

عنوان مقاله:

بخش بندی و تحلیل انتظارات مشتریان صندوق بیمه محصولات کشاورزی، با استفاده از مدل FAHP ، KANO و FTOPSIS (مورد مطالعه: صندوق بیمه محصولات کشاورزی استان یزد)

محل انتشار:

مجله تحقیقات اقتصاد کشاورزی، دوره 11، شماره 42 (سال: 1398)

تعداد صفحات اصل مقاله: 28

نویسندگان:

محمد رضا اسلامی - استادیار گروه اقتصاد، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد یزد، ایران.

عباس بیکی احمدآبادی - دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت کشاورزی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد یزد، ایران..

سید محمد رضا داودی - استادیار گروه مدیریت صنعتی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد دهقان، دهقان، ایران.

خلاصه مقاله:

چکیده: پژوهش حاضر هدف تحقیق بخش بندی و تحلیل انتظارات مشتریان صندوق بیمه محصولات کشاورزی استان یزد، با استفاده از مدل FAHP ، KANO و FTOPSIS می باشد، نوع تحقیق براساس هدف کاربردی و براساس شیوه گردآوری داده ها، روش تحقیق توصیفی از نوع تحلیلی می باشد. جهت جمع آوری اطلاعات آمیخته ای از مطالعات کتابخانه و میدانی صورت گرفت. براساس مطالعات کتابخانه ای مبانی نظری تحقیق تدوین گردید و تعداد ۱۵ مورد از مهمترین انتظارات مشتریان صندوق شناسایی شد. براساس روش میدانی داده های مورد نیاز بر اساس سه نوع پرسشنامه کانو، مقایسات زوجی و سنجش اهمیت گردآوری شد. جامعه آماری در این تحقیق شامل دو گروه می باشد. گروه اول که به پرسشنامه کانو پاسخ داده اند، کلیه مشتریان صندوق بیمه محصولات کشاورزی استان یزد که جمعا ۱۶۷۸۰ نفر می باشند. جهت تعیین حجم نمونه از جدول مورگان استفاده شد.

کلمات کلیدی:

انتظارات مشتریان، مدل کانو، منطق فازی، تکنیک AHP، تکنیک TOPSIS

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1909180>

