



موسسه تحقیقات و آموزش مدیریت کرج

(وابسته به وزارت نیرو)

پایان نامه کارشناسی ارشد

رشته مدیریت اجرایی

۱۳۸۳ / ۱ / ۲۵

موضوع:

«بررسی و شناخت عوامل موثر بر رضایت مشترکین مصارف صنعتی

و تعیین اولویت آنها در شرکت توزیع برق استان قزوین

امور برق البرز»

مرکز اطلاعات مدرک علمی ایران
تهیه مدرک

استاد راهنما:

دکتر مهدی ایران نژاد پاریزی

استاد مشاور:

مهندس بوداگی

پژوهش و نگارش:

ایوب طاهر خانی

بهار ۱۳۸۲

۵۸۵۳

تقدیر و تشکر

قبل از هر گونه مطلبی از کلیه عزیزانی که به نمود اینجانب را در انجام این تمقیق یاری و مساعدت نموده و همکاری لازم را مبذول داشته اند تشکر و قدردانی می نمایم . از آقای دکتر مهدی ایران نژاد پاریزی که مسئولیت استاد راهنمای این تمقیق را بر عهده داشته و در تمام مراحل انجام آن از هر گونه ارشاد و راهنمایی دریغ ننموده اند ، از آقای مهندس بوداغی استاد مشاور تمقیق که همواره بنده را مورد لطف قرار داده و از کلیه مدیران و مسئولین و کارکنان شرکت توزیع برق استان قزوین ، و کلیه همکاران برق البرزیه ویژه آقایان شعبان مسنی و بهزاد رحمانی که در مراحل مختلف انجام تمقیق اینجانب را مساعدت و کمال همکاری را مبذول نمودند .

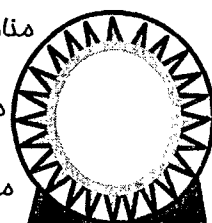
و بخصوص همسر بزرگوارم و فرزندان عزیزم که همواره فضا و امکانات مناسب برای تمصیل و پژوهش را براریم فراهم نموده تشکر و سپاسگزاری

می نمایم و از خداوند منان طول عمر با عزت برای کلیه عزیزان

مسئلت دارم .

ایوب طاهر فانی

دانشجوی مدیریت اجرایی (۱)



فهرست مطالب

صفحه

عنوان

فصل اول : معرفی پژوهش

۱	چکیده
۴	مقدمه
۷	بیان مسئله
۸	اهداف تحقیق
۸	اهمیت و انگیزه موضوع از نظر تحقیق
۹	قلمرو تحقیق
۱۰	قلمرو موضوعی
۱۰	قلمرو مکانی
۱۰	قلمرو زمانی
۱۱	سوالهای اساسی تحقیق
۱۲	فرضیه های تحقیق
۱۳	تعریف واژه ها و اصطلاحات
۱۵	متغیرهای تحقیق (متغیرهای وابسته و مستقل)
۱۸	روش تحقیق

فصل دوم : ادبیات تحقیق

۱۹	مبانی نظری
۲۱	مشتری کیست ؟

۲۲	رضایت مشتری
۲۳	ارزش از دیدگاه مشتری
۲۵	مفهوم بازاریابی
۲۶	مفهوم فروش
۲۷	اهمیت رضایت مشتری
۲۸	تعیین قیمت
۳۰	اهمیت قیمت در اقتصاد امروز
۳۱	کلید به دست آوردن رضایت مشتری
۳۳	رضایت مشتری در بخش دولتی
۳۳	اطلاع رسانی
۳۴	شرکت توزیع نیروی استان قزوین
۳۸	رضایت مشتری از دیدگان ژاپنی ها
۴۰	ج - مبانی نظری
۴۰	مروری بر تحقیقات انجام شده در جهان
۴۳	مروری بر تحقیقات انجام شده در ایران
۴۳	بررسی عوامل موثر بر رضایت مشتری و افزایش فروش فروشگاههای زنجیره ای رفاه تهران
۴۴	بررسی مشکلات ساختاری و ارتباطی شرکت برق منطقه ای تهران با مصرف کنندگان (مشترکین) برق خانگی
۴۵	بررسی عوامل موثر بر رضایتمندی مشترکین شرکت برق منطقه ای تهران (منطقه برق فردوسی)

تعیین میزان رضایت مشترکین و ارائه روشهای مناسب پاسخگویی به نیازهای آنها در شرکت
توزیع برق استان یزد

بررسی مشکلات ساختاری و ارتباطی شرکت برق منطقه ای تهران با مصرف کنندگان (مشتریان)
برق خانگی

جمع بندی

فصل سوم : متدولوژی پژوهش

جامعه آماری و ویژگیهای آن

طرح تحقیق

روش نمونه گیری و تعیین حجم نمونه

سوالات بخش الف

سوالات بخش ب

روش اجرای پرسشنامه

قابلیت اعتبار و قابلیت اتکای پرسشنامه

الف) قابلیت اعتبار (Validity)

ب) قابلیت اتکای اعتماد (Reliability)

فصل چهارم : طبقه بندی و تجزیه و تحلیل اطلاعات

مقدمه

الف- طبقه بندی اطلاعات (توصیف صفات نمونه آماری)

ج- اولویت عوامل موثر بر رضایت مشترکین

مرکز اطلاعات و آرکای عملی ایران
تهیه مدارک

- فرضیه ۱: تامین برق مطمئن (عدم نوسان و قطع برق) از مهمترین عوامل جلب رضایت مشتریان مصارف صنعتی به شمار می رود .
- فرضیه ۲: قیمت برق بیشترین تاثیر را در رضایت مشتریان مصارف صنعتی دارد
- فرضیه ۳: ارائه به موقع صورتحساب از مهمترین عوامل جلب رضایت مشتریان مصارف صنعتی می باشد
- فرضیه ۴: محاسبه صحیح صورتحساب مشتریان مصارف صنعتی موجبا رضایت آنان را فراهم می سازد
- فرضیه ۵: اطلاع رسانی به مشتریان مصارف صنعتی موجب جلب رضایت آنان می شود
- فرضیه ۶: راهنمایی مشتریان مصارف صنعتی به منظور استفاده بهینه از انرژی الکتریکی در رضایت آنان تاثیر دارد .
- فرضیه ۷: رفتار و برخورد مناسب مسئولین پاسخگویی شرکت ، عامل مهمی در جلب رضایت مشتریان مصارف صنعتی می باشد

فصل پنجم: خلاصه ، نتیجه گیری و پیشنهادها

- ۱۰۳ خلاصه
- ۱۰۵ نتیجه گیری
- ۱۰۵ تامین برق مداوم
- ۱۰۶ قیمت برق
- ۱۰۶ توزیع صورتحساب
- ۱۰۶ محاسبه صحیح صورتحساب

صفحه	عنوان
۱۰۷	اطلاع رسانی
۱۰۷	راهنمایی مشترکین جهت استفاده بهینه از انرژی
۱۰۷	رفتار و برخورد مناسب با مشترک
۱۰۸	رضایت در مجموع
۱۰۸	مقایسه با سایر سازمانها
۱۰۸	نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل داده ها
۱۱۲	تفسیر یافته های تحقیق
۱۱۴	پیشنهادها
۱۱۵	پیشنهادهای اجرایی
۱۲۰	محدودیتها و مشکلات تحقیق

فهرست منابع

۱۲۲	منابع فارسی
-----	-------------

ضمائم

فصل اول

معرفی پژوهش



چکیده:

امروزه یکی از مهمترین مسائل موجود در شرکت شناخت بازار، مشتری و چگونگی جلب رضایت آن می باشد. پس از شناخت عوامل موثر در جلب رضایت مشتری، با توجه به پیشرفت تکنولوژی و توسعه ارتباطات، سازمانها باید در صدد ایجاد استحکام و تقویت آن عوامل و به حداکثر رساندن آنها برآیند. بدیهی است جلب و جذب و نگهداری مشتریان رمز بقای هر سازمان است.

پژوهش حاضر به منظور بررسی و شناخت عوامل موثر بر رضایت مشترکین مصارف صنعتی امور برق البرز (که از مهمترین و در عین حال بهترین مشترکین شرکت بشمار می روند)، و تعیین الویت آنها صورت گرفته است تا با شناخت عوامل مزبور و با توجه به اولویت آنها پیشنهادهای اصلاحی در جهت ارضاء نیازها و جلب رضایت مشترکین ارائه شود. لذا به جهت شناخت این عوامل و اولویت بندی آنها و امکان تعمیم آن به سایر قسمتهای اجرایی، مواردی مطرح گردیده به بررسی آنها خواهیم پرداخت. در این رابطه ۷ فرضیه به شرح ذیل مطرح گردیدند:

- ۱- تامین برق مداوم موثرترین عامل در رضایت مشترکین مصارف صنعتی بشمار می رود.
- ۲- قیمت برق از مهمترین عوامل جلب رضایت مشترکین مصارف صنعتی می باشد.
- ۳- توزیع به موقع صورتحساب مشترکین برق از مهمترین عوامل جلب رضایت مشترکین مصارف صنعتی بشمار می رود.
- ۴- محاسبه صحیح صورتحساب مشترکین مصارف صنعتی موجبات جلب رضایت آنان را فراهم می سازد.



۵- راهنمایی مشترکین مصارف صنعتی به منظور استفاده بهینه از انرژی الکتریکی از در رضایت آنان تاثیر دارد .

۶- برخورد و رفتار مناسب با مشترکین مصارف صنعتی از جمله عوامل مهم در جهت جلب رضایت آنان می باشد .

۷- اطلاع رسانی به مشترکین مصارف صنعتی موجب جلب رضایت آن می شود .

به منظور بررسی و آزمون فرضیه ها ، ابتدا طرح تحقیق ارائه گردید ، روش تحقیق به کار رفته در این پژوهش ، توصیفی پیمایشی است و به صورت میدانی انجام شده است . جامعه آماری ، کلیه مشترکین مصارف صنعتی امور برق البرز - شهر صنعتی به تعداد ۴۹۰ فقره بوده که با استفاده از روش نمونه گیری تصادفی طبقه ای ، تعداد ۱۱۸ مورد به عنوان نمونه آماری انتخاب و با استفاده از ابزار پرسشنامه و مصاحبه نظرات ۸۳ فقره از آنها دریافت گردید . با استفاده از روش اعتبار ، و تائید متخصصین صنعت برق و اساتید راهنما و مشاور ، قابلیت اعتبار پرسشنامه مورد ارزیابی قرار گرفته و با استفاده از روش آزمون مجدد ، قابلیت اتکاء پرسشنامه بررسی و تعیین گردید .

پس از تجزیه و تحلیل اطلاعات و آزمون فرضیه ها به نتایج تحقیق به این شرح دستیابی حاصل گردید : مشترکین مصارف صنعتی برق در حال حاضر از میزان نوسانات و قطع برق ، وضعیت قیمت برق ، نحوه رفتار و برخورد مسئولین ، نحوه محاسبات و درستی قبوض برق و وضعیت راهنمایی و اطلاع رسانی رضایت دارند و عملکرد این شرکت را در مقایسه با سایر سازمانهای خدماتی و دولتی ، خوب ارزیابی کرده اند .



مشترکین مصارف صنعتی برق در حال حاضر به تامین برق مداوم اهمیت قائل شده اند. از قیمت برق نیز رضایت مطلوبی ندارند. مشترکین مزبور از نحوه توزیع صورتحساب رضایت دارند ولی نحوه محاسبه صورتحسابها از نظر آنان چندان مطلوب نبوده است. مشترکین مزبور از وضعیت اطلاع رسانی شرکت و رفتار و برخورد مسئولین با آنها رضایت در حد قابل قبول دارند. و به جهت عدم راهنمایی لازم از چگونگی استفاده بهینه از انرژی الکتریکی از این قسمت نیز رضایت چندانی ندارند. بر اساس آزمون کای دو بین متغیر وابسته و مستقل روابط بررسی و روابط معنی داری وجود داشت. از طریق آزمون تحلیل واریانس یک طرفه عوامل موثر بر رضایت مشترکین به ترتیب اولویت عبارتند از: ۱- تامین برق مداوم ۲- بهای برق ۳- اطلاع قبلی نسبت به قطع برق ۴- خدمات رسانی و رفع عیب ۵- بهای برق ۶- عدم اشتباه در قبوض برق ۷- نحوه رفتار و برخورد مسئولین ۸- نحوه رفتار و برخورد مسئولین حوادث ۹- اطلاع از چگونگی محاسبه قبوض برق ۱۰- اطلاع رسانی و راهنمایی مشترکین جهت استفاده بهینه از برق ۱۱- ارتباط دائم با مشترکین به منظور جلب مشارکت و اطلاع از نظرات آنها.



مقدمه :

ارتباط تنگاتنگ فعالیت های بشری با انرژی برق به گونه ای است که تداوم حیات را بدون آن ناممکن می سازد. از این رو اطمینان از تداوم آن زیر بنای توسعه پایدار در بخش های خدماتی - صنعتی - کشاورزی محسوب می شود. تردید نباید کرد که تامین و تداوم انرژی برق در قالب افزایش ظرفیت نیروگاهها، پست ها، خطوط انتقال، تعادل بار در شبکه های فشار ضعیف، توزیع لامپ های کم مصرف، بهینه سازی روشنایی معابر، خازن گذاری در شبکه های فشار متوسط و ضعیف، نصب تجهیزات چند تعرفه، کنترل دیماندر، اصلاح و بازسازی شبکه های توزیع و نظایر آن به مرحله اجرا در می آید.

بدیهی است، تامین سرمایه لازم جهت تجهیز و تهیه لوازم مورد نیاز فوق نیاز به جلب رضایت مشترکین مصرف کننده از انرژی و پرداخت بموقع صورتحسابهای صادره می باشد و این امر مستلزم شناخت عوامل موثر در افزایش رضایت مشترکین برق و رفع موانع موجود در این زمینه می باشد.

بنابراین به منظور دست یافتن به این عوامل بر آن آمادیم که تحقیق با استفاده از تجربیات شرکتهای موفق در این زمینه انجام دهیم.

از جمله شرکتهای داخلی و خارجی که در این زمینه فعالیت نموده اند عبارتند از برخی از شرکتهای ژاپنی و آمریکایی و فروشگاههای زنجیره ای رفاه تهران، شرکت برق منطقه ای تهران، توزیع نیرو که از تجربیات آنان نیز استفاده شده است.



در حال حاضر اکثر مدیران عامل و مدیران عالی شرکتهای برق منطقه ای و توزیع به این نتیجه رسیده اند که رضایت مندی مشترکین ارتباط مستقیم با درآمد شرکت دارد و این مهم در صورتی محقق خواهد شد که نسبت به شناخت عوامل موثر و تقویت آنها اقدام گردد .

در شرکت توزیع نیروی برق استان قزوین نیز شناخت عوامل موثر بر رضایت مندی مشترکین از جایگاه ویژه ای برخوردار می باشد . علی الخصوص مشترکین صنعتی واقع در امور برق البرز که با ۱/۵٪ نظر تعداد حدود ۵۰٪ از درآمد شرکت را به خود اختصاص داده اند استفاده از نیروی برق در محدوده جغرافیایی شرکت توزیع نیروی برق قزوین در سال ۱۳۱۰ ابتدا توسط بخش خصوصی از طریق یکدستگاه دیزل ژنراتور ۱۰۰ کیلو واتی تامین می شد و بتدریج با افزایش مصرف ، دو دستگاه دیگر با قدرت ۶۸۸ کیلو وات به آن افزوده گردید .

با تاسیس وزارت آب و برق در سال ۱۳۴۳ نیروگاه قزوین با داشتن ۵ دستگاه دیزل ژنراتور به قدرت ۲۵۰۰ کیلو وات که تحت پوشش برق تهران قرار داشت ، به شبکه سراسری برق کشور متصل گردید .

بر اساس سیاستهای وزارت نیرو ، این شرکت از سال ۱۳۶۶ از برق تهران جدا و تحت پوشش برق منطقه ای گیلان قرار گرفت ، در سال ۱۳۶۷ با تاسیس شرکت برق منطقه ای زنجان از برق گیلان منفک و در پوشش شرکت جدید التاسیس زنجان واقع شد و از ابتدای سال ۱۳۷۲ با تشکیل شرکتهای توزیع ، در قالب شرکت توزیع نیروی برق قزوین عهده دار تامین و توزیع نیروی برق محدوده منطقه جغرافیایی قزوین گردید . شرکت توزیع نیروی برق قزوین همچون سایر شرکتهای توزیع در جهت خدمات رسانی فروش انشعاب که منجر به فروش انرژی می شود و در جهت جلب رضایت مشترکین خود اقدام به برقراری سیستم کنترل کیفیت بر



اساس الگوی تضمین کیفیت ISO 9002 نموده است و در راستای ارتقاء بهبود کیفی ، خود را در برابر هر کاری که انجام می دهد مسئول می داند و در جهت ارائه هر چه بهتر خدماتی که رضایت مشتریان را جلب نماید فعالیتهای کیفی خود را محقق می سازد . (خط مشی مدیر عامل)

امروزه صنعت برق را به عنوان یک صنعت مادر می توان یاد کرد ، با توجه به اینکه مشترکین برق بطور عمده به پنج دسته کلی مسکونی، تجاری ، صنعتی ، کشاورزی و عمومی تقسیم نموده شده اند ، جا دارد مدیران ارشد شرکت تدابیری بیاندیشند که این بخش از مشکلات را به حداقل برساند و جهت جلب رضایت و حل مشکلات مشترکین صنعتی ، استفاده از نظرات و دیدگاههای خود آنها بسیار مفید است .

یقینا اگر مشترکین را به عنوان شریک خود قلمداد نمائیم و از دیدگاههای آنها استفاده کنیم زودتر به اهداف شرکت خواهیم رسید . (آزبل ، ص ۱۱)

انشا اله در این تحقیق بتوانیم به اهداف شرکت که جلب رضایتمندی مشترکین است دست یابیم .