

عنوان مقاله:

رابطه بین ابعاد مدیریت ارتباط با مشتری و عملکرد سازمانی در اداره کل بنادر و دریانوردی استان گیلان

محل انتشار:

هشتمین کنفرانس بین المللی علوم مدیریت و حسابداری (سال: 1401)

تعداد صفحات اصل مقاله: 11

نویسندگان:

محمد رضا سالاری پور - دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی، دانشکده مدیریت، دانشگاه پیام نور، قزوین، ایران

عباس خدابخش - دانشیار، گروه مدیریت بازرگانی، دانشکده مدیریت، دانشگاه پیام نور، قزوین، ایران

خلاصه مقاله:

تحقیق حاضر با هدف بررسی تعیین میزان رابطه بین ابعاد مدیریت ارتباط با مشتری و عملکرد سازمانی در اداره کل بنادر و دریانوردی استان گیلان، انجام گرفته است. در این پژوهش نوع تحقیق کاربردی-توصیفی بوده و درخصوص گردآوری اطلاعات از روشهای کتابخانه ای و روش میدانی استفاده گردید. در این تحقیق ۵۹ سوال مطرح که بعد از اصلاحات بر روی آنها به تایید خبرگان ممتاز در این حوزه و در نهایت اساتید امر رسیده و پایایی تمامی شاخصها با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ تایید شد. جامعه آماری، کارکنان اداره کل بنادر و دریانوردی استان گیلان و نمونه آماری نیز شامل ۴۹۰ نفر از کارکنان آن اداره کل که حداقل حجم نمونه با توجه به فرمول جامعه محدود تعداد ۲۱۵ نفر محاسبه گردید. روش نمونه گیری به صورت غیراحتمالی در دسترس بود. نتایج با توجه آزمون های همبستگی و تحلیل رگرسیون خطی چندگانه مشخص شد که مقدار ضریب تعیین R^2 مولفه های متغیرهای مستقل تحقیق معنی دار بوده و تغییرات متغیر وابسته عملکرد سازمانی را تبیین می نمایند و مقدار ضریب تعیین R^2 مولفه های متغیر مدیریت ارتباط با مشتری توانسته تغییرات متغیر وابسته عملکرد سازمانی را تبیین نماید و بر اساس مدل رگرسیونی استاندارد تمامی فرضیه های تحقیق پذیرفته شدند.

کلمات کلیدی:

مدیریت ارتباط با مشتری، عوامل سازمانی، عوامل تکنولوژیکی، عملکرد سازمانی

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1511077>

