

تحليل نظرسنجی نظارت بر کیفیت کالاهای تولید داخل

مشخصات
عنوان خدمت: نظارت بر کیفیت ارائه خدمت و تولیدی کالا عنوان زیر خدمت: نظارت بر کیفیت کالاهای تولید داخل
نام واحد انجام دهنده: اداره استانداردسازی و آموزش نام و نام خانوادگی تنظیم کننده گزارش: مجتبی همتی شماره تماس: ۰۲۸-۳۳۶۵۷۱۸۲-۶

هدف از اجرای طرح هماهنگ استاندارد(طاه)، استانداردسازی محصولات تولیدی به منظور حفظ سلامت و ایمنی جامعه از طریق کنترل کیفیت اقلام موجود در بازار، ملموس نمودن حضور استاندارد در جامعه، اعتمادسازی و توجه جامعه به کیفیت مطلوب جامعه می باشد. با توجه به نظارتی بودن خدمت، این خدمت به طور مستمر در طول سال انجام می گردد.

بر اساس تحلیل انجام شده بر نظرسنجی خدمت تایید صلاحیت مدیران کنترل کیفیت همان طور که در زیر مشاهده می کنید، با توجه به مقدار P-value در قسمت سطر که بیشتر از ۰.۵٪ است پس فرض صفر یعنی برابری میانگینهای پاسخ ها برای سوالات با یکدیگر رد نمیشود در واقع پاسخ سوالات تفاوت زیادی با یکدیگر ندارد. همچنین با توجه به P-value ستون این عدد نیز از ۰.۵٪ بزرگتر است و فرض صفر رد نمیشود پس نتیجه میگیریم پاسخ سوالات تفاوت فاحشی ندارد.

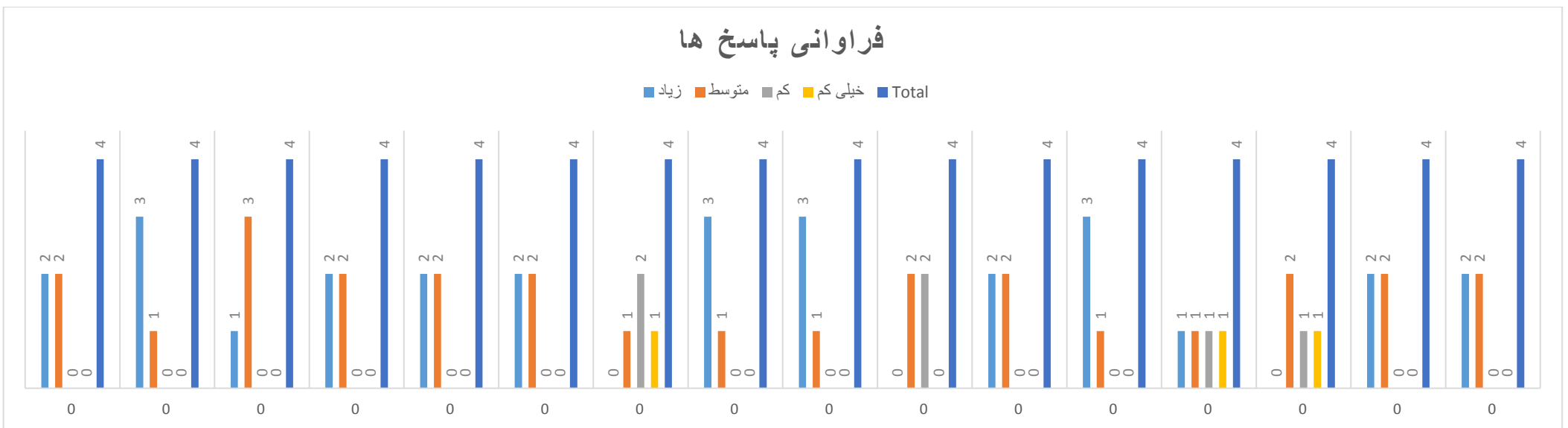
با توجه به نمودار فراوانی کل پاسخ ها، ۲۷ درصد از شرکت کنندگان در نظرسنجی این خدمت دارای رضایت زیاد می باشند، سپس گزینه خیلی زیاد با ۲۷ درصد در رتبه دوم قرار دارد.



جدول نظرسنجی بر کیفیت کالاهای تولید داخل

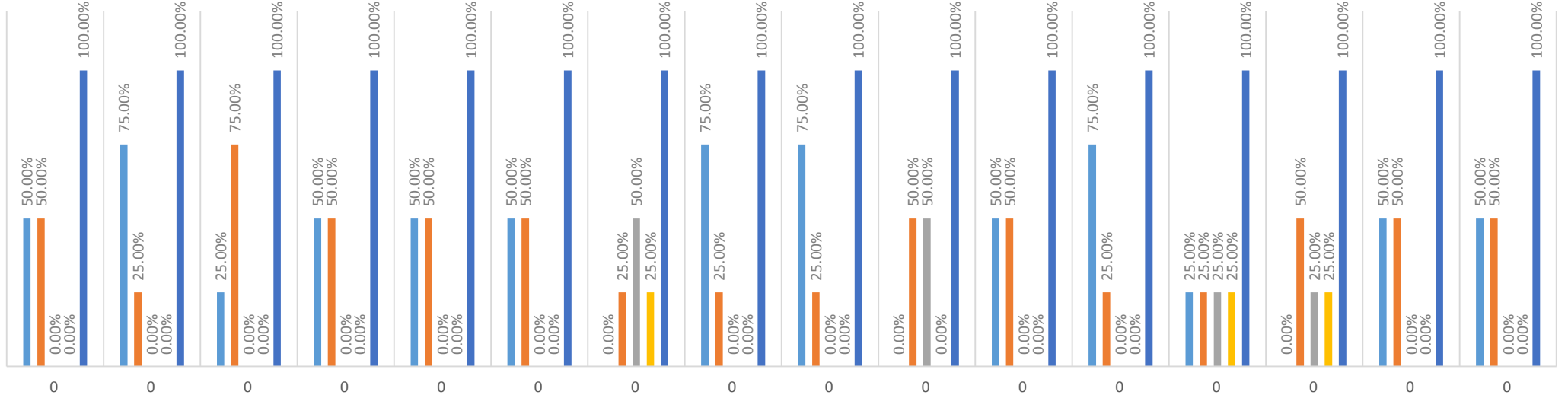
دقت کارمند در انجام کار به گونه ای که نیاز به دوباره کاری نباشد	نحوه اطلاع رسانی درباره مراحل انجام کار	انجام کار بر اساس ضوابط اداری و عدم دخالت قضات های شخصی	نظم، ترتیب و سهولت دسترسی به افراد و امکانات برای دریافت خدمت	نحوه اطلاع رسانی درباره مدارک مورد نیاز برای ارائه خدمت	راهنمایی و پاسخگویی کارکنان و پیگیری وضعیت درخواستها	تعداد دفعات مراجعه به سازمان برای دریافت خدمت	امکانات رفاهی و فضای ارائه خدمت	نحوه رفتار و راهنمایی و پاسخگویی مسئول مربوطه	ارائه چند باره اطلاعات یا تکراری (نظیر کپی شناسنامه، کارت ملی و...) به بخش های مختلف	تعهد و پایبندی دستگاه به زمان ارائه خدمت در فرم رسید خدمت	به موقع بودن و شفاف بودن رسیدگی به شکایات، نظرات و پیشنهادهای شما	میزان مراجعه به قسمت ها و بخش های مختلف برای دریافت خدمت	احساس نیاز به سفارش و توصیه های غیرقانونی برای دریافت خدمت	دریافت یکباره مدارک و اطلاعات به صورت الکترونیکی یا حضوری در هنگام مراجعه توسط دستگاه	احساس رضایت از خدمت دریافت شده
زیاد	زیاد	زیاد	زیاد	زیاد	زیاد	خیلی کم	زیاد	زیاد	کم	زیاد	زیاد	خیلی کم	خیلی کم	زیاد	زیاد
متوسط	متوسط	متوسط	متوسط	متوسط	متوسط	متوسط	متوسط	متوسط	متوسط	متوسط	متوسط	متوسط	متوسط	متوسط	متوسط
متوسط	زیاد	متوسط	متوسط	متوسط	متوسط	کم	زیاد	زیاد	متوسط	متوسط	زیاد	کم	متوسط	متوسط	متوسط
زیاد	زیاد	متوسط	زیاد	زیاد	زیاد	کم	زیاد	زیاد	کم	زیاد	زیاد	زیاد	کم	زیاد	زیاد

		Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	Q11	Q12	Q13	Q14	Q15	Q16
تعداد	Blank	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Non-blank	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	Total	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
انواع		Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	Q11	Q12	Q13	Q14	Q15	Q16
بازدیدها	خیلی زیاد	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
در این	زیاد	2	3	1	2	2	2	0	3	3	0	2	4	1	0	2	2
نظرسنجی	متوسط	2	1	3	2	2	2	1	1	1	2	2	1	1	2	2	2
	کم	0	0	0	0	0	0	2	0	0	2	0	0	1	1	0	0
	خیلی کم	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0
	Total	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4



درصد فراوانی پاسخ ها

■ زیاد ■ متوسط ■ کم ■ خیلی کم ■ Total



Anova: Two-Factor Without Replication

SUMMARY	Count	Sum	Average	Variance
خیلی زیاد	۱۶	۰	۰	۰
زیاد	۱۶	۲۸	۱,۷۵	۱,۱۳۳۳۳۳۳۳۳
متوسط	۱۶	۲۷	۱,۶۸۷۵	۰,۳۶۲۵
کم	۱۶	۶	۰,۳۷۵	۰,۵۱۶۶۶۶۶۶۶۷
خیلی کم	۱۶	۳	۰,۱۸۷۵	۰,۱۶۲۵
Q۱	۵	۴	۰,۸	۱,۲
Q۲	۵	۴	۰,۸	۱,۷
Q۳	۵	۴	۰,۸	۱,۷
Q۴	۵	۴	۰,۸	۱,۲
Q۵	۵	۴	۰,۸	۱,۲
Q۶	۵	۴	۰,۸	۱,۲
Q۷	۵	۴	۰,۸	۰,۷
Q۸	۵	۴	۰,۸	۱,۷
Q۹	۵	۴	۰,۸	۱,۷
Q۱۰	۵	۴	۰,۸	۱,۲
Q۱۱	۵	۴	۰,۸	۱,۲
Q۱۲	۵	۴	۰,۸	۱,۷
Q۱۳	۵	۴	۰,۸	۰,۲
Q۱۴	۵	۴	۰,۸	۰,۷
Q۱۵	۵	۴	۰,۸	۱,۲
Q۱۶	۵	۴	۰,۸	۱,۲

ANOVA						
Source of Variation	SS	df	MS	F	P-value	F crit
Rows	۴۶,۱۷۵	۴	۱۱,۵۴۳۷۵	۲۱,۲۲۹۸۸۵۰۶	۶,۰۲۲۲۵E-۱۱	۲,۵۲۵۲۱۵
Columns	۴,۲۶۳۲۶E-۱۴	۱۵	۱۵	۵,۲۲۶۹۸E-۱۵	۱	۱,۸۳۶۴۳۷
Error	۳۲,۶۲۵	۶۰	۰,۵۴۳۷۵			
Total	۷۸,۸	۷۹				