

عنوان مقاله:

بررسی اثر بخشی کیفیت خدمات ارایه شده در مراکز تلفن شهری از دیدگاه مشتریان براساس مقیاس سروکوال مورد مطالعه : (مراکز تلفن شهری منطقه 3 مخابرات مشهد)

محل انتشار:

کنفرانس سالانه پارادایم های نوین مدیریت در حوزه هوشمندی (سال: 1396)

تعداد صفحات اصل مقاله: 25

نویسندگان:

محمد لشکری - دکتری اقتصاد بین الملل، دانشگاه پیام نور مشهد

چنگیز شعبانی - کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد نیشابور

خلاصه مقاله:

درجهان پویای حاضر بدلیل تغییرات سریع بویژه در زمینه تغییر انتظارات مشتریان و فرهنگ مصرف، باید توجه ویژه ای به کیفیت خدمات مطابق انتظارات آنها گردد و نیازهایشان شناسایی و مورد ارزیابی قرارگیرد. در این تحقیق بدنبال این هستیم که بدانیم شرکت مخابرات تا چه حد در تامین نیازها و انتظارات مشتریان با توجه به شاخص های کیفیت مدل سروکوال اثر بخش بوده است. در این پژوهش برای تعیین کیفیت خدمات مراکزتلفن شهری براساس دیدگاه و انتظارات مشتریان از مولفه های پنج گانه سروکوال شامل: 1. قابلیت اعتماد 2. پاسخگویی 3. برخورد مناسب بافرد 4. تعهد 5. عوامل محسوس، استفاده شده است. که پنج فرضیه تحقیق براساس متغیر های مذکور تنظیم شده اند. تحقیق حاضر از نظر هدف یک تحقیق کاربردی و از نظر گردآوری داده ها توصیفی از نوع پیمایشی می باشد. جامعه آماری این تحقیق کلیه مشتریان مراکز تلفن شهری منطقه 3 مخابرات شهرستان مشهد می باشند و از روش نمونه گیری خوشه ای استفاده شده است. ابزار اندازه گیری در این تحقیق پرسشنامه است. که بصورت میدانی انجام شد. روایی و اعتبار آن برای سنجش کیفیت خدمات مورد تایید نهایی محققین زیادی قرار گرفته است و براساس آزمون کرونباخ، پایایی برابر با 87 درصد برآورد شده است و از آزمون تی استیودنت برای وجود رابطه معناداری استفاده شده است. براساس نتایج حاصل شده تمام فرضیات یعنی پنج فرضیه این تحقیق مورد تایید می باشند. یعنی بین پنج مولفه های کیفیت خدمات که توسط مشتریان درک شده با انتظارات آنها ارتباط معنا داری وجود دارد و اثر بخش بوده است. براساس آزمون همبستگی پیرسون قابلیت اطمینان بالاترین ضریب را دارد و برخورد مناسب با افراد کمترین ضریب را به خود اختصاص داده و سایر معیارهای کیفیت خدمات در بین ایندو قرار گرفته اند. بر اساس آزمون فریدمن، قابلیت اطمینان در رتبه اول اهمیت قرار دارد. برخورد مناسب با افراد در رتبه دوم، ابعاد فیزیکی در رتبه سوم، ضمانت در رتبه چهارم و پاسخگویی در مرتبه آخر قرارگرفته است.

کلمات کلیدی:

کیفیت خدمات، انتظارات مشتریان، رضایت، اثربخشی، سروکوال، مراکزتلفن شهری

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/637366>

