تأثیر کیفیت خدمات الکترونیک با نقش تعدیل گر سبک رهبری بر رضایت مشتریان ادارات امور مالیاتی استان گیلان

عظیم رضازاده ماسوله *,141,

1396-06-29

چکیده رضایت ارباب‌رجوع بر واکنش‌های آتي آنان را در قبال سازمان تأثیر دارد ازجمله آمادگي و اشتیاق براي استفاده مجدد، تمایل براي توصیه سازمان به سایرین و هم‌چنین ساخت شهرت و تصویر قوی از سازمان در اذهان عمومی براین مبنا در همه‌ی سازمان دولتی خدمت محور رضایت ارباب رجوع یکی از ارکان اصلی هر سازمانی محسوب می‌گردد. تحقیق حاضر به بررسی این‌که آیا کیفیت خدمات الکترونیک بر رضایت ارباب رجوع از طریق نقش تعدیل گر سبک رهبری تأثیر معناداری دارد؟ می‌پردازد. این تحقیق بر اساس نوع هدف کاربردی است. روش گردآوری داده‌ها میدانی بوده است. به‌منظور گردآوری اطلاعات از ابزار پرسشنامه استفاده‌شده است. جامعه آماری تحقیق حاضر ادارات امور مالیاتی استان گیلان می‌باشند. به علت کوچک بودن جامعه آماری اقدام به توزیع پرسشنامه در همه ادارات شد و از سرشماری برای نمونه‌برداری استفاده شد. بدین ترتیب در هر اداره به تعداد 5 کارمند و 5 ارباب‌رجوع پرسشنامه توزیع شد. برای بررسی پایایی پرسشنامه از آلفای کرونباخ بهره‌برداری شد که برای همه‌ی متغیرها بالاتر از 7/0 به دست آمد. جهت تجزیه‌وتحلیل داده‌ها از معادلات ساختاری از نرم‌افزارهایSPSS و PLS استفاده شد. نتایج نشان می‌دهند که از دو فرضیه ارائه‌شده در این تحقیق هر دو فرضیه مورد تأیید قرار گرفتند و تأثیر کیفیت خدمات الکترونیک بر رضایت ارباب رجوع از طریق نقش تعدیل گر سبک رهبری نسبت به تأثیر کیفیت خدمات الکترونیک بر رضایت ارباب رجوع بیش‌تر بوده است.

کلمات کلیدی : واژگان کلیدی: رضایت ارباب رجوع، سبک رهبری، کیفیت خدمات الکترونیک

Islamic Azad University, Rasht Branch - Thesis Database
دانشگاه آزاد اسلامی واحد رشت - سامانه بانک اطلاعات پایان نامه ها