

عنوان مقاله:

بررسی عوامل و ارزیابی رضایتمندی ذینفعان در شرکت گاز استان خراسان جنوبی

محل انتشار:

فصلنامه پژوهش های نوین در ارزیابی عملکرد، دوره 1، شماره 4 (سال: 1401)

تعداد صفحات اصل مقاله: 9

نویسندگان:

محسن صفاریان - گروه مهندسی کامپیوتر و صنایع، دانشگاه صنعتی بیرجند، بیرجند، ایران.

ملیحه نیک سیرت - گروه مهندسی کامپیوتر و صنایع، دانشگاه صنعتی بیرجند، بیرجند، ایران.

مهدی فاطمی - سازمان مدیریت و برنامه ریزی خراسان جنوبی، خراسان جنوبی، ایران.

سید محمود هاشمی - شرکت گاز استان خراسان جنوبی، خراسان، ایران.

فاطمه قربانی - شرکت گاز استان خراسان جنوبی، خراسان، ایران.

زینب خسروی - شرکت گاز استان خراسان جنوبی، خراسان، ایران.

خلاصه مقاله:

هدف: در دنیای امروز، شرکت ها باید بخش عمده‌ای از فعالیت ها و توانمندی های خود را متوجه رضایت مشتری کنند؛ چرا که مشتریان تنها منبع بازگشت سرمایه هستند. رضایت مشتری نگرشی اساسی درباره مسایل مربوط به مشتریان و بهبود عملکرد سازمان به دست می دهد. در این پژوهش، میزان رضایت ذینفعان شرکت گاز استان خراسان جنوبی مورد بررسی قرار گرفته است. روش شناسی پژوهش: روش پژوهش توصیفی از نوع پیمایشی است که ابزار به کار گرفته شده در آن، پرسشنامه است. پرسشنامه ها برای گروه های مختلفی از ذینفعان ارسال شد که شامل نمایندگان جامعه، مراجعان، مدیران، همسایگان تاسیسات، پیمانکاران و تامین کنندگان شرکت گاز استان خراسان جنوبی می شود. پس از جمع آوری پاسخ ذینفعان، با تحلیل های آماری نتایج با توجه به مدل های رضایت مشتری، به بررسی وضعیت موجود رضایت ذینفعان شرکت گاز استان خراسان جنوبی پرداخته و در پایان، پیشنهادهای مربوطه جهت افزایش رضایتمندی ذینفعان ارائه شده است. یافته ها: نتایج نشان داد که رضایتمندی در حوزه مراجعان ۹۴٪، همسایگان تاسیسات ۸۹٪، مدیران شرکت ملی گاز ۷۰٪، تامین کنندگان ۸۹٪، پیمانکاران اجرایی ۸۰٪، پیمانکاران خدماتی ۸۵٪ و نمایندگان جامعه ۸۴٪ می باشند. اصالت/ ارزش افزوده علمی: اندازه گیری رضایت مشتری، ابزار موثری برای کنترل عملکرد کلی سازمان ارائه کرده و سازمان را در تشخیص ضعف-هایش و تلاش برای برطرف کردن آن ها یاری می دهد و امکان شناسایی مزیت های اقتصادی به مقتضای شرایط خاص زمانی را برای سازمان فراهم می سازد.

کلمات کلیدی:

شناسایی عوامل رضایتمندی، ذینفعان شرکت گاز خراسان جنوبی، ارزیابی رضایتمندی

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1849920>



