

## عنوان مقاله:

بررسی میزان رضایت ارباب رجوع از خدمات پنجره واحد تجارت فرامرزی ( مطالعه موردی : گمرک منطقه آزاد ارس - جلفا )

## محل انتشار:

اولین کنفرانس بین المللی چالش ها و راهکارهای نوین در مهندسی صنایع و مدیریت و حسابداری (سال: 1399)

تعداد صفحات اصل مقاله: 13

## نویسندگان:

محمدحسن حدادی - استادیار، گروه مدیریت، واحد جلفا، دانشگاه آزاد اسلامی، جلفا، ایران

جبرئیل مرزی علمداری - مربی، گروه مدیریت، واحد جلفا، دانشگاه آزاد اسلامی، جلفا، ایران،

سیدمحسن جامعی - کارشناس ارشد مدیریت بازرگانی تجارت الکترونیک

## خلاصه مقاله:

هدف تحقیق حاضر بررسی میزان رضایت ارباب رجوع از خدمات پنجره واحد تجارت فرامرزی در گمرک جلفا می باشد. جهت اندازه گیری رضایت ارباب رجوع از مدل سرکوال استفاده گردید. روش تحقیق از نظر هدف کاربردی از نوع توصیفی و از سویی چون محقق در شرایط زندگی واقعی سازمان حضور پیدا کرده است در واقع این پژوهش در زمره مطالعات میدانی قرار دارد. جامعه آماری این پژوهش شامل کلیه ارباب رجوع های گمرک جلفا، که از سامانه خدمات پنجره واحد تجارت فرامرزی استفاده مینمایند میباشد. که بر اساس آمار حاصله از واحد ICT گمرک جلفا تعداد 300 نفر میباشد. برای انتخاب نمونه آماری از جامعه آماری از روش نمونه گیری به صورت نمونه گیری تصادفی ساده و نیز با توجه به محدود بودن جامعه آماری با استفاده از فرمول کوکران حجم نمونه 169 نفر بدست آمد. ابزار اصلی مورد استفاده در این تحقیق، پرسشنامه استاندارد پارسورمان و همکاران (2005) میباشد که از روایی و پایایی لازم برخوردار می باشد. برای آزمون فرضیات تحقیق از آزمون ویلکاکسون بهره گرفته شد. نتایج آزمون نشان میدهد کیفیت خدمات پنجره واحد تجارت فرامرزی با ابعاد کارایی، اجرا، دسترس پذیری، محرمانگی، جبران، ارتباط و پاسخگویی پایین تر از سطح مورد انتظار (مطلوب) ارباب رجوع می باشد.

## کلمات کلیدی:

پنجره واحد تجارت فرامرزی، گمرک جلفا، رضایت ارباب رجوع، مدل سرکوال

## لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1045380>

