

عنوان مقاله:

تأثیر عوامل فردی و سازمانی بر رضایت شغلی کارکنان در 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: 12

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 موضوعات مهم مورد مطالعه در تحقیقات سازمانی است که شناسایی عوامل مؤثر بر آن نقش مهمی در سیاستگذاریها و اقدامات مدیران سازمان دارد. پژوهش حاضر با هدف بررسی تأثیر عوامل فردی و سازمانی بر رضایتشغلی کارکنان در مرکز خدمات مشتریان انجام شد. این پژوهش از نظر هدف، کاربردی و از نظر روش تحقیق، توصیفی از نوع همبستگی است. روش نمونه گیری، تامشماري است و حجم نمونه آماری 223 نفر است. روش های جمع آوری اطلاعات، کتابخانه ای و میدانی و ابزار جمع آوری داده ها پرسشنامه است. روایی پرسشنامه تحقیق مورد بررسی و تأیید قرارگرفت و پایایی پرسشنامه به روش آلفایکرونباخ 0/97 محاسبه گردید. داده های تحقیق به روش آمار توصیفی و آمار استنباطی (آزمون های T نمونه ای، T دونه نمونه مستقل، تحلیل واریانس یکطرفه، توکی، همبستگی پیرسون) و با نرم افزار SPSS نسخه 22 مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. یافته های پژوهش نشان داد که از بین عوامل فردی، جنسیت، میزان تحصیلات، میزانشابقه کاری و علاقه مندی به ماهیت کار (0/73) و از بین عوامل سازمانی، شرایط درآمدی (0/52) شرایط ارتقای شغلی (0/49)، شرایط فیزیکی (0/49)، امنیت شغلی (0/44)، عدالت سازمانی (0/56) و بهره گیری از مشارکت کارکنان (0/37) ارتباط معناداری با رضایتشغلی کارکنان مرکز خدمات مشتریان دارند ($P < 0/01$). بر اساس نتایج این پژوهش، مدیران مرکز خدمات مشتریان لازم است در هنگام استخدام کارکنان، عوامل فردی مؤثر بر رضایت شغلی شناخته شده را مورد توجه قرار دهند و همچنین با انجام اقدامات مناسب در زمینه بهبود و ارتقایعوامل سازمانی، زمینه لازم برای افزایش رضایت شغلی کارکنان را در طول دوران فعالیت فراهم آورند.

کلمات کلیدی:

رضایتشغلی، عوامل فردی، عوامل سازمانی، کارکنان، مرکز خدمات مشتریان

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/502253>

