

بررسی عوامل موثر بر کیفیت خدمات شرکت سهامی بیمه آسیا

زهرا نوری

کارشناسی ارشد مدیریت دانشگاه آزاد تهران مرکز

چکیده

پژوهش حاضر با هدف بررسی عوامل موثر بر کیفیت خدمات شرکت سهامی بیمه آسیا با استفاده از روش تحقیق توصیفی از نوع پیمایشی انجام شده است. جامعه آماری در پژوهش حاضر شامل کلیه کارکنان شرکت سهامی بیمه آسیا در سال ۱۳۹۳ بودند که بر اساس آخرین آمار و اطلاعات موجود ۱۲۲۶ نفر بودند. حجم نمونه با استفاده از جدول مورگان ۲۹۳ نفر تعیین گردید. روش نمونه گیری به صورت تصادفی ساده استفاده شده است. به منظور سنجش متغیرهای مورد استفاده در پژوهش از پرسشنامه های رفتار شهروندی سازمانی پودساکف و همکاران (۱۹۹۰)؛ پرسشنامه اعتماد سازمانی الونن و همکاران (۲۰۰۸)؛ پرسشنامه عدالت سازمانی نی هوف و مورمن (۱۹۹۳)؛ پرسشنامه اخلاق کاری پتی (۱۹۹۰) و پرسشنامه تعهد سازمانی آلن و می (۱۹۹۰) برای بررسی عوامل مؤثر بر کیفیت خدمات، استفاده گردید. روایی محتوایی پرسشنامه ها مورد تأیید متخصصان قرار گرفته است. پایایی پرسشنامه ها بر اساس ضریب آلفای کرونباخ، پرسشنامه عدالت سازمانی (۰/۹۰)، اخلاق کاری (۰/۸۳)، رفتار شهروندی سازمانی (۰/۸۸)، اعتماد سازمانی (۰/۸۶) و تعهد سازمانی (۰/۹۲) برآورد گردید. برای تجزیه و تحلیل از روش های آماری توصیفی و آمار استنباطی (t تک متغیره، t مستقل و تحلیل واریانس یک راهه) استفاده شد. یافته های پژوهش نشان داد که تمامی عوامل عدالت سازمانی، اخلاق کاری، رفتار شهروندی سازمانی، اعتماد سازمانی و تعهد سازمانی بر کیفیت خدمات کارکنان در شرکت سهامی بیمه آسیا تأثیر دارد. نتایج آزمون تی مستقل نشان داد که بین نظرات کارکنان زن و مرد در مورد عوامل مؤثر بر کیفیت خدمات تفاوت معنی داری وجود ندارد. نتایج تحلیل واریانس یک راهه هم چنین نشان داد که بین نظرات کارکنان در مورد عوامل مؤثر بر کیفیت خدمات، تفاوت معنی داری وجود دارد. اما بر حسب سن و تحصیلات تفاوت معنی داری وجود ندارد.

واژه های کلیدی: عدالت سازمانی، اخلاق کاری کارکنان، رفتار شهروندی سازمانی، اعتماد سازمانی، تعهد سازمانی، کیفیت خدمات

مطالعات مدیریت و کارآفرینی

دوره ۷، شماره ۱، بهار ۱۴۰۰، صفحات ۴۹۴-۴۷۹