

بسمه تعالی



شرکت توزیع نیروی برق

استان تهران

عنوان

«گزارش تحلیلی از نظرسنجی خدمات

شرکت توزیع نیروی برق استان تهران»

دفتر روابط عمومی

مهرماه ۱۳۹۹

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

فهرست

- فصل اول: یافته‌های تحقیق ۴
- ۱-۱. روش ثبت درخواست ۵
- ۱-۲. اطلاع رسانی و راهنمایی شفاف و دقیق خدمات ۶
- ۱-۳. پیگیری درخواست ۷
- ۱-۴. پاسخ قانع کننده به پیگیری تلفنی مشترکین ۸
- ۱-۵. نحوه برخورد یا پاسخگویی کارکنان ۹
- ۱-۶. میانگین نحوه برخورد یا پاسخگویی کارکنان به تفکیک مناطق ۱۰
- ۷-۱. دلایل عدم رضایت از نحوه برخورد یا پاسخگویی کارکنان ۱۱
- ۸-۱. ارزیابی خدمات درمورد مقرر ۱۲
- ۱-۹. تعداد دفعات مراجعه از شرکت برق جهت انجام درخواست مشترک ۱۳
- ۱-۱۰. تعداد نفرهای مراجعه از شرکت برق جهت انجام درخواست مشترک ۱۴
- ۱-۱۱. دادن هزینه به غیر از هزینه نصب کنتور ۱۵
- ۱-۱۲. میزان رضایت از خدمات ۱۶
- ۱-۱۳. میزان رضایت از خدمات ۱۷
- ۱۴-۱. پیشنهادها جهت بهبود عملکرد شرکت برق ۱۸
- فصل دوم: نتیجه گیری ۱۹
- ۲-۱. بحث و نتیجه گیری ۲۰
- ۲-۲. پیشنهادها ۲۱

فهرست جداول و نمودارها

- جدول ۱-۱. توزیع پاسخگویان بر حسب روش ثبت درخواست ۶
- نمودار ۱-۱. توزیع پاسخگویان بر حسب ثبت درخواست ۶
- جدول ۲-۱. توزیع پاسخگویان بر حسب اطلاع رسانی و راهنمایی شفاف و دقیق ۷
- نمودار ۲-۱. توزیع پاسخگویان بر حسب اطلاع رسانی و راهنمایی شفاف و دقیق ۷
- جدول ۳-۱. توزیع پاسخگویان بر حسب پیگیری درخواست ۸
- نمودار ۳-۱. توزیع پاسخگویان بر حسب وضعیت پیگیری درخواست ۸
- جدول ۴-۱. توزیع پاسخگویان بر حسب پاسخ قانع کننده به پیگیری تلفنی ۹
- نمودار ۴-۱. توزیع پاسخگویان بر حسب پاسخ قانع کننده به پیگیری تلفنی ۹
- جدول ۵-۱. توزیع پاسخگویان بر حسب نحوه برخورد یا پاسخگویی کارکنان ۱۰
- نمودار ۵-۱. توزیع پاسخگویان بر حسب نحوه برخورد یا پاسخگویی کارکنان ۱۰
- جدول ۶-۱. توزیع پاسخگویان بر حسب برخورد یا پاسخگویی به تفکیک مناطق ۱۱
- جدول ۷-۱. توزیع پاسخگویان بر حسب دلیل عدم رضایت ۱۲
- نمودار ۶-۱. توزیع پاسخگویان بر حسب دلیل عدم رضایت ۱۲
- جدول ۸-۱. توزیع پاسخگویان بر حسب آرایه خدمات درمومعد مقرر ۱۳
- جدول ۷-۱. توزیع پاسخگویان بر حسب آرایه خدمات درمومعد مقرر ۱۳
- جدول ۹-۱. توزیع پاسخگویان بر حسب تعداد دفعات مراجعه از شرکت برق ۱۴
- جدول ۸-۱. توزیع پاسخگویان بر حسب تعداد دفعات مراجعه از شرکت برق ۱۴
- جدول ۱۰-۱. توزیع پاسخگویان بر حسب تعداد نفرهای مراجعه از شرکت نمودار ۱۵
- نمودار ۹-۱. توزیع پاسخگویان بر حسب تعداد نفرهای مراجعه از شرکت ۱۵
- جدول ۱۱-۱. توزیع پاسخگویان بر حسب دادن هزینه به غیر هزینه نصب کنتور ۱۶
- نمودار ۱۰-۱. توزیع پاسخگویان بر حسب دادن هزینه به غیر هزینه نصب کنتور ۱۶
- جدول ۱۲-۱. توزیع پاسخگویان بر حسب میزان رضایت از خدمات ۱۷
- نمودار ۱۱-۱. توزیع پاسخگویان بر حسب میزان رضایت از خدمات ۱۷
- جدول ۱۳-۱. توزیع پاسخگویان بر حسب میزان رضایت از خدمات به تفکیک ۱۸
- جدول ۱۴-۱. پیشنهادها جهت بهبود عملکرد شرکت برق ۱۸

فصل اول

یافته‌های تحقیق

مقدمه

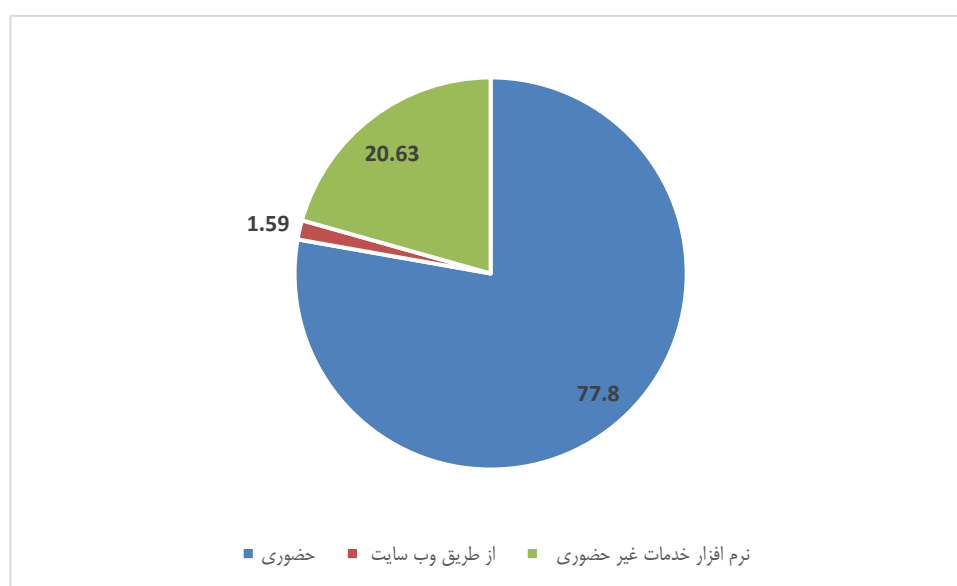
یافته‌ها برونداد و فرایند تحقیق هستند و موجودیت تحقیق را اثبات می‌کنند. یافته‌های هر پژوهشی شامل یک‌سری توضیحات درباره وضعیت موجود است. بر این اساس، در این فصل شاخص‌های تحقیق مورد توصیف قرار گرفته است.

۱-۱. روش ثبت درخواست

یافته‌های تحقیق حاکی از آن است که بیش‌تر مشترکین (۷۷.۸ درصد) به صورت حضوری درخواست خود را ثبت نموده‌اند. همچنین ۱۳.۰ درصد از طریق نرم افزار خدمات غیر حضوری و ۱.۶ درصد از طریق وب سایت ثبت درخواست نموده‌اند.

جدول ۱-۱. توزیع پاسخگویان بر حسب روش ثبت درخواست

ردیف	روش ثبت درخواست	فراوانی	درصد	درصد معتبر
۱	حضوری	۴۹	۷۷.۸	۷۷.۸
۲	از طریق وب سایت	۱	۱.۵۹	۱.۵۹
۳	نرم افزار خدمات غیر حضوری	۱۳	۲۰.۶۳	۲۰.۶۳
	جمع	۶۳	۱۰۰.۰	۱۰۰.۰
	شاخص آماری		مد:	



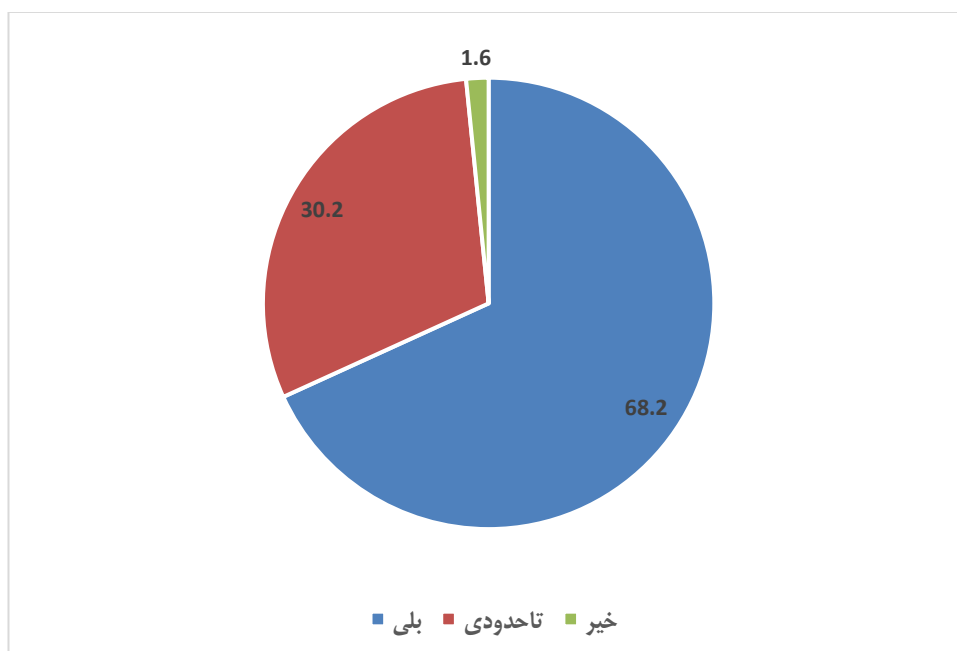
نمودار ۱-۱. توزیع پاسخگویان بر حسب ثبت درخواست

۲-۱. اطلاع رسانی و راهنمایی شفاف و دقیق خدمات

نتایج حاصل از یافته‌های تحقیق نشان می‌دهد ۶۸.۳ درصد مشترکین معتقدند اطلاع رسانی و راهنمایی پرسنل شرکت در خصوص خدمات شرکت برق شفاف و دقیق است و درمقابل فقط ۱.۶ درصد اعتقادی به این موضوع ندارند و ۳۰.۲ درصد نیز معتقدند این اطلاع رسانی و راهنمایی تاحدی شفاف و دقیق است.

جدول ۲-۱. توزیع پاسخگویان بر حسب اطلاع رسانی و راهنمایی شفاف و دقیق خدمات

ردیف	اطلاع رسانی و راهنمایی شفاف و دقیق خدمات	فراوانی	درصد	درصد معتبر
۱	بلی	۴۳	۶۸.۳	۶۸.۳
۲	تاحدودی	۱۹	۳۰.۲	۳۰.۲
۳	خیر	۱	۱.۶	۱.۶
	جمع		۱۰۰	۱۰۰



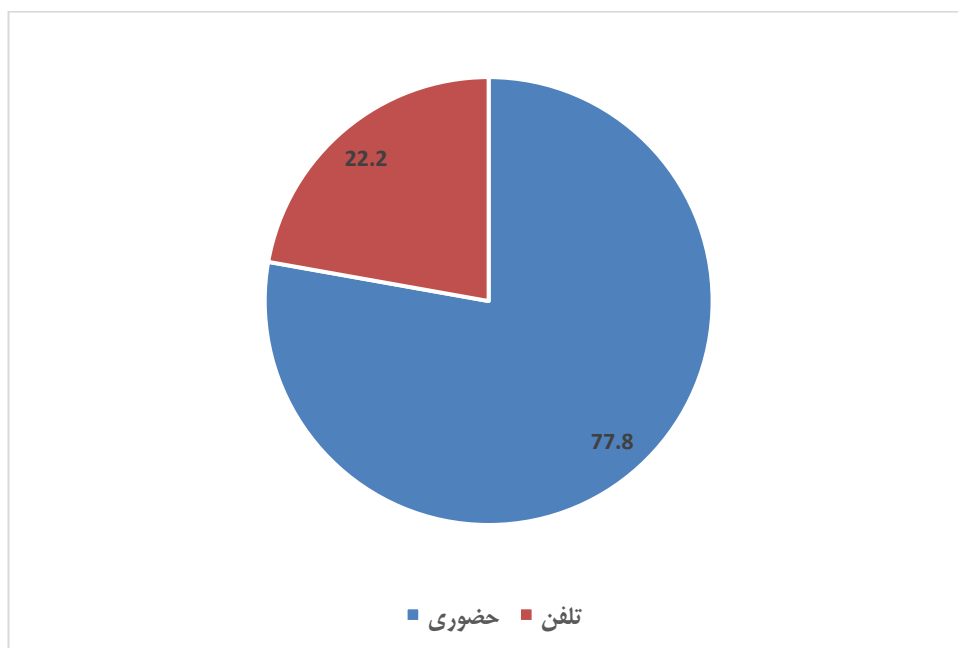
نمودار ۲-۱. توزیع پاسخگویان بر حسب اطلاع رسانی و راهنمایی شفاف و دقیق خدمات

۳-۱. پیگیری درخواست

براساس یافته‌های جدول زیر، ۷۷.۸ درصد پاسخگویان درخواست خود را به صورت حضوری و ۲۲.۲ درصد به صورت تلفنی پیگیری کرده‌اند.

جدول ۳-۱. توزیع پاسخگویان بر حسب پیگیری درخواست

ردیف	پیگیری درخواست	فراوانی	درصد	درصد معتبر
۱	حضوری	۴۹	۷۷.۸	۷۷.۸
۲	تلفن	۱۴	۲۲.۲	۲۲.۲
	جمع	۶۳	۱۰۰	۱۰۰



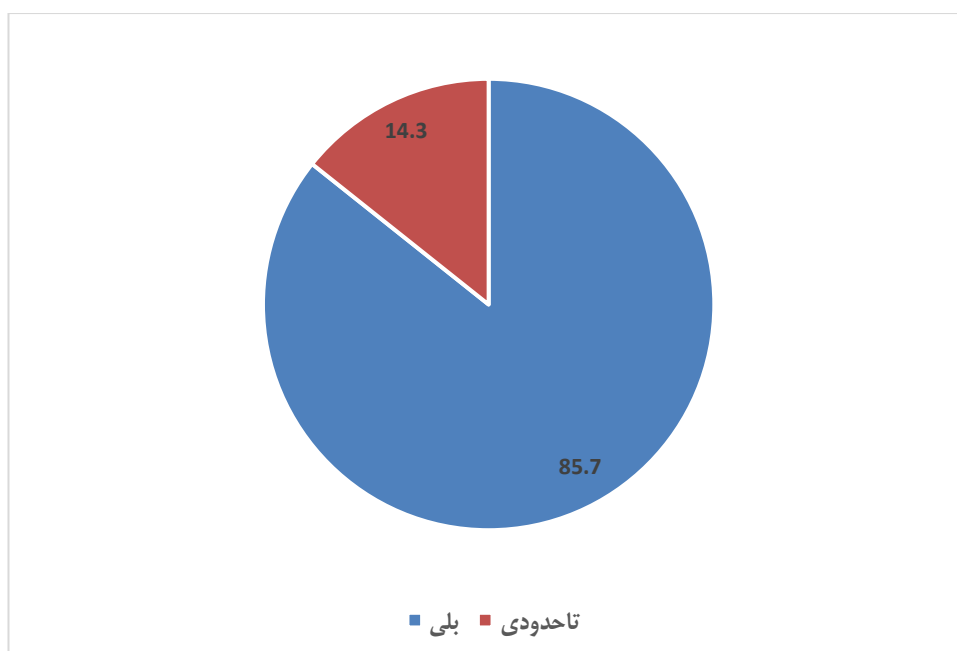
نمودار ۳-۱. توزیع پاسخگویان بر حسب وضعیت پیگیری درخواست

۴-۱. پاسخ قانع کننده به پیگیری تلفنی مشترکین

یافته‌های جدول زیر نشان می‌دهد، ۸۵.۷ درصد مشترکین معتقدند بعد از پیگیری تلفنی پاسخ قانع کننده‌ای دریافت کرده‌اند و ۱۴.۳ درصد نیز معتقد بودند این پاسخ تا حدی قانع کننده است.

جدول ۴-۱. توزیع پاسخگویان بر حسب پاسخ قانع کننده به پیگیری تلفنی مشترکین

ردیف	پاسخ قانع کننده به پیگیری تلفنی مشترکین	فراوانی	درصد	درصد معتبر
۱	بلی	۱۲	۸۵.۷	۸۵.۷
۲	تاحدودی	۲	۱۴.۳	۱۴.۳
۳	خیر	۰	۰.۰	۰.۰
	جمع	۱۴	۱۰۰	۱۰۰



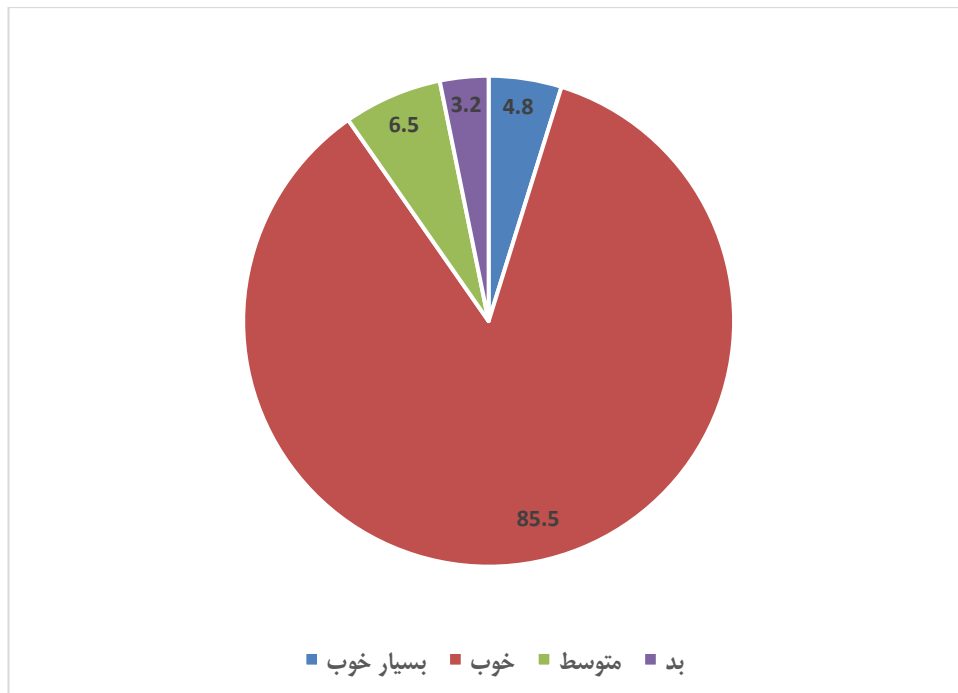
نمودار ۴-۱. توزیع پاسخگویان بر حسب پاسخ قانع کننده به پیگیری تلفنی مشترکین

۵-۱. نحوه برخورد یا پاسخگویی کارکنان

یافته‌ها نشان می‌دهد که ۸۵.۵ درصد مشترکین معتقدند نحوه برخورد یا پاسخگویی کارکنان خوب بوده است و در مقابل فقط ۳.۲ درصد آن را بد ارزیابی کرده‌اند. همچنین ۴.۸ درصد نحوه برخورد یا پاسخگویی را بسیار خوب و ۶.۵ درصد نیز این وضعیت را در حد متوسط ارزیابی نمودند.

جدول ۵-۱. توزیع پاسخگویان بر حسب نحوه برخورد یا پاسخگویی کارکنان

ردیف	نحوه برخورد یا پاسخگویی کارکنان	فراوانی	درصد	درصد معتبر
۱	بسیار خوب	۳	۴.۸	۴.۸
۲	خوب	۵۳	۸۴.۱	۸۵.۵
۲	متوسط	۴	۶.۳	۶.۵
۴	بد	۲	۳.۲	۳.۲
	بی‌پاسخ	۱	۱.۶	-
	جمع	۶۲	۱۰۰	۱۰۰



نمودار ۵-۱. توزیع پاسخگویان بر حسب نحوه برخورد یا پاسخگویی کارکنان

۶-۱. میانگین نحوه برخورد یا پاسخگویی کارکنان به تفکیک مناطق^۱

یافته‌های تحقیق حاکی از آن است که از نظر مشترکین بهترین برخورد یا پاسخگویی کارکنان به ترتیب مربوطه به مناطق اسلامشهر (میانگین ۱.۳۳)، منطقه رودهن (میانگین ۱.۶۷) است و بدترین برخورد یا پاسخگویی کارکنان به ترتیب مربوط به مناطق رباط کریم (میانگین ۲.۶۷) و منطقه شهرقدس (میانگین ۲.۶۷) و منطقه شهرری (میانگین ۲.۶۷) است.

جدول ۶-۱. توزیع پاسخگویان بر حسب نحوه برخورد یا پاسخگویی کارکنان به تفکیک مناطق

ردیف	منطقه	میانگین	انحراف معیار
۱	شهرری (۱۰)	۲.۶۷	۰.۵۸
۲	اسلامشهر (۴۱)	۱.۳۳	۰.۵۸
۳	رودهن (۴۲)	۱.۶۷	۰.۵۸
۴	ورامین (۴۳)	۲.۰	۰.۰
۵	چهاردانگه (۴۴)	۲.۰	۰.۰
۶	بوستان (۴۶)	۲.۳۳	۰.۵۸
۷	رباط کریم (۴۷)	۲.۶۷	۱.۱۵
۸	گلستان (۴۸)	۲.۰	۰.۰
۹	پاکدشت (۴۹)	۲.۰	۰.۰
۱۰	قرچک (۵۰)	۲.۰	۰.۰
۱۱	پیشوا (۵۱)	۲.۰	۰.۰
۱۲	لواسان (۵۲)	۲.۰	۰.۰
۱۳	فیروزکوه (۵۴)	۲.۰	۰.۰
۱۴	دماوند (۵۵)	۲.۰	۰.۰
۱۵	کهریزک (۵۶)	۲.۰	۰.۰
۱۶	پردیس (۵۸)	۲.۰	۰.۰
۱۷	خاوران (۵۹)	۲.۳۳	۰.۵۷
۱۸	شهریار (۶۴)	۲.۰	۰.۰
۱۹	اندیشه (۶۵)	۲.۰	۰.۰
۲۰	ملارد (۷۰)	۲.۰	۰.۰
۲۱	شهرقدس (۷۷)	۲.۶۷	۱.۱۵
	کل	۲.۰۸	۰.۴۸

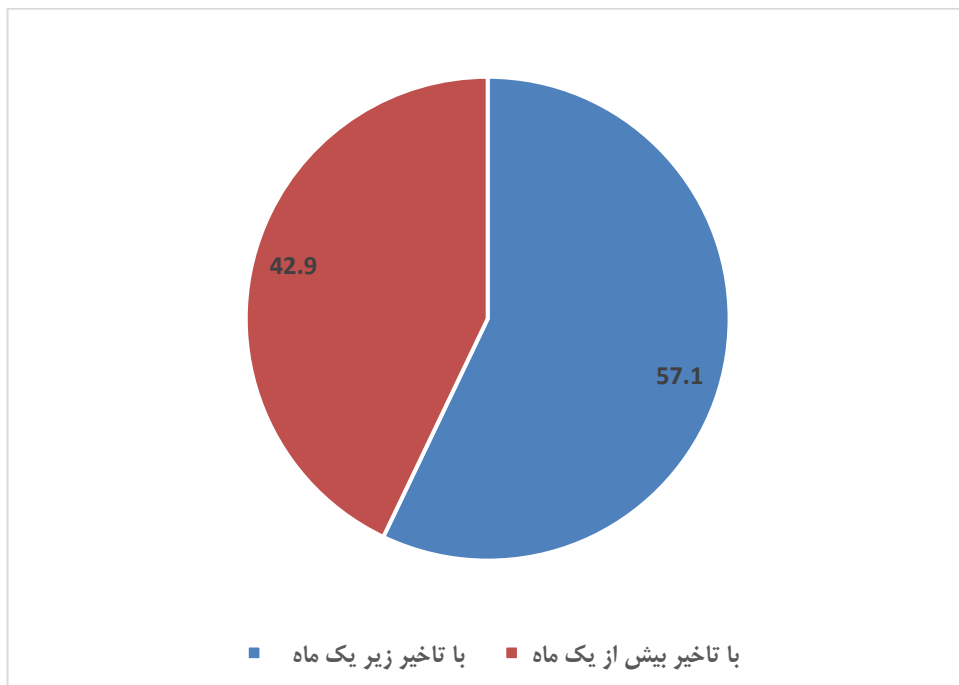
^۱ با توجه به این که به گزینه بسیار خوب امتیاز (۱) و به گزینه بد امتیاز (۴) داده شده است از این رو میانگین کمتر به معنی برخورد مناسب‌تر و مطلوب‌تر است.

۷-۱. آرایه خدمات در موعد مقرر

بر اساس یافته‌های جدول زیر می‌توان گفت ۵۷.۱ درصد مشترکین معتقدند خدمات شرکت برق با تاخیر زیر یک ماه و ۴۲.۹ درصد معتقدند با تاخیر بیش از یک ماه انجام شده است.

جدول ۱-۸. توزیع پاسخگویان بر حسب آرایه خدمات در موعد مقرر

ردیف	آرایه خدمات در موعد مقرر	فراوانی	درصد	درصد معتبر
۱	بلی	۰	۰.۰	۰.۰
۲	با تاخیر زیر یک ماه	۳۶	۵۷.۱	۵۷.۱
۲	با تاخیر بیش از یک ماه	۲۷	۴۲.۹	۴۲.۹
۴	خیر	۰	۰.۰	۰.۰
	جمع	۶۳	۱۰۰	۱۰۰



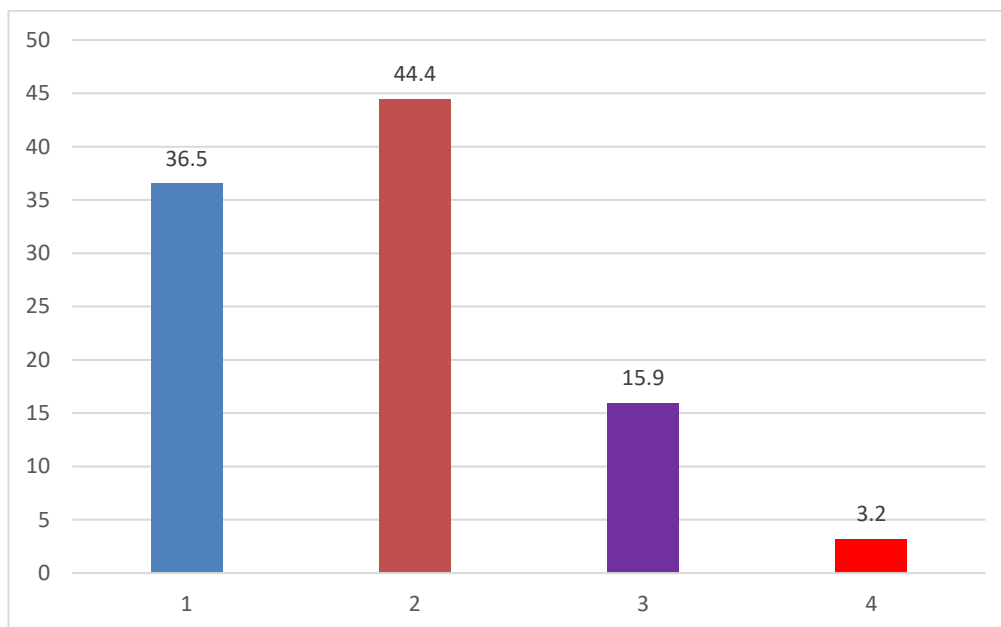
جدول ۱-۷. توزیع پاسخگویان بر حسب آرایه خدمات در موعد مقرر

۸-۱. تعداد دفعات مراجعه از منطقه برق جهت انجام درخواست مشترک

یافته‌های جدول زیر نشان می‌دهند که ۳۶.۵ درصد مشترکین معتقدند پرسنل شرکت جهت پیگیری درخواست مشترک یک بار، ۴۴.۴ درصد معتقدند دو بار، ۱۵.۹ درصد معتقدند سه بار و ۳.۲ درصد معتقدند ۴ بار به مشترک مورد نظر مراجعه شده است.

جدول ۱-۹. توزیع پاسخگویان بر حسب تعداد دفعات مراجعه از شرکت برق جهت انجام درخواست

ردیف	تعداد دفعات مراجعه از شرکت برق جهت انجام درخواست	فراوانی	درصد	درصد معتبر
۱	۱	۲۳	۳۶.۵	۳۶.۵
۲	۲	۲۸	۴۴.۴	۴۴.۴
۳	۳	۱۰	۱۵.۹	۱۵.۹
۴	۴	۲	۳.۲	۳.۲
	جمع	۶۳	۱۰۰	۱۰۰



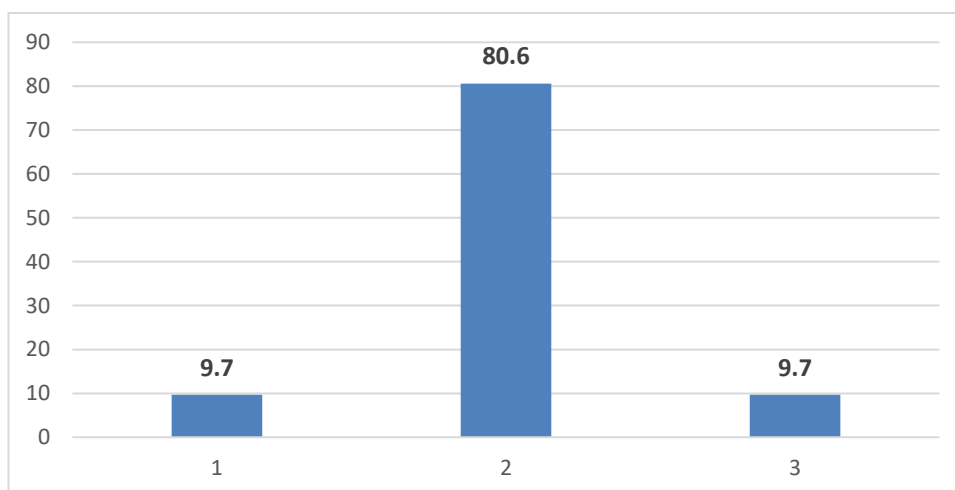
جدول ۱-۸. توزیع پاسخگویان بر حسب تعداد دفعات مراجعه از شرکت برق جهت انجام درخواست

۹-۱. تعداد نفرهای مراجعه از منطقه برق جهت انجام درخواست مشترک

یافته‌های جدول زیر نشان می‌دهند که ۹.۷ درصد مشترکین معتقدند یک نفر از سوی شرکت برق جهت پیگیری درخواست‌شان مراجعه کرده است. ۸۰.۶ درصد معتقدند دو نفر، و ۹.۷ درصد معتقدند سه نفر از سوی شرکت برق جهت پیگیری مراجعه کرده‌اند.

جدول ۱-۱۰. توزیع پاسخگویان بر حسب تعداد نفرهای مراجعه از شرکت برق جهت انجام درخواست

ردیف	تعداد نفرهای مراجعه از شرکت برق جهت انجام درخواست	فراوانی	درصد	درصد معتبر
۱	۱	۶	۹.۵	۹.۷
۲	۲	۵۰	۷۹.۴	۸۰.۶
۳	۳	۶	۹.۵	۹.۷
۴	بی پاسخ	۱	۱.۶	-
	جمع	۶۳	۱۰۰	۱۰۰



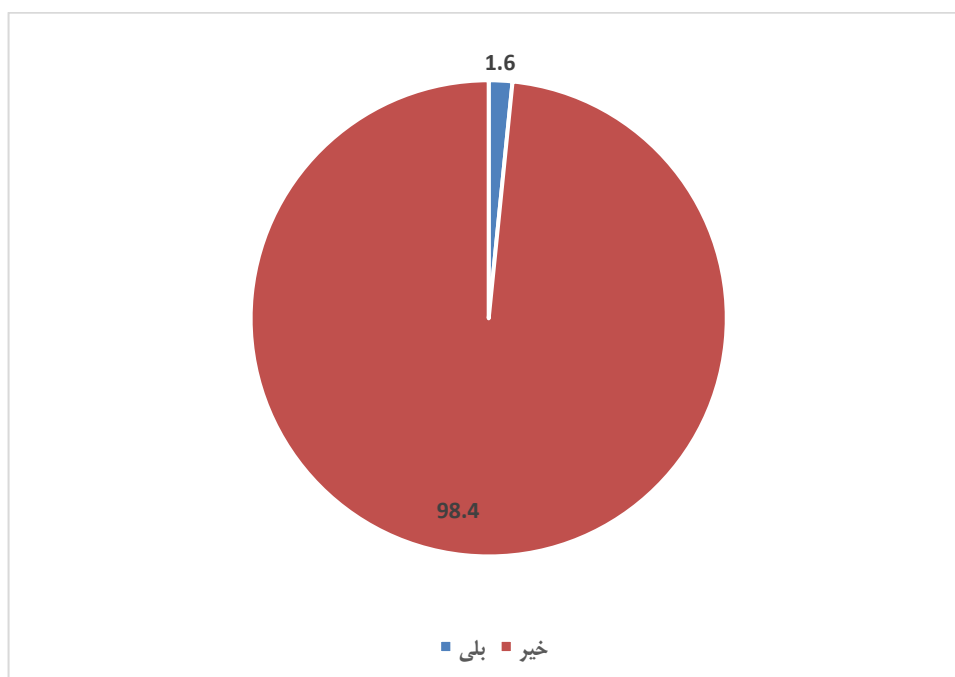
نمودار ۱-۹. توزیع پاسخگویان بر حسب تعداد نفرهای مراجعه از شرکت برق جهت انجام درخواست

۱-۱۰. دادن هزینه به غیر از هزینه مصوب

یافته‌ها حاکی از آن است اکثریت مشترکین (۹۸.۴ درصد) معتقدند هزینه به غیر از هزینه مصوب در وجه شرکت برق نداده‌اند و در مقابل فقط ۱.۶ درصد بیان کردند که هزینه‌ای علاوه بر هزینه مصوب به کارکنان شرکت هنگام نصب کنتور داده‌اند.

جدول ۱-۱۱. توزیع پاسخگویان بر حسب دادن هزینه به غیر هزینه نصب کنتور

ردیف	دادن هزینه به غیر هزینه نصب کنتور	فراوانی	درصد	درصد معتبر
۱	بلی	۱	۱.۶	۱.۶
۲	خیر	۶۲	۹۸.۴	۹۸.۴
	جمع	۶۳	۱۰۰	۱۰۰



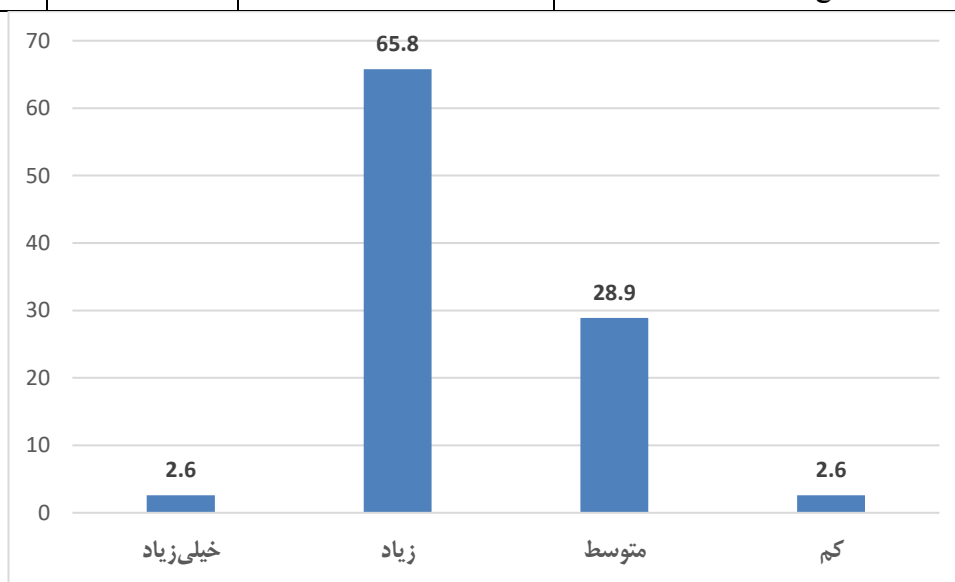
نمودار ۱-۱۰. توزیع پاسخگویان بر حسب دادن هزینه به غیر هزینه نصب کنتور

۱۱-۱. میزان رضایت از خدمات

یافته‌های جدول زیر نشان می‌دهند که ۲.۶ درصد به میزان خیلی زیاد، ۶۵.۸ درصد به میزان زیاد، ۲۸.۹ درصد در حد متوسط و ۲.۶ درصد در حد کمی از خدمات شرکت برق رضایت دارند.

جدول ۱-۱۲. توزیع پاسخگویان بر حسب میزان رضایت از خدمات

ردیف	رضایت از خدمات	فراوانی	درصد	درصد معتبر
۱	خیلی زیاد	۱	۱.۶	۲.۶
۲	زیاد	۲۵	۳۹.۷	۶۵.۸
۳	متوسط	۱۱	۱۷.۵	۲۸.۹
۴	کم	۱	۱.۶	۲.۶
	بی پاسخ	۲۵	۳۹.۷	-
	جمع	۶۳	۱۰۰	۱۰۰



نمودار ۱-۱۱. توزیع پاسخگویان بر حسب میزان رضایت از خدمات

۱۲-۱. میزان رضایت از خدمات^۲

یافته‌های جدول زیر نشان می‌دهند بیش‌ترین میزان رضایتمندی مشترکین به ترتیب مربوط است به مناطق پاکدشت (میانگین ۱.۶۷)، قرچک، پیشوا، فیروزکوه و پردیس (میانگین ۲) و کم‌ترین میزان رضایتمندی مربوط است به مناطق خاوران و اندیشه (میانگین ۲.۶۶) و منطقه کهریزک (میانگین ۲.۵).

جدول ۱-۱۳. توزیع پاسخگویان بر حسب میزان رضایت از خدمات به تفکیک مناطق

ردیف	منطقه	میانگین	انحراف معیار
۱	پاکدشت (۴۹)	۱.۶۷	۰.۵۷
۲	قرچک (۵۰)	۲.۰	۰.۰
۳	پیشوا (۵۱)	۲.۰	۰.۰
۴	لوسان (۵۲)	۲.۳۳	۰.۵۷
۵	فیروزکوه (۵۴)	۲.۰	۰.۰
۶	دماوند (۵۵)	۲.۳۳	۰.۵۷
۷	کهریزک (۵۶)	۲.۵	۰.۷
۸	پردیس (۵۸)	۲.۰	۰.۰
۹	خاوران (۵۹)	۲.۶۶	۰.۵۷
۱۰	شهریار (۶۴)	۲.۳۳	۰.۵۷
۱۱	اندیشه (۶۵)	۲.۶۶	۰.۵۷
۱۲	ملارد (۷۰)	۲.۳۳	۰.۵۷
۱۳	شهرقدس (۷۷)	۳.۳۳	۰.۵۷
	کل	۲.۳۱	۰.۵۷

۲. با توجه به این‌که به گزینه خیلی‌زیاد امتیاز (۱) و به گزینه خیلی‌کم امتیاز (۴) داده شده است از این رو میانگین کم‌تر به معنی رضایتمندی بیش‌تر است.

۱-۱۳. پیشنهادهای جهت بهبود عملکرد شرکت توزیع برق استان تهران

یافته‌ها حاکی از آن است در مجموع ۲۰ پیشنهاد از سوی پاسخگویان ارائه شده که می‌تواند در جهت بهبود عملکرد شرکت برق موثر باشد. جمع‌بندی پیشنهادهای به شرح ذیل است:

کاهش زمان نصب کنتور (۲۰ درصد)، فراهم بودن تجهیزات مورد نیاز مشترکین مانند: کنتور، کابل و... (۱۵ درصد)، عدم دریافت رشوه از سوی همکاران و پیمانکاران (۱۵ درصد)، کاهش فرایند اداری و بروکراسی اداری (۱۵ درصد)، فراهم کردن زمینه جهت کاهش مراجعه حضوری مشترکین (۱۰ درصد)، دقت در صدور قبض برق (۱۰ درصد)، هزینه‌ها و مدارک هم از طریق اپلیکیشن دریافت گردد (۵ درصد)، برخوردهای همکاران بهتر شود (۵ درصد)، عملکرد بهتر پرسنل اداری (۵ درصد).

جدول ۱-۱۴. پیشنهادهای جهت بهبود عملکرد شرکت برق

درصد	فراوانی اول	عوامل
۲۰.۰	۴	کاهش زمان نصب کنتور
۱۵.۰	۳	فراهم بودن تجهیزات مورد نیاز مشترکین مانند: کنتور، کابل و...
۱۵.۰	۳	عدم دریافت رشوه از سوی همکاران و پیمانکاران
۱۵.۰	۳	کاهش فرایند اداری و بروکراسی اداری
۱۰.۰	۲	فراهم کردن زمینه جهت کاهش مراجعه حضوری مشترکین
۱۰.۰	۲	دقت در صدور قبض برق
۵.۰	۱	هزینه‌ها و مدارک هم از طریق اپلیکیشن دریافت گردد.
۵.۰	۱	برخوردهای همکاران بهتر شود
۵.۰	۱	عملکرد بهتر پرسنل اداری
۱۰۰.۰	۲۰	جمع کل

فصل دوم

نتیجه‌گیری

۱-۲. بحث و نتیجه‌گیری

این تحقیق در پی میزان رضایتمندی مشترکین جدید از ارائه خدمات شرکت توزیع برق استان تهران بود. یافته‌ها نشان داد بیش‌تر مشترکین (۷۷.۸ درصد) به صورت حضوری و ۱۳.۰ درصد از طریق نرم افزار خدمات غیر حضوری درخواست خود را ثبت نموده‌اند. بر همین اساس بیش‌تر پاسخگویان (۷۷.۸ درصد) درخواست خود را به صورت حضوری و ۲۲.۲ درصد به صورت تلفنی پیگیری کرده‌اند. همچنین بیش‌تر مشترکین (۸۵.۷ درصد) مشترکی معتقدند بعد از پیگیری تلفنی پاسخ قانع‌کننده‌ای دریافت کرده‌اند و ۱۴.۳ درصد نیز پاسخ را تا حدی قانع‌کننده می‌دانستند.

یافته‌ها دیگر تحقیق در خصوص وضعیت اطلاع‌رسانی و راهنمایی پرسنل شرکت برق در خصوص خدمات بود که بیش‌تر مشترکین (۶۸.۳ درصد) معتقدند اطلاع‌رسانی و راهنمایی پرسنل در خصوص خدمات شرکت برق شفاف و ۳۰.۲ درصد نیز این اطلاع‌رسانی و راهنمایی تاحدی شفاف و دقیق می‌دانستند. همچنین اکثریت مشترکین (۸۵.۵ درصد) وضعیت برخورد یا پاسخگویی کارکنان را خوب و ۳.۲ درصد آن را بد ارزیابی کرده‌اند. همچین از نظر مشترکین بهترین برخورد یا پاسخگویی کارکنان به ترتیب مربوطه به مناطق اسلامشهر (میانگین ۱.۳۳)، منطقه رودهن (میانگین ۱.۶۷) است و بدترین وضعیت به ترتیب مربوط به مناطق رباط کریم (میانگین ۲.۶۷) و منطقه شهرقدس (میانگین ۲.۶۷) و منطقه شهرری (میانگین ۲.۶۷) است. پاسخگویانی که از نحوه برخورد یا پاسخگویی کارکنان رضایت نداشتند مهم‌ترین دلایل نارضایتی خود را برخورد نامناسب (۵۰ درصد)، دریافت هزینه از ملک خالی (۲۵ درصد) و عدم توجه کارکنان شرکت به درخواست مشترک و به تعویق انداختن کار (۲۵ درصد) بیان نموده‌اند.

یافته دیگر تحقیق در خصوص سرعت خدمات‌رسانی شرکت برق بود که از این نظر ۵۷.۱ درصد مشترکین معتقدند خدمات شرکت برق با تاخیر زیر یک ماه و ۴۲.۹ درصد معتقدند با تاخیر بیش از یک ماه خدمات را دریافت نموده‌اند.

در خصوص تعداد دفعات مراجعه پرسنل شرکت برق به منظور انجام درخواست مشترکین ۳۶.۵ درصد معتقدند پرسنل شرکت برق یک بار، ۴۴.۴ درصد معتقدند دو بار، ۱۵.۹ درصد معتقدند سه بار و ۳.۲ درصد معتقدند چهار بار به مشترک مورد نظر مراجعه شده است. همچنین ۹.۷ درصد مشترکین معتقدند یک نفر، ۸۰.۶ درصد معتقدند دو نفر، و ۹.۷ درصد معتقدند سه نفر از سوی شرکت برق جهت پیگیری درخواست‌شان مراجعه کرده‌اند.

در خصوص پرداخت‌هایی به غیر از هزینه نصب اکثریت مشترکین (۹۸.۴ درصد) معتقدند هزینه‌ای دیگری پرداخت نکرده‌اند و در مقابل فقط ۱.۶ درصد بیان کردند که هزینه‌ای علاوه بر هزینه نصب کنتور به کارکنان شرکت پرداخت کرده‌اند.

در مجموع در خصوص میزان رضایت از خدمات شرکت برق ۶۸.۴ درصد مشترکین میزان رضایت خود را زیاد، ۲۸.۹ درصد در حد متوسط و ۲.۶ درصد در حد کم ارزیابی کردند. همچنین یافته‌ها نشان می‌دهند بیش‌ترین میزان رضایتمندی مشترکین به ترتیب مربوط است به مناطق پاکدشت (میانگین ۱.۶۷)، قرچک، پیشوا، فیروزکوه و پردیس (میانگین ۲) و کم‌ترین میزان رضایتمندی مربوط است به مناطق خاوران و اندیشه (میانگین ۲.۶۶) و منطقه کهریزک (میانگین ۲.۵).

۲-۲. پیشنهادهای

با توجه به یافته‌های تحقیق پیشنهادهای زیر جهت بهبود عملکرد و ارتقاء سطح رضایت‌مندی مشترکین شرکت برق پیشنهاد

می‌گردد:

- تسریع در ارائه خدمات و کاهش زمان نصب کنتور،
- فراهم بودن تجهیزات مورد نیاز مشترکین مانند: کنتور، کابل و...،
- عدم دریافت غیر از هزینه های مصوب از سوی همکاران و پیمانکاران،
- کاهش فرایندهای اداری و بروکراسی اداری،
- فراهم کردن زمینه جهت کاهش مراجعه حضوری مشترکین و دریافت هزینه ها و مدارک از طریق اپلیکیشن،
- دقت در صدور قبض برق،
- ارتقاء نحوه برخورد همکاران و بهبود عملکرد پرسنل اداری.