

تأثیر کیفیت خدمات آنلاین سیستم های تولید نیروی برق و رضایت مشتریان (داخلی) بر عملکرد استراتژیک به واسطه تعهد مدیریت

اردلان جهان بخش دهری *، 171،

1397-6-20

پژوهش حاضر با هدف بررسی تأثیر کیفیت خدمات آنلاین سیستم های تولید نیروی برق و رضایت مشتریان (داخلی) بر عملکرد استراتژیک به واسطه تعهد مدیریت در دفتر فنی تولید شرکت تولید نیروی برق استان گیلان انجام گرفته است بطوریکه با توجه مولفه های ابعاد کیفیت خدمات آنلاین (امنیت ، قابلیت اطمینان ، پاسخگویی، صلاحیت ، سهولت استفاده ، رضایت مشتریان داخلی) و تعهد مدیریت و عملکرد استراتژیک شرکت تولید نیروی برق مورد بررسی قرار گرفت . پژوهش حاضر از نظر هدف کاربردی و از نظر شیوه گردآوری اطلاعات میدانی ، روش تحقیق در مطالعه حاضر با توجه به شکل بیان فرضیه ها توصیفی و تحلیلی از نوع علی است. جامعه آماری این پژوهش کلیه ی مدیران رده عالی ، میانی و عملیاتی در شرکت توزیع برق استان گیلان می باشد ؛ طبق آمارهای بدست آمده از مراجعه به مرکز توزیع برق گیلان ، حجم جامعه آماری حدود 87 نفر برآورد شده است. نحوه محاسبه حجم نمونه با استفاده از فرمول کوکران قابل مشاهده است. لذا با استفاده از روش نمونه گیری در دسترس به تقلیل واحد های پژوهشی پرداخته شده است و با استفاده از فرمول کوکران با جامعه به حجم 87 نفر ، نمونه مورد نیاز برابر 72 نفر برآورد شده است شامل پرسشنامه ی طراحی شده پس از آنکه روایی آن از طریق روایی محتوا و پایایی آن از طریق آلفای کرونباخ مورد تایید قرار گرفت در کل جامعه آماری توزیع شد . و برای محاسبه ضریب آلفای کرونباخ از نسخه 23 نرم افزار SPSS استفاده شده است . یافته های تحقیق هم حاکی از معنادار بودن رابطه بین مولفه های ابعاد کیفیت خدمات آنلاین و تعهد مدیریت و عملکرد استراتژیک شرکت تولید نیروی برق در استان گیلان وجود دارد .

کلمات کلیدی : رضایت مشتریان (داخلی) ، عملکرد استراتژیک ، تعهد مدیریت ، سیستم های تولید ، کیفیت خدمات آنلاین.

[Islamic Azad University, Rasht Branch - Thesis Database](#)

[دانشگاه آزاد اسلامی واحد رشت - سامانه بانک اطلاعات پایان نامه ها](#)