

عنوان مقاله:

بررسی میزان رضایت مشتریان از پاسخگویی خدمات 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: 30

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 مشتریان شرکت گاز لرستان از پاسخگویی خدمات این شرکت بود. که تحقیق حاضر از دسته تحقیقات کاربردی و از لحاظ ماهیت توصیفی - پیمایشی بود. جامعه آماری این پژوهش کلیه مشتریان شرکت گاز لرستان بودند و نمونه گیری به روش خوش 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 آمار استنباطی آزمون کولموگروف-اسمیرنوف، برای بررسی نرمال بود 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 مشتریان شرکت گاز استان لرستان از پاسخگویی خدمات این شرکت بالا است.

کلمات کلیدی:

کیفیت خدمات، رضایت مشتری، پاسخگویی خدمات، سروکوال، شرکت گاز، نرم افزار SPSS

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/877783>

