

عنوان مقاله:

بررسی رابطه بین رضایت شغلی و مشتری مداری کارکنان شعب بانک مسکن استان ایلام

محل انتشار:

ششمین کنفرانس بین المللی حسابداری و مدیریت و سومین کنفرانس کارآفرینی و نوآوری های باز (سال: 1395)

تعداد صفحات اصل مقاله: 10

نویسندگان:

شهلا حیدریگی - مدرس دانشگاه پیام نور سرابله، گروه مدیریت

شهربانو خدادای - کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی، گرایش بازاریابی، دانشگاه آزاد ایلام

زهرا فتاحی - مدرس دانشگاه پیام نور استان ایلام، گروه مدیریت

خلاصه مقاله:

این پژوهش با هدف بررسی رابطه بین رضایت شغلی و مشتری مداری کارکنان شعب بانک مسکن استان ایلام انجام گرفته است. جامعه آماری پژوهش شامل کارکنان شعب بانک مسکن استان ایلام بوده است که بانک مسکن در استان ایلام دارای 17 شعبه و 120 کارمند در سطح استان میباشد و حجم نمونه طبق جدول مورگان 92 نفر در نظر گرفته شده است. به منظور جمع آوری دادههای مورد نیاز پرسشنامههای حاوی 31 سوال طراحی گردید و پس از بررسی روایی و پایایی آن، بین افراد نمونه توزیع و جمعآوری گردید. که دادههای گردآوری شده در راستای تایید یا عدم تایید توزیع نرمال بودن دادهها جهت سنجش متغیرها از آزمون کولموگروف- اسمیرنوف استفاده میگردد. در صورت نرمال بودن دادهها از آزمونهای آماری پارامتریک و در صورت نرمال نبودن دادهها از آزمونهای ناپارامتریک استفاده میشود. نتایج پژوهش نشان دهنده این است که رضایت شغلی با مشتری مداری کارکنان در شعب بانک مسکن استان ایلام رابطه مثبت و معناداری دارد، لذا؛ تمامی فرضیات پژوهش مورد تایید قرار میگردد.

کلمات کلیدی:

استان ایلام، شعب بانک مسکن، رضایت شغلی، مشتری مداری

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/577666>

