

بررسی تاثیر کیفیت خدمات پستی بر وفاداری مشتریان در منطقه 17 پستی شهر تهران

لیدا سعادت‌ی، 1، خسرو عزیزی

1 دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت دولتی

lida_saadati@yahoo.com

2 عضو هیات علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد فیروزکوه

Kh.azizi@yahoo.com

چکیده

در این تحقیق به بررسی تاثیر کیفیت خدمات پستی بر وفاداری مشتریان در منطقه 17 پستی شهر تهران پرداختیم. با مرور ادبیات و پیشینه تحقیق عوامل و مولفه هایی شناسایی شدند که برگرفته از مطالعات پیرامون ادبیات تحقیق و تحقیقات انجام گرفته در ارتباط با موضوع مورد مطالعه بود. این عوامل با توجه به مدل های متفاوتی که قبلا توسط محققان ارائه شده بود به دست آمد. بر اساس مطالعات انجام شده مدل اولیه در ارتباط با کیفیت خدمات پستی و وفاداری مشتریان طراحی گردید. به منظور جمع آوری اطلاعات از مطالعات کتابخانه ای و همچنین مطالعه میدانی در میان کلیه کارکنان این سازمان استفاده شد. در بخش مطالعات میدانی از پرسشنامه به عنوان ابزار گردآوری اطلاعات استفاده گردید. در این پژوهش، جهت سنجش متغیرها، از دو پرسشنامه محقق ساخته استفاده نمودیم. پرسشنامه کیفیت خدمات بر اساس مولفه های مدل سرو کوال تنظیم شده و شامل 22 گویه و براساس مقیاس 5 گزینه ای لیکرت و پرسشنامه وفاداری مشتریان نیز 12 سوالی طرح گردید. جامعه آماری این تحقیق شامل 172 نفر است. بر اساس جدول مورگان، 118 نفر به عنوان نمونه آماری انتخاب شدند. نمونه گیری بر اساس روش نمونه گیری طبقه بندی سیستماتیک بود. پس از مشخص شدن نمونه آماری، پرسشنامه را در میان افراد نمونه توزیع نمودیم. سپس با جمع آوری پرسشنامه ها به بررسی داده ها با استفاده از آزمون های آماری پرداختیم. 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 گردید. در زمینه ی آمار استنباطی نیز از آزمون کولمونگراف اسمیرنوف و آزمون پیرسون استفاده نمودیم. جهت انجام محاسبات نیز، نرم افزار Spss را مورد استفاده قرار دادیم. نتایج حاصل از این تحقیق نشان می دهد که کیفیت خدمات پستی بر وفاداری مشتریان در منطقه 17 پستی شهر تهران تاثیر معناداری دارد.

کلمات کلیدی: کیفیت خدمات پستی، وفاداری مشتریان