

بررسی گویه‌های رضایتمندی مشتریان جزء شرکت گاز استان اصفهان کلیه شهرستان‌ها

جدول ۵۳: معیارهای مرکزی و پراکندگی مربوط به گویه‌های رضایتمندی مشتریان جزء شرکت گاز استان اصفهان

کلیه شهرستان‌ها (تعداد = ۵۶۳۴)

مؤلفه	ردیف	گویه‌های رضایتمندی مشتریان	میانگین	انحراف معیار
۱- شهرت و تصویر کلی	۱	میزان تأثیر گذاری انرژی گاز در توسعه آبادانی و ارتقای رفاه جامعه و عمل به مسئولیت های اجتماعی را چگونه ارزیابی می کنید؟	۱۸/۴۸	۲/۴۳
	۲	رعایت حقوق مشتریان و حسن همکاری شرکت در ارائه خدمات را چگونه ارزیابی می کنید؟	۱۶/۵۸	۳/۰۱
	۳	میزان پیشرفت شرکت در ارائه خدمات متناسب با شرایط روز و بکارگیری روشهای جدید (مثل خدمات غیر حضوری) را چگونه ارزیابی می کنید؟	۱۵/۳۷	۳/۲۷
	۴	امکان دسترسی آسان به ادارات شرکت گاز را چگونه ارزیابی می کنید؟	۱۵/۳۲	۳/۴۷
	۵	میزان پاسخگویی شرکت گاز در ارائه خدمات به مشتریان را چگونه ارزیابی می کنید؟	۱۵/۵۷	۳/۱۴
	۶	ارزیابی کلی شما از کیفیت خدمات ارائه شده توسط شرکت گاز به چه میزان است؟	۱۵/۹۳	۲/۷۴
۲- ارزش محصولات و خدمات	۱	تلاش این شرکت در جهت تداوم و استمرار گازرسانی در فصول مختلف (بخصوص در فصول سرد) را چگونه ارزیابی می کنید؟	۱۷/۲۰	۲/۷۰
	۲	عملکرد مناسب ادوات گازرسانی (کنتور و رگولاتور) را چگونه ارزیابی می کنید؟	۱۵/۳۱	۳/۰۲
	۳	تا چه میزان اطلاعات مربوط به ارائه خدمات شرکت برای مشتریان از طریق وب سایت یا مراجعه حضوری واضح و شفاف است؟	۱۴/۱۰	۳/۸۹
	۴	میزان رعایت اصول ایمنی و توجه به مسائل زیست محیطی توسط شرکت گاز در زمان اجرای کارهایی مانند گاز رسانی، حفر کانال در معابر و ... را چگونه ارزیابی می کنید؟	۱۵/۴۵	۳/۳۱
۳- فروش و تحویل محصولات و خدمات	۱	ارزیابی شما از حضور به موقع و مناسب مأموران امداد پس از تماس با تلفن امداد ۱۹۴ ، چگونه است؟	۱۵/۸۲	۲/۹۹
	۲	اطمینان شما از عملکرد و رفتار مناسب مأموران امداد هنگام حضور در محل حادثه و نیز در مواقع بحرانی، به چه میزان است؟	۱۵/۷۲	۲/۷۲
	۳	در صورتیکه تا کنون خرابی کنتور و رگولاتور داشته اید، نحوه اقدام به رفع آن از طرف شرکت گاز را چگونه ارزیابی می کنید؟	۱۵/۰۹	۳/۳۱
	۴	رفتار و دقت مأمور کنتورخوان در هنگام قرائت کنتور و توزیع قبوض را چگونه ارزیابی می کنید؟	۱۶/۴۹	۲/۸۵
	۵	ارزیابی شما در باره توزیع به موقع و مناسب قبوض گاز از نظر مهلت پرداخت چگونه است؟	۱۵/۳۱	۳/۴۰
	۶	ارزیابی شما نسبت به شفافیت و صحت اطلاعات مصرف مندرج در قبض گاز چگونه است؟	۱۴/۱۵	۳/۷۵
	۷	احساس مسئولیت، پیگیری و رعایت احترام از سوی کارکنان و مأموران شرکت گاز جهت رفع مشکلی که طرح نموده اید را چگونه ارزیابی می کنید؟	۱۵/۱۸	۳/۰۴
	۸	عملکرد شرکت در زمینه رسیدگی و پیگیری شکایات خود را چگونه ارزیابی می کنید؟	۱۳/۹۵	۳/۷۷
	۹	تا چه میزان از نگهداری پرونده ها، اطلاعات و سوابق مصرف گاز مشتریان، در شرکت گاز اطمینان دارید؟	۱۴/۵۷	۳/۷۳

ادامه جدول ۵۳:

مؤلفه	ردیف	گویه های رضایتمندی مشتریان	میانگین	انحراف معیار
۴- خدمات و پشتیبانی و روابط با مشتریان	۱	آشنایی با تلفن امداد گاز ۱۹۴ و نیز سهولت برقراری ارتباط با آن برای شما به چه میزان است؟	۱۵/۲۴	۳/۲۲
	۲	نحوه برقراری ارتباط از طرف شرکت گاز با مشتریان (اطلاع رسانی برنامه ها و عملکرد) را چگونه ارزیابی می کنید؟	۱۴/۵۹	۳/۳۰
	۳	امکان برقراری ارتباط با شرکت از طریق کانالهای ارتباطی (تلفن گویا، سایت، SMS، CRM و ...) را چگونه ارزیابی می کنید؟	۱۴/۸۱	۳/۴۷
	۴	نحوه اطلاع رسانی در مواقع ضروری جهت قطع یا وصل گاز در محل سکونت خود را چگونه ارزیابی می کنید؟	۱۵/۶۱	۳/۲۳
	۵	میزان رضایتمندی شما از برنامه های اطلاع رسانی ایمنی و صرفه جویی شرکت گاز (برنامه های تلویزیون، جراید، توزیع اقلام و بروشورهای آموزشی) به چه میزان است؟	۱۴/۹۵	۳/۷۷
۵- تعهد و وفاداری مشتری	۱	تا چه میزان خود را نسبت به پرداخت به موقع قبوض گاز بها ملزم می دانید؟	۱۶/۶۳	۳/۵۵
	۲	تا چه میزان در صورت مشاهده سوء استفاده از مصرف گاز طبیعی توسط دیگر مشتریان، بر خود لازم می دانید مراتب را به شرکت گاز اطلاع دهید؟	۱۴/۱۱	۶/۱۲
	۳	تا چه میزان استفاده از انرژی گاز طبیعی را نسبت به سایر انرژی ها (برق، نفت، سوخت های مایع فسیلی و ...) ترجیح می دهید؟	۱۷/۴۸	۲/۹۹
	۴	تا چه میزان تمایل به ارائه پیشنهاد در خصوص رفع نواقص موجود یا بهبود عملکرد شرکت دارید؟	۱۲/۲۲	۵/۳۱
رضایت کلی		در مجموع عملکرد شرکت در زمینه گازرسانی و ارائه خدمات به مشتریان و تأمین رضایتمندی آنان در مقایسه با دیگر سازمان های خدماتی را چگونه ارزیابی می کنید؟	۱۵/۳۲	۳/۰۵

۲-۱- بررسی مولفه‌های رضایتمندی مشترکین جزء شرکت گاز استان اصفهان کلیه شهرستان-ها

جدول ۵۴: معیارهای مرکزی و پراکندگی مربوط به مؤلفه‌های رضایتمندی مشترکین جزء شرکت گاز استان اصفهان کلیه شهرستان‌ها (تعداد = ۵۶۳۴)

انحراف معیار	میانگین	مولفه های رضایتمندی مشترکین جزء (کلیه شهرستان‌ها)
۱/۹۶	۱۶/۲۰	شهرت و تصویر کلی
۲/۱۹	۱۵/۶۷	ارزش محصولات و خدمات
۲/۰۳	۱۵/۱۴	فروش و تحویل محصولات و خدمات
۲/۳۵	۱۴/۹۶	خدمات و پشتیبانی و روابط با مشتریان
۲/۸۹	۱۵/۳۱	تعهد و وفاداری مشتری
۱/۵۸	۱۵/۴۳	کل رضایتمندی

بررسی گویه‌های رضایتمندی مشتریان عمده شرکت گاز استان اصفهان کلیه شهرستان‌ها

جدول ۵۳: معیارهای مرکزی و پراکندگی مربوط به گویه‌های رضایتمندی مشتریان عمده شرکت گاز استان اصفهان

کلیه شهرستان‌ها (تعداد = ۴۱۱)

مؤلفه	ردیف	گویه‌های رضایتمندی مشتریان	میانگین	انحراف معیار
۱- شهرت و تصویر کلی	۱	میزان تأثیر گذاری انرژی گاز در توسعه آبادانی و ارتقای رفاه جامعه و عمل به مسئولیت های اجتماعی را چگونه ارزیابی می کنید؟	۱۸/۲۸	۲/۴۱
	۲	رعایت حقوق مشتریان و حسن همکاری شرکت در ارائه خدمات را چگونه ارزیابی می کنید؟	۱۷/۴۱	۲/۶۹
	۳	میزان پیشرفت شرکت در ارائه خدمات متناسب با شرایط روز و بکارگیری روشهای جدید (مثل خدمات غیر حضوری) را چگونه ارزیابی می کنید؟	۱۶/۴۹	۳/۰۸
	۴	امکان دسترسی آسان به ادارات شرکت گاز را چگونه ارزیابی می کنید؟	۱۶/۷۲	۲/۸۹
	۵	میزان پاسخگویی شرکت گاز در ارائه خدمات به مشتریان را چگونه ارزیابی می کنید؟	۱۷/۲۲	۲/۸۳
	۶	ارزیابی کلی شما از کیفیت خدمات ارائه شده توسط شرکت گاز به چه میزان است؟	۱۶/۸۵	۲/۶۳
۲- ارزش محصولات و خدمات	۱	فشار گاز تحویلی بر اساس قرارداد و نیاز مشترک را تا چه حد مناسب ارزیابی می کنید؟	۱۷/۳۱	۲/۶۰
	۲	عملکرد مناسب ادوات و تأسیسات گازرسانی (کتور، رگولاتور و ایستگاه) را چگونه ارزیابی می کنید؟	۱۶/۷۱	۲/۷۹
	۳	تا چه میزان اطلاعات مربوط به ارائه خدمات شرکت برای مشتریان از طریق وب سایت یا مراجعه حضوری واضح و شفاف است؟	۱۵/۲۶	۳/۴۷
	۴	میزان رعایت اصول ایمنی و توجه به مسائل زیست محیطی توسط شرکت گاز در زمان اجرای کارهایی مانند گاز رسانی، حفر کانال در معابر و ... را چگونه ارزیابی می کنید؟	۱۶/۳۳	۳/۰۵
۳- فروش و تحویل محصولات و خدمات	۱	ارزیابی شما از حضور به موقع و مناسب مأموران امداد پس از تماس با تلفن امداد ۱۹۴، چگونه است؟	۱۷/۳۸	۲/۸۳
	۲	اطمینان شما از عملکرد و رفتار مناسب مأموران امداد هنگام حضور در محل حادثه و نیز در مواقع بحرانی، به چه میزان است؟	۱۷/۲۸	۲/۷۱
	۳	در صورتیکه تا کنون خرابی کتور و رگولاتور داشته اید، نحوه اقدام به رفع آن از طرف شرکت گاز را چگونه ارزیابی می کنید؟	۱۷/۰۵	۲/۶۳
	۴	رفتار و دقت مأمور کتورخوان در هنگام قرائت کتور و توزیع قبوض را چگونه ارزیابی می کنید؟	۱۷/۶۲	۲/۷۱
	۵	ارزیابی شما در باره توزیع به موقع و مناسب قبوض گاز از نظر مهلت پرداخت چگونه است؟	۱۶/۲۶	۳/۷۰
	۶	ارزیابی شما نسبت به شفافیت و صحت اطلاعات مصرف مندرج در قبض گاز چگونه است؟	۱۵/۹۸	۳/۳۳
	۷	احساس مسئولیت، پیگیری و رعایت احترام از سوی کارکنان و مأموران شرکت گاز جهت رفع مشکلی که طرح نموده اید را چگونه ارزیابی می کنید؟	۱۶/۹۶	۳/۰۲
	۸	عملکرد شرکت در زمینه رسیدگی و پیگیری شکایات خود را چگونه ارزیابی می کنید؟	۱۶/۲۶	۳/۰۳
	۹	تا چه میزان از نگهداری پرونده ها، اطلاعات و سوابق مصرف گاز مشتریان، در شرکت گاز اطمینان دارید؟	۱۶/۲۳	۳/۸۷

ادامه جدول ۵۳:

مؤلفه	ردیف	گویه های رضایتمندی مشترکین	میانگین	انحراف معیار
۴- خدمات و پشتیبانی و روابط با مشتریان	۱	آشنایی با تلفن امداد گاز ۱۹۴ و نیز سهولت برقراری ارتباط با آن برای شما به چه میزان است؟	۱۶/۸۶	۲/۹۷
	۲	نحوه برقراری ارتباط از طرف شرکت گاز با مشترکین (اطلاع رسانی برنامه ها و عملکرد) را چگونه ارزیابی می کنید؟	۱۶/۱۹	۲/۸۳
	۳	امکان برقراری ارتباط با شرکت از طریق کانالهای ارتباطی (تلفن گویا، سایت، SMS، CRM و ...) را چگونه ارزیابی می کنید؟	۱۵/۱۰	۳/۳۵
	۴	نحوه اطلاع رسانی در مواقع ضروری جهت قطع یا وصل گاز در محل سکونت خود را چگونه ارزیابی می کنید؟	۱۶/۴۳	۲/۹۸
	۵	میزان رضایتمندی شما از برنامه های اطلاع رسانی ایمنی و صرفه جویی شرکت گاز (برنامه های تلویزیون، جراید، توزیع اقلام و بروشورهای آموزشی) به چه میزان است؟	۱۵/۸۸	۳/۴۲
۵- تعهد و وفاداری مشتری	۱	تا چه میزان خود را نسبت به پرداخت به موقع قبوض گاز بها ملزم می دانید؟	۱۷/۱۴	۲/۹۲
	۲	تا چه میزان در صورت مشاهده سوء استفاده از مصرف گاز طبیعی توسط دیگر مشترکین، بر خود لازم می دانید مراتب را به شرکت گاز اطلاع دهید؟	۱۶/۶۳	۳/۳۷
	۳	تا چه میزان استفاده از انرژی گاز طبیعی را نسبت به سایر انرژی ها (برق، نفت، سوخت های مایع فسیلی و ...) ترجیح می دهید؟	۱۷/۵۶	۳/۰۷
	۴	تا چه میزان تمایل به ارائه پیشنهاد در خصوص رفع نواقص موجود یا بهبود عملکرد شرکت دارید؟	۱۵/۶۸	۳/۸۳
رضایت کلی		در مجموع عملکرد شرکت در زمینه گازرسانی و ارائه خدمات به مشترکین و تأمین رضایتمندی آنان در مقایسه با دیگر سازمان های خدماتی را چگونه ارزیابی می کنید؟	۱۷/۰۴	۲/۷۳

۱-۲- بررسی مولفه های رضایتمندی مشتریان عمده شرکت گاز استان اصفهان کلیه شهرستانها

جدول ۵۴: معیارهای مرکزی و پراکندگی مربوط به مؤلفه های رضایتمندی مشتریان عمده شرکت گاز استان اصفهان کلیه شهرستانها (تعداد = ۴۱۱)

انحراف معیار	میانگین	مولفه های رضایتمندی مشتریان عمده (کلیه شهرستانها)
۱/۹۱	۱۷/۱۵	شهرت و تصویر کلی
۲/۱۸	۱۶/۳۸	ارزش محصولات و خدمات
۲/۱۵	۱۶/۶۸	فروش و تحویل محصولات و خدمات
۲/۲۱	۱۶/۰۳	خدمات و پشتیبانی و روابط با مشتریان
۲/۴۵	۱۶/۷۱	تعهد و وفاداری مشتری
۱/۷۳	۱۶/۶۷	کل رضایتمندی