

عنوان مقاله:

تأثیر ویژگی های شخصیتی بر رضایت شغلی کارکنان مرکز خدمات مشتریان

محل انتشار:

دومین کنفرانس بین المللی و سومین همایش ملی کاربرد فناوری های نوین در علوم مهندسی (سال: 1394)

تعداد صفحات اصل مقاله: 16

نویسندگان:

آزاده سلیمانی نژاد - نویسنده مسئول و نویسنده اول: کارشناسی ارشد دانشکده مهندسی صنایع - دانشگاه علم و صنعت ایران

رسول نورالسنا - استاد دانشکده مهندسی صنایع دانشگاه علم و صنعت ایران و عضو قطب علمی بهینه سازی سامانه های پیشرفته تولیدی و خدماتی

خلاصه مقاله:

رضایت شغلی یکی از چالش برانگیزترین مفاهیم سازمانی است که از عوامل متعددی تأثیر می پذیرد. ویژگی های شخصیتی، به عنوان زیربنای نظام فکری و رفتاری کارکنان یکی از عوامل موثر بر رضایت شغلیاست. پژوهش حاضر با هدف بررسی تأثیر ویژگی های شخصیتی بر رضایت شغلی کارکنان مرکز خدمات مشتریان انجام شد. این پژوهش از نظر هدف، کاربردی و از نظر روش تحقیق، توصیفی از نوع پیمایشیاست. روش نمونه گیری این تحقیق، تمام شماری است که حجم نمونه آماری مورد مطالعه، 223 نفر است. روش های جمع آوری اطلاعات، کتابخانه ای و میدانی و ابزار جمع آوری داده ها پرسشنامه تیپ نمایمابریگز نسخه M؛(1923) و پرسشنامه محقق ساخته رضایت شغلی است. روایی پرسشنامه های تحقیقمورد بررسی و تأیید قرار گرفت و پایایی پرسشنامه ها به روش آلفای کرونباخ برای پرسشنامه مایربریزبرگز 0/89 و برای پرسشنامه رضایت شغلی محاسبه گردید. داده های تحقیق به روش آمار توصیفی و آمار استنباطی (آزمون T تک نمونه ای، آزمون همبستگی پیرسون و مدل رگرسیون چندگانه (روش گام به گام)) و با نرم افزار SPSS نسخه 22 مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. یافته های حاصل از آزمون همبستگی بیانگرووجود رابطه معنادار بین ویژگی های شخصیتی (برونگرایی- درونگرایی، منطقی-احساسی و ادراکی- قضاوتی) و ابعاد مختلف رضایتشغلی است و نتایج تحلیل رگرسیون گام به گام نیز نشان داد ویژگی های شخصیتی قضاوتی، برونگرایی، احساسی میتواند 0/11 از واریانس رضایتشغلی را تبیین نمایند ($P < 0/01$). بنابراین نتیجه میگردد مدیران مرکز خدمات مشتریان میتوانند در هنگام استخدام کارکنان، ویژگیهای شخصیتی موثر بر رضایت شغلی، شناخته شده در این تحقیق را مورد توجه قرار دهند و همچنین حتیالامکانبرنامه های مربوط به افزایش رضایتمندی شغلی سازمان را متناسب با ویژگیهای شخصیتی کارکنان تنظیمنمایند.

کلمات کلیدی:

رضایت شغلی، عوامل فردی، عوامل سازمانی، کارکنان، مرکز خدمات مشتریان

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/502252>

