

عنوان مقاله:

بررسی میزان عوامل موثر بر رضایتمندی مشتریان مطالعه موردی اداره دارایی شهرستان زابل

محل انتشار:

کنفرانس بین المللی مدیریت و حسابداری (سال: 1395)

تعداد صفحات اصل مقاله: 12

نویسندگان:

علی نادری فر - دکترای مدیریت دولتی، گرایش تطبیقی و توسعه، مدرس دانشگاه آزاد اسلامی واحد زابل

محمد ملاشاهی - دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت دولتی، گرایش منابع انسانی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد زابل

محمد رضا صمدزاده - دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت دولتی، گرایش منابع انسانی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد زابل

خلاصه مقاله:

یکی از مهمترین موضوعاتی که سازمان ها در شرایط رقابتی کنونی با آن سرو کار دارند، آگاهی از میزان رضایت مشتریان و نظرهای آنان در خصوص عملکرد سازمان، محصولات و خدمات آن است. این مسئله برای سازمانهای خدماتی که محصولی ناملموس به مشتریان خویش عرضه میکنند از اهمیت مضاعف برخوردار است. هدف از انجام این پژوهش اندازه گیری میزان عوامل موثر بر رضایتمندی مشتریان (مطالعه موردی اداره دارایی شهرستان زابل) می باشد. روش استفاده شده در این تحقیق، روش توصیفی از نوع کاربردی است که به این منظور پرسشنامه ای تهیه و تنظیم شده و بین مشتریان توزیع گردیده است و پس از جمع آوری با استفاده از نرم افزار SPSS مورد تجزیه و تحلیل و آزمون قرار گرفته است و نتیجه حاصله بیان گردیده است

کلمات کلیدی:

مشتری، رضایت مندی، مدل کانو، بانک پاسارگاد

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/553975>

