

عنوان مقاله:

اثر امنیت شغلی و رفاه کارکنان در ارائه خدمات به مشتریان : مطالعه ای در شعب بانک ملی استان آذربایجان شرقی

محل انتشار:

فصلنامه چشم انداز حسابداری و مدیریت، دوره 6، شماره 79 (سال: 1402)

تعداد صفحات اصل مقاله: 15

نویسنده:

بهزاد رحیمی - کارشناسی ارشد مدیریت مالی، واحد عجب شیر، دانشگاه آزاد اسلامی، عجب شیر، ایران.

خلاصه مقاله:

پژوهش حاضر به بررسی اثر امنیت شغلی و رفاه کارکنان در ارائه خدمات به مشتریان : مطالعه ای در شعب بانک ملی استان آذربایجان شرقی پرداخته است. این مطالعه از نظر ماهیت کاربردی و از نظر روش اجرا توصیفی- علی می باشد. جامعه آماری تحقیق را کلیه کارمندان بانک ملی استان آذربایجان شرقی تشکیل می دهند که با استفاده از فرمول کوکران و روش نمونه گیری در دسترس- قضاوتی تعداد ۳۱۳ نفر به عنوان نمونه آماری انتخاب شدند. و برای جمع آوری داده های اولیه از ابزار پرسشنامه استفاده شد که پرسشنامه امنیت شغلی دارای ۳ سوال و به پیروی از شارما و همکاران (۲۰۱۶) و پرسشنامه رفاه کارکنان ۱۸ سال و به پیروی از هاگ و همکاران (۲۰۰۰)، همچنین پرسشنامه ارائه خدمات به مشتریان ۳۰ سوال به پیروی از سقایان (۱۳۹۰) می باشد. برای تجزیه و تحلیل داده ها از روش معادلات ساختاری و نرم افزار پی ال اس ۳ استفاده شد. یافته های تحقیق نشان داد امنیت شغلی و رفاه کارکنان بر ارائه خدمات به مشتریان در شعب بانک ملی استان آذربایجان شرقی تاثیر مستقیم معناداری دارد.

کلمات کلیدی:

امنیت شغلی، رفاه کارکنان، خدمات به مشتریان

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1692031>

