

عنوان مقاله:

تاثیر ابعاد مدل تعالی سازمانی بر بهبود کیفیت خدمات در راهنمایی و رانندگی تهران بزرگ از دیدگاه کارکنان پایور

محل انتشار:

چهارمین کنفرانس بین المللی اقتصاد، مدیریت، حسابداری با رویکرد ارزش آفرینی (سال: 1395)

تعداد صفحات اصل مقاله: 9

نویسندگان:

حمید قلی زاده - کارشناسی ارشد مدیریت منابع انسانی، راهنمایی و رانندگی تهران بزرگ

حمیده ابدالی - کارشناسی ارشد مدیریت آموزشی، موسسه فنی حرفه ای دختران کرج

خلاصه مقاله:

پژوهش حاضر به تاثیر تاثیر ابعاد مدل تعالی سازمانی بر بهبود کیفیت خدمات در راهنمایی و رانندگی تهران بزرگ از دیدگاه کارکنان پایور می پردازد. این تحقیق از نظر هدف کاربردی و از نظر ماهیت از نوع توصیفی - پیمایشی است، جامعه آماری در این تحقیق شامل کلیه کارکنان پایور است که در راهنمایی و رانندگی تهران بزرگ شاغل هستند که با بررسی به عمل آمده تعداد 2000 نفر می باشند؛ که بدین ترتیب حجم نمونه با استفاده از جدول مورگان، 169 نفر حجم مطلوب نمونه می باشد. در این تحقیق جهت جمع آوری داده ها از پرسشنامه محقق ساخته بر اساس نظرات کارکنان در حوزه کیفیت خدمات استفاده شده است و برای این منظور روایی پرسشنامه با نظر اساتید و متخصصان تایید و پایایی آن با محاسبه آلفای کرونباخ به مقدار 0/75 مورد تایید قرار گرفت. در این پژوهش از تجزیه و تحلیل آماری نرمال بودن، پارامتریک و نا پارامتریک استفاده شده و با توجه به نتایج مقدار میانگین و آماره ترتیب 9 عامل فرایند خدمت، رهبری سازمانی، نتایج کارکنان، نتایج کلیدی، استراتژی، کارکنان، نتایج جامعه، ارباب رجوع و منابع بر کیفیت خدمات موثر می باشد.

کلمات کلیدی:

مدل تعالی، کیفیت خدمات

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/582733>

