

## تعیین مدل عملکرد شرکتی با توجه به متغیرهای سازمانی و انگیزه مشتریان در صنعت فرآورده های شیمیایی

امید محمدنژاد<sup>۱</sup>، عبدالحسین کریمپور<sup>۲</sup>

<sup>۱</sup> کارشناس ارشد مدیریت اجرایی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد سیرجان، سیرجان، ایران

<sup>۲</sup> استادیار بخش مدیریت، دانشکده مدیریت، اقتصاد و علوم اجتماعی، دانشگاه شیراز، شیراز، ایران

### چکیده

پژوهش حاضر بر فاکتورهای سازمانی، انگیزه مشتریان و عملکرد شرکتهای فرآورده های شیمیایی دی تمرکز دارد. فاکتورهای سازمانی شامل نوآوری در خدمات، ریسک تعهد، منابع انسانی، منابع مالی، سیستم اطلاعاتی، ساختار سازمانی می باشد و انگیزه مشتریان شامل نیاز و اعتماد مشتریان می باشد. پژوهش حاضر از نظر هدف کاربردی و شیوه گردآوری اطلاعات توصیفی از شاخه پیمایشی می باشد. ابزار گردآوری داده ها پرسشنامه بود که از میان ۱۳۲ نفر از کارکنان ستادی شرکت های فرآورده های شیمیایی تهران جمع آوری شد. برای تجزیه و تحلیل داده ها از معادلات ساختاری و نرم افزار LISREL استفاده شد. نتایج حاکی از آن بود که فاکتورهای سازمانی شامل نوآوری در خدمات، ریسک تعهد، منابع انسانی، منابع مالی، سیستم اطلاعاتی، ساختار سازمانی می باشد و انگیزه مشتریان شامل نیاز و اعتماد مشتریان می باشد بر عملکرد شرکت فرآورده های شیمیایی تهران تاثیر گذار می باشد.

**واژه های کلیدی:** عامل های سازمانی، انگیزه مشتریان، عملکرد شرکت های فرآورده های شیمیایی

مطالعات مهندسی صنایع و مدیریت تولید

دوره ۵، شماره ۱، بهار ۱۳۹۸، صفحات ۱۰۳-۹۱