

عنوان مقاله:

تاملی بر کیفیت خدمات در پرتو تعهد سازمانی و سرمایه فکری

محل انتشار:

اولین کنفرانس ملی مدیریت و اقتصاد جهانی (سال: 1395)

تعداد صفحات اصل مقاله: 15

نویسندگان:

زهره حبیبی فومشی - کارشناس ارشد مدیریت بازرگانی - مدیریت مالی، دانشگاه آزاد اسلامی تهران مرکز

حسن رضایی لیچایی - کارشناس ارشد مدیریت بازرگانی، دانشگاه علوم و فنون هوایی شهید ستاری

خلاصه مقاله:

شرکتهای آب و فاضلاب به واسطه رسالت سازمانی خود در جهت ارائه خدمات مرتبط به جامعه نقش قابل توجهی ایفا مینمایند. از این رو بررسی عوامل موثر در ارتقاء کیفیت خدمات در این واحدها و بهرهبرداری ذینفعان اهمیت فراوانی دارد. با این رویکرد، پژوهش حاضر با هدف بررسی نقش تعهد سازمانی و سرمایه فکری بر کیفیت خدمات انجام شد. تحقیق پیش رو از دیدهدف کاربردی است؛ و از نظر ماهیت و روش، پژوهشی توصیفی - پیمایشی از نوع همبستگی بهشمار میرود؛ برای جمعآوری دادههای مولفههای تحقیق از پرسشنامههای استاندارد بهره جسته شد. روش نمونهگیری در این تحقیق به صورت تصادفیساده میباشد. جامعه آماری تحقیق 95 نفر از کارکنان بخش خدمات شرکت آب و فاضلاب شهرها و شهرکهای غرب استان تهران میباشد که از طریق فرمول کوکران حجم نمونه 76 نفر برآورد گردید. روایی ابزار سنجش با استفاده از روایی سازه و پایایی آن از طریق آلفای کرونباخ تایید شد. نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل دادهها و مدلسازی معادلات ساختاری نشان داد که تعهد سازمانی و سرمایه فکری بر کیفیت خدمات تاثیر مثبت و معناداری دارد.

کلمات کلیدی:

کیفیت خدمات، سرمایه فکری، تعهد سازمانی

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/631441>

