

عنوان مقاله:

شناسایی و اولویت بندی عوامل موثر بر رضایت مشترکین خانگی شرکت توزیع نیرو برق شهرستان مشهد با استفاده از مدل کانو

محل انتشار:

هشتمین کنفرانس ملی مطالعات مدیریت و اقتصاد در علوم انسانی (سال: 1402)

تعداد صفحات اصل مقاله: 8

نویسنده:

ساناز اسدی - فارغ التحصیل کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی گرایش بازاریابی دانشگاه بین الملل امام رضا علیه السلام

خلاصه مقاله:

هدف از انجام تحقیق حاضر، شناسایی و اولویت بندی عوامل موثر بر رضایت مشترکین خانگی شرکت توزیع نیرو برق شهرستان مشهد با استفاده از مدل کانو است. تحقیق حاضر بر مبنای هدف کاربردی و از نظر روش انجام توصیفی و پیمایشی است که ابتدا به جمع آوری داده های کیفی میپردازد و عوامل را با استفاده از روش دلفی شناسایی و با آزمون فریدمن عوامل اولویت بندی شدند. لذا از نوع آمیخته اکتشافی است. این پژوهش طی فرایند تحقیق شامل ۲ جامعه میباشد. جامعه اول مربوط به مرحله شناسایی عوامل با استفاده از پرسشنامه باز و با مراجعه به نظر ۱۰ نفر از خبرگان و به روش اشباع نظری میباشد و جامعه آماری دوم شامل کلیه مشترکین خانگی شرکت توزیع نیروی برق مشهد است که طبق گزارش شرکت توزیع برق مشهد تا فروردین ماه ۱۴۰۰ تعداد آنها، ۱۳۲۸۱۳ مشترک اعلام شده است که معادل ۸۰ درصد کل مشترکین شهرستان مشهد است که در پژوهش حاضر براساس جدول جرسی و مورگان تعداد ۳۸۴ مشترک خانگی موردنظرسنجی قرارگرفتند. در جمع آوری اطلاعات این تحقیق در مرحله اول با مراجعه به منابع کتابخانه ای و در مرحله بعدی از طریق روش دلفی و به کمک پرسشنامه باز به منظور نظرسنجی از خبرگان در خصوص عوامل استخراج شده، انجام شده است. بهمنظور تجزیه تحلیل بخش کیفی، با استفاده از روش دلفی از پاسخدهندگان که دانش کافی در حوزه مربوطه برخوردار بوده و با ادبیات موضوعی مقوله مورد بحث آشنایی داشتند؛ نظرسنجی شد. تجزیه و تحلیل داده های بهدست آمده در روش کمی از آزمون فریدمن در جهت اولویتبندی عوامل شناسایی شده استفاده شد. در نهایت رتبه اول برای ویژگیهای اساسی، رتبه دوم ویژگیهای عملکردی، رتبه سوم ویژگیهای انگیزشی، رتبه چهارم ویژگیهای بیابنر، رتبه پنجم ویژگیهای معکوس اختصاص یافت.

کلمات کلیدی:

عوامل اساسی، عوامل عملکردی، عوامل انگیزشی، مدل کانو، رضایت مشترکین.

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1797688>

