

عنوان مقاله:

سنجش میزان رضایتمندی مشترکین شرکت آبفای آذربایجان غربی از کیفیت و کمیت شرب و آلودگی های زیست محیطی شبکه های آب و فاضلاب با رویکرد EFQM

محل انتشار:

دومین کنفرانس بین المللی مدیریت، کارآفرینی و توسعه اقتصادی (سال: 1392)

تعداد صفحات اصل مقاله: 21

نویسندگان:

حسین عظیمی - کارشناس مسوول بودجه، فوق لیسانس مدیریت دولتی، شرکت برق منطقه ای مازندران

حمید نورعلی دخت - فوق لیسانس مدیریت دولتی، شرکت برق منطقه ای مازندران

خلاصه مقاله:

در این پژوهش تلاش بر آن است تا میزان رضایت مشترکین از خدمات ارائه شده توسط آب و فاضلاب استان آذربایجان غربی را به اطلاع رساند. میزان رضایت مشترکین از کیفیت آب شرب و آلودگی های زیست محیطی شبکه آب و فاضلاب مثل رضایت از کیفیت آب و مطبوع بودن رنگ و بوی آن و... دارای اهمیت بالایی است و سازمان را به هدف خود که ارتقای سطح کیفی و کمی خدمات ارائه شده به مشترکین می باشد، نزدیک میکند. پژوهش از نوع توسعه ای به روش علی و مقایسه ای با ابزار پرسشنامه ای معتبر و پایا می باشد. جامعه آماری مورد نظر مشترکین آب و فاضلاب استان آذربایجان غربی هستند که بصورت تصادفی از 5236 نفر بوسیله پرسشنامه از هفت زاویه جنسیت، رده سنی، تحصیلات، وضعیت تاهل، تعداد فرزندان، میزان تقریبی هزینه ماهیانه و شهرستان محل مورد نظر از طریق جدولی نظرسنجی بعمل آمد که شامل چندین سوال مانند: رضایت مشترکین از کیفیت ارائه خدمات توسط آب و فاضلاب نسبت به سایر خدمات برق، گاز و تلفن، میزان رضایت از کیفیت آب مصرفی، شفاف بودن و مطبوع بودن طعم و مزه آب، رضایت از فشار آب و استمرار جریان آب در شبکه ی لوله ای سازمان و... براساس تحقیقات هرچه میزان تحصیلات و مقدار تقریبی هزینه ماهیانه افزایش می یابد افزایش این عوامل نارضایتی رادر مشترکان افزایش می دهد. در این بررسی ما به دنبال کشف دلایل نارضایتی خدمات گیرندگان پرداخته ایم و دلایل ارائه شده توسط مشترکین را واکاوی کرده و راهکارهایی را ارائه داده ایم.

کلمات کلیدی:

رضایتمندی، آب و فاضلاب، EFQM، آذربایجان غربی، مشترکین

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/286146>

