

## عنوان مقاله:

بررسی رابطه بین سامانه جامع گمرک و عملکرد شغلی کارکنان با میانجی گری رضایت مشتریان با استفاده از مدل حداقل مربعات زوجی

## محل انتشار:

اولین کنفرانس بین المللی مدیریت، مهندسی صنایع و حسابداری (سال: 1399)

تعداد صفحات اصل مقاله: 19

## نویسندگان:

حامد کرباسیان - کارشناس ارشد مدیریت

شیمای حسین خانی - کارشناس ارشد علوم اقتصادی

## خلاصه مقاله:

با توجه بررسی انجام پذیرفته در گمرک توسط محقق و بررسی سامانه جامع گمرک و به تبع آن متغیرهای عملکرد شغلی و رضایت مشتریان در شرایط فعلی گمرک، به عنوان ضرورتی است که در بخش سامانه، کاهش این دو متغیر در گمرک نشان داده شده است. با توجه به وضعیت نیروی انسانی گمرک که با نوعی کاهش عملکرد شغلی مواجه شده است، می توان گفت مقاله حاضر در برهه زمانی حاضر، از اهمیت و ضرورت بیشتری برخوردار است. از طرف دیگر با وجود خلاء علمی در رابطه با بررسی دو متغیر سامانه جامع گمرک و عملکرد شغلی همراه با میانجی و رضایت مشتریان، که گامی در جهت کمک به شرایط فعلی گمرک و پاسخ به اولویت پژوهشی سازمان است، می توان مقاله حاضر را در کاهش خلاء علمی بین این متغیرها تعریف کرد. جامعه آماری این مقاله کلیه کارکنان و مشتریان (ارباب رجوع) گمرک خواهند بود که به نوعی با سامانه جامع گمرک درگیری کاری دارند. نمونه آماری مقاله 367 انتخاب شده است. و نمونه گیری مشتریان به صورت نمونه گیری تصادفی ساده و از نوع در دسترس استفاده شده است که بر طبق این نمونه گیری تعداد نمونه آماری مشتریان 210 نفر مقاله بوده است. برای بررسی و تجزیه و تحلیل اطلاعات مربوط به ویژگیهای عمومی پاسخگویان استفاده خواهد شد. سپس با استفاده از نرم افزارهای Smart PLS و SPSS 21 آزمون فرضیه های پژوهش مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته است. با توجه به نتایج تخمین مدل تمامی فرضیه های مقاله مورد پذیرش قرار گرفت.

## کلمات کلیدی:

رضایت مشتریان، عملکرد شغلی، وضوح عملکرد، توانایی عملکرد، اعتبار عملکرد، گمرک

## لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1171123>

