



موسسه آموزش عالی غیرانتفاعی پاکستان

پایان نامه برای دریافت درجه کارشناسی ارشد رشته مدیریت دولتی

عنوان:

**بررسی میزان اثربخشی طرح تکریم ارباب رجوع در سازمان
نمونه موردی: شهرداری هشتگرد**

استاد راهنما:

دکتر فرید عسگری

استاد مشاور:

دکتر شیما طاهرخانی

نگارنده:

احسان اله خرم جاه

بهار ۱۳۹۹

چکیده

در این پژوهش میزان اثربخشی طرح تکریم ارباب رجوع در شهرداری هشتگرد مورد بررسی قرار گرفت. مطالعه حاضر توصیفی پیمایشی و از نوع کاربردی است که بصورت میدانی در سازمان جهاد کشاورزی استان قزوین انجام گرفت. تعداد ۱۷۴ نفر از کارکنان شاغل در این دستگاه به صورت خوشه‌ای تصادفی انتخاب شده و با در نظر گرفتن حداقل دو نفر مراجعه‌کننده در روز برای هر کارمند بر حسب میانگین مراجعه‌کنندگان در طول روز مجموعاً ۳۵۰ نفر ارباب رجوع در نظر گرفته شد. با مشارکت و تکمیل پرسشنامه از جامعه، آزمون‌های آماری همبستگی، ضریب تبیین، رگرسیون چندگانه خطی و کای اسکور برای تعیین اثربخش بودن طرح و نرم افزار SPSS به منظور تحلیل داده‌ها مورداستفاده قرار گرفت. نتایج حاصل از آزمون فرضیه‌ها به طور کل نشان‌دهنده این است که اجرای طرح تکریم ارباب رجوع در شهرداری هشتگرد در شاخص‌های مورد مطالعه، اثربخشی سازمان را در حد مطلوبی بهبود داده و رضایت مراجعان را در پی داشته است اما به نظر می‌رسد جهت دستیابی به بهبود مستمر کیفیت خدمات می‌توان با توانمندسازی، حمایت همه‌جانبه و انگیزش کارکنان از طریق اعمال مدیریت علمی و کارآمد جلب رضایت آنها را در اولویت توجه قرار داده تا از آن طریق آرمان‌های سازمان تحقق یابد.

کلمات کلیدی: اثربخشی، تکریم ارباب رجوع، شهرداری هشتگرد

Abstract

In this study, the effectiveness of the client honoring plan in Hashtgerd Municipality was investigated. The present study is a descriptive survey and applied study that was conducted in the field in Jihad Agricultural Organization of Qazvin province. 174 employees working in this device were selected in random clusters and considering at least two clients per day for each employee based on the average number of clients during the day, a total of 350 clients were considered. By participating and completing a questionnaire from the community, statistical tests of correlation, explanation coefficient, multiple linear regression and Chi-square were used to determine the effectiveness of SPSS design and software to analyze the data. The results of testing the hypotheses in general show that the implementation of the client honoring plan in Hashtgerd Municipality in the studied indicators has improved the effectiveness of the organization to a desirable level and has resulted in customer satisfaction, but it seems \rightarrow Achievement to achieve continuous improvement of service quality can be given priority by empowering, comprehensive support and motivation of employees through the application of scientific and efficient management to satisfy them to achieve the goals of the organization.

Keywords: Effectiveness, Customer Honor, Hashtgerd Municipality



Takestan Higher Education Institute

Dissertation submitted to graduate studies office in partial Fulfillment of the requirement for the degree of Master of Arts In Management

Title:

Investigation of Effects of Customer Honoring Design and Attraction of People Satisfaction in Hashtgerd Municipal

Supervisor:

Dr. Farid Asgari

Advisor:

Dr. Shima Taherkhani

By:

Ehsan Khoram Jah

Summer 2020