

## عنوان مقاله:

ارایه الگویی جهت رضایت مندی مشتریان بر اساس شاخص های مدل های تعالی سازمانی در مرکز مخابرات استان فارس

## محل انتشار:

پنجمین همایش بین المللی مدیریت، روانشناسی و علوم انسانی با رویکرد توسعه پایدار (سال: 1398)

تعداد صفحات اصل مقاله: 9

## نویسندگان:

افشین فاتح محمدی - دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت، گرایش بازاریابی، دانشگاه آزاد اسلامی، مرودشت، ایران

زهره احمدی اصل - دانشجو دکتری تخصصی روانشناسی، گرایش تربیتی، دانشگاه آزاد اسلامی، بندرعباس، ایران

## خلاصه مقاله:

پژوهش به دنبال ارائه الگویی جهت رضایت مندی مشتریان بر اساس شاخص های مدل های تعالی سازمانی در مرکز مخابرات استان فارس بود. روش پژوهش از نوع پیمایشی و جامعه آماری شامل کلیه کارمندان مرکز مخابرات استان فارس در سال 1397 بود که از میان 3100 نفر کارکنان این مرکز و با مراجعه به جدول مورگان تعداد 341 نفر، به صورت تصادفی ساده به عنوان نمونه آماری در نظر گرفته شدند. داده ها از طریق پرسشنامه محقق ساخته جمع آوری و مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. جهت تحلیل داده ها از روشهای آمار توصیفی (میانگین، انحراف معیار) و آمار استنباطی (تحلیل عامل) استفاده شد. نتایج تحلیل داده ها نشان داد که عوامل و مولفه های استخراج شده از تحلیل عامل را می توان به عنوان الگوی مناسبی جهت ارزیابی رضایت مشتریان معرفی نمود. با توجه به نتایج بدست آمده از آزمودن سوالات اصلی و فرعی این پژوهش مشخص می شود که 7 عامل و مولفه های آنها می تواند الگوی خوبی بر اساس شاخص های تعالی سازمانی جهت رضایتمندی مشتریان باشد.

## کلمات کلیدی:

رضایت مشتری، تعالی سازمانی

## لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/975396>

