

عنوان مقاله:

بررسی رابطه تعهد سازمانی و رضایت شغلی با مشتری مداری کارکنان شرکت توزیع نیروی برق خراسان شمالی

محل انتشار:

کنفرانس جهانی مدیریت، اقتصاد حسابداری و علوم انسانی در آغاز هزاره سوم (سال: 1395)

تعداد صفحات اصل مقاله: 13

نویسنده:

مجید زاهدی نیا - دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت اجرایی دانشگاه پیام نور ساری

خلاصه مقاله:

امروزه همه سازمانهای بزرگ و کوچک به اهمیت موضوع مشتری مداری پی برده اند و در این میان کارکنان به عنوان یکی از ارکان اصلی سازمان در تحقق این امر تلقی می شوند. هدف کلی این پژوهش بررسی رابطه تعهد سازمانی و رضایت شغلی با مشتری مداری کارکنان شرکت توزیع نیروی برق خراسان شمالی است. روش نمونه گیری طبقه ای است و پژوهش، از نظر هدف، کاربردی و از لحاظ نوع پژوهش توصیفی - پیمایشی، همبستگی است. جامعه آماری شامل کلیه کارکنان شرکت توزیع نیروی برق خراسان شمالی به تعداد 191 نفر و نمونه طبق فرمول کوکران 127 نفر می باشد. داده های این پژوهش توسط سه پرسشنامه تعهد سازمانی آلن و می یر (1990)، پرسشنامه رضایت شغلی مینه سوتا (1967) و پرسشنامه مشتری مداری دی کی (2007) جمع آوری شده است. برای اطمینان از پایایی پرسشنامه ها از آلفای کرونباخ استفاده گردید که ضریب اعتماد به دست آمده نشان داد که پرسشنامه های پژوهش پایا می باشد. برای تجزیه و تحلیل یافته ها در بخش آمار توصیفی از جداول توزیع فراوانی، میانگین و انحراف استاندارد و در بخش آمار استنباطی از آزمون ضریب همبستگی اسپیرمن و رگرسیون استفاده شده است. نتایج نشان داد که بین تعهد سازمانی و رضایت شغلی با مشتری مداری رابطه معنا داری وجود دارد اما بین بعد هنجاری تعهد سازمانی و مشتری مداری کارکنان رابطه وجود ندارد.

کلمات کلیدی:

تعهد سازمانی ، رضایت شغلی ، مشتری مداری

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/524863>

