

بررسی تاثیر مدیریت زنجیره تامین بر رضایت مشتریان از طریق پاسخگویی و نوآوری در مجتمع تولیدی ظریف مصور*

صالح رفیعی طاقانکی^۱، فرهاد فرهادی^۲

^۱ دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت صنعتی (تولید و عملیات)، موسسه آموزش عالی نور هدایت شهرکرد

^۲ دکترای مدیریت تولید و عملیات، موسسه آموزش عالی نور هدایت شهرکرد

چکیده

هدف پژوهش حاضر تعیین تاثیر مدیریت زنجیره تامین بر رضایت مشتریان از طریق پاسخگویی و نوآوری در مجتمع تولیدی ظریف مصور بود. پژوهش، از نوع کاربردی و از نظر روش توصیفی از نوع همبستگی بود. جامعه آماری مورد نظر در این تحقیق مشتریان مجتمع تولیدی ظریف مصور استان چهارمحال و بختیاری طی سالهای ۱۳۹۸ و ۱۳۹۹ در استان چهارمحال و بختیاری بودند. حجم نمونه با استفاده از فرمول کوکران و روش نمونه‌گیری تصادفی - طبقه‌ای تعداد ۳۸۴ نفر تعیین گردید. به منظور سنجش متغیرهای پژوهش از پرسشنامه‌های مدیریت زنجیره تامین لی و همکاران (۲۰۰۶)، رضایت مشتری بر اساس مدل و شاخص‌های رضایتمندی ECSI، بعد پاسخگویی پرسشنامه مزیت رقابتی هیل و جونز (۲۰۱۰) و پرسشنامه نوآوری استراتژیک جعفری (۱۳۹۲) استفاده شد. روایی محتوایی و صوری پرسشنامه مورد تایید متخصصان قرار گرفت پایایی پرسشنامه نیز با استفاده از ضریب الفای کرونباخ برای مدیریت زنجیره تامین ۰.۸۴۳، پاسخگویی ۰.۷۹۸، نوآوری ۰.۷ و رضایت مشتریان ۰.۸۱۵ برآورد گردید. جهت بررسی فرضیات پژوهش مدل معادلات ساختاری و رویکرد کمترین مربعات جزئی مورد استفاده قرار گرفت. یافته‌های پژوهش نشان داده است که مدیریت ارتباط با مشتری بر پاسخگویی، نوآوری و رضایت مشتریان تاثیر داشته همچنین پاسخگویی و نوآوری نیز بر رضایت مشتریان تاثیر معنادار داشته است.

واژه‌های کلیدی: مدیریت زنجیره تامین، نوآوری، پاسخگویی و رضایت مشتریان

مطالعات مهندسی صنایع و مدیریت تولید

دوره ۷، شماره ۳، پاییز ۱۴۰۰، صفحات ۳۰-۴۲