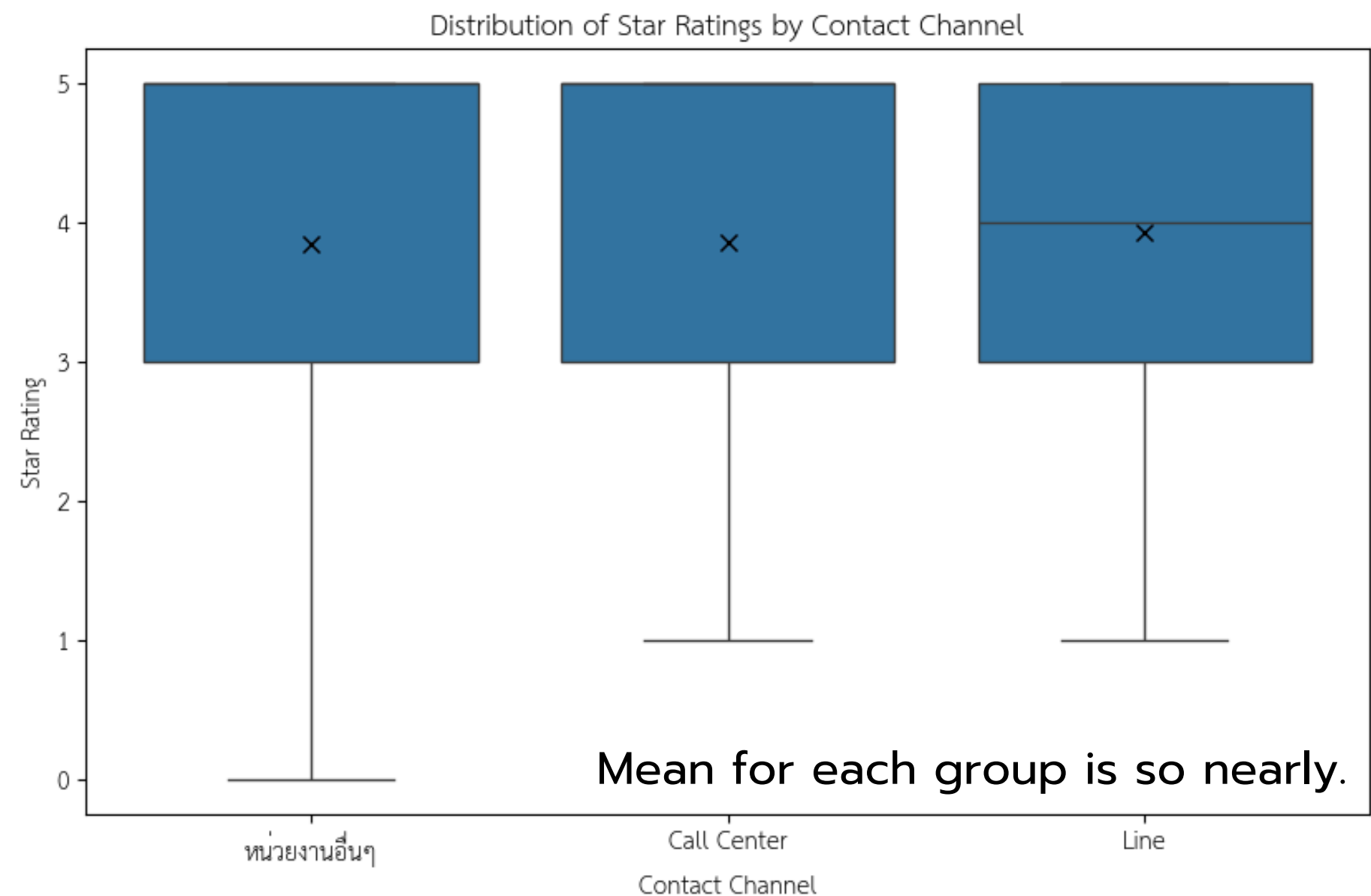


การกระจายของ Star Rating (แยกตามช่องทางการติดต่อ)

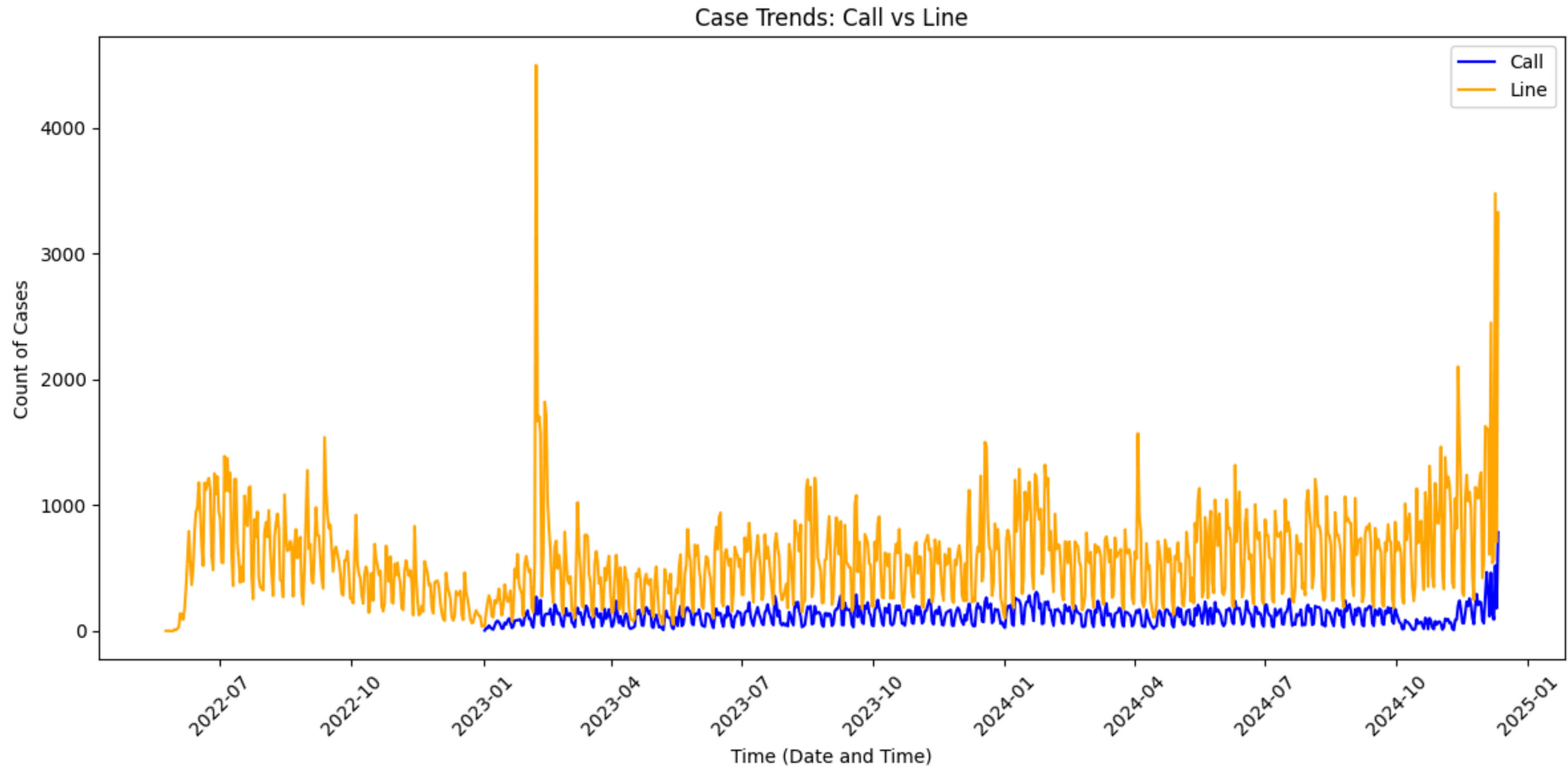


ผู้ใช้ "Call Center" ให้คะแนนหลากหลาย บ่งชี้ถึงคุณภาพบริการที่ไม่สม่ำเสมอ

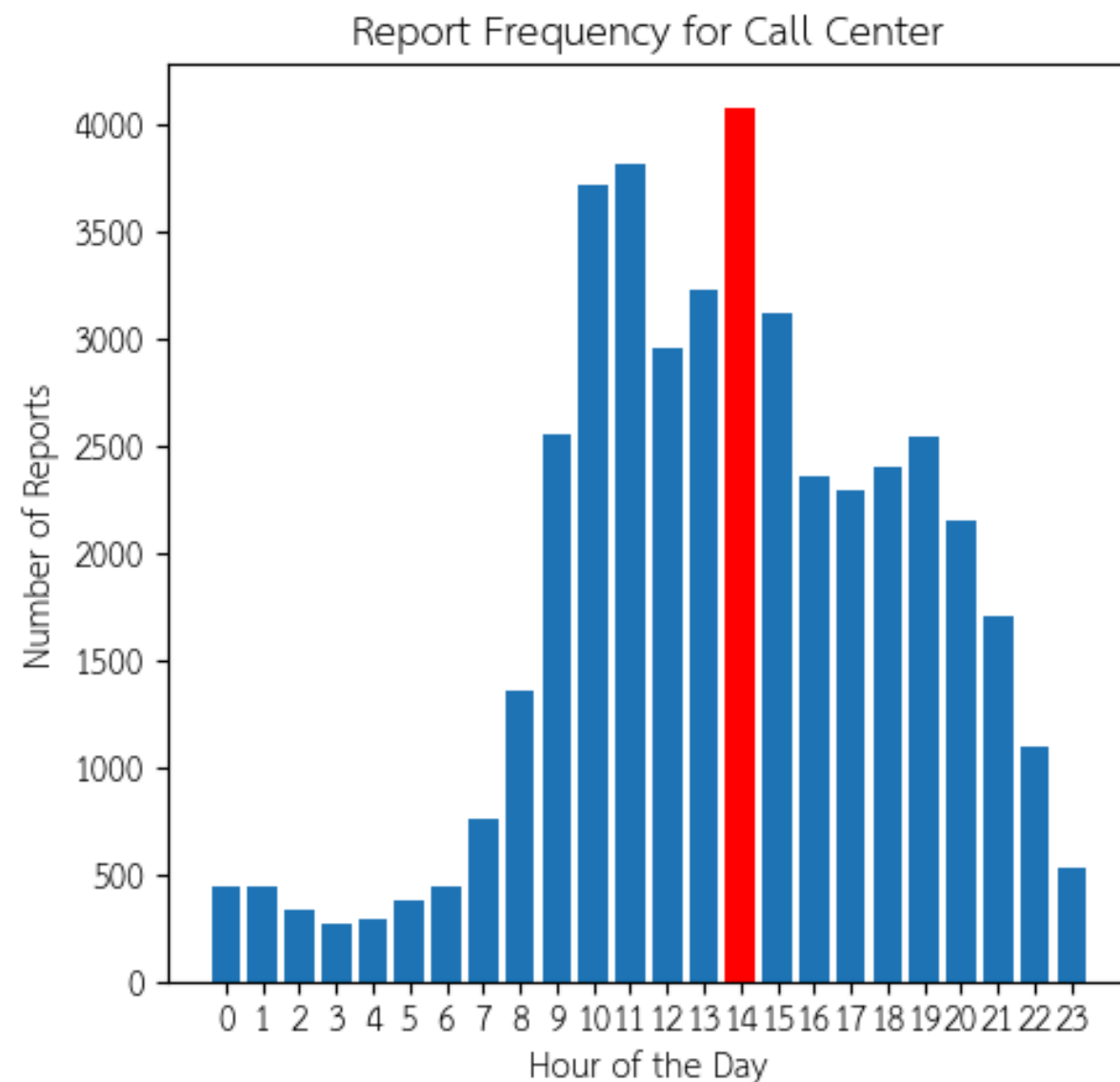
ผู้ใช้ "Line" มีแนวโน้มให้คะแนนสูงกว่า

ความแตกต่างในการกระจายคะแนนสะท้อนถึงประสบการณ์ที่ต่างกัน กทม. ควรวิเคราะห์สาเหตุและปรับปรุงบริการให้เหมาะสมกับแต่ละช่องทาง เพื่อยกระดับคุณภาพและความพึงพอใจโดยรวม

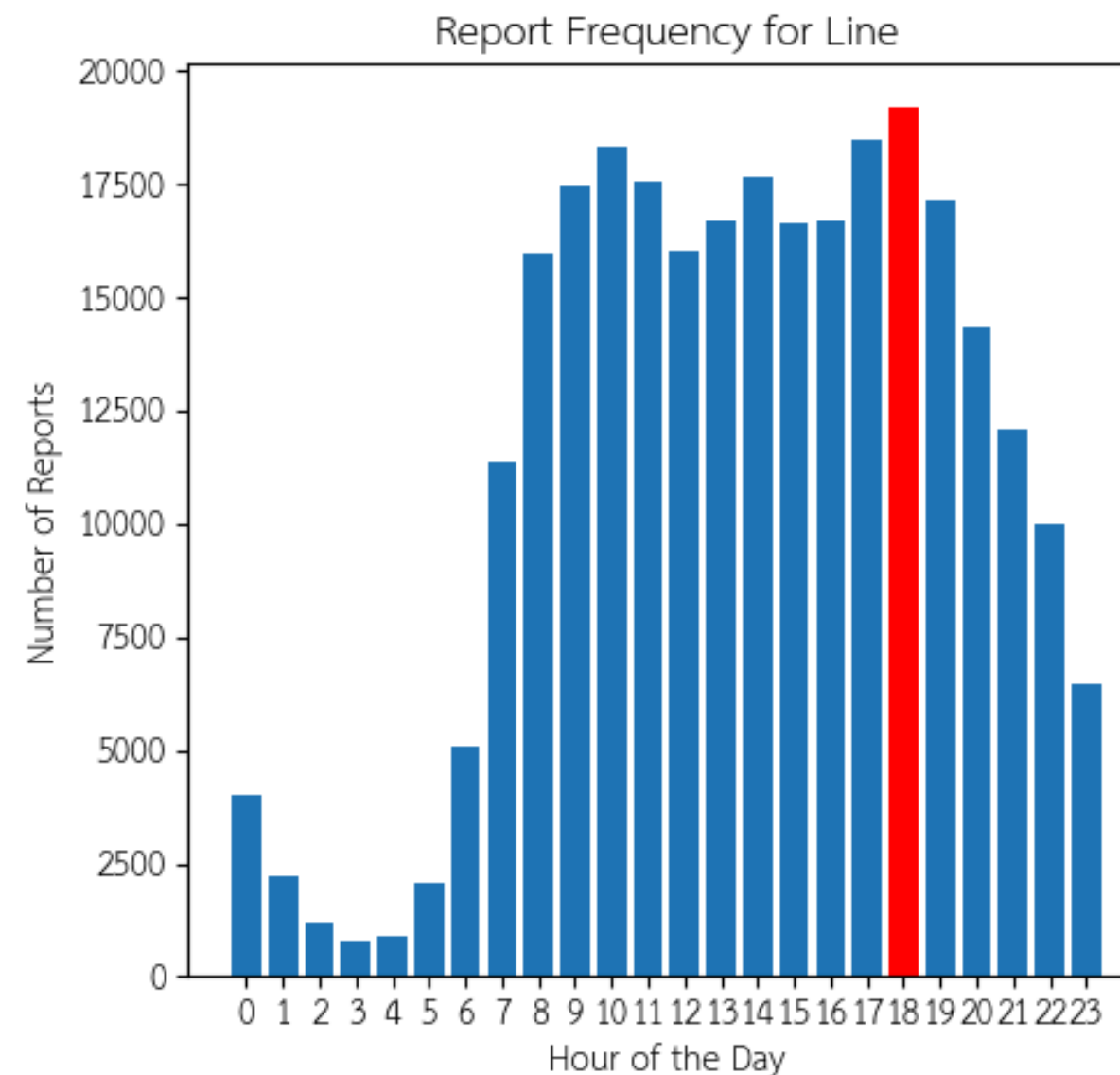
ภาพรวมการร้องทุกข์ตลอดระยะเวลาเก็บข้อมูล



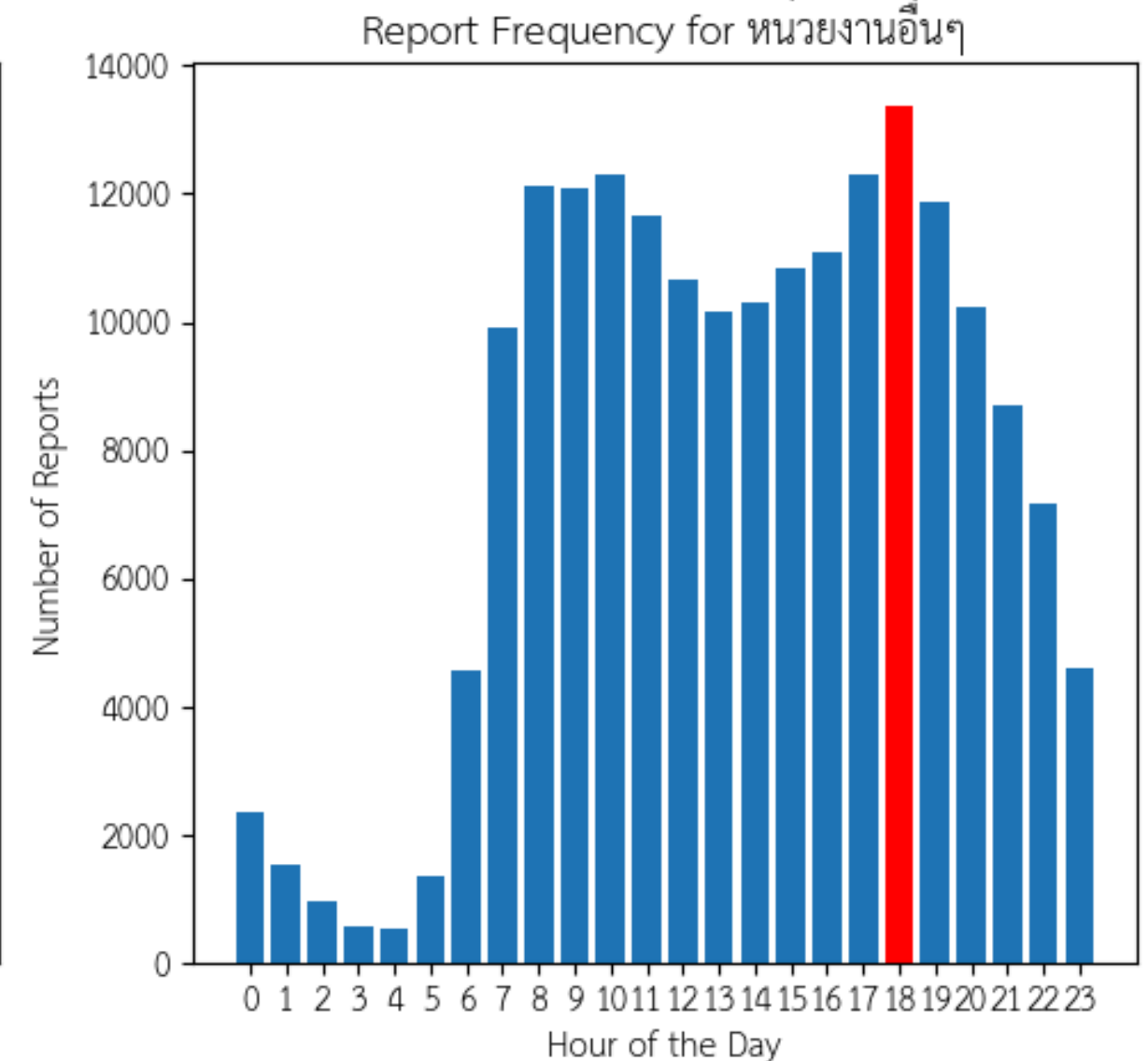
ช่วงเวลาการร้องทุกข์



ร้องทุกข์ กทม. 1555

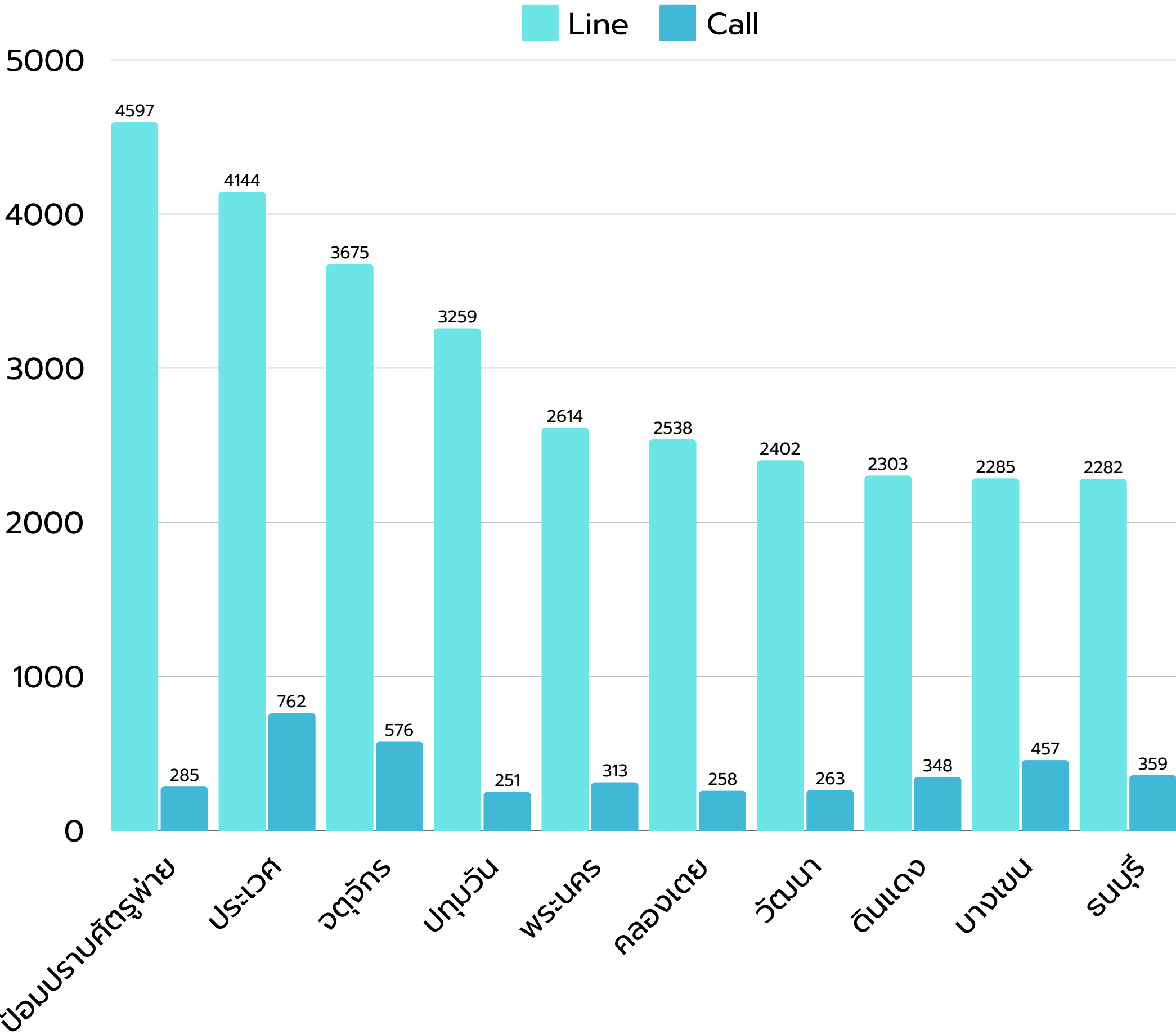


เพื่อนชชชาติ



ช่องทาง Call Center (ร้องทุกข์ กทม. 1555) และ Line (เพื่อนชชชาติ) มีการแจ้งปัญหาเข้ามามากที่สุดในช่วงเวลา 10.00-16.00 น. ซึ่งสอดคล้องกับพฤติกรรมของผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ที่มักแจ้งปัญหาในช่วงเวลาทำงาน อาจเป็นเพราะช่วงเวลาดังกล่าวเป็นช่วงที่ประชาชนส่วนใหญ่อยู่ในที่ทำงาน มีเวลาว่าง และสะดวกในการติดต่อแจ้งปัญหา

จำนวนครั้งการเปิดเคสใหม่ตามเขตการร้องทุกข์

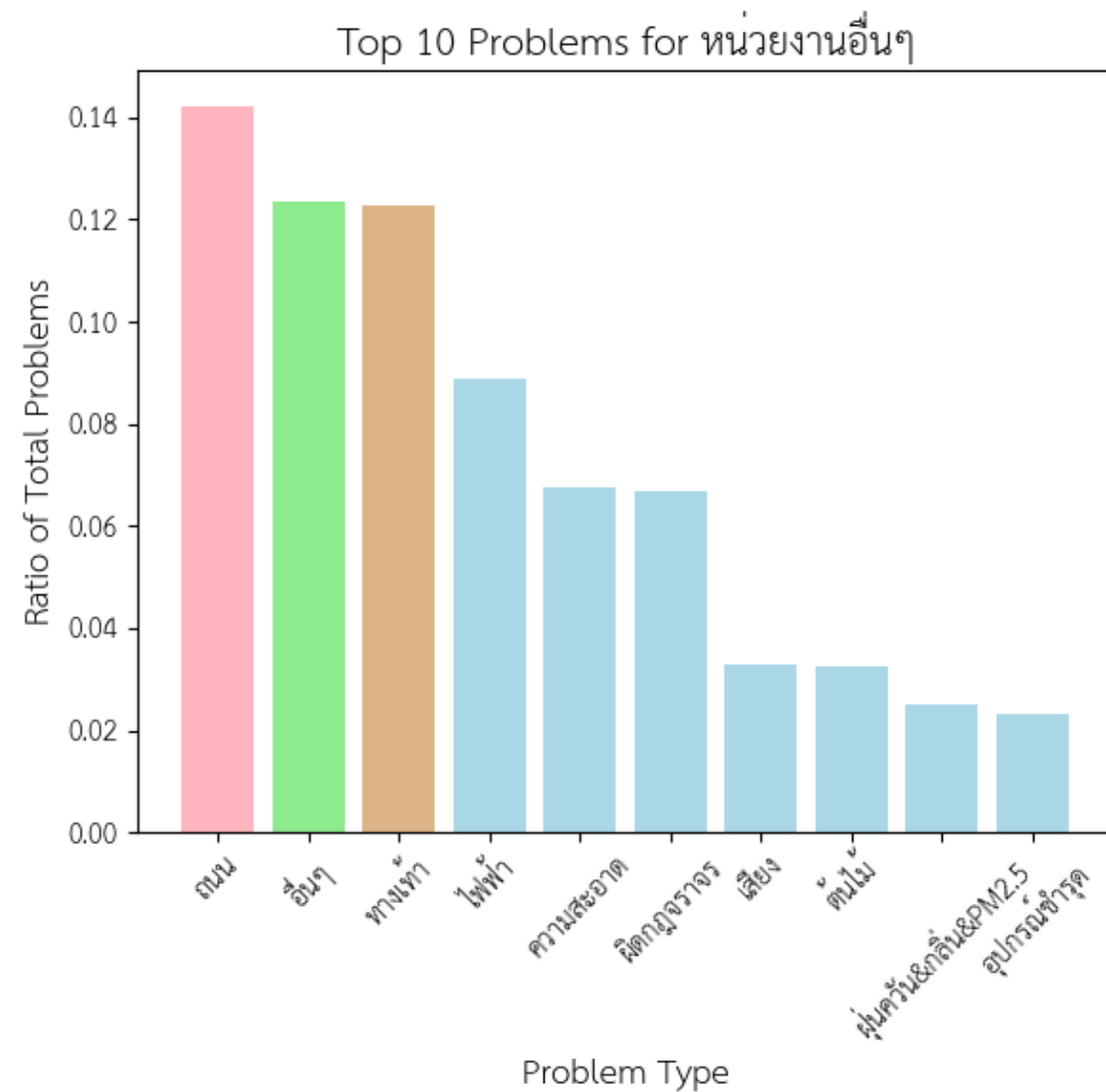


	Line	Call (1555)
จำนวนครั้งการเปิด เคสใหม่	82,982	13,409
ระดับความพึงพอใจ เฉลี่ย	3.87/5	3.99/5

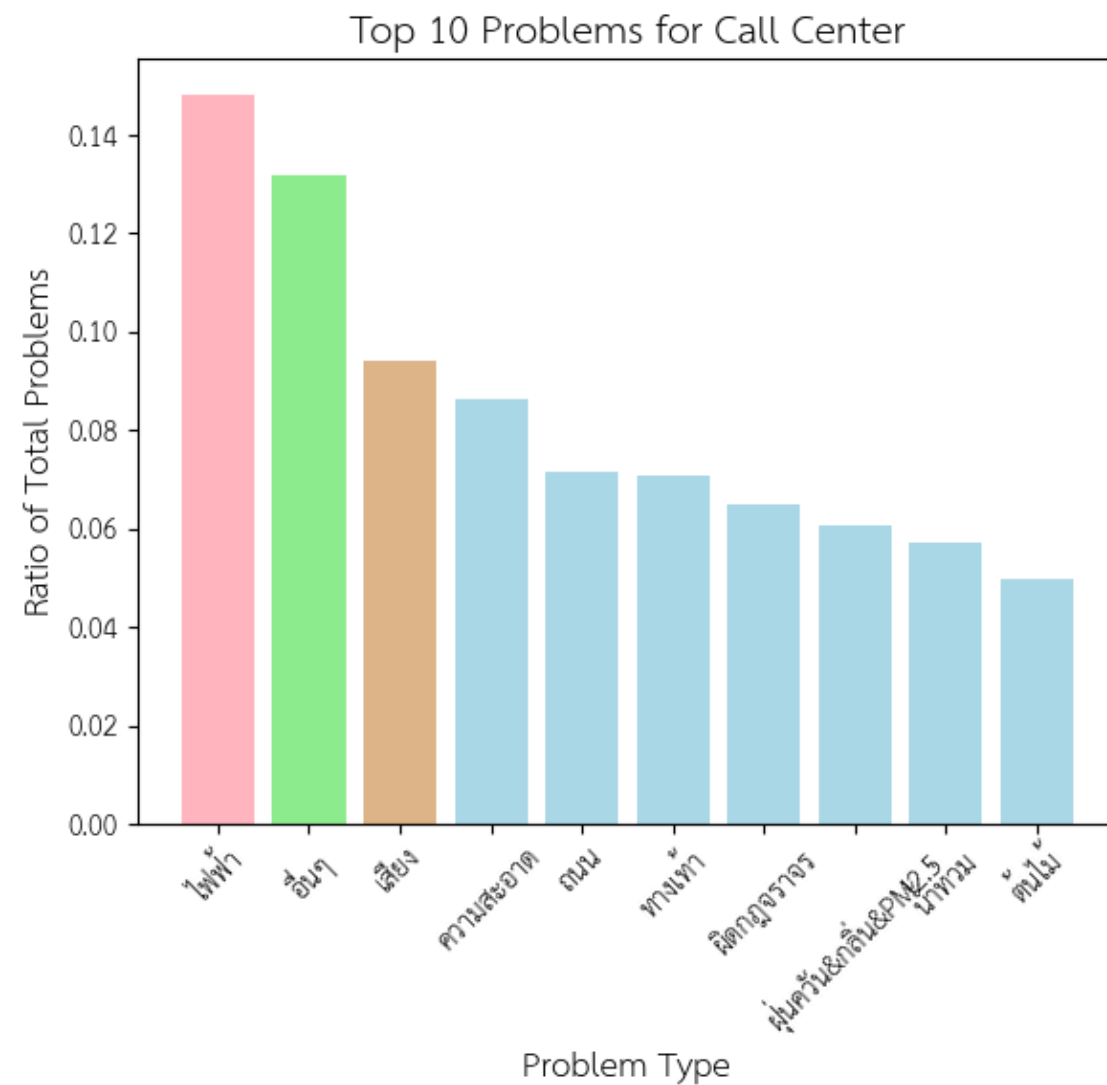
ถึงแม้ว่าความพึงพอใจจะมีคะแนนเฉลี่ยใกล้เคียงกัน อย่างไรก็ตามจำนวนครั้งที่เคสถูกเปิดขึ้นมาใหม่นั้นค่อนข้างต่างกันมาก

โดยอาจตัดสินใจจากการสำรวจเพิ่มเติมถึงปัญหาที่เกิดขึ้นในเขตป้อมปราบศัตรูพ่าย โดยมุ่งเน้นจากกลุ่มประชาชนที่ใช้ Line เป็นหลัก (และช่องทางอื่น ยกเว้น สายด่วน 1555)

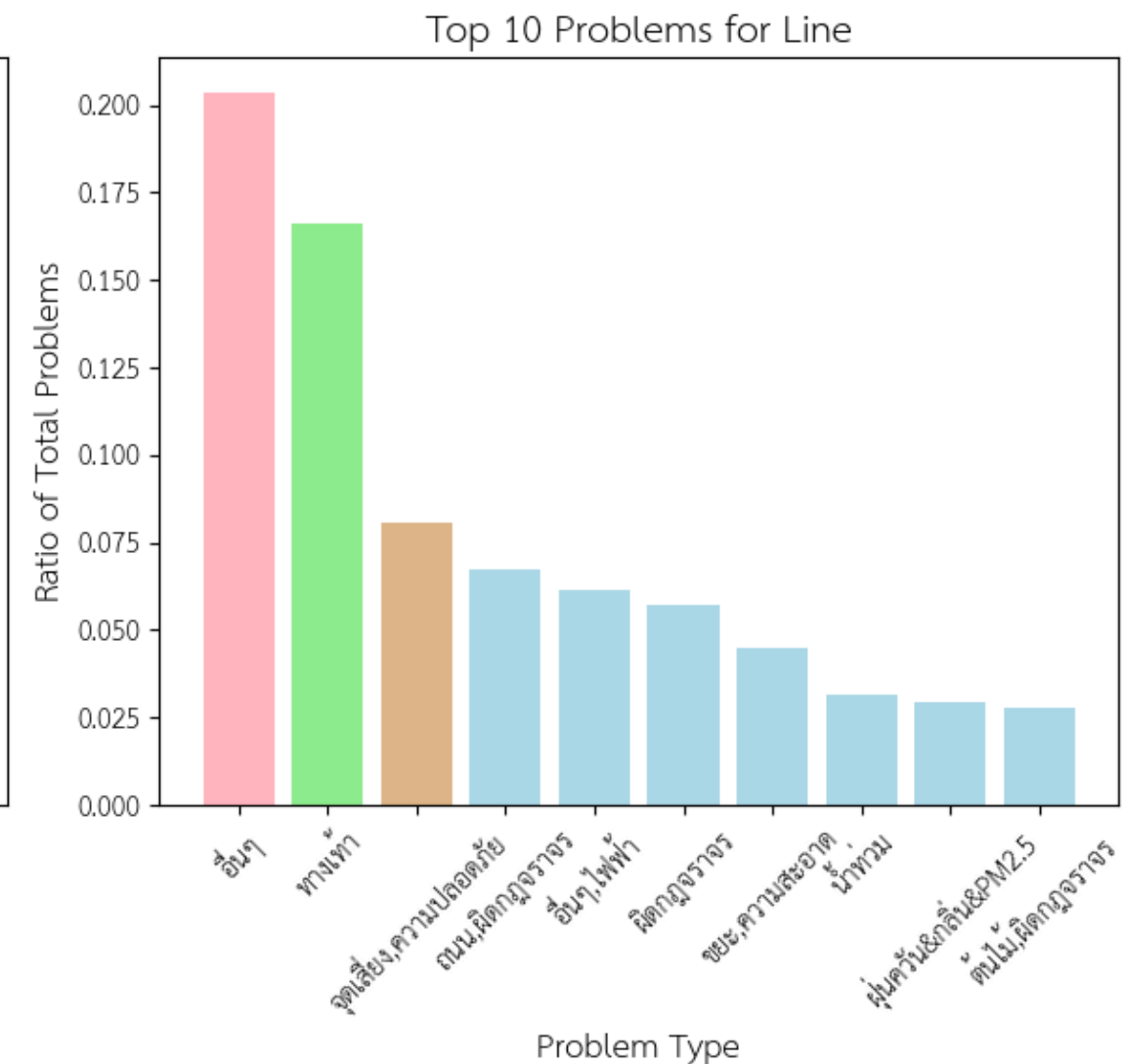
10 ปัญหาที่แต่ละการติดต่อจะได้รับ



ถนน - อื่น ๆ - ทางเท้า



ไฟฟ้า - อื่น ๆ - เสียง



อื่น ๆ - ทางเท้า - จุดเสียง