

عنوان مقاله:

مدل اندازه گیری و تحلیل سطح رضایت مراجعان به دفاتر خدماتی پلیس + 10

محل انتشار:

کنفرانس بین المللی مدیریت و مهندسی صنایع (سال: 1393)

تعداد صفحات اصل مقاله: 25

نویسندگان:

سید علی ضیائی عظیمی - کارشناس ارشد مهندسی صنایع، دانشگاه علم و صنعت ایران

رسول نورالسنا - عضو هیئت علمی دانشکده مهندسی صنایع، دانشگاه علم و صنعت ایران

خلاصه مقاله:

نیروی انتظامی (پلیس) ایران در راستای جامعه محوری و رضایت هر چه بیشتر مردم و در جهت حرکت به سمت دولت الکترونیک، بخشی از خدمات خود را با حفظ ملاحظات امنیتی، به همراه نظارت بر آن، با عنوان دفاتر خدماتی پلیس+10 (دفاتر خدمات الکترونیک انتظامی) به بخش خصوصی واگذار کرده است. از آنجایی که با گذشت زمان، اشکالات اجرای طرح مشخص و از طرفی سطح انتظار مردم از این خدمات افزایش یافته است و همچنین با توجه به تحقیقات کم در این زمینه، ارایه مدلی جهت سنجش رضایت مردم در دفاتر پلیس+10 ضروری به نظر می رسد. پژوهش حاضر از نوع هدف، کاربردی و از نظر روش و ماهیت از نوع توصیفی پیمایشی می باشد. جامعه آماری پژوهش را کلیه مراجعان به دفاتر پلیس+10 شهر تهران تشکیل می دهند. لذا برای تعیین تعداد دفاتر مورد نظر، از روش نمونه گیری خوشه ای چند مرحله ای متناسب با حجم، تعداد 45 دفتر و برای نمونه گیری آماری از این دفاتر، از روش تصادفی ساده استفاده و به تعداد 420 نفر، انتخاب شدند. داده های مورد نیاز از طریق پرسشنامه محقق ساخته، پس از اطمینان از پایایی و روایی آن، جمع آوری و با کمک روش تحلیل عاملی اکتشافی و با استفاده از نرم افزار Spss، دسته بندی و نام گذاری شدند. در ادامه با استفاده از نرم افزار لیزرل، روش تحلیل عامل تأییدی برای تأیید و اعتبار سنجی عامل ها و معرفی مدل، به کار گرفته شد و در نهایت نتیجه گیری و پیشنهادهایی با تعیین اولویت بهبود، در جهت رضایت بیشتر مراجعان به دفاتر پلیس+10 ارایه شده است.

کلمات کلیدی:

پلیس+10، اندازه گیری رضایت مشتری، کیفیت خدمات، تحلیل عامل اکتشافی، تحلیل عامل تأییدی

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/415865>

