

عنوان مقاله:

بررسی مولفه‌های موثر در جهتگیری اثربخش کیفیت در راستای رضایتمندی مشتریان (مطالعه‌ی موردی صنایع مواد غذایی شهر همدان)

محل انتشار:

دومین کنگره ملی راهکارهای دستیابی به توسعه پایدار در بخشهای توسعه علم و فناوری (سال: 1395)

تعداد صفحات اصل مقاله: 12

نویسندگان:

مجتبی کمالی - کارشناسی ارشد رشته مدیریت بازرگانی - بازاریابی دانشگاه آزاد اسلامی واحد شهر قدس

مجتبی هداوند - استادیار دانشگاه و عضو هیات علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد شهر قدس

خلاصه مقاله:

هدف اصلی این تحقیق، بررسی مولفه‌های موثر در جهت گیری اثربخش کیفیت در راستای رضایتمندی مشتریان، مطالعه ی موردی صنایع مواد غذایی شهر همدان، بود. جامعه آماری این پژوهش، کلیه ی مدیران (13 نفر) و کارکنان (565 نفر) و مشتریان صنایع مواد غذایی شهر همدان بودند. برای مدیران از روش تمامشماری و برای کارکنان و مشتریان جهت برآورد حجم نمونه از فرمول کوکران و جهت نمونه گیری، از روش نمونه گیری تصادفی استفاده شد. حجم نمونه برای کارکنان 229 نفر و برای مشتریان، 384 نفر برآورد گردید. جهت گردآوری دادهها، از دو پرسشنامه محققساخته به عنوان ابزار گردآوری دادهها استفاده شد که روایی آنها توسط صاحبانظران و متخصصین تایید گردید و با انجام یک پیشآزمون در میان 30 نفر از مدیران، کارکنان و مشتریان صنایع مواد غذایی شهر همدان، پایایی پرسشنامههای مذکور با استفاده از آزمون آلفای کرونباخ، به میزان 0/92 و 087 بدست آمد. با استفاده از نرمافزار SPSS دادهها تجزیه و تحلیل شدند. با توجه به یافتهها، میانگین مولفههای رهبری، مدیریت فرآیند، منابع انسانی و برنامه‌ریزی راهبردی شاخصهای کیفیت، شاخصهای رضایت مشتری و رضایت مشتری به ترتیب 3/73، 3/50، 3/47، 4/08، 3/84، 81/3 بدست آمد. آزمون فرضیههای تحقیق نشان داد که مولفههای رهبری، مدیریت فرآیند، منابع انسانی و برنامه‌ریزی راهبردی و نیز شاخصهای کیفیت و شاخصهای رضایت مشتری در جهتگیری اثربخش کیفیت در راستای رضایتمندی مشتریان در صنایع مواد غذایی در شهر همدان تاثیر مثبت و معنادار دارند. همچنین، رضایت مشتریان در جهتگیری اثربخش کیفیت در صنایع مواد غذایی در شهر همدان تاثیرگذار است.

کلمات کلیدی:

کیفیت، رضایتمندی مشتریان، صنایع غذایی، شهر همدان

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/606560>

