

عنوان مقاله:

تاثیر صمیمیت سازمانی بر ارتقاء همدلی در بانک رفاه امور شعب منطقه یک تهران

محل انتشار:

اولین همایش بین المللی پژوهش های نوین در مطالعات مدیریت (سال: 1395)

تعداد صفحات اصل مقاله: 4

نویسندگان:

لیلا سادات قاسمی رام - کارشناس ارشد مدیریت دولتی، تشکیلات و روش ها، دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات تهران

زین العابدین امینی سابق - استادیار گروه مدیریت دولتی، واحد ساوه، دانشگاه آزاد اسلامی، ساوه، ایران

مسعود قربان حسینی - استادیار گروه مدیریت دولتی، واحد ساوه، دانشگاه آزاد اسلامی، ساوه، ایران

خلاصه مقاله:

هدف از انجام تحقیق حاضر، تعیین تاثیر صمیمیت سازمانی بر ارتقاء قابلیت اطمینان خدمات در بانک رفاه امور شعب منطقه یک تهران می باشد. روش تحقیق از نظر هدف کاربردی و بلحاظ ماهیت و روش، توصیفی از نوع پیمایشی است. جامعه آماری تحقیق را مشتریان بانک رفاه امور شعب منطقه یک تهران تشکیل می دهند که با استفاده از جدول تعیین حجم نمونه مورگان برای جامعه نامحدود، تعداد 384 نفر به روش غیراحتمالی در دسترس به عنوان نمونه انتخاب و پرسشنامه در اختیار آنها قرار داده شد. برای گردآوری داده ها در این پژوهش از ابزار پرسشنامه های صمیمیت سازمانی تن هاتن (2007) و پرسشنامه استاندارد پیمایشی (2005) استفاده شده است. تجزیه و تحلیل داده ها با استفاده از آزمون کلموگروف- اسمیرنوف جهت تعیین نرمال بودن توزیع داده ها و آزمون رگرسیون خطی جهت تحلیل فرضیه های تحقیق انجام شد. نتایج تحلیل فرضیه های تحقیق نشان داد که صمیمیت سازمانی بر کیفیت خدمات و مولفه های آن (قابلیت اطمینان، ضمانت و تضمین، پاسخگویی، همدلی و بعد ملموس) در بانک رفاه امور شعب منطقه یک تهران تاثیر دارد.

کلمات کلیدی:

صمیمیت سازمانی، کیفیت خدمات، قابلیت اطمینان، ضمانت و تضمین، پاسخگویی، همدلی، بعد ملموس

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/573101>

