

مدیریت تولید و عملیات، دوره ششم، شماره (۲) پیاپی (۱۱)، پاییز و زمستان ۱۳۹۴

دریافت: ۹۲/۱۱/۸ پذیرش: ۹۳/۵/۱

صص: ۷۹-۹۴

## سنجش کیفیت خدمات داخلی سازمان با استفاده از رویکرد تلفیقی ماتریس کنترل عملکرد و مدل اهمیت-رضایت (مورد مطالعه: شرکت برق منطقه‌ای یزد)

سعید پیرو<sup>۱\*</sup>، غلامرضا بردبار<sup>۲</sup>

۱- کارشناس ارشد مدیریت صنعتی، دانشکده اقتصاد، مدیریت و حسابداری، دانشگاه یزد، یزد، ایران

۲- استادیار دانشکده اقتصاد، مدیریت و حسابداری، دانشگاه یزد، یزد، ایران

### چکیده

امروزه کیفیت خدمات داخلی به عنوان یکی از مهمترین عوامل تاثیرگذار بر فرایند جذب و حفظ نیروی انسانی به شمار می‌آید. بر همین اساس، پژوهش حاضر به دنبال بررسی سطح کیفیت خدمات داخلی سازمان برق منطقه‌ای یزد و انتخاب راهبرد مناسب جهت بهبود سطح کیفیت خدمات داخلی در این سازمان است. تحقیق حاضر از نظر هدف کاربردی و از نظر روش اجرا پیمایشی است. به منظور جمع‌آوری داده‌ها از ابزار پرسش‌نامه جهت سنجش ۲۶ مؤلفه کیفیت خدمات داخلی سازمان برق منطقه‌ای یزد، استفاده شده است. جامعه‌ی تحقیق حاضر، کارمندان سازمان مورد مطالعه هستند. همچنین، حجم نمونه، بر اساس فرمول کوکران و توزیع پرسش‌نامه اولیه محاسبه شده است. به منظور تحلیل داده‌های تحقیق، از مدل اهمیت-رضایت و ماتریس کنترل عملکرد جهت شناسایی آن دسته از مؤلفه‌هایی که نیازمند بهبود هستند استفاده شده و به منظور اولویت‌بندی اقدامات بهبود، از شاخص رضایت کارمند بهره گرفته شد. نتایج تحلیل داده‌ها با استفاده از ابزار یاد شده نشان می‌دهد؛ ۸ مؤلفه جزء عوامل نیازمند به بهبود در سازمان برق منطقه‌ای یزد هستند؛ که در نهایت، این عوامل با استفاده از شاخص رضایت کارمند اولویت‌بندی شده است.

واژه‌های کلیدی: کیفیت خدمات داخلی، ماتریس کنترل عملکرد، شاخص رضایت کارمند، مشتریان داخلی

## ۱- مقدمه

امروزه یکی از مباحث مهم در حوزه کیفیت خدمات، کیفیت خدمات داخلی است. نتایج حاصل از تحقیقات اخیر در رابطه با تاثیر کیفیت خدمات داخلی سازمان بر میزان رضایت و افزایش بهره‌وری کارکنان، اهمیت این موضوع را دو چندان کرده است (پینگ و همکاران<sup>۱</sup>، ۲۰۱۲). کیفیت خدمات داخلی را می‌توان کیفیت ادراک شده از خدماتی که واحدها یا کارمندان یک سازمان به دیگر واحدها یا کارمندانی که در آن سازمان مشغول به فعالیت هستند؛ ارائه می‌کنند؛ بیان کرد (جوی و کای<sup>۲</sup>، ۲۰۱۰) به عبارت دیگر، خدمات داخلی شبکه‌ای از فعالیت‌ها را ایجاد می‌کند که هدف از انجام این فعالیت‌ها ارائه خدمات با کیفیت به مشتریان خارجی سازمان است (چانگ<sup>۳</sup>، ۲۰۱۱). فراهم کردن سطح مناسبی از کیفیت خدمات به کارمندان سازمان در ابتدا موجبات افزایش بازدهی کارمندان و سپس باعث افزایش راندمان واحد و در نهایت منجر به افزایش کارایی کل سازمان خواهد شد. بسیاری از مدل‌های موجود در زمینه سنجش کیفیت خدمات داخلی به منظور مساعدت مدیران در شناسایی ابعاد و مؤلفه‌هایی از کیفیت خدمات داخلی، که نیازمند بهبود هستند، ارائه شده‌اند (هانگ<sup>۴</sup>، ۲۰۰۳). اگر چه، در نظر گرفتن سطوح مختلف رضایت مشتریان داخلی می‌تواند باعث بهبود در برخی از مشخصه‌های کیفیت که باعث نارضایتی شده‌اند باشد؛ اما در نظر گرفتن این نکته که امکان دارد برخی از این ویژگی‌ها لزوماً اهمیت چندانی نیز برای مشتریان نداشته باشند؛ ضروری است. بر همین اساس، روش‌شناسی ارائه شده در تحقیق حاضر سعی دارد با تلفیق مدل اهمیت-رضایت<sup>۵</sup> و ماتریس کنترل

عملکرد<sup>۶</sup> و بهره‌گیری از شاخص رضایت کارمند<sup>۷</sup>، در شناسایی نیازمندی‌های مشتریان داخلی سازمان به بهبود رضایت مشتریان داخلی کمک نماید. در این راستا به عنوان مورد مطالعه، روش‌شناسی مزبور در سازمان برق منطقه‌ای یزد به کارگیری شده است. بر همین اساس در بخش دوم مقاله به بررسی پیشینه مدل‌ها و رویکرد بکار گرفته شده در تحقیق پرداخته شده است. در بخش سوم روش‌شناسی مطالعه حاضر تشریح شده است. همچنین، بخش چهارم این تحقیق به تشریح و تحلیل یافته‌های پژوهش پرداخته شده است. همچنین، در بخش پنجم بحث و نتیجه‌گیری نیز به ارائه نتایج حاصل از تحقیق و مقایسه آن با نتایج دیگر تحقیقات مشابه اشاره شده است. دو بخش پایانی این پژوهش نیز به بیان پیشنهادات کاربردی یا مدیریتی و پیشنهاداتی برای پژوهش‌های آتی پرداخته است.

## ۲- پیشینه تحقیق

## ۲-۱- کیفیت خدمات داخلی

مفهوم کیفیت خدمات داخلی به عنوان موضوعی که توجه بسیاری از محققان صنعت و کسب و کار را در دهه‌های اخیر به خود جلب کرده است؛ اولین بار توسط ساسر و آربیت<sup>۸</sup> (۱۹۷۶) مطرح شد. این دو محقق کارمندان سازمان را به عنوان مشتریان داخلی سازمان در نظر گرفته و بیان کردند که حفظ رضایت مشتریان داخلی سازمان و ارائه خدمات با کیفیت بالا به آن‌ها موجب ارائه خدمات با کیفیت به مشتریان خارجی سازمان خواهد شد. در حقیقت، کیفیت خدمات داخلی سطحی است که یک کارمند از خدمات دریافتی در سازمان راضی و خشنود است

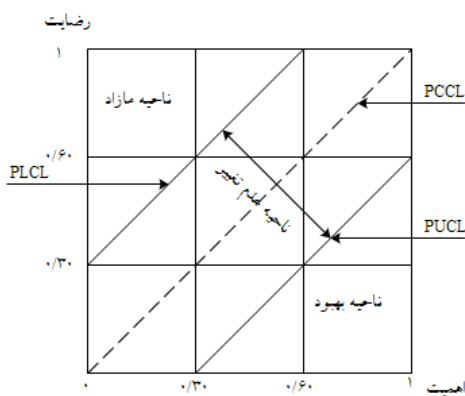
(ون جوگ<sup>۹</sup>، ۲۰۱۳). علاوه بر این، کیفیت خدمات داخلی به احساس کارمند در رابطه با کیفیت خدماتی که برای همکاران خود ارائه می‌کند و یا کیفیت خدماتی که همکاران برای او ارائه می‌کنند اشاره دارد (پینگ و همکاران، ۲۰۱۲). از سوی دیگر، بهبود کیفیت خدمات داخلی منجر به افزایش رضایت شغلی کارمندان و در نهایت منجر به افزایش رضایت مشتریان خارجی سازمان می‌شود (امیری و همکاران، ۱۳۸۷). نتیجه نهایی افزایش رضایت مشتریان خارجی سازمان نیز افزایش بهره‌وری سازمان است (کاینام و همکاران<sup>۱۰</sup>، ۲۰۱۱). توجه به کیفیت خدمات داخلی سازمان، نقطه آغازین افزایش رضایت کارمندان، سهامداران، مشتریان خارجی و در پایان بهبود عملکرد سازمان است (لی و همکاران<sup>۱۱</sup>، ۲۰۱۴). جونس و سیلوسترو<sup>۱۲</sup> (۲۰۱۰) به منظور سنجش کیفیت خدمات داخلی، ۴ بعد تضمین (۵ مؤلفه)، قابلیت اعتماد (۶ مؤلفه)، ملموسات (۵ مؤلفه)، پاسخ‌گویی (۴ مؤلفه) را به عنوان ابعاد تأثیرگذار بر کیفیت خدمات داخلی در نظر گرفت. همچنین جون و کای (۲۰۱۰) به منظور بررسی و شناسایی ابعاد تأثیرگذار بر کیفیت خدمات داخلی ارائه شده در بیمارستان‌ها ۴ بعد تضمین (۴ مؤلفه)، دسترسی (۴ مؤلفه)، محیط کاری (۳ مؤلفه)، نظام مدیریتی (۳ مؤلفه)، را در نظر گرفت. همچنین، انوسیک و اید<sup>۱۳</sup> (۲۰۱۱) به منظور سنجش سطح کیفیت خدمات داخلی شرکت‌های خصوصی ابعاد کیفیت خدمات را ۵ بعد شامل قابلیت اطمینان (۳ مؤلفه)، همدلی (۲ مؤلفه)، انگیزش (۳ مؤلفه) و پرداخت‌ها و مزایا (۵ مؤلفه) در نظر گرفته‌اند. لی و همکاران (۲۰۱۴) نیز پژوهشی با هدف بررسی نقش

و تأثیر کیفیت خدمات داخلی بر وفاداری مشتریان داخلی به سازمان انجام دادند. ابعاد کیفیت خدمات در نظر گرفته شده در این تحقیق شامل تضمین (۳ مؤلفه)، ملموسات (۳ مؤلفه)، قابلیت اطمینان (۳ مؤلفه) و همدلی (۳ مؤلفه) می‌باشد. چانگ (۲۰۱۱) پژوهشی با هدف بررسی رابطه کیفیت خدمات داخلی و رضایت شغلی کارکنان انجام دادند. در این تحقیق، به منظور بررسی کیفیت خدمات داخلی ابعاد، چشم‌انداز سازمانی (۴ مؤلفه)، نظام مدیریتی (۵ مؤلفه)، محیط کاری (۳ مؤلفه)، تضمین (۳ مؤلفه) در نظر گرفته شده است. پینگ و همکاران (۲۰۱۲) مهمترین ابعاد تأثیرگذار بر کیفیت خدمات داخلی در کشور چین را ابعاد قابلیت اطمینان (۹ مؤلفه)، انگیزش (۳ مؤلفه)، همدلی (۶ مؤلفه)، محیط کاری (۶ مؤلفه)، تضمین (۵ مؤلفه) در نظر گرفته‌اند.

#### ۲-۲- مدل اهمیت-رضایت

در برنامه‌ریزی به منظور انجام اقدامات بهبود کیفیت خدمات داخلی نباید تنها مؤلفه‌هایی را در نظر گرفت که دارای سطح کیفیتی پایینی هستند (یانگ<sup>۱۴</sup>، ۲۰۰۳). چرا که مشتریان کیفیت کالاها و خدمات را با در نظر گرفتن چندین مؤلفه کیفیت که از اهمیت بیشتری برخوردار هستند اندازه می‌گیرند. بنابراین، انجام تخصیص اولویت اقدامات بهبود به آن دسته از مؤلفه‌هایی که علاوه بر سطح کیفیت پایین دارای اهمیت بالایی هستند امری منطقی به نظر می‌آید. مدل اهمیت-رضایت که در شکل (۱) ارائه شده است اولین بار توسط یانگ (۲۰۰۳) معرفی شده است. در مدل اهمیت-رضایت هر مؤلفه کیفیت ممکن است در یکی از نواحی چهارگانه قرار گیرد که بر اساس

ماتریس کنترل عملکرد به منظور تعیین استراتژی مناسب جهت بهبود کیفیت خدمات (داخلی/خارجی) و تعیین سطح رضایت مشتریان (داخلی/خارجی) ارائه شده است (چن<sup>۱۶</sup>، ۲۰۰۷). شکل (۲) نشان دهنده ماتریس کنترل عملکرد است.



شکل ۲- ماتریس کنترل عملکرد

در ماتریس کنترل عملکرد مختصات  $[P_I, P_S]$  موقعیت مؤلفه‌ها را نشان می‌دهد. بنابراین به منظور رسم خطوط  $PUCL, PLCL$  از انحراف استاندارد مطابق با رابطه (۱) استفاده شده است.

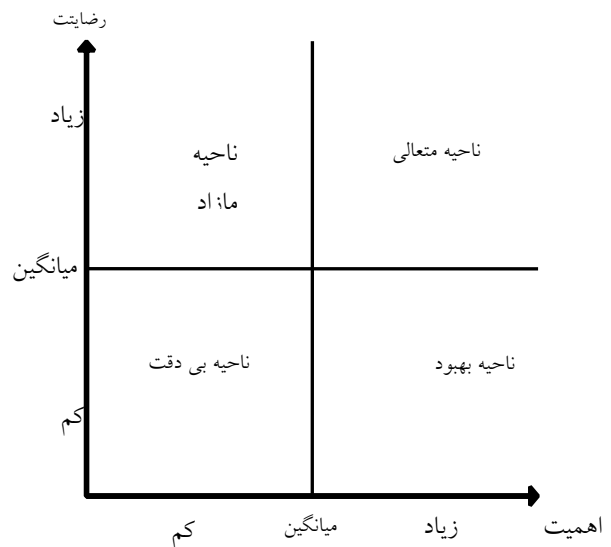
$$\begin{aligned} PUCL &= PCCL + 3\sigma \\ PCCL &= 0 \end{aligned} \quad (1)$$

$$\begin{aligned} PLCL &= PCCL - 3\sigma \\ \sigma &= \text{انحراف استاندارد} \end{aligned}$$

با فرض نرمال بودن توزیع داده‌های رضایت کارمندان سازمان مقدار میانگین و انحراف استاندارد مطابق رابطه (۲) محاسبه می‌شود.

$$\begin{aligned} \mu &= \frac{\sum_{i=1}^n (y_i - x_i)^2}{n} \\ \sigma &= \sqrt{\frac{\sum_{i=1}^n (y_i - x_i)^4}{n} - \mu^2} \end{aligned} \quad (2)$$

قرار گرفتن آن در نواحی مختلف، اقدامات بهبود متناسب با آن ناحیه انجام می‌گیرد. در این مدل نمره اهمیت (زیاد یا کم) و نمره رضایت (زیاد یا کم) موجبات قرار گرفتن مؤلفه‌های کیفیت خدمات داخلی را در نواحی چهارگانه ماتریس اهمیت-رضایت فراهم می‌کنند. نواحی چهارگانه به ترتیب شامل ناحیه متعالی (اهمیت زیاد، رضایت زیاد)، ناحیه بهبود (اهمیت زیاد، رضایت کم)، ناحیه بی دقت (اهمیت کم، رضایت زیاد) و ناحیه مزاد (اهمیت کم، رضایت کم) هستند؛ که استراتژی‌های بهبود مناسب برای مؤلفه‌ها با توجه به قرار گرفتن هر مؤلفه در هر یک از نواحی اجرا می‌شوند.



شکل ۱- مدل اهمیت-رضایت

### ۲-۳- ماتریس کنترل عملکرد

ماتریس کنترل عملکرد به منظور تعیین استراتژی مناسب جهت بهبود کیفیت خدمات (داخلی/خارجی) و تعیین سطح رضایت مشتریان (داخلی/خارجی) ارائه شده است (چن<sup>۱۵</sup>، ۲۰۰۷).

### ۳- روش پژوهش

پژوهش حاضر از نظر هدف کاربردی و از نظر روش جمع‌آوری داده‌ها پیمایشی است. به منظور تعیین ابعاد و مؤلفه‌های تاثیرگذار بر کیفیت خدمات داخلی شرکت برق منطقه‌ای یزد، از تحقیقات مشابه در حوزه تحقیق و همچنین نظر خبرگان استفاده و در نهایت مؤلفه‌ها و ابعاد تاثیرگذار بر کیفیت خدمات داخلی شناسایی شد. پیش از گردآوری داده‌ها، لازم است روایی محتوایی پرسش‌نامه مورد آزمون قرار گیرد. شاخص کوهن-کاپا<sup>۱۷</sup> (نسبت دآوری‌هایی مورد توافق به تعداد کل دآوری‌ها) را می‌توان به منظور بررسی میزان توافق قضاوت‌های ارزیابان برای تعیین روایی محتوا پرسش‌نامه به کار برد (روجاس و همکاران<sup>۱۸</sup>، ۲۰۱۰). لذا، در این تحقیق نیز از این شاخص به عنوان معیاری جهت سنجش روایی محتوای پرسش‌نامه استفاده شد. به منظور بررسی روایی محتوا و محاسبه شاخص مذکور، گروهی از خبرگان شامل ۵ نفر از کارمندان عالی رتبه سازمان برق منطقه‌ای یزد و ۳ نفر از اساتید دانشگاه با سابقه فعالیت در زمینه کیفیت خدمات داخلی شناسایی و پرسش‌نامه تحقیق در اختیار آن‌ها قرار گرفت. در این تحقیق ابزار اصلی به منظور جمع‌آوری داده‌ها، پرسش‌نامه ۲۶ سؤالی در ۳ بخش است.

بخش اول پرسش‌نامه در رابطه با عوامل جمعیت-شناختی، شامل جنسیت، سن، تحصیلات و شغل پاسخ‌گویان است. همچنین، بخش دوم و سوم پرسش‌نامه به ترتیب در رابطه با میزان اهمیت و رضایت هر یک از مؤلفه‌های کیفیت خدمات داخلی

$$P_I = \frac{\bar{X}_I - \min}{R} \quad (۳)$$

$$P_S = \frac{\bar{X}_S - \min}{R} \quad (۴)$$

در ادامه، به منظور تعیین محل قرارگیری هر یک از مؤلفه‌ها در ماتریس کنترل عملکرد، میزان اهمیت و رضایت مؤلفه‌های کیفیت خدمات داخلی توسط مشتریان داخلی سازمان ارزیابی و شاخص‌های رضایت ( $P_S$ ) و اهمیت ( $P_I$ ) به صورت روابط (۳) و (۴) محاسبه می‌شود.

$P_I$	شاخص اهمیت
$P_S$	شاخص رضایت
$\bar{X}_I$	میانگین اهمیت
$\bar{X}_S$	میانگین رضایت
min	مقدار کمینه K مقیاس
R	مقدار دامنه K مقیاس

### ۲-۴- شاخص رضایت کارمند

شاخص رضایت کارمند معیاری مناسب جهت تعیین اولویت و اهمیت یک مؤلفه به منظور قرار گرفتن در برنامه‌های بهبود کیفیت خدمات داخلی سازمان است (پینگ و همکاران، ۲۰۱۲). این شاخص را برای هر یک از مؤلفه‌ها می‌توان به صورت رابطه (۵) محاسبه کرد.

$$ESI_i = \frac{\sum_{j=1}^n I_{ij}}{n} \times \frac{\sum_{j=1}^n S_{ij}}{n} \quad (۵)$$

$ESI_i$  شاخص رضایت کارمند برای مؤلفه  $i$

$I_{ij}$  نمره اهمیت شاخص  $i$  از نظر کارمند  $j$

$S_{ij}$  نمره رضایت شاخص  $i$  از نظر کارمند  $j$

$j=1, \dots, n$

زمینه‌های مختلف اغلب از ضریب آلفای کرومباخ به منظور بررسی همسانی درونی، استفاده شده است؛ در این تحقیق نیز از این شاخص به منظور سنجش پایایی پرسش‌نامه استفاده شد. بر اساس مطالعات گذشته مقادیر آلفا ۰/۷۰ و بالاتر مقدار خوبی برای این ضریب گزارش شده است (ونگ و همکاران، ۲۰۱۲). در ادامه فرایند تحقیق مقادیر میانگین داده‌های اهمیت و رضایت محاسبه شد، سپس مطابق روابط (۳) و (۴) شاخص اهمیت و شاخص رضایت برای هر یک از مؤلفه‌ها تعیین و جایگذاری مؤلفه‌ها در ماتریس کنترل عملکرد انجام شد. در پایان به منظور تعیین اولویت هر یک از مؤلفه‌ها از شاخص رضایت کارمندان مطابق رابطه (۵) استفاده و رتبه هر یک از مؤلفه‌ها نیز تعیین شد.

#### ۴- یافته‌ها

یافته‌های تحقیق حاضر نشان از تاثیر گذاری ۲۶ مؤلفه بر کیفیت خدمات داخلی شرکت برق منطقه‌ای یزد دارد. مؤلفه‌های شناسایی شده به همراه ابعادی که مؤلفه‌های در آن‌ها قرار می‌گیرند در جدول (۱) ارائه شده است. همچنان که گفته شد؛ پیش از گردآوری داده‌ها لازم است روایی محتوا پرسش‌نامه مورد تأیید قرار گیرد.

لذا، پس از قرار دادن پرسش‌نامه تحقیق در اختیار خبرگان، مقدار شاخص کوهن-کاپا برای پرسش‌نامه این تحقیق مقدار ۰/۸۸ به دست آمد. با توجه به این-که مقدار شاخص کوهن-کاپا بیش از ۰/۸۰ عموماً مقدار بسیار خوبی برای این شاخص گزارش شده است (موکینک و همکاران<sup>۲۳</sup>، ۲۰۱۰). لذا، روایی محتوایی پرسش‌نامه مورد تأیید قرار گرفت.

از دید کارمندان (مشتریان داخلی) سازمان برق منطقه‌ای یزد که جامعه تحقیق را تشکیل می‌دهند؛ است. به منظور تعیین حجم نمونه از فرمول کوکران با نمونه اولیه استفاده شده است. به عبارت دیگر، تعداد ۳۰ پرسش‌نامه اولیه توزیع و بیشترین واریانس سؤالات محاسبه شد، براساس رابطه (۶) حجم نمونه تعیین و به تعداد کافی پرسش‌نامه توزیع شد.

$$(6) \quad n = \frac{z_{\alpha}^2 \times s^2}{d^2}$$

همچنین، به منظور بررسی سطحی که نتایج به دست آمده از کاربرد یک ابزار در سازگاری با فرضیات بر پایه پیش‌فرض‌هایی قرار می‌گیرند می‌توان از روایی سازه استفاده کرد (موتسارس و همکاران<sup>۱۹</sup>، ۲۰۱۲). به منظور ارزیابی روایی سازه می‌توان نتایج تحلیل عاملی تأییدی<sup>۲۰</sup> را به کار گرفت (قاسمی، ۱۳۸۹). در تحلیل عاملی تأییدی شاخص‌های متعدد برازندگی مدل می‌تواند روایی سازه ابزار تحقیقی را مشخص کنند (ونگ و همکاران<sup>۲۱</sup>، ۲۰۱۲). بنابراین، با استفاده از نرم‌افزار آموس<sup>۲۲</sup>، تحلیل عاملی تأییدی اجرا و مقادیر شاخص‌های برازندگی محاسبه شد. در حقیقت، شاخص‌های کلی برازش به این پرسش پاسخ می‌دهند که صرف نظر از مقادیر خاص گزارش شده برای پارامترها، آیا به طور کلی، مدل تدوین شده، توسط داده‌های تجربی گردآوری شده حمایت می‌شود یا خیر؟ در صورتی که پاسخ مثبت باشد، مدل قابل قبول است (قاسمی و همکاران، ۱۳۹۰). همچنین به منظور سنجش سطح پایایی پرسش‌نامه از نظر همسانی درونی، با توجه به این که در تحقیقات گذشته در

معیارهای فیزیکی	طراحی مناسب فضای فیزیکی محیط کار
	محیط کاری تمیز و بهداشتی و آرام
	پارکینگ مناسب
	ذهنیت خوب همکاران نسبت به یکدیگر
	همدلی و صمیمیت بین همکاران
معیارهای روانی	سیستم کاری انعطاف پذیر
	پاداش های سالیانه منظم
	توزیع منصفانه نتایج فعالیت های گروهی بین اعضا
	تشویق ها و پاداش های به موقع
معیارهای رفتاری	تشویق کارمندان در جهت ارائه ایده های خود
	القا اعتماد به نفس در کارکنان
	مدیران شایسته در سازمان
	ارائه طرح توسعه کسب و کار در آینده

همچنین، خیرگان در برخی از مؤلفه ها و ابعاد پیشنهاداتی به منظور اصلاح مطرح کردند که اصلاحات پیشنهادی پس از بررسی های لازم اعمال شد. همچنین، به منظور تعیین حجم نمونه، مطابق با رابطه (۶) با احتساب واریانس ۰/۱۵ (بیشترین واریانس سؤالات)، سطح اطمینان ۹۵ درصد و حجم جامعه ۴۰۵ نفر، حجم نمونه تعداد ۱۹۸ نفر محاسبه شد.

$$n = \frac{1/96^2 \times 0.15}{0.05^2} = 198$$

با رویکردی محافظه کارانه تعداد ۲۲۰ پرسش نامه توزیع شد که با نرخ بازگشت ۸۹ درصد تعداد ۱۹۷ پرسش نامه برگشت داده شد.

با توجه به توضیحات مطرح شده در بخش روش-شناسی، به منظور تعیین پایایی پرسش نامه از شاخص آلفا کرونباخ استفاده شده است.

جدول ۱- ابعاد و مؤلفه های کیفیت خدمات

ردیف	مؤلفه ها
معیارهای فیزیکی	توجه به آموزش و تربیت استعدادی ها کارمندان
	وجود سیستم های مدیریتی نوآور
	سیستم ارتقا شغلی منصفانه
	سیستم شفاف پاداش و تنبیه
	مدیرانی با توانایی های رهبری و مدیریتی
	کانال های ارتباطی هموار
معیارهای رفتاری	سیستم ارزیابی عملکرد
	میزان رضایت از حقوق دریافتی
	میزان رضایت از امنیت شغلی
	سیستم بازنشستگی مناسب
	رضایت از امکانات رفاهی
	اعطای کمک هزینه های تحصیلی و آموزشی
مرخصی سالانه مناسب	

همچنان که جدول (۲) نشان می دهد مقدار این شاخص برای تمامی ابعاد بیش از ۰/۹۰ است که نشان دهنده ثبات پرسش نامه در طول زمان است.

جدول ۲- مقدار آلفا کرونباخ برای هر یک از ابعاد

ابعاد	پرسشنامه اهمیت	پرسشنامه رضایت
محیط کاری	۰/۷۳	۰/۷۰
پرداخت ها و مزایا	۰/۷۱	۰/۶۴۲
نظام مدیریتی	۰/۶۸	۰/۶۳
انگیزش	۰/۸۰	۰/۷۱۲
چشم انداز	۰/۶۱	۰/۶۰

مطابق جدول (۳)، مقادیر شاخص های برازش برای تمامی ابعاد تحقیق در دامنه مقبول قرار گرفته اند که نشان از تایید روایی سازه ابزار تحقیق دارد. از نظر تحلیل ویژگی های جمعیت شناختی پاسخ گویان، سطح تحصیلات ۲۸/۳ درصد دیپلم، ۴۴/۹۰ درصد از پاسخ گویان دارای مدرک تحصیلی کارشناسی و ۲۶/۸ درصد از پاسخ گویان دارای مدرک کارشناسی ارشد هستند. از نظر توزیع سنی، اکثریت پاسخ گویان در

جنسیتی نیز، ۷۵ درصد پاسخ‌گویان مرد و ۲۵ درصد زن هستند. به منظور تکمیل ماتریس کنترل عملکرد ابتدا لازم است تا میانگین اهمیت و میانگین رضایت مؤلفه‌های کیفیت خدمات محاسبه شود.

رده سنی ۲۰ تا ۳۰ سال قرار دارند که ۲۹/۵۰ پاسخ‌گویان را تشکیل می‌دهند. همچنین، ۲۳ درصد از پاسخ‌گویان در رده سنی ۳۱ تا ۴۰ سال، ۲۷/۵۰ درصد در رده سنی ۴۱ تا ۵۰ سال، ۲۰ درصد در رده سنی ۵۱ تا ۶۰ قرار دارند. از نظر توزیع

جدول ۳- نتایج انجام تحلیل عاملی تاییدی و مقادیر شاخص‌های برازش برای بررسی روایی درصد کل سازه

کل سؤالات	پرداخت‌ها	محیط کاری	انگیزش	چشم‌انداز سازمان	نظم مدیریتی	دامنه مقبول	ابعاد شاخص تناسب
۰/۰۴	۰/۰۳۷	۰/۰۲۴	۰/۰۳	۰/۰۰۶۶	۰/۰۲	< ۰/۰۵	SRMR
۰/۰۵۷	۰,۰۰۱	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۲	۰/۰۰۰	< ۰/۱۰	RMSEA
۰/۹۵	۰/۹۸	۰/۹۹	۰/۹۱	۰/۹۱	۰/۹۱	> ۰/۹۰	GFI
۰/۹۱	۰/۹۳	۰/۹۵	۰/۹۶	۰/۹۲	۰/۹۳	> ۰/۹۰	AGFI
۰/۹۴	۰/۹۶	۰/۹۸	۰/۹۲	۰/۹۴	۰/۹۲	> ۰/۹۰	NFI
۰/۹۲	۰/۷۵	۰/۸۲	۰/۹۱	۰/۸۰	۰/۹۸	۱ تا ۰	IFI

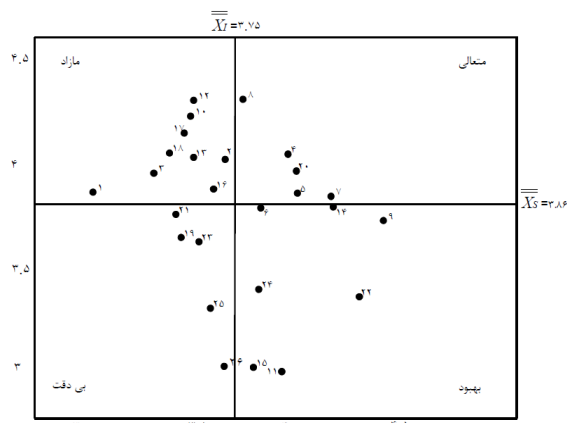
جدول ۴- میانگین اهمیت و رضایت مولفه‌های کیفیت خدمات داخلی سازمان

میانگین ( $\bar{X}_I$ ) مؤلفه‌ها				میانگین ( $\bar{X}_S$ ) مؤلفه‌ها			
میانگین	مؤلفه	میانگین	مؤلفه	میانگین	مؤلفه	میانگین	مؤلفه
۴/۲۱	۱۴	۳/۰۹	۱	۳/۸۲	۱۴	۳/۸۷	۱
۳/۸۶	۱۵	۳/۷۲	۲	۳/۰۳	۱۵	۴/۰۱	۲
۳/۶۶	۱۶	۳/۳۸	۳	۳/۸۹	۱۶	۳/۹۵	۳
۳/۵۱	۱۷	۴/۰۲	۴	۴/۱۵	۱۷	۴/۰۴	۴
۳/۴۶	۱۸	۴/۰۷	۵	۴/۰۵	۱۸	۳/۸۶	۵
۳/۵۰	۱۹	۳/۸۹	۶	۳/۶۵	۱۹	۳/۷۷	۶
۴/۰۵	۲۰	۴/۲۱	۷	۳/۹۸	۲۰	۳/۸۴	۷
۳/۴۸	۲۱	۳/۸۰	۸	۳/۷۷	۲۱	۴/۳۰	۸
۴/۳۶	۲۲	۴/۴۷	۹	۳/۸۹	۲۲	۳/۷۳	۹
۳/۵۹	۲۳	۳/۵۵	۱۰	۳/۶۴	۲۳	۴/۲۱	۱۰
۳/۸۹	۲۴	۳/۹۹	۱۱	۳/۳۴	۲۴	۳/۸۰	۱۱
۳/۳۳	۲۵	۳/۵۶	۱۲	۴/۰۳	۲۵	۴/۳۰	۱۲
۳/۷۲	۲۶	۳/۵۶	۱۳	۳	۲۶	۴/۰۳	۱۳
$= \bar{X}_I 3/75$				$= \bar{X}_S 3/86$			

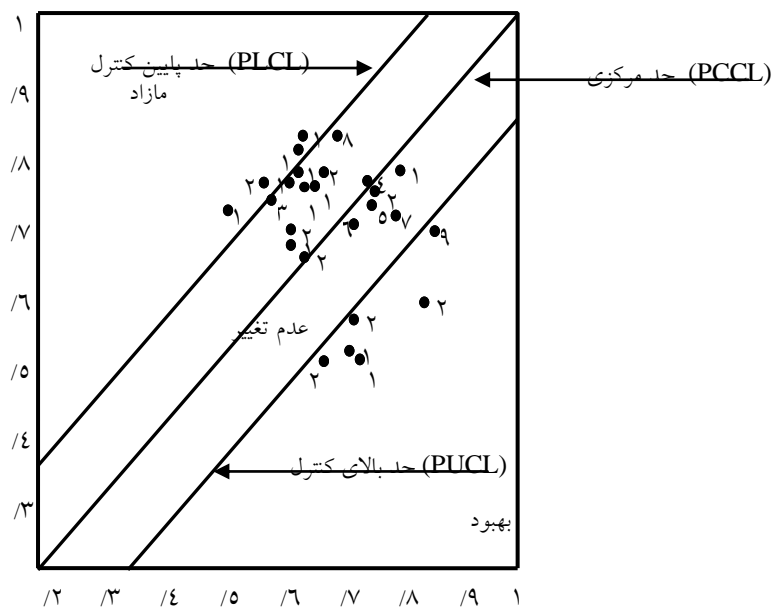


در شکل (۳) مشخص شده است؛ مقدار میانگین "اهمیت" برای تمام ۲۶ مؤلفه ۳/۷۵ و برای "رضایت" ۳/۸۶ می باشد.

جدول (۴) میانگین مؤلفه‌های کیفیت خدمات بر اساس داده‌های جمع آوری شده را ارائه می دهد. با توجه به داده‌های جدول (۴) ماتریس اهمیت-رضایت به صورت شکل (۳) خواهد بود. همچنان که



شکل ۳- ماتریس اهمیت-رضایت داده‌های تحقیق



شکل ۴- ماتریس کنترل عملکرد داده‌های تحقیق

است. همچنین، ۷ مؤلفه (مؤلفه‌های ۶، ۹، ۱۱، ۱۴، ۱۵، ۲۲ و ۲۴) در ناحیه "بهبود" قرار گرفته‌اند، که بر اساس داده‌های جدول (۴) شاخص اهمیت ( $P_I$ ) و شاخص رضایت ( $P_S$ ) ۲۶ مؤلفه کیفیت خدمات

مطابق با شکل (۳)، ۵ مؤلفه (مؤلفه‌های ۵، ۴، ۷، ۸ و ۲۰) از ۲۶ مؤلفه در منطقه "متعالی" قرار گرفته‌اند که نشان دهنده اهمیت و رضایت بالای مؤلفه‌های مذکور از نظر مشتریان داخلی سازمان

۲۵ و ۲۶) در ناحیه "بی دقت قرار می‌گیرند که نشان از اهمیت و رضایت پایین این مؤلفه‌ها از دید مشتریان داخلی سازمان است.

بر اساس داده‌های جدول (۴) شاخص اهمیت (PI) و شاخص رضایت (PS) ۲۶ مؤلفه کیفیت خدمات طابق با رابطه‌های (۳) و (۴) محاسبه می‌شود. مقادیر شاخص اهمیت و رضایت در جدول (۵) ارائه شده است

مطابق با رابطه‌های (۳) و (۴) محاسبه می‌شود. مقادیر شاخص اهمیت و رضایت در جدول (۵) ارائه شده است. بیانگر رضایت پایین از این مؤلفه‌ها و اهمیت بالای آن‌ها است. همچنین، اکثر مؤلفه‌های کیفیت خدمات داخلی، یعنی ۹ مؤلفه (مؤلفه‌های ۱، ۲، ۳، ۱۰، ۱۲، ۱۳، ۱۶، ۱۷ و ۱۸) از ۲۶ مؤلفه در ناحیه "مازاد" با میزان اهمیت پایین و میزان رضایت بالا قرار گرفته‌اند و ۵ مؤلفه (مؤلفه‌های ۱۹، ۲۱، ۲۳،

جدول ۵- مقادیر شاخص‌های اهمیت و رضایت

ردیف	مؤلفه	PI	PS
۱	طراحی مناسب فضای فیزیکی محیط کار	۰/۵۲۳	۰/۷۱۸
۲	محیط کاری تمیز و بهداشتی و آرام	۰/۶۸۰	۰/۷۵۳
۳	پارکینگ مناسب	۰/۵۹۵	۰/۷۳۸
۴	ذهنیت خوب همکاران نسبت به یکدیگر	۰/۷۵۵	۰/۷۶۰
۵	همدلی و صمیمیت	۰/۷۶۸	۰/۷۱۵
۶	میزان رضایت از حقوق	۰/۷۲۳	۰/۶۹۳
۷	میزان رضایت از امنیت شغلی	۰/۸۰۳	۰/۷۱
۸	سیستم بازنشستگی مناسب	۰/۷۰	۰/۸۲۵
۹	رضایت از امکانات رفاهی	۰/۸۶۸	۰/۶۸۳
۱۰	اعطای کمک هزینه‌های آموزشی	۰/۶۳۸	۰/۸۰۳
۱۱	مرخصی سالانه مناسب	۰/۷۴۸	۰/۵۲۰
۱۲	توجه به آموزش و تربیت کارمندان	۰/۶۴۰	۰/۸۲۵
۱۳	وجود سیستم‌های مدیریتی نوآور	۰/۶۴۰	۰/۷۵۸
۱۴	سیستم ارتقا شغلی منصفانه	۰/۸۰۳	۰/۷۰۵
۱۵	سیستم شفاف پاداش و تنبیه	۰/۷۱۵	۰/۵۰۸
۱۶	مدیرانی با توانایی‌های رهبری و مدیریتی	۰/۶۶۵	۰/۷۲۳

ردیف	مؤلفه	P <sub>I</sub>	P <sub>S</sub>
۱۷	کانال‌های ارتباطی هموار	۰/۶۲۸	۰/۷۸۸
۱۸	سیستم ارزیابی عملکرد	۰/۶۱۵	۰/۷۶۳
۱۹	سیستم کاری انعطاف پذیر	۰/۶۲۵	۰/۶۶۳
۲۰	پاداش‌های سالیانه منظم	۰/۷۶۳	۰/۷۴۵
۲۱	توزیع منصفانه نتایج فعالیت‌ها	۰/۶۲۰	۰/۶۹۳
۲۲	تشویق‌ها و پاداش‌های به موقع	۰/۸۴۰	۰/۵۹۸
۲۳	تشویق کارمندان به ارائه ایده	۰/۶۴۸	۰/۶۶۰
۲۴	القا اعتماد به نفس در کارکنان	۰/۷۲۰	۰/۵۹۰
۲۵	مدیران شایسته در سازمان	۰/۵۸۰	۰/۷۶۰
۲۶	ارائه طرح توسعه کسب و کار	۰/۶۸۰	۰/۵۰۰

باشد. همچنین، در رابطه با مؤلفه‌هایی که در ناحیه مزاد قرار می‌گیرند نشان از رضایت بالا و اهمیت پایین دارند. بنابراین لازم است؛ به منظور جلوگیری از اتلاف و حدر رفت منابع، دقت بیشتری در تخصیص و مصرف منابع شود. به منظور تعیین اولویت‌های بهبود برای مؤلفه‌هایی که در ماتریس اهمیت-رضایت و کنترل عملکرد در ناحیه "بهبود" قرار گرفته‌اند (۸ مؤلفه) مطابق رابطه (۵) با استفاده از شاخص رضایت کارمند اولویت بندی شده است. هر چه شاخص رضایت کارمند برای یک مؤلفه مقدار کمتری داشته باشد اولویت آن برای بهبود بیشتر خواهد بود، جدول (۶) نشان دهنده اولویت مؤلفه‌های کیفیت خدمات داخلی است.

مؤلفه‌هایی که در ناحیه بهبود قرار می‌گیرند، نشان از اهمیت بالای این مؤلفه‌ها و رضایت پایین آنها است، بنابراین، سازمان لازم است به منظور بهبود مؤلفه‌هایی که در این ناحیه از ماتریس کنترل عملکرد قرار می‌گیرند، منابع بیشتری را در جهت افزایش رضایت از این مؤلفه صرف کند. در این تحقیق، ۶ مؤلفه در این ناحیه قرار گرفته‌اند، بنابراین، لازم است؛ مدیریت سازمان بهبود این دسته از مؤلفه‌ها را در اولویت‌های ارتقا کیفیت خدمات داخلی سازمان قرار دهد. مؤلفه‌هایی که در ناحیه عدم تغییر قرار می‌گیرند رضایت و اهمیت یکسانی در نظر مشتریان داخلی سازمان دارند بنابراین، به طور کلی می‌توان گفت استراتژی مدیریت برای مؤلفه‌هایی که در این ناحیه جای گرفته‌اند؛ می‌تواند حفظ وضع موجود

جدول ۶- اولویت مولفه‌های کیفیت خدمات داخلی

اولویت	مؤلفه	ESI
۱	رضایت از امکانات رفاهی سازمان	۱۱/۱۶
۲	سیستم شفاف پاداش و تنبیه	۱۱/۶۹
۳	مرخصی سالانه مناسب	۱۲/۲۸
۴	القا اعتماد به نفس در کارکنان	۱۲/۹۹
۵	میزان رضایت از حقوق دریافتی	۱۴/۶۶
۶	تشویق‌ها و پاداش‌های به موقع	۱۴/۸۰
۷	سیستم ارتقا شغلی منصفانه	۱۶/۰۸
۸	ارائه طرح توسعه کسب و کار در آینده	۱۶/۶۷

با تحقیق انوسید و اید (۲۰۱۱)، کاینام و همکاران (۲۰۱۱) و ونگ (۲۰۱۲)، چانگ (۲۰۱۱) در این پژوهش علاوه بر مدل اهمیت-رضایت، از ماتریس کنترل عملکرد نیز استفاده شده است. بنابراین، استفاده هم زمان از این دو مدل باعث شناسایی دقیق‌تر مؤلفه‌های نیازمند به بهبود خواهد شد. همچنین، در تحقیقات خان و همکاران (۲۰۱۱) و ون جوگ (۲۰۱۳)، پس از شناسایی مؤلفه‌های نیازمند به بهبود، با وجود اهمیت اولویت اقدامات بهبود، این امر صورت نگرفته است. در این تحقیق سعی شد با استفاده از شاخص رضایت کارمند این مهم انجام و اولویت‌بندی مؤلفه‌ها صورت گیرد.

نتایج حاصل از پژوهش حاضر نشان می‌دهد، ۲۶ عامل بر کیفیت خدمات داخلی سازمان مورد مطالعه تاثیرگذار هستند. همچنین، نتایج ارزیابی و تحلیل داده‌ها با استفاده از ماتریس اهمیت-رضایت نشان می‌دهد؛ مؤلفه‌های ۴، ۵، ۷، ۸ و ۲۰ با توجه به این که دارای سطوح بالای اهمیت و رضایت از دیدگاه مشتریان داخلی سازمان هستند؛ بنابراین، در ناحیه متعالی قرار می‌گیرند. مؤلفه‌های ۶، ۹، ۱۱، ۱۴، ۱۵، ۲۲ و ۲۴ به دلیل اهمیت بالا و رضایت پایین از این مؤلفه‌ها، در ناحیه بهبود قرار گرفته‌اند. مؤلفه‌های ۲۱، ۲۳، ۱۹، ۲۵ و ۲۶ به دلیل اهمیت و رضایت پایین در ناحیه بی دقت قرار گرفته‌اند و در نهایت مؤلفه‌های ۱، ۲، ۳، ۱۰، ۱۲، ۱۶، ۱۷ و ۱۸ به دلیل رضایت بالا و اهمیت پایین از دید مشتریان داخلی سازمان در ناحیه مازاد قرار گرفته‌اند. همچنین، نتایج ماتریس کنترل عملکرد نشان می‌دهد؛ مؤلفه‌های ۹، ۱۱، ۱۵، ۲۲، ۲۴ و ۲۶ در ناحیه بهبود قرار می‌گیرند. این مؤلفه‌ها دارای اهمیت زیاد و رضایت کم هستند.

۵- بحث و نتیجه‌گیری

در مقایسه با تحقیقات جونس و سیلوسترو (۲۰۱۰)، جوی و کای (۲۰۱۰) و چانگ (۲۰۱۱) سعی شده است، در این تحقیق جهت شناسایی مؤلفه‌ها علاوه بر توجه به محیط دورنی سازمان، محیط بیرونی سازمان نیز در نظر گرفته شود. در تحقیق پینگ و همکاران (۲۰۱۲) و لی و همکاران (۲۰۱۴) به ارتباطات عاطفی کارمند با سایر کارمندان اشاره‌ای نشده است؛ در این پژوهش علاوه بر توجه به مؤلفه‌هایی که تحقیقات گذشته از آن‌ها صحبت کرده‌اند؛ سعی شد مؤلفه‌هایی مانند "همدلی و صمیمت با همکاران" و "ذهنیت خوب همکاران نسبت به یکدیگر" جهت ارزیابی رابطه کارمند با سایر همکاران خود نیز در میان مؤلفه‌های کیفیت خدمات داخلی گنجانده شود. همچنین، در مقایسه

عبارت دیگر، این مؤلفه‌ها منجر به حذر رفت منابع شده و بهبود آن‌ها تأثیر قابل ملاحظه‌ای بر بهبود کیفیت خدمات داخلی سازمان نخواهند داشت. از سوی دیگر، برخی از مؤلفه‌های کیفیت خدمات داخلی در ناحیه عدم تغییر (در ماتریس کنترل عملکرد) و یا ناحیه متعالی و بی دقت (در ماتریس اهمیت-رضایت) قرار گرفته‌اند. بهترین استراتژی در رابطه با این مؤلفه‌ها حفظ وضع موجود و در برخی موارد با توجه به شرایط و خط‌مشی سازمان، بهبود آن‌ها است. همچنین، برخی دیگر از مؤلفه‌ها در نواحی متفاوتی از مدل‌های اهمیت-رضایت و ماتریس کنترل عملکرد قرار گرفته‌اند؛ به طور مثال، مؤلفه ۱۸ در ناحیه مزاد ماتریس اهمیت-رضایت و ناحیه عدم تغییر ماتریس کنترل عملکرد قرار گرفته است؛ در رابطه با این‌گونه مؤلفه‌ها، سیاست‌ها و تصمیم‌مدیریت تعیین‌کننده نوع استراتژی مناسب (کاهش منابع یا حفظ وضع موجود) است.

#### ۷- پیشنهادات پژوهشی

با توجه به عمومی بودن روش‌ها و مدل‌های استفاده شده در این مقاله، نه تنها می‌توان آن‌ها را جهت ارزیابی کیفیت خدمات داخلی در سایر سازمان‌های خصوصی و دولتی به‌کار گرفت، بلکه می‌توان در سایر صنایع خدماتی به منظور سنجش کیفیت خدمات خارجی نیز بخوبی از آن‌ها استفاده کرد. از سوی دیگر، از آنجا که جمع‌آوری داده‌ها با استفاده از پرسش‌نامه همواره دارای عدم قطعیت ذاتی و قضاوت‌های ذهنی پاسخ‌گویان است؛ بنابراین، پیشنهاد می‌شود به منظور دستیابی به نتایجی به مراتب دقیق‌تر و به دور از ابهام، از منطق فازی در

مؤلفه‌های ۸، ۱۷، ۱۵، ۳، ۲، ۱۶، ۱۳، ۲۱، ۱۹، ۲۳، ۱۴، ۴، ۲۰، ۵، ۱۸، ۷ و ۶ در ناحیه عدم تغییر قرار گرفته‌اند. در نهایت مؤلفه‌های ۱، ۱۰، ۱۲ و ۲۵ در ناحیه مزاد هستند. همچنین، نتایج اولویت‌بندی مؤلفه‌های نیازمند به بهبود با استفاده از شاخص رضایت کارمند نشان می‌دهد، مؤلفه رضایت از امکانات رفاهی سازمان دارای بیشترین اولویت و مؤلفه ارائه طرح توسعه کسب و کار در آینده دارای کمترین اولویت جهت اقدامات بهبود است. تحلیل عوامل جمعیت‌شناختی پاسخ‌گویان نیز حاکی از این موضوع است که اکثریت مشتریان داخلی سازمان از نظر جنسیت مرد (۷۵ درصد)، از نظر تحصیلات، دارای مدرک کارشناسی (۴۴/۹۰ درصد) و از نظر سن نیز در محدوده ۲۰-۳۰ سال (۹۰/ درصد) (۲۸ هستند).

#### ۶- پیشنهادات کاربردی

با توجه به این موضوع که ۸ مؤلفه در هر دو ماتریس اهمیت-رضایت و کنترل عملکرد در ناحیه بهبود قرار گرفته‌اند؛ که نشان از اهمیت بالا و رضایت پایین از آن‌ها است؛ پیشنهاد می‌شود مدیریت سازمان به منظور بهبود هر چه بیشتر سطح کیفیت خدمات داخلی، بر اساس اولویت تعیین شده به وسیله شاخص رضایت کارمند، توجه ویژه‌ای به امکانات رفاهی سازمان به کارکنان، سیستم پاداش و تنبیه، مرخصی سالانه، اِلقا اعتماد به نفس و ... داشته باشد. همچنین، تصمیم مناسب در رابطه با آن دسته از مؤلفه‌هایی که در هر دو ماتریس در ناحیه مزاد قرار گرفته‌اند؛ کاهش منابع است. چرا که این دسته از مؤلفه‌ها دارای اهمیت پایین و رضایت بالا هستند. به

- Behavior-The Case of Banqiao Branch, *International Conference of North National Tax Administration of Northern Taiwan Province Ministry of Finance*
- Chen, Soji, Caro. Yang, Wit Lin and Tamer. Yeh, .(2007). "Service quality attributes determine improvement priority". *TQM Magazine*, 19, 162-175
- Hung, Yali., Wing, Huang and Kamer. Chen, (2003). "Service quality evaluation by service quality performance matrix". *Total Qual. Manage*, 14, 79-89.
- Jung Mutsaers, Ril Pool-Goudzwaard, Boewn Koes, Arindo Verhagen. (2012) "Psychometric properties of the Pain Attitudes and Beliefs Scale for Physiotherapists: A systematic review", *Manual Therapy*, 21(2), 213-218.
- Jun, Maga, & Cai, Simon (2010). "Examining the relationships between internal service quality and its dimensions, and internal customer satisfaction". *Total Quality Management*, 21(2), 205-223.
- Kaynama, Seygon., Black, Ceyra., & Keesling, Goober (2011). "Impact of the internet on internal service quality factors: the travel industry case". *Journal of Applied Business Research (JABR)*, 19(1).
- Khan, Kamer , Rehman, Kia., Rehman, Isa., Safwan, N., & Ahmad, A. (2011). "Modeling link between internal service quality in human resources management and employees retention: A case of Pakistani privatized and public sector banks". *African Journal of Business Management*, 5(3), 949-959.
- Li, Zia, Yu, Win, Duan, Gond, & Liu, Sayber (2014). Influence of Hospital's Internal Service Quality to Staff Loyalty-in the Case of West China Hospital's Outpatient and Emergency Department. Paper presented at the International Conference on Management Science and Engineering
- Lin, Weyron, Saylos Chen and Kimor Chen, (2005). "Evaluation of performance in introducing CE marking on the European market to the machinery industry in Taiwan". *Int. J. Qual. Reliabil. Manage*, 22, 503-517.
- Mokkink Li, Patrick Dagos, Alonso Jia, Stratford Pookr, Knol Dagos (2010), "The COSMIN checklist for assessing the کنار مدل‌های ارائه شده در این تحقیق نیز استفاده شود. با توجه به اینکه هدف غایی ارزیابی کیفیت خدمات داخلی ارتقای کیفی خدمات ارائه شده به کارکنان سازمان است؛ بنابراین، ضروری است تا تبیینی جامع از نقاط قوت و ضعف کیفی خدمات به عمل آید تا بتوان بر این اساس، برنامه‌های اصلاح و بهبود کیفیت خدمات طرح‌ریزی کرد و با موفقیت و اثربخشی و کارایی بهینه به اجرا در آورد.
- ### منابع
- امیری، مقصد—ود؛ یزدانی، حمید رضا؛ اکرام نصرتیان، نسیم. (۱۳۸۷). سنجش کیفیت خدمات داخلی و سطح بازاریابی درونی شرکت گاز تهران بزرگ و ارتباط اقدامات بازاریابی درونی آن با کیفیت خدمات خارجی. فصلنامه دانش مدیریت ۲۱(۴)
- قاسمی، وحید؛ آذربایجانی، کریم؛ ادیبی سده، مهدی؛ توکلی، خالد. (۱۳۹۰) «بررسی تأثیر سرمایه اجتماعی برون گروهی بر توسعه اقتصادی در استان‌ها ایران» فصلنامه راهبرد ۲۰ (۵۹)، ۲۷۰-۲۴۳
- قاسمی، وحید. (۱۳۸۹)، «مدل سازی معادله ساختاری در پژوهش‌های اجتماعی با کاربرد Amos Grapgics، چاپ اول، تهران: جامعه‌شناسان.
- Anosike, Ura., & Eid, Rich. (2011). "Integrating internal customer orientation, internal service quality, and customer orientation in the banking sector: an empirical study". *The Service Industries Journal*, 31(14), 2487-2505.
- Brandon-Jones, Adam ., & Silvestro, Reymond. (2010). "Measuring internal service quality: comparing the gap-based and perceptions-only approaches". *International Journal of Operations & Production Management*, 30(12), 1291-1318.
- Chang, Salmi. (2011). The Relationships Among Internal Service Quality, Employees Satisfaction and Service

- Engineering and Technology Education*, 10, 174-183.
- Wang, Siomn, McCall, Magi, Jiao, Hipo, & Harris, Gig (2012), "Construct Validity and Measurement : Application to Measures of Academic Progress (MAP) Using Confirmatory Factor Analysis", *the annual meeting of the American Educational Research Association (AERA)*, 12(2), 1-19
- WenJung, Cin (2013). "Factors influencing internal service quality at international tourist hotels". *International Journal of Hospitality Management*, 35, 152-160.
- Xiang-ping, Bino, Lian, Mingo, & Jing, Fiero (2012). "Study on the Evaluation Index System for the Internal Service Quality of Hotels [J]". *Journal of Hunan University (Social Sciences)*, 3, 11.
- Yang, Cibaro, (2003). "Improvement actions based on the customers satisfaction survey". *Total Qual. Manage. Bus. Excell.*, 14, 919-930.
- methodological quality of studies on measurement properties of health status measurement instruments: an international Delphi study", *Quality of Life Research*, 1 21(2), 39-49.
- Monge-Rojas, Robert, Smith-Castro, Vinor., Colon-Ramos, Ubin, Garita-Arce, Cira, Pez, Meisok, & Chinnock, Amor (2010), "Parental feeding styles and adolescents' healthy eating habits. Structure and correlates of a Costa Rican questionnaire", *Appetite*, 21(4), 253-262
- Rafael, Monge-Rojas, Vinor, Saboel. (2010). "Parental feeding styles and adolescents' healthy eating habits. Structure and correlates of a Costa Rican questionnaire". *Appetite*, 253-262.
- Sasser, Win, & Arbeit, Sipon (1976). "Selling jobs in the service sector. *Business Horizons*, 19(3), 61-65.
- Wang, Giro. (2012). "The influence of internal service quality on employee job satisfaction at Taiwan-listed international tourist hotels: using organisational culture as the moderator". *World Transactions on*

## پی نوشت

- 1- Ping & et al.
- 2 -Jun and Cai
- 3 -Chang
- 4 -Hung
- 5 -Importance-Satisfaction model
- 6 -Performance Control Matrix: PCM
- 7 -Employee Satisfation Index: ESI
- 8 -Sasser and Arbeit
- 9- Wenjug
- 10- Kaynama & et al
- 11- Li & et al.
- 12 -Jones and Silvestro
- 13 -Anosike and Eid
- 14 -Yang
- 15 -Chen
- 16 -Chen
- 17 -Cohen-Kapa
- 18 -Rojas & et al.
- 19 -Mutsaers
- 20 -Confirmatory Factor Analysis: CFA
- 21 -Weng & et al
- 22 -Amos
- 23 -Mokkink & et al.
- 24 -Khan & et al.

