

سنجش رضامندی کشاورزان شهرستان کرمانشاه از فعالیت مراکز ترویج و خدمات جهاد کشاورزی بر اساس مدل کیفیت خدمات (سروکوال) و CSM

فهیمة مرادی^۱، علیرضا پورسعید^{۲*}، امیرحسین علی بیگی^۳

۱ کارشناس ارشد ترویج و آموزش کشاورزی دانشگاه آزاد اسلامی / واحد ایلام، ۲ استادیار دانشگاه آزاد اسلامی

واحد ایلام / پردیس تحصیلات تکمیلی واحد علوم و تحقیقات ایلام، ۳ دانشیار دانشگاه رازی کرمانشاه

با توجه به نقش مراکز ترویج و خدمات جهاد کشاورزی در عرصه های اقتصادی و آموزشی در بخش کشاورزی و تنوع و تعدد ارباب رجوع، میزان رضایت ارباب رجوع آن ها معیاری مهم برای سنجش کیفیت خدمات ارائه شده قلمداد می گردد. سروکوال مدلی است موثر برای پیمایش رضایت مشتری و بر مدل شکاف کیفیت خدمات استوار می باشد. ابعاد متعدد کیفیت خدمات در آن لحاظ می شود که عبارتند از: ۱- شرایط فیزیکی و ملموس ۲- قابلیت اطمینان ۳- پاسخگویی ۴- تضمین کیفیت خدمات ارائه شده ۵- همدلی یا درک مشتری. هدف از این پژوهش سنجش میزان رضایت کشاورزان شهرستان کرمانشاه از ابعاد پنج گانه کیفیت خدمات ارائه شده توسط مراکز ترویج و خدمات جهاد کشاورزی شهرستان کرمانشاه می باشد. پژوهش به لحاظ هدف از نوع کاربردی و به روش پیمایش انجام شده و از نوع توصیفی می باشد. ابزار جمع آوری داده ها، پرسشنامه ای ساختارمند بود که با استفاده از مدل کیفیت خدمات سروکوال در پنج بعد تهیه شد و روایی و پایایی آن نیز تأیید گردید ($\alpha=0/82$). جامعه آماری شامل کشاورزان شهرستان کرمانشاه است ($N=32350$)، از این میان، تعداد ۴۱۷ نفر به روش نمونه گیری طبقه ای تصادفی به عنوان نمونه آماری با استفاده از فرمول کوکران انتخاب شدند ($n=417$). به منظور سنجش رضایت کشاورزان از فرمول شاخص رضایت مشتری (CSM) بهره گرفته شد. بر اساس یافته های پژوهش، میزان رضایت کشاورزان از این ابعاد بدین ترتیب است: قابلیت اطمینان، شرایط فیزیکی و ملموس، تضمین، پاسخگویی و همدلی. میانگین رضامندی کل نیز ۶۸/۲ درصد محاسبه گردید که با میزان انتظارات اختلاف ۳۱/۸ درصدی دارد. برگزاری دوره های آموزشی ویژه کارکنان در رابطه با نحوه برخورد و رفتار با ارباب رجوع، توجه فردی به هر ارباب رجوع، پاسخگویی به موقع و دریافت مشاوره و راهنمایی نسبت به فعالیت های اداری در رضامندی کشاورزان از کیفیت خدمات ارائه شده توسط مراکز ترویج و خدمات جهاد کشاورزی تأثیر گذار می باشد.

واژه های کلیدی: رضامندی، مراکز ترویج و خدمات جهاد کشاورزی، مدل سروکوال، شاخص رضایت

مشتری