

عنوان مقاله:

اولویت بندی عوامل موثر بر رضایتمندی گردشگران از دفاتر خدمات سیاحتی و جهانگردی استان مازندران با استفاده از تکنیک تحلیل عاملی

محل انتشار:

فصلنامه جغرافیا و برنامه ریزی منطقه ای، دوره 8، شماره 30 (سال: 1397)

تعداد صفحات اصل مقاله: 26

نویسندگان:

مهرداد متانی - استادیار گروه مدیریت، واحد قائمشهر، دانشگاه آزاد اسلامی، قائمشهر، ایران

محمدباقر محمدی - کارشناسی ارشد رشته مدیریت دولتی گرایش تحول، واحد قائمشهر، دانشگاه آزاد اسلامی، قائمشهر، ایران

خلاصه مقاله:

امروزه گردشگری در تحولات اقتصادی، اجتماعی، فرهنگی کشورها از اهمیت بالایی برخوردار است و بنابراین رضایتمندی گردشگران نقش مهمی در تداوم گردشگری و آینده این صنعت ایفا می کند. رضایت گردشگران معمولاً به افزایش نرخ حمایت از ماندگاری، وفاداری و جذب گردشگر کمک می کند و این امر نیز در کسب اهداف اقتصادی چون افزایش نرخ حمایت از ماندگاری، وفاداری و جذب گردشگر و نیز در کسب اهداف اقتصادی چون افزایش تعداد گردشگران و کسب موفقیت های بلندمدت اقتصادی در کشور بسیار موثر است. هدف این مقاله اولویت بندی عوامل موثر بر رضایتمندی گردشگران از دفاتر خدمات سیاحتی و جهانگردی استان مازندران با استفاده از تکنیک تحلیل عاملی است. این پژوهش توصیفی و از نوع همبستگی بوده است. جامعه آماری مورد مطالعه، گردشگران استان مازندران می باشند. با توجه به اینکه تعداد جامعه نامعلوم و واریانس نمونه اولیه هم موجود نمی باشد بر اساس فرمول حجم نمونه ۱۷۰ نفر انتخاب شدند. برای جمع آوری اطلاعات از پرسشنامه محقق ساخته استفاده شد روایی آن ها تأیید و پایایی پرسشنامه با توجه به ضریب آلفای کرونباخ به ترتیب ۰/۷۴ مورد تأیید قرار گرفت. داده های جمع آوری شده با استفاده از آمار توصیفی و استنباطی مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفتند. در آمار استنباطی از آزمون های تی تست، KMO و MSA استفاده شد. همچنین برای اولویت بندی مولفه ها از AHP استفاده گردید. نتایج مقاله نشان می دهد که تمام عواملی که توسط AHP اولویت بندی شدند؛ یعنی مهارت های ارتباطی، تصویر ذهنی، مهارت فیزیکی، مهارت فنی، رسانه های نوین، خدمات و قیمت بر رضایتمندی گردشگران از دفاتر خدمات سیاحتی و جهانگردی استان موثر بوده اند.

کلمات کلیدی:

رضایتمندی گردشگران، استان مازندران، دفاتر خدمات سیاحتی و جهانگردی

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1399547>

