

IMPACT FACTOR IIFS-6.875

ISSN 2278-3911

अंक : 102

वर्ष : 30

संख्या : 1

जनवरी-मार्च, 2023

# SHODH-PRAKALP

A Peer Reviewed Refereed Quarterly Research Journal

## शोध-प्रकल्प

त्रैमासिक रिसर्च जर्नल

[www.shodh-prakalp.com](http://www.shodh-prakalp.com)

Editor

DR. SUDHIR SHARMA

संपादक

डॉ. सुधीर शर्मा

अध्यक्ष, हिन्दी विभाग,

कल्याण स्नातकोत्तर महाविद्यालय, भिलाई नगर जिला- दुर्ग ( छ.ग. )

- शोध एवं अनुसंधान विकास केंद्र, रायपुर का प्रकाशन
- RESEARCH & RESEARCH DEVELOPMENT CENTRE, RAIPUR

- 
- अंतरराष्ट्रीय मानक मान्यता प्राप्त बहुप्रसारित भारत के अनेक विश्वविद्यालयों में मान्य शोधपत्रिका

Volume CII

Number 1

Jan-March. 2023

---

U.G.C. NO. 63535(OLD LIST) email :shodhprakalp@gmail.com

INDEX

|                                                                                                                                                 |                                      |    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|----|
| 1. ध्यानयोग : भारतीय ज्ञान परम्परा के सन्दर्भ में                                                                                               | डॉ. किरण गुप्ता, सर्वदमन             | 7  |
| 2. Biafran Conflict in the Flora Nwapa's Novel Never Again                                                                                      | Gajanand Nayaka                      |    |
| 3. Indian-English Novella: The Expanse of Eternal Values                                                                                        | Dr. Protibha Mukherjee Sahukar       | 11 |
|                                                                                                                                                 | Kamleshwar Prasad Nishada            |    |
| 4. Existential Vision in William Golding's "Darkness Visible"                                                                                   | Dr. Madhu Kamrab                     | 16 |
| 5. पढ़ना शाब्दिक के साथ मानसिक एवं अर्थग्रहण क्षमता के विकास का साधन                                                                            | Prof. Bhupendra Kumar Patel          | 19 |
| 6. पर्यावरण संरक्षण में शिक्षा की भूमिका                                                                                                        | डॉ. तृप्ता कश्यप                     | 29 |
| 7. लोकगीतों में आधुनिकता का प्रभाव                                                                                                              | डॉ. दीपिका चटर्जी                    | 31 |
| 8. जिओ दूरसंचार द्वारा प्रदत्त सेवाओं की गुणवत्ता का विश्लेषणात्मक अध्ययन (बिलासपुर शहर के विशेष संदर्भ में)                                    | डॉ. बिहारी लाल तारम                  | 34 |
| 9. तुलसी की नारी भावना                                                                                                                          | डॉ. अनामिका तिवारी                   |    |
| 10. Role of Information and Communication Technology in Rural Development (A Study with Special Reference to Kathadih Village, Raipur District) | अंकिता पांडेय                        | 37 |
| 11. कृषि पर लघु सिंचाई साधनों के प्रभाव का अध्ययन                                                                                               | अनीता                                | 41 |
| 12. War, Identity & Women: A Study Of 'A Golden Age ' And 'The Bones Of Grace'                                                                  | Dr. Narendra Tripathi                |    |
| 13. जनजातीय संग्रहालय भोपाल                                                                                                                     | Preeti Upadhyay                      | 45 |
| 14. महेन्द्र के हिंदी कथा साहित्य की प्रवृत्तियों और उपलब्धियाँ                                                                                 | डॉ. दीपक कुमार चन्द्राकर             | 48 |
| 15. हिन्दी भाषा एवं साहित्य सृजन                                                                                                                | Dr. Priyanka Yadav                   | 50 |
| 16. यज्ञ एवं पर्यावरण-एक समीक्षात्मक अनुशीलन                                                                                                    | डॉ. कविता परस्ते                     | 55 |
| 17. Text Mining Approach For Business Intelligence                                                                                              | डॉ. मृणाल एम. मैद                    | 59 |
| 18. A Brief Study On Finite Difference Methods                                                                                                  | दुर्गेश कुमार शर्मा, डॉ. शोभा रतूड़ी | 61 |
| 19. Importance And Benefits of Women Self Help Groups                                                                                           | पूजा शर्मा, डॉ. ऋतु भारद्वाज         | 64 |
|                                                                                                                                                 | Mr. Dhirendra Negi                   | 68 |
|                                                                                                                                                 | Kulveer Singh                        | 76 |
|                                                                                                                                                 | Shailendra Singh Kushwah             | 82 |

## जिओ दूरसंचार द्वारा प्रदत्त सेवाओं की गुणवत्ता का विश्लेषणात्मक अध्ययन (बिलासपुर शहर के विशेष संदर्भ में)

डॉ. अनामिका तिवारी

सहायक प्राध्यापक, वाणिज्य विभाग

गुरु घासीदास विश्वविद्यालय

बिलासपुर (छ.ग.)

अंकिता पांडेय

शोधार्थी, वाणिज्य विभाग

गुरु घासीदास विश्वविद्यालय

बिलासपुर (छ.ग.)

भारत दुनिया की सबसे तेजी से बढ़ती अर्थव्यवस्था है, जिसकी सकल घरेलू उत्पाद की वृद्धि दर 2021 में 9.5% और 2022 में 8% थी। विकास जारी रखने के लिए भारत को सस्ती और विश्वसनीय संचार कनेक्टिविटी की आवश्यकता है। वर्तमान में, संचार केवल एक-से-एक कॉल या एसएमएस संदेशों तक ही सीमित नहीं है, बल्कि प्रौद्योगिकी के उन्नत होने के साथ-साथ व्यक्तियों और संगठनों के रोजमर्रा के संचालन दोनों को शामिल करने के लिए इसका विस्तार हुआ है।

सार :-

ग्राहकों के पास दूरसंचार नेटवर्क की सेवा के बारे में जो धारणा और अनुभव हैं, उसका उपयोग उस नेटवर्क की सेवा उत्कृष्टता का आकलन करने के लिए किया जा सकता है। इस प्रायोगिक अध्ययन का प्राथमिक लक्ष्य दूरसंचार सेवाओं की सेवा उत्कृष्टता का मूल्यांकन करने के लिए SERVQUAL उपाय की वैधता को प्रदर्शित करना है। अध्ययन के उद्देश्यों को पूरा करने के लिए बिलासपुर शहर से यादृच्छिक रूप से 100 जियो उपयोगकर्ताओं का एक नमूना चुना गया है। जो लोग जियो सेवा केंद्रों पर गए थे, उनका उद्देश्य इस अध्ययन के लिए उत्तरदाताओं के रूप में चुना जाना था ताकि जियो उपभोक्ताओं की पहचान करना आसान हो सके। SERVQUAL रेटिंग को कुछ हद तक अद्यतन किया जा रहा है और डेटा संग्रह के लिए एक उपकरण के रूप में उपयोग किया जा रहा है। डेटा एकत्र करने के लिए ग्राहकों के साथ आमने-सामने की बातचीत का उपयोग किया गया है। आकलन के अनुसार, जियो टेलीकॉम सेवाएं 11 अलग-अलग तरीकों से ग्राहकों की अपेक्षाओं से कम हैं, यह दर्शाता है कि वे पेशकशों से पूरी तरह खुश नहीं हैं। इस अध्ययन के परिणाम दूरसंचार व्यवसायों को उनकी सेवाओं की गुणवत्ता का मूल्यांकन करने और उपभोक्ताओं की खुशी को अधिकतम करने के लिए बाधाओं के आसपास काम करने में मदद करेंगे।

**मुख्य शब्द :** भारत, जिओ, सेवा गुणवत्ता, दूरसंचार SERVQUAL

परिचय :-

भारत दुनिया की सबसे तेजी से बढ़ती अर्थव्यवस्था है, जिसकी सकल घरेलू उत्पाद की वृद्धि दर 2021 में 9.5% और 2022 में 8% थी। विकास जारी रखने के लिए भारत को सस्ती और विश्वसनीय संचार कनेक्टिविटी की आवश्यकता है। वर्तमान में, संचार केवल एक-से-एक कॉल या एसएमएस संदेशों तक ही सीमित नहीं है, बल्कि प्रौद्योगिकी के उन्नत होने के साथ-साथ व्यक्तियों और संगठनों के रोजमर्रा के संचालन दोनों को शामिल करने के लिए इसका विस्तार हुआ है। भारत सरकार के संचार मंत्रालय, 2020-21 के दूरसंचार विभाग की वार्षिक रिपोर्ट के अनुसार, 30 नवंबर 2020 तक, भारत में कुल 1171723022 फोन चल रहे हैं (98.30 प्रतिशत वायरलेस + 1.70% वायरलाइन फोन)।

ग्राहकों के पास एक दूरसंचार नेटवर्क की सेवाओं की छाप और अनुभव का उपयोग उस नेटवर्क की सेवा गुणवत्ता को मापने के लिए किया जा सकता है। सेवा की दक्षता या गुणवत्ता में सुधार के लिए दूरसंचार नेटवर्क को यह आकलन करना चाहिए कि उसके सामान और सेवाएं उपभोक्ता अपेक्षाओं को पूरा करती हैं या उससे आगे निकल जाती हैं। उपभोक्ता को केवल एक नियमित ग्राहक के बजाय एक सहयोगी के रूप में देखा जाना चाहिए (महादेवन, 2002)। ग्राहक की जरूरतों के अनुसार सेवाओं को तैयार करके, सेवा की गुणवत्ता में सुधार किया जा सकता है।

**भारत में दूरसंचार उद्योग -**

भारत सरकार के नियम जो दूरसंचार उद्योग के अनुकूल

हैं। सरकार ने सेवा प्रदाताओं के बीच प्रतिस्पर्धात्मकता और एक सक्रिय नियामक वातावरण को बढ़ावा दिया है, जिससे उपभोक्ताओं के लिए उचित लागत पर दूरसंचार सेवाओं की उपलब्धता हुई है। इसके अतिरिक्त, इसने दूरसंचार उपकरणों के उत्पादन को बढ़ावा देने के लिए कड़ी मेहनत की है। 1.17 बिलियन ग्राहकों के साथ, भारत अब दुनिया में दूसरा सबसे बड़ा ग्राहक आधार है। भारत में सभी टेलीफोन सब्सक्रिप्शन का लगभग 98% वर्तमान में मोबाइल सब्सक्रिप्शन है। सस्ती दरें, बढ़ी हुई पहुंच, मोबाइल नंबर पोर्टेबिलिटी (एमएनपी) की शुरूआत, 3 जी और 4 जी कवरेज में वृद्धि, उपभोक्ता आदतों में बदलाव, और एक अनुकूल विधायी और नियामक ढांचा मोबाइल क्षेत्र की सभी विशेषताएं हैं। अपनी डिजिटल इंडिया पहल की आधारशिला के रूप में, सरकार ने पूरे देश में इंटरनेट के साथ-साथ ब्रॉडबैंड पर भी बहुत ध्यान दिया है। भारत में, स्मार्टफोन ने अब इंटरनेट कनेक्टिविटी के लिए प्राथमिक मंच के रूप में कार्यभार संभाल लिया है, जो बड़ी संख्या में पूर्व में डिस्कनेक्ट की गई आबादी को जोड़ता है। चूंकि मोबाइल प्रौद्योगिकी का उद्देश्य सामान्य आबादी को सशक्त बनाना और सार्वजनिक सेवाओं की एक विस्तृत श्रृंखला तक पहुंच प्राप्त करने के लिए आवश्यक तरीका बनना है, इसलिए प्रत्येक भारतीय को समावेशी इंटरनेट कनेक्शन प्रदान करके डिजिटल विभाजन को कम करने के लिए पहल की जा रही है (वार्षिक रिपोर्ट, 2020-21, दूरसंचार विभाग संचार मंत्रालय भारत सरकार)।

आज का दूरसंचार उद्योग इसमें सबसे बड़े योगदानकर्ताओं में से एक है अर्थव्यवस्था का विकास, विकासशील देशों में और अधिक। योगदान देने के अलावा राजस्व की दृष्टि से, यह कई अन्य क्षेत्रों की वृद्धि और प्रगति को भी प्रभावित करता है जैसे स्वास्थ्य, शिक्षा, ई-गवर्नेंस, ग्रामीण विकास, आदि की सरकारें चीन और भारत दोनों देशों ने के प्रभाव और महत्व को मान्यता दी है यह उद्योग, जो तीव्र गति से विकसित हो रहा है। हालांकि दोनों देश रहे हैं, और लगातार सुधार लाकर और उन्हें अपनाकर उद्योग की मदद करने की कोशिश कर रहे हैं नीतियों और विनियमों, राष्ट्रों को लाभ पहुंचाने से पहले अभी भी एक लंबी सड़क है वैकटराम (2012) के अनुसार दूरसंचार उद्योग से पूर्ण सीमा तक।

#### उद्देश्य -

- बिलासपुर शहर में जियो टेलीकॉम सेवाओं के संबंध में संशोधित SERVQUAL पैमाने की विश्वसनीयता और वैधता स्थापित करने के लिए।
- बिलासपुर शहर में जियो टेलीकॉम सेवाओं की सेवा

गुणवत्ता का आकलन करने के लिए।

#### शोध कार्यप्रणाली

इस शोध का उद्देश्य बिलासपुर जिले में जियो दूरसंचार सेवा की सेवा गुणवत्ता का आकलन करना और उपकरण की विश्वसनीयता स्थापित करना है। परशुरामन, जीथमल और बेरी (1988) द्वारा विकसित मानकीकृत प्रश्नावली SERVQUAL जिसमें शामिल हैं बाईस आइटम का उपयोग कार्यात्मक सेवा गुणवत्ता आयामों को मापने के लिए किया गया था और इसमें दो खंड शामिल थे एक अपेक्षा अनुभाग और एक धारणा अनुभाग। मानकीकृत प्रश्नावली को अध्ययन के उद्देश्य के अनुरूप थोड़ा संशोधित किया गया है। आमने-सामने बातचीत के माध्यम से डेटा एकत्र करने के लिए बिलासपुर शहर में जियो सेवा केंद्रों पर जाने वाले लोगों में से 100 उत्तरदाताओं का एक नमूना यादृच्छिक रूप से चुना गया है। प्रश्नावली का अपेक्षित भाग सेवा केंद्र में प्रवेश करने से पहले ग्राहक को दिया जाता है जबकि अनुभव भाग सेवाओं का उपभोग करने के बाद सेवा केंद्र छोड़ने के समय दिया जाता है। एकत्रित डेटा मूल्यांकन के लिए SPSS 22-0 में भरा जाता है। पैमाने की वस्तुओं के शुद्धिकरण के लिए गुणात्मक और मात्रात्मक दोनों आकलन किए गए थे। के लिये मात्रात्मक मूल्यांकन, पैमाने की स्थिरता की जांच के लिए कुल सहसंबंध परीक्षण के लिए आइटम लागू किया गया था। मद से कुल सहसंबंध के तहत, कुल के साथ प्रत्येक वस्तु का सहसंबंध मापा जाता है और गणना मूल्य है मानक मान यानी (0.1374) के साथ तुलना में। यदि परिकलित मान मानक मान से कम पाया जाता है तो पूरी वस्तु या कथन को हटा दिया जाता है और इसे असंगत कहा जाता है (नन्नली, 1978)। कोई आइटम नहीं था पैमाने पर गिरा दिया। मद के कुल सहसंबंध के परिणाम तालिका 1 में दिखाए गए हैं। गुणात्मक मूल्यांकन के लिए, ए प्रश्नावली की समग्र संरचना की जांच के लिए 100 के छोटे नमूने के आकार के साथ पायलट अध्ययन किया गया था। उत्तरदाताओं ने प्रश्नावली में वस्तुओं की अंकित वैधता की पुष्टि की।

तालिका 1: प्रश्नावली की संगति माप

| वस्तु                                                    | परिकलित सहसंबंध मूल्य | संगति स्वीकृत छोड़ी गई |
|----------------------------------------------------------|-----------------------|------------------------|
| V1. सर्विस सेंटर में अप-टू-डेट उपकरण है                  | 0.3245                | लगातार स्वीकृत         |
| V2. दिखने में आकर्षक सुविधाएं                            | 0.4323                | लगातार स्वीकृत         |
| V3. उचित रूप से तैयार किए गए कर्मचारी                    | 0.2675                | लगातार स्वीकृत         |
| V4. प्रदान की गई सेवा के प्रकार के अनुरूप भौतिक सुविधाएं | 0.6543                | लगातार स्वीकृत         |

|                                                          |        |                |                                                          |      |      |      |      |       |
|----------------------------------------------------------|--------|----------------|----------------------------------------------------------|------|------|------|------|-------|
| V5. वादा किए गए समय में सेवा                             | 0.6348 | लगातार स्वीकृत | V6. प्रदाता सहानुभूतिपूर्ण और आश्वस्त करने वाले होते हैं | 3.34 | 0.72 | 3.16 | 1.06 | 0.18  |
| V6. प्रदाता सहानुभूतिपूर्ण और आश्वस्त करने वाले होते हैं | 0.2987 | लगातार स्वीकृत | V7. प्रदाता भरोसेमंद हैं                                 | 3.82 | 0.67 | 4.78 | 1.14 | -1.96 |
| V7. प्रदाता भरोसेमंद हैं                                 | 0.5890 | लगातार स्वीकृत | V8. समय पर सेवाएं प्रदान करें                            | 3.63 | 1.34 | 4.15 | 1.01 | -0.52 |
| V8. समय पर सेवाएं प्रदान करें                            | 0.4543 | लगातार स्वीकृत | V9. सटीक रिकॉर्ड                                         | 3.31 | 0.49 | 3.36 | 0.77 | -1.05 |
| V9. सटीक रिकॉर्ड                                         | 0.4589 | लगातार स्वीकृत | अर्थ                                                     | 3.54 |      | 3.99 |      | -0.45 |
| V10. ग्राहकों को बताया गया कि सेवा कब की जाएगी           | 0.2897 | लगातार स्वीकृत | जवाबदेही                                                 |      |      |      |      |       |
| V11. कर्मचारियों से शीघ्र सेवा                           | 0.3457 | लगातार स्वीकृत | V10. ग्राहकों को बताया गया कि सेवा कब प्रदर्शन करेगी     | 4.18 | 0.91 | 3.27 | 1.17 | 0.91  |
| V12. कर्मचारियों की मदद के लिए तैयार कर्मचारी            | 0.4768 | लगातार स्वीकृत | V11. कर्मचारियों से शीघ्र सेवा                           | 3.13 | 0.77 | 3.62 | 1.09 | -0.49 |
| V13. कर्मचारी अनुरोधों का जवाब देते हैं                  | 0.4890 | लगातार स्वीकृत | V12. ग्राहकों की मदद करने के लिए तैयार कर्मचारी          | 3.91 | 0.70 | 4.85 | 1.27 | -1.94 |
| V14. ग्राहक विश्वास कर्मचारी                             | 0.3879 | लगातार स्वीकृत | V13. कर्मचारी अनुरोधों का जवाब देते हैं                  | 4.85 | 1.14 | 4.41 | 1.22 | 0.44  |
| V15. लेन-देन में सुरक्षित महसूस करना                     | 0.3213 | लगातार स्वीकृत | अर्थ                                                     | 4.02 |      | 4.04 |      | -0.02 |
| V16. कर्मचारी का विनम्र व्यवहार                          | 0.5323 | लगातार स्वीकृत | भरोसा                                                    |      |      |      |      |       |
| V17. कर्मचारियों से पर्याप्त समर्थन                      | 0.5980 | लगातार स्वीकृत | V14. ग्राहक विश्वास कर्मचारी                             | 3.08 | 0.86 | 4.65 | 1.26 | -1.57 |
| V18. कर्मचारी व्यक्तिगत ध्यान देते हैं                   | 0.3218 | लगातार स्वीकृत | V15. लेन-देन में सुरक्षित महसूस करना                     | 3.84 | 0.76 | 4.05 | 1.2  | -1.21 |
| V19. कर्मचारी व्यक्तिगत सेवा देते हैं                    | 0.2567 | लगातार स्वीकृत | V16. कर्मचारी का विनम्र व्यवहार                          | 4.48 | 0.77 | 3.83 | 1.19 | 0.65  |
| V20. ग्राहकों की जरूरतों और चाहतों की अपेक्षा            | 0.3984 | लगातार स्वीकृत | V17. कर्मचारियों से पर्याप्त समर्थन                      | 4.93 | 0.71 | 4.26 | 1.25 | 0.67  |
| V21. ग्राहकों के सर्वोत्तम हित दिल से                    | 0.4590 | लगातार स्वीकृत | अर्थ                                                     | 4.08 |      | 4.2  |      | -0.12 |
| V22. सुविधाजनक संचालन घंटे                               | 0.2367 | लगातार स्वीकृत | सहानुभूति                                                |      |      |      |      |       |

क्रोन्बैक अल्फा का उपयोग डेटा एकत्र करने के बाद पैमाने की विश्वसनीयता की जांच करने के लिए किया जाता है जो कि .839. के रूप में पाया जाता है

तालिका 2 : विश्वसनीयता सांख्यिकी

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .839             | 22         |

तालिका 3 : माध्य स्कोर विश्लेषण

| गुण                                                      | अपेक्षाएं | अनुभव अंतर      |
|----------------------------------------------------------|-----------|-----------------|
|                                                          | Mean SD   | Mean SD         |
| वास्तविकता                                               |           |                 |
| V1. सर्विस सेंटर में अप-टू-डेट उपकरण हैं                 | 4.22 1.33 | 3.17 1.69 1.05  |
| V2. दिखने में आकर्षक सुविधाएं                            | 4.49 1.17 | 4.18 1.23 0.31  |
| V3. उचित रूप से तैयार किए गए कर्मचारी                    | 4.18 0.67 | 4.37 1.05 -1.19 |
| V4. प्रदान की गई सेवा के प्रकार के अनुरूप भौतिक सुविधाएं | 3.59 0.87 | 3.0 1.19 0.59   |
| अर्थ                                                     | 4.12      | 3.68 0.44       |
| विश्वसनीयता                                              |           |                 |
| V4. वादा किए गए समय में सेवा                             | 3.61 0.98 | 4.51 1.12 -0.9  |

|                                               |      |      |      |      |       |
|-----------------------------------------------|------|------|------|------|-------|
| V18. कर्मचारी व्यक्तिगत ध्यान देते हैं        | 3.09 | 1.17 | 4.75 | 1.41 | -1.66 |
| V19. कर्मचारी व्यक्तिगत सेवा देते हैं         | 3.71 | 1.59 | 4.29 | 1.86 | -0.58 |
| V20. ग्राहकों की जरूरतों और चाहतों की अपेक्षा | 4.23 | 1.75 | 3.44 | 1.99 | 0.79  |
| V21. ग्राहकों के सर्वोत्तम हित दिल से         | 4.49 | 1.64 | 2.97 | 1.79 | 1.52  |
| V22. सुविधाजनक संचालन घंटे                    | 4.08 | 0.64 | 2.31 | 1.31 | 1.77  |
| अर्थ                                          | 3.92 |      | 3.55 |      | 0.37  |
| कुल मिलाकर माध्य (22 विशेषताएं)               | 3.94 |      | 3.89 |      | 0.04  |

नोट : उम्मीदें और अनुभव का मतलब 1 से 5 तक है। SD – मानक विचलन

विश्लेषण करने के लिए, सेवाओं का उपभोग करने से पहले और बाद में ग्राहकों की अपेक्षा और अनुभव से संबंधित सभी पांच आयामों के बीच माध्य स्कोर विश्लेषण किया गया है।

उपरोक्त तालिका ने चरों के बीच माध्य अंतर को दर्शाया जो दर्शाता है कि 22 आयामों में से 11 आयामों में नकारात्मक माध्य अंतर है जो दर्शाता है कि ग्राहकों का अनुभव दूरसंचार सेवाओं के संबंध में उनकी अपेक्षाओं से अधिक है। मूर्तता के संदर्भ में, वे प्रदान की गई सेवा के प्रकार के अनुरूप अद्यतन उपकरणों, नेत्रहीन आकर्षक सुविधाओं और भौतिक सुविधाओं

के संबंध में ग्राहकों की अपेक्षाओं को प्राप्त करने में विफल रहे। विश्वसनीयता के संदर्भ में, वे प्रदाताओं द्वारा सहानुभूति और आश्वासन के संबंध में ग्राहकों की अपेक्षा को प्राप्त करने में विफल रहते हैं। जवाबदेही के मामले में जियो ग्राहकों की अपेक्षाओं से पीछे नहीं है, यह बताने के संबंध में कि सेवा कब प्रदर्शन करेगी और ग्राहकों के अनुरोध के प्रति कर्मचारियों की प्रतिक्रियाएँ। आश्वासन के संदर्भ में, जियो में विनम्र व्यवहार और कर्मचारियों द्वारा दिए गए पर्याप्त समर्थन के संबंध में ग्राहकों की अपेक्षाओं को प्राप्त करने में कमी है। सहानुभूति के संदर्भ में, जियो ग्राहकों की वास्तविक आवश्यकता को समझने के संबंध में ग्राहकों की अपेक्षाओं को प्राप्त करने में विफल रहता है, सर्वोत्तम हित को ध्यान में रखते हुए और सुविधाजनक संचालन घंटे। इससे पता चलता है कि ग्राहकों को प्रदान की जाने वाली सेवा की गुणवत्ता निशान तक नहीं है और ग्राहक पेशकश की गई सेवाओं के विभिन्न पहलुओं से असंतुष्ट थे और इस प्रकार जियो ग्राहकों की अधिकतम संतुष्टि प्राप्त करने में विफल रहा है।

#### निष्कर्ष

पेरिसो और मैकडैनियल (1997) ने तर्क दिया कि यदि कोई समझौता है कि सेवा की गुणवत्ता अपेक्षाओं से अधिक है, मिलती है या नीचे आती है, तो सेवा गुणवत्ता स्तर की निरंतरता या सुधार के लिए एक सामान्य आधार होगा। पिछले विश्लेषण से, यह स्पष्ट है कि मोबाइल फोन सेवा प्रदाताओं से ग्राहकों की अपेक्षाएं उनके द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवाओं की कथित गुणवत्ता से अधिक हैं। परशुरामन सेवा मॉडल का उपयोग करते हुए, हम यह निष्कर्ष निकाल सकते हैं कि भारत में मोबाइल फोन सेवा प्रदाताओं की सेवा की गुणवत्ता कम है और उन्हें अपनी सेवाओं की गुणवत्ता को पूरा करने के लिए तत्काल कदम उठाने की आवश्यकता है और यदि संभव हो तो, ग्राहकों की अपेक्षाओं को पार करें।

#### सन्दर्भ ग्रन्थ सूची :-

- अहमद, एफ. (2021). असेसमेंट ऑफ कापोतल अमर्केट एफिशिएंसी इन कोविड -19. यूरोपियन जर्नल ऑफ बिजनेस एंड मैनेजमेंट रिसर्च, 6(3), 42-46.
- एंडरसन, आर.ई., और श्रीनिवासन, एस.एस. (2003). ई-सैटिसफैक्शन एंड ई-लोयल्टी: ए कॉंटीजेंसी थ्योरी. साईकोलॉजी एंड मार्केटिंग लेटर्स, 20(2), 123-138.

- अवकिरन, एन.के. (1994). डेवलपिंग एन इंस्ट्रूमेंट टू मेजर कस्टमर सर्विस क्वालिटी इन ब्रांच बैंकिंग. इंटरनेशनल जर्नल ऑफ बैंक मार्केटिंग, 12(6), 10-18.
- बेरी, एल.एल., जीथमल, वी.ए., और परशुरामन, ए. (1985). क्वालिटी काउंट्स इन सर्विसेज टू बिजनेस होराइजन, 28(3), 44-52.
- ब्रैडी, एम.के., और रॉबर्टसन, सी.जे. (2001). सर्विंग फॉर अ कांसेंसुस ऑ द एंटीसीडेंट रोल ऑफ सर्विस क्वालिटी एंड सैटिसफैक्शन: एक्सप्लोरेटरी क्रॉस-नेशनल स्टडी. जर्नल ऑफ बिजनेस रिसर्च, 51(4), 53-60.
- बसवेल, डी. (1983). मेजरिंग द क्वालिटी ऑफ इन-ब्रांच कस्टमर सर्विस. इंटरनेशनल जर्नल ऑफ बैंक मार्केटिंग, 1(4), 26-41.
- बुचर, के., स्पार्क्स, बी., और ओ'कालाघन, एफ. (2001). इवैल्वेटिव एंड रिलेशनल इम्प्लुएंस ऑ सर्विस लॉयल्टी. इंटरनेशनल जर्नल ऑफ सर्विस इंडस्ट्री मैनेजमेंट, 12(4), 310-327.
- क्रिस्टोफर, एम. पी., और विल्स, जी. (1974). डेवलपिंग कस्टमर सर्विस पालिसी. अंतरराष्ट्रीय जर्नल ऑफ फिजिकल, डिस्ट्रीब्यूशन एंड मैटेरियल्स मैनेजमेंट, 321-350.
- क्रोनिन जूनियर, जे.जे., और टेलर, एस.ए. (1992). मेजरिंग सर्विस क्वालिटी: अ रीएकजामिनेशन एंड एक्सटेंशन. जर्नल ऑफ मार्केटिंग, 56 (जुलाई), 55-68.
- डिक, ए., और बसु, के. (1994). कस्टमर लॉयल्टी: टुवर्ड्स एन इंटिग्रेटेड कांसेप्टुअल फ्रेमवर्क. जर्नल ऑफ द एकेडमी ऑफ मार्केटिंग साइंस, 22(2), 99-113.
- फे, आई., और इकोवा, सी. (2004). एन इंडेक्स मेथड फॉर मेजरिंग ऑफ कस्टमर सैटिसफैक्शन. टीक्यूएम मैगजीन, 16(1), 57-66.
- फीक, एल., और ली, जे. टी. (2001). द इम्पैक्ट ऑफ स्वथिंग कौस्ट ऑन द कस्टमर सैटिसफैक्शन-लॉयल्टी लिंक: मोबाइल फोन सर्विस इन फ्रांस. जर्नल ऑफ सर्विस मार्केटिंग, 15(1), 35-48.

■ ■