

عنوان مقاله:

بررسی میزان رضایت مشترکین از ملموسات شرکت گاز استان لرستان (بر اساس مدل سروکوال)

محل انتشار:

چهارمین کنفرانس ملی توانمند سازی جامعه در حوزه علوم انسانی و مطالعات مدیریت (سال: 1397)

تعداد صفحات اصل مقاله: 13

نویسنده:

مسلم پارسا - شرکت گاز استان لرستان، لرستان، ایران

خلاصه مقاله:

امروزه کیفیت خدمات و رضایت مشتری از مباحث استراتژیک برای سازمان ها محسوب می گردند. در دنیای رقابتی امروز ارایه خدمات با کیفیت بالا یک ضرورت برای سازمان ها به خصوص سازمان های دولتی می باشد هدف از پژوهش حاضر بررسی میزان رضایت مشترکین شرکت گاز لرستان از ملموسات این شرکت بود. که تحقیق حاضر از دسته تحقیقات کاربردی و از لحاظ ماهیت توصیفی - پیمایشی بود. جامعه آماری این پژوهش کلیه مشترکین شرکت گاز لرستان بودند و نمونه گیری به روش خوشه ای طبقه بندی تصادفی در دسترس بود و تعداد نمونه آماری آن بر اساس فرمول کوکران تعداد 384 بود. به منظور گرد آوری داده های پژوهش از پرسشنامه استاندارد کیفیت خدمات سروکوال استفاده شد. به منظور تجزیه و تحلیل داده های این پژوهش از آزمون های آماری استنباطی آزمون کولموگروف-اسمیرنوف، برای بررسی نرمال بودن توزیع آماری، آزمون t تک نمونه ای و آزمون بونفرونی جهت تعیین اولویت متغیرها و واریانس تک متغیره و برای تسریع در روند تجزیه و تحلیل از نرم افزار SPSS نسخه 21 استفاده گردید. نتایج نشان داد میزان رضایت مشترکین شرکت گاز استان لرستان از محسوس بودن خدمات، بالاست

کلمات کلیدی:

ملموسات شرکت گاز، رضایت مشتری، سروکوال، شرکت گاز، نرم افزار SPSS

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/877781>

