

## عنوان مقاله:

بررسی تاثیر سرمایه روان شناختی بر کیفیت خدمات ارائه شده به مشتریان توسط کارکنان باجه با میانجی گری تعهد سازمانی

## محل انتشار:

فصلنامه مدیریت دولتی، دوره 7، شماره 2 (سال: 1394)

تعداد صفحات اصل مقاله: 26

## نویسندگان:

سیدرضا سید جوادین - استاد گروه بازرگانی، دانشکده مدیریت دانشگاه تهران، تهران، ایران

مرجان فیاضی - استادیار گروه منابع انسانی، دانشکده مدیریت دانشگاه تهران، تهران، ایران

حسین بلوچی - دانشجوی دکتری مدیریت بازاریابی بین الملل، دانشگاه سمنان، سمنان، ایران

## خلاصه مقاله:

هدف پژوهش حاضر ارائه راهکارهای کاربردی به منظور بهبود کیفیت خدمات به مشتریان کارکنان باجه، بر اساس سرمایه روان شناختی و تعهد سازمانی است. پژوهش پیش رو از لحاظ هدف کاربردی است و از نظر روش، توصیفی همبستگی شمرده می شود. در این پژوهش ابتدا مدل نظری و فرضیه های بین متغیرها توسعه داده شد. سپس به کمک مدل معادلات ساختاری، فرضیه های پژوهش بررسی شدند. جامعه آماری، کارکنان باجه بانک انصار شهر تهران است. بدین منظور نمونه ای برابر با ۳۲۰ نفر بر اساس جدول مورگان و با بهره مندی از روش نمونه گیری تصادفی به دست آمد. داده ها از طریق پرسشنامه جمع آوری شد و پس از آن به سنجش پایایی و روایی ابزار پژوهش به کمک آلفای کرونباخ و روایی همگرا و واگرا پرداخته شد. نتایج به دست آمده از این پژوهش نشان داد، سرمایه روان شناختی بر کیفیت خدمات ارائه شده به مشتریان تاثیر مثبت دارد. همچنین نقش میانجی گری تعهد سازمانی در تاثیر سرمایه روان شناختی بر کیفیت خدمات ارائه شده به مشتریان، به تایید رسید.

## کلمات کلیدی:

تعهد سازمانی، سرمایه روان شناختی، کیفیت خدمات، معادلات ساختاری

## لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1402613>

