

عنوان مقاله:

بررسی کیفیت خدمات سازمان با استفاده از مدل سروکوال و تحلیل عامل اکتشافی (مطالعه موردی در دفاتر خدمات ارتباطی شهرستان اقلید)

محل انتشار:

کنفرانس بین المللی پژوهش های نوین در مدیریت، اقتصاد و علوم انسانی (سال: 1395)

تعداد صفحات اصل مقاله: 17

نویسندگان:

لیلا حبیبی فر - دانشگاه آزاد اسلامی، واحد یزد، گروه مدیریت، یزد، ایران

حسن دهقان دهنوی - دانشگاه آزاد اسلامی، واحد یزد، گروه مدیریت، یزد، ایران

خلاصه مقاله:

با توجه به اهمیت بخش خدمات، تعالی کیفیت خدمات در این بخش نیز اهمیت ویژه ای پیدا می کند به نحوی که آرایه ی خدمات با کیفیت از چالشهای مهم قرن حاضر در سازمان های خدماتی به شمار می رود. هدف اصلی این مقاله ارزیابی کیفیت خدمات در دفاتر خدمات ارتباطی شهرستان اقلید با بکارگیری مدل سروکوال دذ تحلیل عاملی می باشد. پژوهش حاضر از نظر هدف کاربردی و به لحاظ شیوه گرد آوری اطلاعات، توصیفی، پیمایشی است. ابزار مورد استفاده در این تحقیق پرسشنامه سروکوال می باشد که با نمونه آماری 150 نفر از استفاده کنندگان خدمات مخابراتی دفاتر اقلید توزیع و تکمیل گردید. ابتدا تحلیل عاملی انجام گرفت و زیرمعیارهای شاخص های اصلی سروکوال تایید شدند. سپس اطلاعات جمع آوری شده با استفاده از نرم افزار آماری SPSS مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. برای بررسی فرضیات از آزمون ویلکاکسون استفاده گردید. نتایج نشان داد تفاوت معناداری بین انتظارات استفاده کنندگان از خدمات مخابراتی دفاتر خدمات ارتباطی با ادراکات آنها از ابعاد کیفیت خدمات (ملموسات، همدلی، قابلیت اطمینان، مسیولیت، پاسخگویی و راحتی دسترسی) وجود دارد.

کلمات کلیدی:

کیفیت خدمات، مدل سروکوال، ادراکات، انتظارات

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/649705>

