

عنوان مقاله:

بررسی رابطه بین رضایت شغلی با رضایت ارباب رجوع در شهرداری اراک

محل انتشار:

پنجمین کنفرانس بین المللی حسابداری و مدیریت و دومین کنفرانس کارآفرینی و نوآوری های باز (سال: 1395)

تعداد صفحات اصل مقاله: 7

نویسندگان:

نادره نجفی زاده - دانشگاه آزاد اسلامی اراک

صدف نقش جواهری - کارشناس ارشد دانشگاه آزاد اسلامی اراک

خلاصه مقاله:

هدف همه مؤسسات خدماتی از جمله شهرداریها ارائه خدمات مناسب و مورد رضایت به ارباب رجوع است. ارباب رجوع تضمین کننده بقاء یک سازمان هستند و آنچه که تاثیرهمیشگی بر این فرآیند دارد اعتماد آن ها به این سازمان هاست. مسئله اصلی این تحقیق بررسی رابطه بین رضایت شغلی با رفتار رضایت ارباب رجوع شهرداری اراک است. این پژوهش از نوع کاربردی و روش ان توصیفی _ همبستگی است . ابزار گرد اوری داده ها پرسشنامه استاندارد میر کمالی و نارنجی 1387 (و سید احمد مقیمی) 1385 (است. جامعه آماری پژوهش ،کارکنان سازمان شهرداری اراک است (N=400) که نمونه به وسیله فرمول کوگران 196 نفر تعیین گردید. تجزیه و تحلیل داده ها به وسیله نرم افزار SPSS21 و با کمک همبستگی پیرسون انجام شد. ازمون فرضیه ها از چهار فرضیه فرعی و یک فرضیه اصلی تشکیل شده است که فرضیه های فرعی رابطه بین رضایت شغلی با هر یک از مولفه های ان (رضایت از مافوق، رضایت از همکار، رضایت از ترفیع، رضایت از حقوق، رضایت ارباب رجوع) و فرضیه اصلی رابطه بین رضایت شغلی و رضایت مشتریان را نشان می دهد. نتایج نشان می دهد که بین رضایت شغلی و هر یک از مولفه های ان رابطه معنی داری وجود دارد و بین رضایت شغلی و رضایت مشتریان رابطه معنی داری وجود دارد

کلمات کلیدی:

رضایت شغلی ، رضایت از مافوق، رضایت از همکار، رضایت از ترفیع، رضایت از حقوق، رضایت ارباب رجوع

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/501438>

