

عنوان مقاله:

ارایه چارچوبی برای سنجش رضایت مشترکین شرکت توزیع برق استان لرستان و اجرای آن در عملکرد سال 1392

محل انتشار:

نوزدهمین کنفرانس اپتیک و فوتونیک ایران و پنجمین کنفرانس مهندسی فوتونیک ایران (سال: 1391)

تعداد صفحات اصل مقاله: 12

نویسندگان:

علی میر - دانشگاه آزاد اسلامی واحد خرم آباد

محمدرضا بازگیر - آموزش و پرورش خرم آباد

احمد کوشکی - شرکت توزیع برق استان لرستان

ابراهیم شریفی پور - شرکت توزیع برق استان لرستان

خلاصه مقاله:

هدف از این مقاله، ارایه چارچوبی برای اولویت بندی ابعاد و شاخص های سنجش رضایت مشترکین شرکت توزیع نیروی برق استان لرستان و استفاده از آن برای سنجش میزان رضایت مشترکین در سال 1392 می باشد. در این تحقیق با بهره گیری از مدل های موجود به تبیین ابعاد، مولفه ها و شاخص های سنجش رضایت مشترکین شرکت توزیع نیروی برق استان لرستان پرداخته شده و سپس به منظور نهایی سازی فهرست شاخص های مربوطه از روش دلفی استفاده شد. در روش دلفی، تعداد 15 نفر از خبرگان حوزه بازاریابی و همچنین کارشناسان و مسئولین شرکت توزیع برق مشارکت داشته اند. به منظور تعیین اولویت و نیز اهمیت هر شاخص از روش AHP استفاده گردید. هفت بعد با عناوین اطلاع رسانی و تبلیغات با ضریب اهمیت 0/267، شکایات مشترکین با ضریب اهمیت 0/082، خدمات ویژه به مشترکین با ضریب 0/077، ویژگی خدمات با ضریب اهمیت 0/171، دسترسی به خدمات با ضریب اهمیت 0/052، هزینه اخذ خدمات با ضریب اهمیت 0/143 و کیفیت خدمات با ضریب اهمیت 0/208 در قالب یک مدل جامع با رویکردی جدید مطرح گردید. اطلاع رسانی و تبلیغات به عنوان مهم ترین بعد قلمداد شده و کیفیت خدمات در اولویت بعدی قرار گرفته است. نتایج 5000 پرسشنامه توزیع شده بین مشترکین اداری، صنعتی، خانگی، کشاورزی، صنعتی و سایر مصارف نشان داده است که بیشترین رضایت مربوط به مشترکین اداری و کمترین میزان رضایت مربوط به مشترکین کشاورزی می باشد. مشترکین ناحیه (1) بروجرد از بیشترین سطح رضایت و مشترکین شهرستان الشتر از پایین ترین سطح رضایت برخوردار می باشند. میانگین رضایت مشترکین استان برابر 70/13 درصد بوده و در سطح نسبتاً مناسبی قرار دارد.

کلمات کلیدی:

سنجش رضایت مشتری، مدل AHP، مشترکین، شرکت توزیع نیروی برق

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/755788>

