

عنوان مقاله:

شناسایی و رتبه بندی عوامل موثر بر رضایتمندی مشتریان در شرکت های حمل و نقل (مورد مطالعه: کشتیرانی جمهوری اسلامی ایران)

محل انتشار:

فصلنامه رویکردهای پژوهشی نوین در مدیریت و حسابداری، دوره 5، شماره 81 (سال: 1400)

تعداد صفحات اصل مقاله: 31

نویسندگان:

علی بادزره - کارشناسی ارشد، گروه مدیریت، موسسه آموزش عالی تابران، مشهد، ایران

محمدرضا ذبیحی - استادیار گروه مدیریت، موسسه آموزش عالی تابران، مشهد، ایران

آذر کفاش پور - استاد گروه مدیریت، موسسه آموزش عالی تابران، مشهد، ایران

خلاصه مقاله:

رضایت مشتریان نوعی نگرانی بزرگ و پیش نیازی برای رقابت در بازار جهانی می باشد. امروزه، ارائه محصولات و خدمات متناسب با نیازمندی های مشتریان و کسب رضایتمندی آنها مزیت رقابتی مهمی برای سازمان ها محسوب می گردد. تحقیق حاضر به شناسایی و اولویت بندی عوامل موثر بر رضایتمندی مشتریان در شرکت کشتیرانی جمهوری اسلامی ایران با استفاده از روش AHP پرداخته است. در این راستا بعد از مطالعه تئوریهای موجود در ارتباط با رضایت مندی، منابع کتابخانه ای و تحقیقات پیشین، مولفه های تاثیرگذار بر رضایتمندی مشتریان شناسایی گردیدند. به منظور جمع آوری داده ها، یک گروه ۲۰۰ نفره از خبرگان و صاحب نظران صنعت کشتیرانی انتخاب شدند. این افراد از میان صاحب نظران و مدیران این صنعت که دارای مدرک کارشناسی ارشد و سابقه کار بالای ۱۵ سال می باشند به روش نمونه گیری تصادفی ساده گزینش گردیدند. با ادغام معیارهای شناسایی شده توسط خبرگان با مولفه های بدست آمده از ادبیات پژوهش، تعداد ۳۵ معیار معرفی گردید که با توجه به تکراری بودن بعضی مولفه ها و غربالگری آنان، در نهایت ۳۲ معیار شناسایی گردید که با بررسی این معیارها و دسته بندی آنان از لحاظ موضوعی، مولفه ها به ۷ دسته اصلی با عناوین امکانات فیزیکی، کیفیت، کارکنان، محل فعالیت، ایمنی، هزینه، زیرساخت ها، تقسیم بندی گردیدند. سپس به منظور بالا بردن سطح اطمینان پژوهش، پرسشنامه ای بر اساس طیف لیکرت تهیه و عوامل تاثیرگذار بر رضایتمندی در اختیار ۳۲۷ نفر از مشتریان شرکت کشتیرانی جمهوری اسلامی ایران در شعب بندرعباس، بوشهر، خرمشهر، عسلویه، چابهار که به روش خوشه ای تصادفی بر اساس جدول مورگان انتخاب گردیدند قرار داده شد. پس از گردآوری نتایج حاصل از نظرات مشتریان، به منظور رتبه بندی معیارهای شناسایی شده از روش AHP بهره برده شد و پاسخ های جمع آوری شده در اختیار صاحب نظران و خبرگان قرار گرفت و پاسخ ها توسط نرم افزار Expert Choice با یکدیگر تلفیق گردیدند. مطابق نتایج بدست آمده، بعد امکانات فیزیکی در اولویت اول قرار دارد و پس از آن کیفیت، کارکنان، زیرساخت ها، هزینه، محل فعالیت و ایمنی قرار می گیرند. این نوشتار می کوشد تا براساس مولفه های شناسایی شده از پاسخ خبرگان، به بررسی رضایتمندی مشتریان در شرکت کشتیرانی جمهوری اسلامی ایران بپردازد.

کلمات کلیدی:

رضایت مندی، مشتری، حمل و نقل، فرایند تحلیل سلسله مراتبی AHP، شرکت کشتیرانی

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1545993>



