

عنوان مقاله:

سنجش رضایت مندی مشتریان در خدمات صادرات مواد نفتی در شرکت پایانه های نفتی ایران با استفاده از روش سروکوال

محل انتشار:

پنجمین کنفرانس ملی پژوهشهای کاربردی در مدیریت و حسابداری (سال: 1397)

تعداد صفحات اصل مقاله: 15

نویسندگان:

یعقوب علوی متین - استادیار و عضو هیات علمی گروه مدیریت دانشگاه آزاد اسلامی واحد تبریز

هدایت باقرزاده - دانشجوی دکترای تخصصی مدیریت صنعتی دانشگاه آزاد اسلامی واحد تبریز و رئیس برنامه ریزی شرکت ملی پخش فرآورده های نفتی منطقه اردبیل

خلاصه مقاله:

تردید نیست که در عصر تولید انبوه و رقابت بی انتها، سازمان هایی می توانند به موفقیت دست یابند که میزان رضایت مندی مشتریان خود را افزایش دهند و اصلی ترین مسیله در رسیدن به این رضایت، ارایه کالا یا خدمات باکیفیت مورد انتظار مشتریان است که از طریق اعمال مدیریت مناسب در مواجهه با مسایل درون سازمانی تحقق می یابد. در حوزه صنعت نفت و گاز نیز چالش های جدید مطرح و مدیریت ارتباط با مشتری دارای اهمیت روز افزونی شده است. از آنجا که تاکنون روشی برای سنجش رضایت مشتری در این حوزه در کشور ایران انجام نشده است، پرداختن به این موضوع ضروری به نظر می رسد. در این مقاله که حاصل یک تحقیق میدانی است، ابزاری بر پایه روش سروکوال برای سنجش رضایت مشتری در حوزه خدمات صدور مواد نفتی طراحی شد که از روایی و پایایی بالایی برخوردار بود و سپس پرسشنامه در طی سه ماه از 30 خدمه ارشد کشتی های نفت کش مورد پرسشگری قرار گرفت. نتایج این تحقیق نشان می دهد که رابطه ای بین مشخصات این مشتریان شامل سن، شغل، سابقه کاری با میزان رضایت مندی آنها از کیفیت خدمات وجود ندارد. نتایج ارزیابی رضایت مندی مشتریان در ابعاد سروکوال که بر اساس طیف 7 تایی سروکوال اندازه گذاری شد. در ابعاد ملموسات، اعتبار، پاسخگویی، تضمین، همدلی و محصول به ترتیب برابر با 5/7، 5/4، 6/1، 5/3 بود. میانگین رضایت مندی کل برابر با 5/6 بود. درصد رضایت مندی کل مشتریان برابر 79/96% به دست آمد که نشانه برآورده شدن انتظار مشتریان بالاتر از حد متوسط بود.

کلمات کلیدی:

رضایت مندی، مشتری، نفت، سروکوال

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/784451>

