

عنوان مقاله:

تحلیل آماری رابطه بین رضایت از کیفیت خدمات ارائه شده و رفتار شهروندی سازمانی در بین دانشجویان دانشگاه آزاد اسلامی واحد بجنورد

محل انتشار:

سومین کنفرانس بین المللی مدیریت و اقتصاد (سال: 1395)

تعداد صفحات اصل مقاله: 8

نویسندگان:

حمیده رستمی - دانش آموخته مدیریت آموزشی، گروه علوم تربیتی، واحد بجنورد؛ دانشگاه آزاد اسلامی، بجنورد؛ ایران

به‌رنگ اسماعیلی شاد - استادیار گروه علوم تربیتی، واحد بجنورد، دانشگاه آزاد اسلامی، بجنورد؛ ایران

خلاصه مقاله:

این پژوهش با هدف بررسی رابطه بین رضایت از کیفیت خدمات و رفتار شهروندی سازمانی در بین دانشجویان دانشگاه آزاد اسلامی واحد بجنورد انجام شده است. روش تحقیق توصیفی پیمایشی و از نوع همبستگی و ابزار گردآوری اطلاعات در این پژوهش شامل پرسشنامه محقق ساخته رضایت از کیفیت خدمات و پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی پادساکف (2000) است که به ترتیب دارای 23 و 24 گویه می باشد که دارای روایی صوری و محتوایی بود و ضریب پایایی آنها با استفاده از آلفای کرونباخ برابر با 0.764 و 0/879 بود. جامعه مورد مطالعه در این پژوهش کلیه دانشجویان دانشکده علوم انسانی دانشگاه آزاد اسلامی واحد بجنورد در سال تحصیلی 1394-1395 می باشد. برحسب فرمول کوکران، نمونه ای برابر با 332 نفر تعیین شد. پس از جمع آوری و تحلیل داده ها با آزمون آماری ضریب همبستگی پیرسون به وسیله تحلیل نرم افزار آماری Spss 21 یافته های تحقیق حاکی از این بود که بین رضایت از کیفیت خدمات و مولفه های کیفیت خدمات جانبی و شهرت سازمان با متغیر رفتار شهروندی سازمانی ارتباط مثبت و معناداری وجود دارد اما بین مولفه های برآورده شدن انتظارات و کیفیت دریافتی با متغیر رفتار شهروندی سازمانی ارتباط معناداری دیده نشد.

کلمات کلیدی:

کیفیت خدمات، رفتار شهروندی سازمانی، شهرت سازمان، کیفیت دریافتی

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/597154>

