

عنوان مقاله:

ارزیابی کیفیت خدمات مسافری قطارهای حومه ای با استفاده از مدل سروکوال (مطالعه موردی: محور تهران-پرنده)

محل انتشار:

پنجمین کنفرانس بین المللی پیشرفت های اخیر در مهندسی راه آهن (سال: 1396)

تعداد صفحات اصل مقاله: 7

نویسندگان:

عسل فرج پور - دانشجوی کارشناسی ارشد، دانشگاه علم و صنعت ایران

پریناز بازغی کیسمی - دانشجوی کارشناسی ارشد، دانشگاه علم و صنعت ایران

مرتضی باقری - عضو هیئت علمی دانشکده مهندسی راه آهن، دانشگاه علم و صنعت ایران

خلاصه مقاله:

در این مقاله از مدل سروکوال جهت سنجش میزان رضایت مسافران از کیفیت خدمات ارائه شده استفاده شده و نهایتاً شناسایی شکاف بین انتظار و ادراک مسافران استفاده شده است. تحقیق حاضر از آن جهت که میتواند برای بهبود کیفیت مفید واقع شود تحقیقی کاربردی است. نیازسنجی از مسافران به روش تحقیق توصیفی و جمعآوری اطلاعات به روش پیمایشی صورت گرفته است. در جمعآوری اطلاعات مورد نیاز از تکنیک پرسشنامه و در تحلیل آنها از تحلیل سروکوال استفاده شده است. در پرسشنامه از دویست نفر از مسافران مجموعه قطار حومه های تهران - پرنده درخواست شده که مشخص نمایند میزان انتظارات و ادراک آنان از ویژگیهای مجموعه قطار حومه های تا چه اندازه است و سپس با استفاده از تحلیل های آماری شکاف بین ادراکات و انتظارات در ابعاد مختلف مورد تحلیل قرار گرفت و نتایج نشان می دهد که بیشترین شکاف در بعد قابلیت اطمینان مشاهده میشود که با بهبود آن میتوان بهبود رضایت مندی مسافران را انتظار داشت.

کلمات کلیدی:

کیفیت خدمات، قطارهای حومه ای، اندازه گیری رضایت مسافران، سروکوال، انتظارات و ادراکات

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/745489>

