



عوامل مؤثر بر رضایت‌مندی شهروندان از خدمات شرکت‌های توزیع نیروی برق
(نمونه موردی شرکت توزیع نیروی برق اهواز)
عنایت‌اله اسفندیاری‌نژاد

کارشناس ارشد مدیریت شهری، مدیر مهندسی و برنامه ریزی شرکت توزیع برق اهواز

مهران حبیبی

دانشجوی دکتری مدیریت منابع انسانی دانشگاه آزاد اسلامی واحد خوراسگان

چکیده

در این پژوهش، عوامل مؤثر بر میزان رضایت‌مندی شهروندان از خدمات شرکت توزیع نیروی برق حوزه شهری اهواز مورد بررسی و تحلیل قرار گرفت. جامعه تحقیق، کلیه مشترکین شرکت توزیع نیروی برق اهواز در حوزه شهری با ۴۱۵،۸۰۷ مشترک بود، نمونه‌های این پژوهش به روش نمونه‌گیری تصادفی ساده و با استفاده از جدول کرجسی و مورگان ۳۸۴ نفر تعیین گردید. برای گردآوری داده‌ها از پرسش‌نامه محقق‌ساخته رضایت‌مندی مشترکین شرکت توزیع نیروی برق استفاده شد. پس از تحلیل داده‌ها به کمک نسخه‌ی بیست و دوم نرم‌افزار SPSS و با استفاده از روش آمار توصیفی (محاسبه فراوانی، درصد، میانگین و انحراف معیار) و آمار استنباطی (ضریب همبستگی پیرسون) نتایج حاکی از آن بود که همبستگی معناداری بین ۹ عامل مورد بررسی برای سنجش رضایت مشترکین با یکدیگر وجود دارد. جهت این همبستگی به لحاظ مثبت بودن مقدار ضریب همبستگی پیرسون، مستقیم و به لحاظ سطح معناداری کمتر از ۰/۰۵ کاملاً معنادار است.

کلیدواژگان: رضایت‌مندی، شرکت توزیع برق، مشترکین شرکت توزیع نیروی برق اهواز