

## ग्राहक सेवाको विश्लेषण परिणाम बारे KUKL खबर जेठ, २०८१



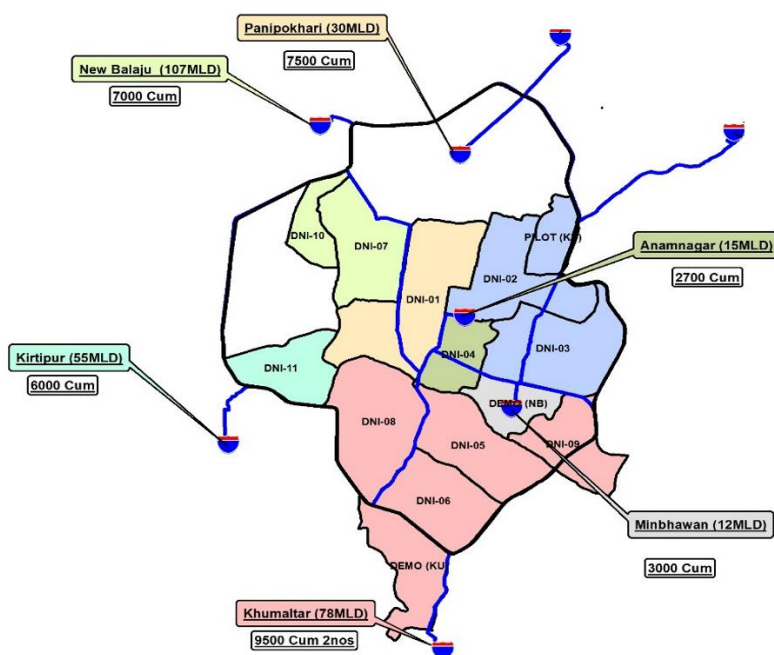
प्रिय KUKL कर्मचारीहरू।

KUKL/JICA परियोजना अन्तर्गत आउटपुट-४ समूह/कर्मचारी (ग्राहक सेवा/जनचेतना) ले ग्राहक सन्तुष्टि सर्वेक्षण (CSS) गतिविधिहरूको नतिजाको विश्लेषण र छलफल गरी नतिजाहरू संक्षेपिकरण गरिएको छ ।

आउटपुट-४ सदस्यहरूलाई CSS को परिणाम बारे जानकारी भएको र छलफलको नतिजा सम्पूर्ण KUKL का कर्मचारीहरू समक्ष प्रस्तुत गरिएको छ ।

### ग्राहक सन्तुष्टि सुपरिवेक्षणको रूपरेखा

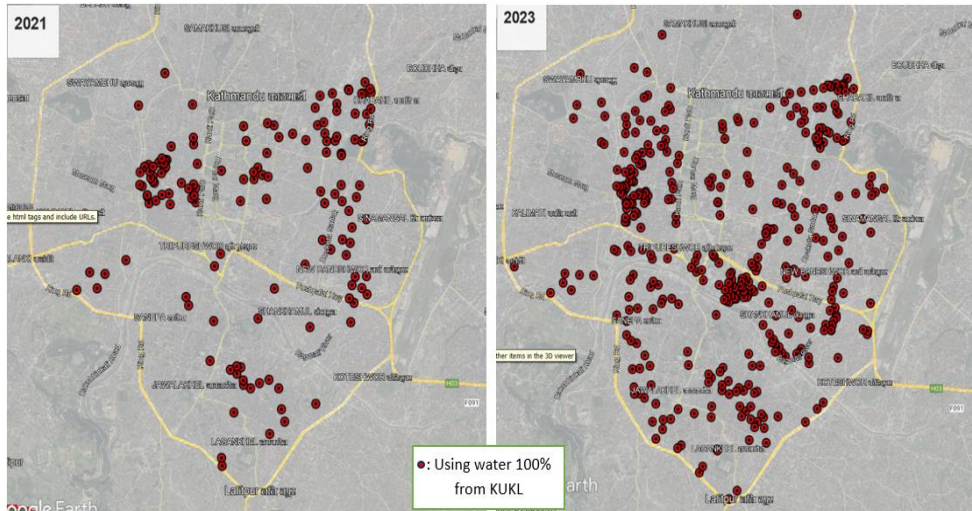
KUKL/JICA बाट November 2021 र May 2023 मा गरी दुई पटक, काठमाडौं उपत्यकाको चक्रपथ क्षेत्र भित्रका विभिन्न DNI's हरूमा KUKL को समग्र सेवा बारे एक हजार ग्राहकहरूको सर्वेक्षण गरिएको थियो। सर्वेक्षणको लक्षित क्षेत्र तलको चित्रमा देखाइएको छ।



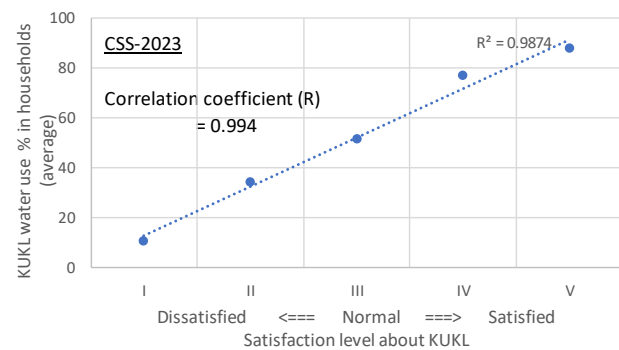
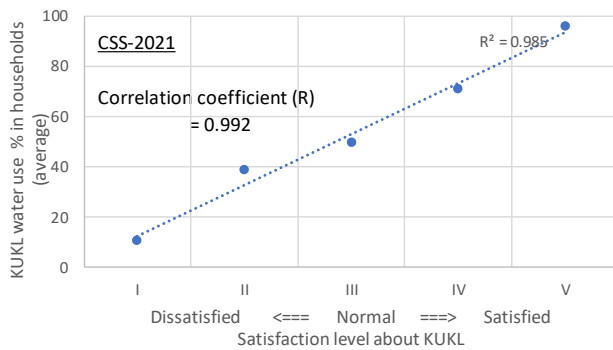
| SN | Subsector of DNI | Sample size (2021) | Sample size (2023) |
|----|------------------|--------------------|--------------------|
| 1  | DNI 1            | 122                | 124                |
| 2  | DNI 2            | 78                 | 78                 |
| 3  | DNI 3            | 130                | 129                |
| 4  | DNI 4            | 60                 | 60                 |
| 5  | DNI 5            | 72                 | 72                 |
| 6  | DNI 6            | 59                 | 60                 |
| 7  | DNI 7            | 179                | 178                |
| 8  | DNI 8            | 65                 | 64                 |
| 9  | DNI 9            | 36                 | 36                 |
| 10 | DNI 10           | 19                 | 19                 |
| 11 | DNI 11           | 51                 | 51                 |
| 12 | Gausala          | 68                 | 68                 |
| 13 | OHT Minbhawan    | 61                 | 61                 |
|    | <b>Total</b>     | <b>1000</b>        | <b>1000</b>        |

## ग्राहक सन्तुष्टि सर्वेक्षण परिणामको विश्लेषणबारे - मेलम्ची पानी आपूर्ति बाट आएको परिवर्तन

KUKL बाट वितरण गरिएको 100% पानीको आपूर्ति दर (घरमा खपत हुने पानी मध्ये KUKL को पानी आपूर्तिको अनुपात) प्रयोग गर्ने ग्राहकको संख्या सन् 2021 को तुलनामा सन् 2023 मा दोब्बर भएको छ। KUKL बाट वितरण गरिएको 100% पानी खपत गर्ने ग्राहकको GPS location तलको नक्सामा देखाइएको छ।

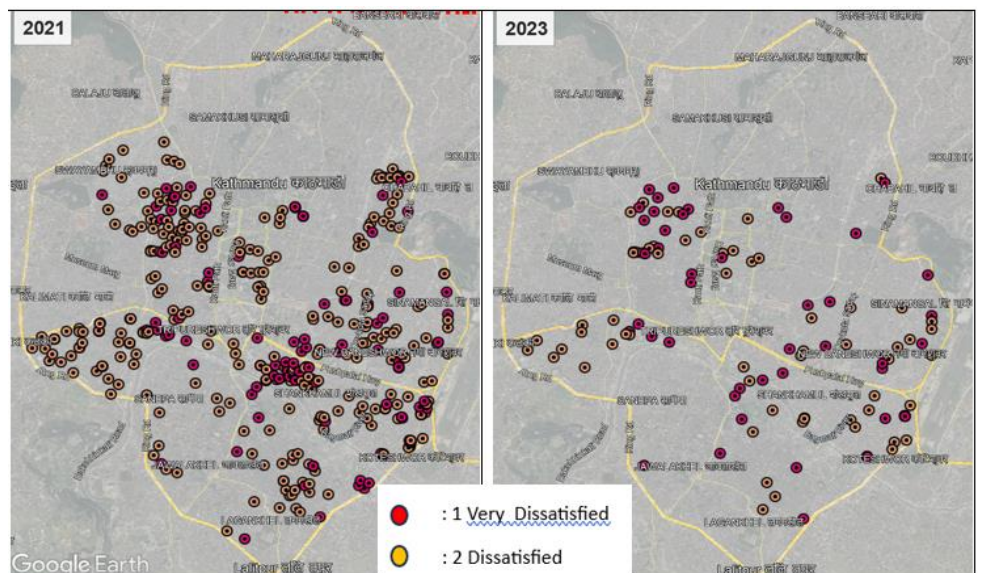


KUKL द्वारा वितरण गरिएको पानीको परिमाण बढ्दै जाँदा KUKL का ग्राहकहरूको सन्तुष्टि समेत क्रमशः बढ्दै गएको पाइयो र KUKL बाट वितरण गरिएको पानीको प्रयोग र ग्राहकहरूको सन्तुष्टि बीच Linear relationship तलको चित्रमा देखाइएको छ।



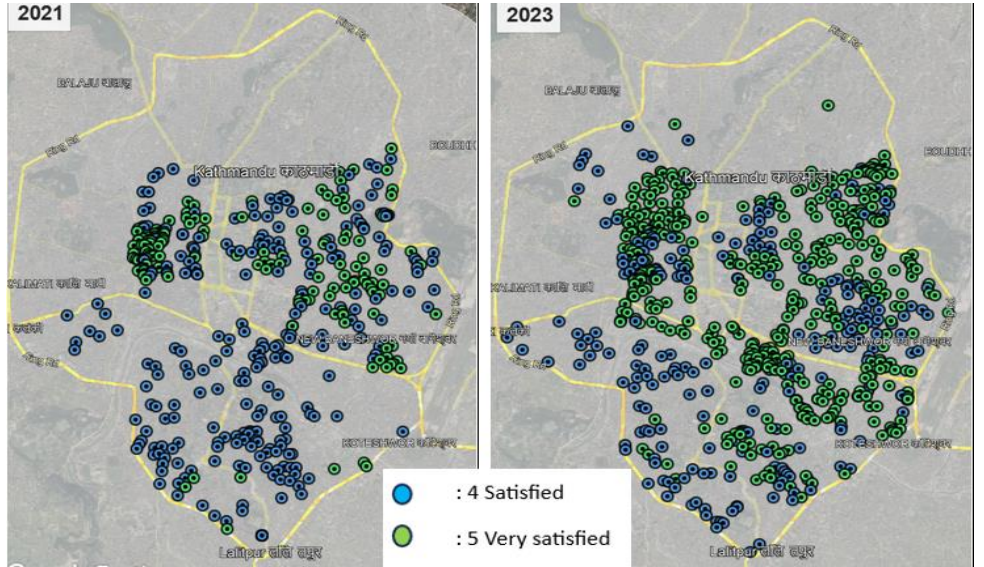
सन् 2023 को सर्वेक्षणको नतिजा ले पानीको परिमाण मात्र नभई पानीको गुणस्तरमा पनि सुधार भएको पाइयो । सर्वेक्षणले ग्राहकहरूलाई KUKL बाट वितरण गरिएको पानीको गुणस्तरबारे Scoring 1 देखि 5 सम्म गर्न लगाउदा,

- (1) Very Dissatisfied
- (2) Dissatisfied



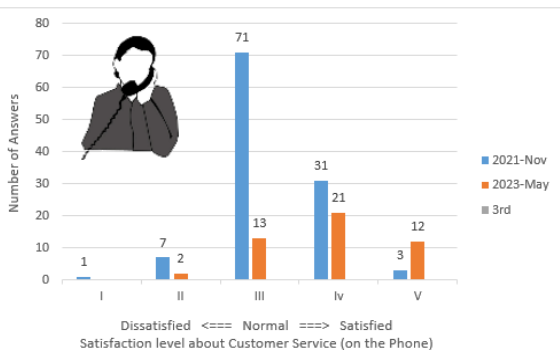
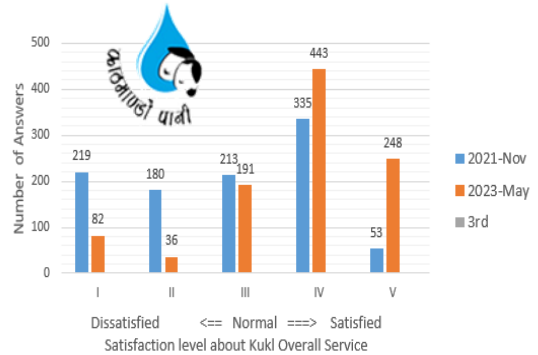
- (3) Nether
- (4) Satisfied and
- (5) Very Satisfied

पाईएको परिणामहरू चित्रमा देखाइए बमोजिम पूर्ण सन्तुष्टि (5) भन्ने ग्राहकको संख्या उल्लेखनीय रूपमा बढेको छ । जुन सकारात्मक संदेश हो ।



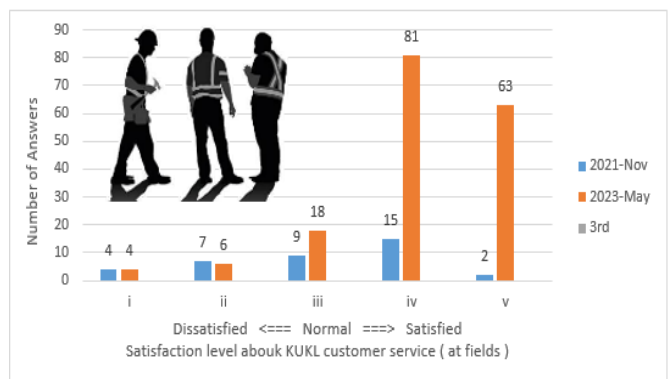
### ग्राहक सन्तुष्टि सर्वेक्षणको परिणाम विश्लेषणबारे - ग्राहक सन्तुष्टि स्तर

सन् 2021 र 2023 मा ग्राहकको सन्तुष्टिको स्तर “धेरै असन्तुष्ट” (I) बाट “धेरै सन्तुष्ट” (V) भएको पाईयो । दुवै वर्षमा ग्राहकहरूको सन्तुष्टिको स्तर, सन्तोषजनक (IV) भन्ने उच्च देखाउँदछ । सन् 2021 को तुलनामा 2023 मा (IV र V) भन्ने ग्राहकहरूको संख्या क्रमशः बढ्दै गएको देखिन्छ । ग्राहकको सन्तुष्टि सुधारका आधार मेलम्ची खानेपानी आयोजना प्रमुख भएको पाईयो ।



“KUKL को सञ्चार सेवा तपाईंलाई कस्तो लाग्छ?” भन्ने प्रश्नमा, टेलिफोनको माध्यम बाट सेवा प्राप्त गर्न चाहने ग्राहकहरूको सन्तुष्टिको सन्दर्भमा, सन्तुष्टिको स्तर III (either) बाट IV (a little satisfied) रहेको पाइयो । सञ्चार सेवा र मेलम्ची खानेपानीमा सुधार आएपछि गुनासो क्रमशः घट्दै गएको अनुमान गरिएको छ ।

अर्कोतर्फ, सन् 2023 मा Field मा जाने कर्मचारीबाट उपलब्ध हुने सेवाहरूको सन्दर्भमा, सकारात्मक प्रतिक्रियाको संख्या बढेको पाइयो । KUKL ग्राहक सेवाको प्रतिवेदनहरूको अन्तरक्रिया साझेदारी गर्नु, खानेपानी पाइपलाइन को विस्तार र PID सँग नियमित बैठकहरू गर्नु प्रमुख कारक रहेको पाईयो ।



## ग्राहक सन्तुष्टि सर्वेक्षणको परिणाम विश्लेषणबारे - ग्राहक सन्तुष्टि स्तर

Customer Satisfaction Survey गर्ने क्रममा KUKL को Field मा कार्यरत कर्मचारीहरु प्रति असन्तुष्ट हुनुको कारण बारे सोधदा, ग्राहकहरु असन्तुष्ट हुनुको कारण (Level 1 र 2) देहाय बमोजिम रहेको छ । तसर्थ, हामीले यी समस्याहरुलाई निम्नानुसार पहिचान गरी सुधारको लागि योजना बनाएका छौं । तपाईंको कुनै राय छ भने उपलब्ध गराउनुहोला ।

| फिल्डमा परिचालन हुने कर्मचारीहरुप्रति असन्तुष्टिको कारण                     | KUKL को राय  | KUKL को सुधारको योजना  |
|---|--|--|
| फिल्ड स्टाफसँग कुरा गरेपछि पनि सुपरभाइजरले उठाएनन् ।<br>Area फोन            | त्यो समयमा, उसले सवारी चलाईराखेको हुन सक्छ वा Meeting मा हुन सक्छ / उसले अर्को ग्राहकसँग कुरा गरिरहेको पनि हुन सक्छ / कार्यालयमा अन्य काममा व्यस्त रहेको पनि हुन सक्छ तर सामान्यतया सुपरभाइजरले कल ब्याक गर्ने गर्छन । | Quick Response System हुनुपर्छ / Customer Service Section र ग्राहक बीच राम्रो Communication system र कल ब्याक प्रणालीको विकास गरिनुपर्छ ।  |
| नियमित मिटर रिडिङको गुनासो सम्बोधन भएन ।                                    | कर्मचारीहरु विरामी पर्नु / छुट्टीमा गएको वखत वा सम्बन्धित Area को मिटर रिडर सेवा बाट निवृत्त भएको कारण नियमित मिटर रिडिङको काममा अवरोध हुन ।   | मासिक मिटर रिडिङ तालिका लागू गरिनुपर्छ / प्रशिक्षित कर्मचारी र पर्याप्त जनशक्तिको व्यवस्था गर्नुपर्छ / स्मार्ट मिटर उपकरण जडान गर्नुपर्छ ।   |
| मिटर राम्रोसँग पढ्दैनन् ।<br>< प्राविधिक >                                  | ढोका बन्द हुनु / मिटर क्षतिग्रस्त हुनु / कठिन ठाउँमा मिटर राख्नु / अँध्यारो ठाउँमा हुनु / कुकुर छोड्नु ।   | मिटर रिडिङ प्रक्रिया New-Technology र Automation हुनुपर्छ / मिटर उचित ठाउँमा राख्नुपर्छ । मिटरको गुणस्तर सुनिश्चित गर्नुपर्छ ।   |
| ग्राहकहरुको अनुरोधलाई गम्भीरतापूर्वक नलिनु ।                                | सबै ग्राहकहरुलाई समान व्यवहार गरिन्छ / नियमानुसार आएको सबै अनुरोधहरु सधैं गम्भीरतापूर्वक सम्बोधन गरिन्छ ।  | कर्मचारीहरु परिचालन गराउँदा कार्य विवरण अनुसार काममा लगाउनु पर्छ / प्राथमिकताका आधारमा समस्याहरु समाधान गर्नुपर्छ ।  |
| Hateful व्यवहार गर्नु ।   | यो राम्रो बानी होइन, कार्यालयका कर्मचारीहरुले यस्तो प्रकारको व्यवहार गर्दैनन् ।  | राम्रो कार्य संस्कृति / संगठन बानी सुधार / ग्राहक सेवा प्रशिक्षण बारम्बार हुनुपर्छ / काम सुरु गर्नु अघि ध्यान गर्नुपर्छ ।  |
| कर्मचारीहरु समन्वय र जिम्मेवारीपूर्वक व्यवहार गर्दैनन् ।                    | कर्मचारीहरु समन्वय र राम्रो व्यवहार गर्छन् / कुनै अप्रिय प्रकारको व्यवहार कार्यालयका कर्मचारीहरुले गर्दैनन् ।  | प्रेरणा आवश्यक छ र Behaviour Base Training प्रदान गर्नुपर्छ ।  |
| कर्मचारीहरु को प्रतिक्रिया राम्रो भएन ।                                     | सामान्यतया सबै अनुरोध र गुनासोहरुको कर्मचारीले राम्रो र सकेसम्म चाँडो प्रतिक्रिया दिन्छन् ।  | कर्मचारीहरुलाई प्रेरणा आवश्यक छ / Behaviour Base Training प्रदान गर्नुपर्छ / सकारात्मक वातावरण तथा समान कार्यभार प्रदान गर्नुपर्छ ।  |
| गुनासो गरे पश्चात पनि खानेपानीको आपूर्ति भएन ।<br>< प्राविधिक >             | खानेपानीको आपूर्ति समान रूपमा गरिन्छ / आपूर्ति वितरण तालिका अनुसार हुन्छ तर सुख्खा याममा पानीको अभाव तथा मेलम्ची बन्द हुने भएका कारण पानीको वितरणमा फेर-बदल हुन सक्छ ।   | नयाँ-स्रोत थप्ने / खानेपानीको आपूर्ति र नेटवर्किङ प्रणालीमा सुधार गर्नुपर्छ / जलस्रोतको संरक्षण / सेवा प्रणालीमा सुधार तथा चुहावट नियन्त्रण प्रणाली स्थापना गर्नुपर्छ ।  |
| कर्मचारीहरुले पानी उपलब्ध गराउने आश्वासन दिए तर आउदा पानीको बिल मात्र आयो । | सुख्खा मौसम तथा पानीको अभावका कारण वितरण तालिका अनुसार पानी उपलब्ध हुन नसकेको / यस्तो स्थितिमा न्यूनतम बिल जारी गर्ने र यथाशक्दो समानुपातिक पानी वितरण गर्ने ।   | नयाँ स्रोतहरु थप्दै / पानी आपूर्ति र नेटवर्क प्रणाली सुधार गर्दै / पानीको स्रोतहरुको सुरक्षा गर्दै / सेवा प्रणाली सुधार तथा चुहावट नियन्त्रण प्रणाली स्थापना गर्ने / ग्राहकहरुलाई वास्तविक घटना को बारेमा जानकारी गराउने । |