

عنوان مقاله:

ارزیابی کیفیت خدمات با استفاده از رویکرد (اهمیت- عملکرد) در سازمان جهادکشاورزی استان خوزستان

محل انتشار:

سومین کنفرانس بین المللی مدیریت و مهندسی صنایع (سال: 1396)

تعداد صفحات اصل مقاله: 15

نویسندگان:

فریبا ناصری - دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت گرایش بازرگانی داخلی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد اهواز، اهواز، ایران

فرج الله رحیمی - استاد دانشکده اقتصاد، دانشگاه شهید چمران، اهواز، اهواز، ایران

خلاصه مقاله:

این پژوهش به منظور ارزیابی کیفیت خدمات سازمان جهاد کشاورزی با استفاده از رویکرد اهمیت- عملکرد که ابزاری برای اندازه گیری کیفیت خدمات و شناسایی و تحلیل شکاف های موجود بین انتظارات و ادراکات دریافت کنندگان خدمات می باشد انجام گرفته است. تحلیل اهمیت-عملکرد ابزاری است که به طور گسترده در توسعه استراتژیهای بازاریابی و بهبود کیفیت محصولات و خدمات بکار می رود. در تحقیق حاضر به بررسی میزان شکاف بین انتظارات و خدمات ادراک شده توسط ارباب رجوع در هر یک از ابعاد پنج گانه کیفیت خدمات پرداخته شده و سپس رتبه بندی ابعاد کیفیت خدمات بر مبنای میزان اهمیت هر یک از ابعاد از نظر ارباب رجوع انجام شده است. روش تحقیق حاضر از نظر هدف کاربردی و با توجه به نوع و ماهیت مسئله و نیز اهداف و سوالات تحقیق توصیفی می باشد؛ برای جمع آوری داده های تحقیق نیز از روش پیمایش (پرسشنامه) استفاده شده است. جامعه آماری این پژوهش را کلیه ارباب رجوع سازمان جهاد کشاورزی استان خوزستان می تشکیل می دهند که به منظور انتخاب نمونه معرف جامعه آماری، از روش نمونه گیری تصادفی استفاده شده و نمونه ای با حجم 384 نفر از طریق پرسشنامه مورد پرسش و نظرخواهی قرار گرفته اند؛ داده های جمع آوری شد با استفاده از نرم افزار SPSS نسخه 20 و روشهای آماری پارامتریک شامل آزمون رتبه بندی فریدمن و آزمون T زوجی جهت آزمون فرضیات پژوهش مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفتند. طبق نتایج بدست آمده، تمامی ابعاد کیفیت خدمات، در ناحیه اول ماتریس اهمیت- عملکرد یعنی در سطح مطلوب قرار داشتند. اگرچه مراکز مورد مطالعه در وضعیت مناسبی قرار دارند اما مدیران باید همواره از نقاط ضعف و قوت سازمان آگاه باشند و زمینه های بهبود کیفیت و افزایش رضایت ارباب رجوع را فراهم کنند.

کلمات کلیدی:

کیفیت خدمات، رویکردهمیت- عملکرد، سازمان جهاد کشاورزی استان خوزستان

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/756924>

