

عنوان مقاله:

بررسی میزان رضایت مراجعین از کیفیت خدمات شرکت برق منطقه ای خراسان با استفاده از مدل سروکوال

محل انتشار:

دهمین کنفرانس بین المللی حسابداری، مدیریت و نوآوری در کسب و کار (سال: 1401)

تعداد صفحات اصل مقاله: 15

نویسنده:

رضا طلوع - برق منطقه ای خراسان - مشهد- ایران

خلاصه مقاله:

کلیه تعاملات مشتری با سازمان، کارکنان، وب سایت و مطالب منتشر شده در آن در مجموع به صورت تجربه مشتری تجلی یافته و بیان کننده تاثیراتی است که کل سازمان شما بر او نهاده است. این تجربه، هر چقدر با کیفیت تر و بهتر باشد، میزان رضایت مشتری نیز به همان مقدار بیشتر خواهد بود. به این ترتیب، احتمال همراهی هر چه بیشتر مشتری با برند شما و انتقال چنین تجربه ارزشمندی به سایرین نیز افزایش خواهد یافت. پژوهش حاضر با هدف بررسی میزان رضایت مراجعین از کیفیت خدمات شرکت برق منطقه ای خراسان با استفاده از مدل سروکوال انجام گرفته است. این پژوهش از نظر هدف کاربردی و از نظر روش توصیفی پیمایشی انجام شده است. برای مطالعه میزان رضایت مراجعین بر اساس مدل سروکوال از پرسشنامه استاندارد استفاده شده است. جامعه آماری این پژوهش کلیه مراجعین شرکت برق منطقه ای خراسان می باشد. جامعه آماری تحقیق تقریباً نامحدود می باشد بنابراین ۳۸۴ نفر بصورت تصادفی انتخاب شده اند. نتایج آماری نشان داد که تمامی فرضیه های تحقیق تایید شده است. و طبق آزمون میانگین رتبه ها، عامل همدلی و توجه رتبه اول، و بترتیب عوامل ملموس و محسوس، قابلیت اعتبار، پاسخگویی و اطمینان و اعتبار رتبه های بعدی را دارند.

کلمات کلیدی:

رضایت مراجعین، شرکت برق منطقه ای، مدل سروکوال

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1497566>

