

عنوان مقاله:

بررسی تاثیر رفتار شهروندی سازمانی بر کیفیت خدمات (مورد مطالعه: سازمان آموزش و پرورش شهرستان خرم آباد)

محل انتشار:

پنجمین کنفرانس ملی پژوهشهای کاربردی در مدیریت و حسابداری (سال: 1397)

تعداد صفحات اصل مقاله: 12

نویسندگان:

فریبرز فتحی چگنی - دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی، دانشگاه لرستان، خرم آباد، ایران

فتانه کوهگانی - آموزگار آموزش و پرورش ناحیه ۲ خرم آباد

مسعود سپهوند - دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی، دانشگاه لرستان، خرم آباد، ایران

خلاصه مقاله:

مطالعه حاضر با هدف شناسایی و تعیین تاثیر رفتار شهروندی سازمانی بر کیفیت خدمات در سازمان آموزش و پرورش شهرستان خرم آباد می باشد. جامعه آماری عبارت است از کلیه کارکنان سازمان آموزش و پرورش شهرستان خرم آباد که تعداد آنها 280 نفر بوده است. روش نمونه گیری در این پژوهش به صورت، نمونه گیری در دسترس می باشد که بر اساس جدول مورگان 162 نفر محاسبه شده است. پژوهش حاضر از حیث هدف کاربردی و از حیث نحوه گردآوری داده ها از نوع تحقیقات توصیفی-پیمایشی به شمار می آید. از دو روش کتابخانه ای و میدانی جهت گردآوری اطلاعات استفاده شده است. ابزار گردآوری اطلاعات پرسشنامه بوده است. تعدادی از صاحب نظران و اساتید مدیریت به اتفاق روایی پرسشنامه را تایید نمودند. ضریب آلفای کرونباخ محاسبه شده در این پژوهش پایایی پرسشنامه را مطلوب نشان داده است. بعد از تکمیل پرسشنامه ها، داده های گردآوری شده با استفاده از نرم افزارهای SPSS و PLS مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. یافته های تحقیق حاکی از آن است که رفتار شهروندی سازمانی تاثیر مستقیم و معناداری بر کیفیت خدمات دارد.

کلمات کلیدی:

رفتار شهروندی سازمانی، کیفیت خدمات

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/784778>

