

عنوان مقاله:

رضایت شغلی کارکنان واسطه ای بر رابطه حفظ و نگهداری کارکنان و رضایت مشتریان در شعب بانک مسکن اصفهان

محل انتشار:

دهمین کنفرانس بین المللی پژوهش های مدیریت و علوم انسانی در ایران (سال: 1401)

تعداد صفحات اصل مقاله: 26

نویسندگان:

مهدی محمدی - استادیار گروه مدیریت دولتی دانشگاه پیام نور ایران

امراه زارع - دانش آموخته کارشناسی ارشد مدیریت دولتی دانشگاه پیام نور شاهین شهر

خلاصه مقاله:

پژوهش حاضر به بررسی نقش واسطه ای رضایت شغلی کارکنان بر رابطه بین حفظ و نگهداری کارکنان و رضایت مشتری از کیفیت ارائه خدمات در بانک مسکن ایران پرداخته است. روش پژوهش همبستگی است. جامعه مورد مطالعه، کارکنان شعب حوزه مرکزی بانک مسکن شهر اصفهان به تعداد ۲۴۰ نفر بودند که با استفاده از فرمول کوکران و به روش نمونه گیری تصادفی ساده، تعداد ۱۴۸ نفر انتخاب گردید. برای جمع آوری داده ها از پرسشنامه های محقق ساخته حفظ و نگهداری کارکنان، رضایت شغلی مینه سوتا (۱۹۶۷)، رضایت مشتری از کیفیت خدمات پارسارومان و همکاران (۱۹۸۶) استفاده شد. نتایج پژوهش نشان داد بین حفظ و نگهداری کارکنان و رضایت مشتری از کیفیت خدمات، بین حفظ و نگهداری و رضایت شغلی کارکنان؛ و بین رضایت شغلی و رضایت مشتری از کیفیت خدمات رابطه معنی دار وجود دارد. نتایج مدل معادلات ساختاری نیز نشان داد که رضایت شغلی رابطه بین حفظ و نگهداری کارکنان و رضایت مشتری از کیفیت خدمات را میانجیگری کرده است.

کلمات کلیدی:

حفظ و نگهداری کارکنان، رضایت شغلی، رضایت مشتری از کیفیت خدمات

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1540095>

