

عنوان مقاله:

شناسایی عوامل موثر بر وفاداری کارکنان و رابطه آن با رضایت مراجعین مطالعه ای بر کمیته امداد شهر مشهد

محل انتشار:

اولین کنفرانس بین المللی مدیریت، حسابداری و اقتصاد (سال: 1393)

تعداد صفحات اصل مقاله: 16

نویسندگان:

عباس ریحانی یامی - کارشناسی ارشد مدیری بازرگانی گرایش تحول دانشگاه سیستان و بلوچستان زاهدان

حسنعلی قانعی - کارشناس ارشد حسابداری دانشگاه فردوسی مشهد

خلاصه مقاله:

هدف از این پژوهش شناسایی عوامل موثر وفاداری کارکنان و رابطه آن با رضایت مراجعین (مطالعه ای در کمیته امداد امام خمینی شهر مشهد) می باشد بدین منظور با مراجعه به تحقیقات انجام گرفته و با استفاده از پیشینه پژوهش ابعاد و مولفه های مرتبط با مفهوم وفاداری کارکنان و رضایت مشتریان شناسایی شد و بر مبنای این متغیرها دو پرسشنامه ای مبتنی بر 31 مولفه پرسشنامه وفاداری کارکنان و 17 مولفه رضایت مشتریان طراحی گردید. برای تحلیل یافته ها برای سوال اول پژوهش از آزمون T استیودنت استفاده شد که نتایج حاصل از سوال اول حاکی از تایید این سوال و شناسایی عوامل موثر بر وفاداری کارکنان می باشد.

کلمات کلیدی:

وفاداری کارکنان؛ منابع انسانی؛ رضایت مراجعین؛ وفاداری مشتری

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/421797>

