

عنوان مقاله:

بررسی تأثیر استقرار سیستم مدیریت کیفیت جامع (TQM) بر رضایت مشتریان (مطالعه موردی: شرکت متروی تهران و حومه)

محل انتشار:

اولین همایش ملی حسابداری و مدیریت (سال: 1391)

تعداد صفحات اصل مقاله: 12

نویسندگان:

حسین تبیانان - دستیار علمی دانشگاه پیام نور مهدیشهر

حسین علی ایلکا - مدرس دانشگاه آزاد اسلامی واحد فیروزکوه، گروه مدیریت، فیروزکوه، ایرا

سعیده مقدسی - دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد فیر

خلاصه مقاله:

این پژوهش به بررسی اثرات بکارگیری نظام مدیریت کیفیت جامع (TQM) بر رضایت مشتریان در بخش خدمات پرداخته می شود. بر این اساس هدف اصلی و پرسش اساسی مورد بررسی در این پژوهش شناسایی رابطه مدیریت کیفیت جامع (TQM) و رضایت مشتریان در شرکت متروی تهران و حومه بوده است. روش تحقیق مورد استفاده در این تحقیق، پیمایشی و از نوع همبستگی- مدل معادلات ساختاری بوده است. جامعه آماری این پژوهش کلیه مراجعه کنندگان سازمان بیمه مرکزی کرج می باشد. که برابر با 15600 می باشند. برای تعیین حجم نمونه «کرجسی و مورگان» استفاده شده است با توجه به جدول فوق الذکر حجم نمونه آماری ما 384 نفر می باشد که با روش تصادفی ساده از میان جامعه آماری به عنوان حجم نمونه آماری انتخاب و پرسشنامه بین آنها توزیع گردید. در این پژوهش جهت آزمون فرضیات از ضریب همبستگی اسپیرمن و برای تبیین مدل تحقیق و سازه های آن از روش معادلات ساختاری و نرم افزار LISREL 8.5 استفاده شد. نتایج تحقیق با استفاده از آزمون ضریب همبستگی اسپیرمن نشان داد بین مدیریت کیفیت جامع و رضایت مشتریان رابطه وجود دارد. همچنین مدل تحقیق و سازه های آن از روش معادلات ساختاری تبیین گردید.

کلمات کلیدی:

کیفیت خدمات، مدیریت کیفیت جامع (TQM)، رضایت مشتریان

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/191767>

