

عنوان مقاله:

تاثیر کیفیت خدمات ارایه شده اداره کل گمرکات استان گیلان بر میزان رضایتمندی شرکتهای مرتبط

محل انتشار:

کنفرانس سالانه مدیریت و اقتصاد کسب و کار (سال: 1394)

تعداد صفحات اصل مقاله: 18

نویسندگان:

مهدی پوریونس آبکنار - کارشناسی ارشد، مدیریت بازرگانی دانشگاه آزاد اسلامی واحد رشت

مسعود عموپورراسته کناری - استاد یار، دکترای مدیریت آموزشی، دانشکده علوم انسانی دانشگاه آزاد اسلامی واحد رشت

خلاصه مقاله:

در این پژوهش به بررسی کیفیت خدمات ارائه شده توسط اداره کل گمرکات گیلان به شرکتهای مرتبط که این شرکتها شامل دریایی، بین المللی، کارگزاری و ترخیص کالا در استان گیلان پرداخته شده است؛ فرضیه های اصلی پژوهش اینگونه تدوین گردیده که کیفیت خدمات اداره کل بر رضایتمندی شرکتها تاثیر داشته و بین انتظارات و خدمات درک شده به شرکتهای از سوی اداره کل تفاوت وجود دارد؛ بر اساس مدل استاندارد سروکوال و یک پرسشنامه مربوط به رضایتمندی، تنظیم گردید که به پنج فرضیه فرعی تقسیم شد؛ روش سروکوال برای اکثر تحقیقات کاربردی توصیفی و پیمایشی بوده در زمینه کیفیت خدمات قابل استفاده می باشد. پرسشنامه بین 58 شرکت توزیع گردید 85 شرکت به تمامی سوالات پاسخ کامل و قابل تجزیه و استیودنت t تحلیل داده بودند که همین تعداد مبنای تحلیل آماری قرار گرفت؛ در تحلیل آماری از رگرسیون و تکنیک آزمون (مقایسه های زوجی) برای فرضیه ها و آزمون رتبه بندی فریدمن برای اولویت بندی انواع کیفیت خدمات اداره کل گمرکات گیلان استفاده گردید و با استفاده از نرم افزار SPSS به تجزیه و تحلیل فرضیه ها پرداخته شد که در نتیجه از فرضیه های اصلی، فرضیه اول نشان از تاثیر کیفیت خدمات بر رضایتمندی و فرضیه دوم نشان از عدم تفاوت این خدمات درک شده و انتظارات دارد. یعنی بین کیفیت خدمات اداره کل و انتظارات شرکتها در گیلان تفاوت وجود ندارد. ولی در فرضیه های فرعی برای ابعاد مختلف کیفیت خدمات فقط بعد پاسخگویی مورد تایید قرار گرفت. و اولویت بندی این خدمات با توجه به انتظارات شرکتها تکنیک آزمون رتبه بندی فریدمن از با اهمیت ترین به این شکل رتبه بندی گردید؛ اطمینان خاطر، عوامل محسوس، قابلیت اعتماد، پاسخگویی و همدلی

کلمات کلیدی:

خدمات، کیفیت خدمات، مدل تحلیل شکاف، رضایتمندی مشتری

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/428530>

