

عنوان مقاله:

مطالعه کیفیت خدمات با استفاده از تحلیل سلسه مراتب فازی مورد مطالعه شرکت گاز استان فارس

محل انتشار:

اولین کنفرانس بین المللی مدیریت و حسابداری با رویکرد ارزش آفرینی (سال: 1394)

تعداد صفحات اصل مقاله: 13

نویسندگان:

طاهره دهقانی - کارشناسی ارشد مدیریت صنعتی ، دانشگاه علوم و تحقیقات فارس

سیدمسعود سیدی - دکتری مدیریت صنعتی و عضو هیات علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد شیراز

ایمان جوکار - دکتری مدیریت بازرگانی و عضو هیات علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد شیراز

خلاصه مقاله:

رمز موفقیت سازمانهای خدماتی را میتوان در مشتری مداری و توجه به کیفیت خدمت جستجو کرد. به دلیل اهمیت کیفیت خدمت در صنایع خدماتی و آثار برجسته آن بر خشنودی مشتری، همواره این سوال مطرح میشود که چگونه میتوان کیفیت خدمت را مورد سنجش قرار داد. هدف از این پژوهش مطالعه کیفیت خدمات شرکت گاز استان فارس می باشد که با دارا بودن بیش از هشتصد هزار مشترک، یکی از بزرگترین شرکت های گاز استانی می باشد و تعداد 693 مشترک و 51 نفر از خبرگان شرکت به عنوان نمونه انتخاب گردیدند که با استفاده از پرسشنامه ای که روایی آن با استفاده روش آلفای کرونباخ تأیید گردید به بررسی میزان ادراکات و انتظارات آنها از کیفیت خدمات شرکت مذکور پرداخته شد و نهایتاً نتایج پژوهش بر اساس مدل سروکوال ودر قالب پنج فرض فرعی نشان داد که بین ادراکات و انتظارات مشتریان از کیفیت خدمات شرکت گاز استان فارس تفاوت معنی داری وجود داردشکاف پنجم و با توجه به مقایسه میانگین ها مشخص شد که انتظارات مشتریان بیشتر از ادراکات آنها می باشد که اگرچه مقدار این شکاف هاعدد قابل توجهی نبود، ولی ترتیب شکاف ها از یک تا پنج به صورت ملموسات ، اطمینان ، پاسخگویی ، همدلی و تضمین می باشد، سپس یا استفاده از فرآیند سلسله مراتبی فازی نظرات 51 نفر از خبرگان و کارشناسان شرکت رتبه بندی گردید که به ترتیب پاسخگویی ، تضمین ، همدلی ، اطمینان و ملموسات در رتبه یک تا پنج قرار گرفتندو با توجه به تفاوت رتبه بندی مذکور با رتبه بندی انتظارات توسط مشتریان یعنی ملموسات ، اطمینان ، پاسخگویی و تضمین ، نتیجه گیری گردید که شکاف اول نیز در این شرکت دیده می شود.

کلمات کلیدی:

کیفیت خدمات ، رضایتمندی، فرآیند تحلیل سلسه مراتبی فازی،

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/374144>

