

عنوان مقاله:

بررسی رابطه بین کیفیت زندگی کاری با مدیریت ارتباط با مشتریان مطالعه موردی: ادارات پست استان گلستان

محل انتشار:

اولین کنفرانس ملی تحقیق و توسعه در هزاره سوم (سال: 1393)

تعداد صفحات اصل مقاله: 16

نویسندگان:

بهمن بابایی - دانشگاه آزاد اسلامی واحد علی آباد کتول، گروه مدیریت و حسابداری، شهرستان گنبد کاووس، ایران

حسینعلی بهرام زاده - دانشگاه آزاد اسلامی واحد علی آباد کتول، گروه مدیریت و حسابداری، شهرستان بجنورد، ایران

خلاصه مقاله:

تحقیق حاضر به بررسی رابطه بین کیفیت زندگی کاری با مدیریت ارتباط با مشتریان (مطالعه موردی: ادارات پست استان گلستان) پرداخته شده است. در این راستا کیفیت زندگی کاری بر مبنای الگوی والتون 3791 و مدیریت ارتباط با مشتریان بر مبنای الگوی عباسی 3171 مورد بررسی قرار گرفته است. جامعه آماری شامل کلیه کارکنان ادارات پست استان گلستان به تعداد 977 نفر می باشد و حجم نمونه با استفاده از جدول کرجسی و مورگان 367 نفر تعیین گردید. این تحقیق از نظر هدف کاربردی و از نظر روش پیمایشی و از نظر نوع، همبستگی می باشد. برای تعیین پایایی پرسشنامه ها از ضریب آلفای کرونباخ پرسشنامه کیفیت زندگی کاری 0/945 و پرسشنامه مدیریت ارتباط با مشتریان 0/935 و برای تعیین روایی پرسشنامه، از روایی محتوایی استفاده شده است. برای تجزیه و تحلیل داده ها و اطلاعات، در سطح آمار توصیفی از شاخص هایی نظیر فراوانی و درصد و رسم جداول و نمودارها و در سطح آمار استنباطی از ضریب همبستگی اسپیرمن استفاده شده است. نتایج حاصل از تحقیق به شرح زیر می باشد: بین کیفیت زندگی کاری با مدیریت ارتباط با مشتریان رابطه معنی داری وجود دارد.

کلمات کلیدی:

کیفیت زندگی کاری، مدیریت ارتباط با مشتریان، اداره پست

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/327240>

