

مشخصات نویسندگان مقاله:

فاطمه ثابت قدم - دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت صنعتی

دکترمهرداد حسینی شکیب - عضو هیئت علمی دانشگاه آزاد اسلامی کرج

چکیده مقاله:

امروزه هر سازمانی چه دولتی و چه خصوصی، بدون توجه به بهبود کیفیت خدمات، نمی‌تواند در کسب و کار خود موفق باشد و در واقع محکوم به نابودی است. بدین منظور هر سازمان خدماتی برای ارزیابی و بهبود کیفیت خدمات خود در درجه اول می‌بایست نیازها و انتظارات مشتریان خود را شناسایی کرده و در فواصل زمانی مشخصی میزان رضایت مشتریان‌شان را از خدمات خود بررسی کرده و نسبت با بهبود آن تمام تلاش خود را به کار گیرند. از مهمترین مدل‌های که به منظور ارزیابی کیفیت خدمات شرکت‌های خدماتی از دیدگاه مشتریان به طور وسیعی مورد استفاده قرار گرفته است، مدل سروکوال می‌باشد، در این تحقیق به بررسی تاثیر سطح کیفیت خدمات به روش سروکوال بر روی رضایت مشتریان در شرکت آب و فاضلاب استان تهران و رتبه‌بندی عوامل به روش تاپسیس فازی می‌پردازیم. این تحقیق توصیفی از نوع پیمایشی می‌باشد. زیرا تصویری از وضعیت موجود ارائه می‌دهد جامعه آماری پژوهش حاضر، استفاده‌کنندگان از خدمات شرکت آب و فاضلاب تهران که شامل ۱۱۳۲۴۵۲ نفر می‌باشند. که از طریق فرمول نمونه‌گیری حجم نمونه برابر است با ۳۸۵ نفر می‌باشد که با استفاده از نرم‌افزار SPSS و LISLER تجزیه و تحلیل داده انجام شد که نتایج رتبه‌بندی به روش تاپسیس فازی نشان می‌دهد که زیر شاخص "داشتن تجهیزات استاندارد و پیشرفته" با وزن ۰.۶۲ به عنوان مهمترین زیرمعیار عوامل محسوس انتخاب شده و پس از آن "انجام اصلاحات در ارائه خدمات در کمترین" و "صدور بدون اشتباه قبوض" از زیر معیار عوامل قابلیت اعتبار به ترتیب با اوزان ۰.۶۰ و ۰.۵۷ در رده‌های دوم و سوم جای گرفتند.

واژگان کلیدی:

کیفیت خدمات، رضایت مشتری، وفاداری، مدل سروکوال، شرکت آب و فاضلاب.