

## عنوان مقاله:

شناسایی عوامل موثر بر توانمند سازی و غنی سازی شغلی کارکنان در راستای مشتری مداری بانک مسکن استان خراسان شمالی

## محل انتشار:

سومین کنفرانس بین المللی مدیریت، حسابداری و حسابرسی پویا (سال: 1397)

تعداد صفحات اصل مقاله: 18

## نویسندگان:

محمدرضا کرامتی - دانش آموخته کارشناسی ارشد دانشگاه آزاد اسلامی، واحد علی آباد

زبیده نوروزی - دانش آموخته کارشناسی ارشد دانشگاه آزاد اسلامی، واحد بجنورد

## خلاصه مقاله:

هدف از این تحقیق شناسایی عوامل موثر بر توانمند سازی و غنی سازی شغلی کارکنان در راستای مشتری مداری بانک مسکن استان خراسان شمالی می باشد. تحقیق حاضر از نوع کاربردی و توصیفی پیمایشیو از نوع همبستگی می باشد. جامعه آماری پژوهش را کلیه کارکنان بانک مسکن استان خراسان شمالی به تعداد 129 نفر می باشد. حجم نمونه مطابق با جدول کرجسی مورگان، برای 129 نفر 97 نفر برآورد گردید و به شیوه نمونه گیری تصادفی ساده انتخاب شدند. ابزار گردآوری داده ها برای متغیر عوامل توانمندسازی کارکناناز پرسشنامه استاندارد اسپریتزر (1991) استفاده گردید و برای متغیر مشتری مداری از پرسشنامه استاندارد الوانی و برای سنجش میزان غنی سازی شغلی نیز از پرسشنامه استاندارد شده ال دهاگمن استفاده شد که قبلا روایی آن مورد تایید اساتید و خبرگان قرار گرفته بود و پایایی آن به کمک روش ضریب آلفای کرونباخ برای پرسشنامه های مذکور به ترتیب مقادیر 0/81 و 0/80 و 0/83 بدست آمد که نشان دهنده اعتبار و پایایی پرسشنامه های مذکور بود. داده های جمع آوری شده با استفاده از آزمون های آماری همبستگی پیرسون برای بررسی روابط بین فرضیات تحقیق استفاده گردید و داده های جمع آوری شده با استفاده از آزمون های آماری همبستگی پیرسون به کمک نرم افزار spss نسخه 20 استفاده شده است. نتایج نشان داد بین عوامل توانمند سازی و غنی سازی شغلی کارکنان بر مشتری مداری بانک مسکن استان خراسان شمالی تاثیر معنی داری دارند.

## کلمات کلیدی:

توانمند سازی، غنی سازی شغلی، مشتری مداری، بانک مسکن

## لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/826613>

