

عنوان مقاله:

اولویت بندی ابعاد الگوی عملکردهای مالی و کیفیت خدمات در سازمان تامین اجتماعی

محل انتشار:

دومین کنفرانس بین المللی مدیریت و کسب و کار (سال: 1397)

تعداد صفحات اصل مقاله: 16

نویسندگان:

حمیدرضا یزدانی - دانشجوی کارشناسی ارشد رشته مدیریت بازرگانی دانشگاه آزاد اسلامی واحد الکترونیکی. تهران. ایران

عباس صالح اردستانی - عضو هیات علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکزی. تهران. ایران

محمود رایبی زاده - عضو هیات علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکزی. تهران. ایران

خلاصه مقاله:

هدف این تحقیق اولویت بندی ابعاد الگوی عملکردهای مالی و کیفیت خدمات در سازمان تامین اجتماعی بوده است. این پژوهش از نظر نوع روش تحقیق؛ توصیفی- تحلیلی و در عین حال همبستگی و نیز روش انجام و گردآوری اطلاعات؛ پیمایشی است. جامعه آماری پژوهش بخشی از کارکنان سازمان تامین اجتماعی هستند که تعداد آنها برابر با 415 نفر می باشند. با استفاده از فرمول کوکران و جدول مورگان، تعداد 200 نفر به عنوان حجم نمونه تعیین شده است. نحوه انتخاب افراد نیز به روش نمونه گیری گیری مطبق (طبقه بندی شده) چند مرحله ای و نهایتا تصادفی ساده می باشد. به منظور پردازش داده ها از نرم افزار SPSS و LISREL بهره گرفته شده است. با توجه به نتایج بدست آمده از آزمون کلموگروف- اسمیرنف؛ تمامی متغیرها دارای توزیع نرمال می باشد چون سطح معنی داری به دست آمده از این آزمون بزرگتر از 0/05 بوده است. همچنین با توجه به نتایج تحلیل عاملی تاییدی، تمامی 8 عامل اشتراک منابع مالی، جریان مطمین اطلاعاتی بالا به پایین، سیستم اندازه گیری، یادگیریسازمانی، منابع مالی محوری سازمانی، فرایند محوری در اشتراک منابع مالی، بهبود مستمر فرآیند و خودشکوفایی سازمانی موثرتر عملکردهای مالی و ابعاد چهارگانه کیفیت خدمات (شناخت و قابلیت اطمینان، هدایت و راهنمایی دادن به مشتریان، ارزشدادن به مشتریان و برآورد ارایه خدمت) مورد تایید قرار گرفته است.

کلمات کلیدی:

عملکردهای مالی، الگوی عملکردهای مالی، کیفیت خدمات، نوآوری سازمانی

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/828357>

