



همایش بین المللی مدیریت

## International Conference on Management

بررسی و رتبه بندی شاخص های موثر بر کیفیت خدمات ، مطالعه موردی :  
ستاد قرارگاه پدافند هوایی خاتم الانبیاء (ص)

سعید چراغعلی 1، حمید علیزاده 2، حسین خرم 3

1. کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی دانشگاه امام صادق (ع)

[saeed.cheraghali@yahoo.com](mailto:saeed.cheraghali@yahoo.com)

2. کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی دانشگاه آزاد اسلامی

[alizadeh\\_hamid64@yahoo.com](mailto:alizadeh_hamid64@yahoo.com)

[khoram.h@yahoo.com](mailto:khoram.h@yahoo.com)

### چکیده:

در دنیای امروز که رقابتها به شدت در حال افزایش می باشد، کلید نگه داری مزیت رقابتی پایدار بر پایه کیفیت بالای خدمات ارائه شده سازمانها نهفته است. این کیفیت بالا به نوبه خود منجر به افزایش رضایت مشتریان از سازمان خواهد شد. خدمات از مهم ترین عوامل مؤثر در افزایش سطح رضایتمندی مشتریان و در نتیجه وفاداری مشتریان است. در این پژوهش هدف اصلی ما بررسی و رتبه بندی شاخص های سنجش کیفیت خدمات در ستاد قرارگاه پدافند هوایی خاتم الانبیاء (ص) می باشد. لذا ابتدا به بررسی مفاهیم کیفیت، خدمات، کیفیت خدمات و مدل های کیفیت خدمات پرداخته شد. سپس شاخص های 18 گانه ای جهت سنجش و رتبه بندی ستاد قرارگاه پدافند هوایی خاتم الانبیاء استخراج گردید. بر مبنای این شاخص ها، پرسشنامه ای طراحی و میان جامعه آماری خود که کارمندان ستاد پدافند می باشد توزیع گردید. در این پژوهش از روش های آماری آزمون نرمال بودن و آزمون فریدمن جهت انجام تجزیه تحلیل داده های جمع آوری شده استفاده گردید. پس از تجزیه تحلیل اطلاعات جمع آوری شده به بررسی سوالات تحقیق پرداخته و سوالات تحقیق پاسخ داده شد.

واژگان کلیدی: کیفیت، خدمات، کیفیت خدمات