

عنوان مقاله:

تاثیر شاخص های بهره وری تولید بر رضایت مشتریان شرکت ارس خودرو دیزل (آمیگو)

محل انتشار:

دومین کنفرانس بین المللی پژوهش های نوین در مدیریت، اقتصاد و حسابداری (سال: 1394)

تعداد صفحات اصل مقاله: 19

نویسندگان:

عزت الله اصغری زاده - دانشیار دانشکده مدیریت دانشگاه تهران

مطهره السادات مجدزاده - کارشناس ارشد اقتصاد نظری دانشگاه تهران

جابر پناهی آذر - کارشناس ارشد مدیریت دانشگاه تهران

خلاصه مقاله:

با توجه به اهمیت ارتقای رضایت مشتریان در بازار رقابتی تولید و تاثیرگذاری شاخص های بهره وری بر این مهم، در این تحقیق تلاش شده است تا شاخص های موثر بر بهره وری تولید در شرکت آمیگو شناسایی و تاثیر آنها بر رضایت مشتریان داخلی مورد بررسی قرار گیرد و در نهایت شاخص هایی که بیشترین تاثیر را بر رضایت مشتریان داخلی داشته اند رتبه بندی گردند تا از طریق بهبود این شاخص ها بتوان سلامت سازمانی و کیفیت عملکرد سازمان ارتقا داده شود. در این راستا از مدل ترکیبی تصمیم گیری چند شاخصه TOPSIS استفاده شده است. برای تجزیه و تحلیل داده های به دست آمده از مقایسات زوجی شاخص ها) روش بردارویژه (ومدل تصمیم گیری چند شاخصه TOPSIS، از نرم افزار Excel و Expert Choice استفاده شده است. واحدهای تحلیل آماری این پژوهش، کارمندان و مدیران میانی و عالی شرکت آمیگو می باشند. همچنین، روش انتخاب نمونه ای از این واحدها به صورت کاملاً غیر تصادفی بوده است و تعداد 65 نفر بعنوان نمونه واحدهای تحلیل آماری از جدول مورگان استخراج شده است. نتایج آزمون t تک نمونه‌ای نشان میدهد که به ترتیب متغیرهای کیفیت درک شده، شکایات مشتری، اعتماد و اطمینان، تعهد درک شده کارکنان، وفاداری درک شده کارکنان، حفظ کارکنان جزو شاخصهای رضایت مشتری داخلی هستند. بعلاوه، با توجه به ماتریس تصمیم گیری کارشناسان خبره نسبت به معیارهای اصلی پژوهش و 01 گزینه و نتایج بدست آمده از روش TOPSIS، کارآیی فرآیند، سهم هزینه‌ی تسهیلات اعتباری در ارزش افزوده و هزینه‌ی نیروی کار بر تعداد کارکنان با وزن اهمیت 17000 175.6 و 17600 به ترتیب در رتبه های اول، دوم و سوم قرار دارند. با توجه به نتایج تحقیق می بینیم که بهره وری بر رضایت مشتریان داخلی دارای تاثیر مثبت معنیداری میباشد (سطح معنیداری کمتر از 0/05 است

کلمات کلیدی:

رضایت مشتری، بهره وری، تاپسیس، فرایندتحلیل سلسله مراتبی، آمیگو

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/439830>

