

عنوان مقاله:

بررسی ارتباط بین خودکارآمدی شغلی مدیران و تعهد سازمانی کارکنان با رضایت مشتریان در اداره کل تربیت بدنی استان کرمان

محل انتشار:

دومین کنفرانس بین المللی مدیریت، کارآفرینی و توسعه اقتصادی (سال: 1392)

تعداد صفحات اصل مقاله: 13

نویسندگان:

حسین عباسی - کارشناس ارشد مدیریت دولتی گرایش منابع انسانی دانشگاه آزاد اسلامی واحد کرمان

سمیرا سرخوش دبستانی - کارشناس ارشد تربیت بدنی گرایش مدیریت ورزشی دانشگاه پیام نور تهران جنوب

خلاصه مقاله:

هدف از پژوهش حاضر بررسی ارتباط خودکارآمدی شغلی مدیران و تعهد سازمانی کارکنان با رضایت مشتریان در اداره کل ورزش و جوانان استان کرمان بود. جامعه آماری تحقیق شامل 345 نفر مدیر، کارکنان و روسای تربیت بدنی شهرها و شهرستانهای استان کرمان بوده که با توجه به اهمیت و تعداد محدود، در بخش مدیران ستادی همه 15 نفر، در بخش کارکنان و مشتریان بر اساس جدول مورگان به ترتیب 75 و 150 نفر به طور تصادفی برای نمونه تحقیق انتخاب شدند. برای دستیابی به اهدا تحقیق از پرسشنامه های خودکارآمدی عمومی شرر، تعهد سازمانی آلن و مایر و پرسشنامه محقق ساخته رضایت مشتری استفاده شد. روایی هر سه پرسشنامه به تائید 15 نفر از متخصصین رسید و پایایی آنها در یک تحقیق مقدماتی بر روی 30 نفر آزمودنی و با استفاده از روش آلفای کرونباخ مورد بررسی قرار گرفت که به ترتیب 0/79، 0/87، 0/85 محاسبه شد. به منظور تجزیه و تحلیل اطلاعات جمع آوری شده از روشهای آمار توصیفی و استنباطی از جمله کولموگروف - اسمیرنوف، t تک نمونه ای، رگرسیون خطی، رگرسیون چند متغیره و تحلیل مسیر با کمک نرم افزار SPSS استفاده شد. یافته های تحقیق نشان داد که خودکارآمدی شغلی مدیران به صورت مستقیم با ضریب مسیر 0/7 با تعهد سازمانی کارکنان ارتباط مستقیم معنادار و همچنین با رضایت مشتریان با ضریب مسیر 0/53 ارتباط مستقیم معنادار دارد. همچنین تعهد سازمانی کارکنان با ضریب مسیر 0/61 با رضایت مشتریان ارتباط مستقیم دارد. همچنین خودکارآمدی شغلی مدیران نیز به طور غیر مستقیم با ضریب مسیر 0/96 و از طریق تعهد سازمانی با رضایت مشتریان اداره کل ورزش و جوانان ارتباط معناداری دارد.

کلمات کلیدی:

خودکارآمدی، تعهد، رضایت مشتری، اداره کل ورزش و جوانان

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/287043>

