

## عنوان مقاله:

رابطه مسیولیت پذیری اجتماعی سازمان تامین اجتماعی استان گیلان با رضایت مشتریان، از طریق انگیزش و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان

## محل انتشار:

سومین کنفرانس ملی مدیریت مهندسی (سال: 1397)

تعداد صفحات اصل مقاله: 9

## نویسندگان:

سبحان باقری مطلق - دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی، گرایش بازاریابی، موسسه آموزش عالی مهرآستان، گیلان، ایران.

محسن نوربخش لنگرودی - عضو هیئت علمی موسسه آموزش عالی غیرانتفاعی مهرآستان، گیلان، ایران

## خلاصه مقاله:

هدف اصلی از اجرای تحقیق حاضر پاسخ به این سوال کلیدی است که آیا مسیولیت پذیری اجتماعی تامین اجتماعی استان گیلان می تواند از طریق انگیزش و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان با رضایت مشتریان رابطه داشته باشد جامعه آماری پژوهش، شامل مشتریان و کارکنان اداره کل تامین اجتماعی استان گیلان است که به ترتیب شامل 508834 و 763 نفر که بر اساس جدول فرمول کوکران، 234 نفر کارمند و 317 نفر مشتری به روش نمونه گیری غیراحتمالی در دسترس انتخاب شدند. ابزار گردآوری داده ها، پرسشنامه بوده که دارای روایی و پایایی است. روش تحلیل داده ها مدلسازی معادلات ساختاری با نرم افزار SPSS25 و smartpls3 است. نتایج نشان داد که تمامی فرضیات مورد تایید قرار گرفته است. بر اساس این یافته می توان دریافت که مسیولین و تصمیم گیرندگان سازمان تامین اجتماعی می توانند با تاکید بیشتر بر روی مسیولیت پذیری اجتماعی و انگیزش کارکنان می توانند رفتار شهروندی سازمانی کارکنان و رضایت مشتریان خود را بهبود ببخشند

## کلمات کلیدی:

مسیولیت پذیری اجتماعی، انگیزش، رفتار شهروندی سازمانی، رضایت مشتریان

## لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/829464>

