

Second International Conference on Management and Development Culture

بررسی میزان شکاف کیفیت خدمات با استفاده از مدل سروکوال

(مطالعه موردی: شعب شمال تهران بانک ملی ایران)

محمد فتح زاده¹، دکتر ندا نفری²

¹ دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت دولتی

² دکترای مدیریت دولتی و عضو هیات علمی دانشگاه آزاد واحد تهران شمال

چکیده

هدف تحقیق حاضر بررسی میزان شکاف کیفیت خدمات با استفاده از مدل سروکوال (مطالعه موردی: شعب شمال تهران بانک ملی ایران) است. این تحقیق از حیث هدف کاربردی و از حیث روش نیز یک تحقیق توصیفی - پیمایشی است. جامعه آماری در تحقیق حاضر عبارت است از کلیه شعب شمال بانک ملی شهر تهران که تعداد آنها 109 شعبه است. با توجه به جدول مورگان، حداقل تعداد نمونه برابر 86 نفر می باشد. هر بانک در صورت انتخاب، 3 مشتری از آن بانک به تصادف به پرسشنامه پاسخ خواهد داد. در مجموع 258 نفر به پرسشنامه پاسخ خواهند داد. نمونه گیری بر اساس روش نمونه گیری تصادفی ساده خواهد بود. در تحقیق حاضر برای جمع آوری اطلاعات از پرسشنامه محقق ساخته بر اساس مدل سروکوال استفاده شده است. این پرسشنامه که به وضعیت موجود و مطلوب سازمانی می پردازد 22 سوالی از نوع بسته پاسخ و بر اساس مقیاس پنج گزینه ای لیکرت (از خیلی کم تا خیلی زیاد) در 5 بخش تدوین شده است. فنون آماری مورد استفاده در این تحقیق در زمینه ی آمار توصیفی و استنباطی می باشد. در زمینه ی آمار توصیفی از فنون آماری همچون جدول توزیع فراوانی استفاده شد. همچنین در زمینه ی آمار استنباطی نیز از آزمون t وابسته استفاده نمودیم و نیز جهت انجام محاسبات، نرم افزار Spss 22 مورد استفاده قرار گرفت. نتایج حاصل از آزمون t وابسته نشان می دهد که اولاً تمامی فرضیات این تحقیق تایید شدند و مشخص شد که این بانک در هر پنج بعد کیفیت خدمت دچار آسیب است که در این میان بیشترین اندازه شکاف متعلق به دو بعد عوامل محسوس و همدلی است.

کلمات کلیدی: شکاف کیفیت، کیفیت خدمات، مدل سروکوال