

## عنوان مقاله:

بررسی مقایسه ای وضعیت ادراک از کیفیت خدمات در شرکت گاز استان گلستان

## محل انتشار:

دومین کنفرانس ملی حسابداری، مدیریت مالی و سرمایه گذاری (سال: 1392)

تعداد صفحات اصل مقاله: 18

## نویسندگان:

حاجی نور عیشه حاجی زاده - دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت دولتی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد علی آباد کتول، گروه مدیریت، علی آباد کتول

محسن علیزاده ثانی - استادیار دانشگاه مازندران، گروه مدیریت اجرایی

محسن ملک محمدی - استادیار دانشگاه آزاد اسلامی واحد علی آباد کتول، گروه مدیریت

## خلاصه مقاله:

هدف تحقیق حاضر، بررسی مقایسه ای وضعیت ادراک از کیفیت خدمات در ادارات گاز شهرستانهای استان گلستان براساس مدل سروکوال می باشد. روش: روش تحقیق از نظر هدف کاربردی و از نظر روش، توصیفی - پیمایشی می باشد. جامعه آماری شامل تمامی مشترکین شرکت گاز استان گلستان واقع در شهرستانهای استان گلستان به تعداد 356000 نفر در 14 شهرستان در زمان انجام تحقیق بوده، و حجم نمونه برابر 393 نفر با استفاده از جدول انتخاب نمونه کرجسی و مورگان که با روش نمونه گیری ساده و با تخصیص مناسب انتخاب گردیدند. ابزار گردآوری داده ها پرسشنامه استاندارد مدل سروکوال بوده روایی و پایایی آن پس از پیش آزمون با یک نمونه 40 نفری مورد تأیید قرار گرفت. نتایج: نتایج بدست آمده از آزمون تحلیل واریانتس بیانگر این است که میان ادراک از کیفیت خدمات در 14 شهرستان استان گلستان تفاوت معنی داری وجود داشت و نتایج حاصل از آزمون تعقیبی شفه از بین شهرهای بیشترین اختلاف میانگین مربوط به شهر مراوه تپه با (0,75-) و کمترین مربوط به مینودشت (0,06-) می باشد همچنین وضعیت ادراک از کیفیت خدمات بایک نمونه ای برای ادراک از کیفیت خدمات در تمام شهرهای مورد بررسی از میانگین بالایی (بالاتر از t توجه به نتایج حاصل از آزمون 3 از 5) برخوردار بود.

## کلمات کلیدی:

کیفیت خدمات، ادراکات، سروکوال، شرکت گاز گلستان

## لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/254110>

