

## عنوان مقاله:

اولویت بندی ابعاد مدل کیفی سروکوال با استفاده از رویکرد حداقل مربعات لگاریتمی فازی FLSM مورد مطالعه: صنعت گاز ایران

## محل انتشار:

کنفرانس بین المللی پژوهشهای نوین در مدیریت و مهندسی صنایع (سال: 1394)

تعداد صفحات اصل مقاله: 10

## نویسندگان:

عزت اله اصغری زاده - دانشیار گروه مدیریت صنعتی، دانشکده مدیریت، دانشگاه تهران

مهدی اجلی - دانشجوی دکتری تخصصی مدیریت صنعتی دانشگاه تهران

روح اله سلحشوری - دانشجوی دکتری تخصصی مدیریت صنعتی دانشگاه تهران

## خلاصه مقاله:

توسعه بازار رقابت در سطح ملی، منطقه ای و بین المللی و علاقه روز افزون سازمانها به پیاده سازی سامانه های مدیریت کیفیت، اندازه گیری رضایتمندی مشتریان را به یک الزام گریز ناپذیر تبدیل نموده است. اگرچه پایش و کنترل کیفیت پارامترهای کلیدی محصولات از زمان توسعه اولین ابزارهای آماری در این زمینه از قدمتی نزدیک به یک قرن برخوردار است، اما باید گفت استفاده از مدل های اندازه گیری خدمات همچون سروکوال شاید حدود دو دهه است که به طور جدی مورد توجه قرار گرفته است. در این راستا در این پژوهش، پرسشنامه ای فازی (از طریق متغیرهای کلامی با طیف پنج تایی فازی)، حاوی مقایسه دودوی ابعاد مدل سروکوال جهت محاسبه وزن ابعاد طراحی گردید و پس از توزیع 8 پرسشنامه بین خبرگان برنامه ریزی و تضمین کیفیت خدمات صنعت گاز ایران، 5 پرسشنامه برگشت داده شد که نرخ برگشت نسبتاً خوبی 0/60 را نشان داد. سپس با بکارگیری مدل حداقل مربعات لگاریتمی فازی (FLLSM وزن) اولویت (ابعاد مدل سروکوال) ملموسات، قابل اعتماد بودن، پاسخگویی تضمین و همدلی (با استفاده از کدنویسی در نرم افزار Lingo) به دست آمد. با عنایت به اولویت حاصل شده صنعت گاز می تواند گامی مناسب در جهت ارائه خدمات با کیفیت بالا بردارد

## کلمات کلیدی:

کیفیت، خدمات، آژانس های مسافرتی، روش حداقل مربعات لگاریتمی فازی FLLSM/سروکوال/SPC

## لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/435155>

