

عنوان مقاله:

بررسی رضایتمندی مشتریان از عملکرد شرکت گاز شهرستان ساری

محل انتشار:

کنفرانس بین المللی مدیریت، فرهنگ و توسعه اقتصادی (سال: 1394)

تعداد صفحات اصل مقاله: 12

نویسندگان:

زینب قربانی - کارشناس ارشد مدیریت آموزشی دانشگاه آزاد اسلامی واحد ساری

محمد صالحی - استادیار، عضو هیئت علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد ساری

لادن سلیمی - استادیار، عضو هیئت علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد ساری

نورالله احمدی - کارشناس ارشد مدیریت دولتی دانشگاه آزاد اسلامی واحد قائمشهر

خلاصه مقاله:

تحقیق حاضر با هدف کلی بررسی رضایتمندی مشتریان از عملکرد شرکت گاز شهرستان ساری صورت گرفته است. برای رسیدن به هدف مذکور مشتریان شهرستان ساری انتخاب شده اند. بدین منظور ادبیات موضوعی مربوط رضایتمندی مشتریان از عملکرد شرکت گاز شهرستان ساری به طور جامع مورد بررسی قرار گرفت و بدنبال آن هشت متغیر به عنوان عوامل اصلی در رضایتمندی مشتریان شناسایی شدند و بر مبنای آن پرسشنامه ای را تهیه و تنظیم نموده و در اختیار مشتریان شرکت گاز شهرستان ساری قرار داده شده است. داده های گردآوری شده پس از 87/6 درصد شده و مورد آزمون قرار گرفته است. نتیجه آزمون آلفای کرونباخ، پایایی ابزار تحقیق را با ضریب پایایی SPSS کدگذاری وارد نرم افزار مورد تأیید قرار داد. در پایان تحقیق، ضمن ارائه تفصیلی نتایج و یافته ها، موارد مذکور جمع بندی شده، بحث و مقایسه، پیشنهادات کاربردی و پیشنهادات مرتبط با ادامه و پیگیری تحقیقات مشابه در آینده ارائه شده است.

کلمات کلیدی:

رضایتمندی، عملکرد

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/427327>

