

عنوان مقاله:

رابطه توانمند سازی روانشناختی با مدیریت ارتباط با مشتری (اداره آموزش پرورش شهرستان کوهدشت)

محل انتشار:

کنفرانس ملی رهیافت های نوین در مدیریت، اقتصاد و حسابداری (سال: 1397)

تعداد صفحات اصل مقاله: 17

نویسندگان:

محمد گراوند - کارشناس ارشد مدیریت

محسن اعظمی - دانشیار گروه مدیریت دانشگاه پیام نور

خلاصه مقاله:

هدف پژوهش حاضر بررسی رابطه بین توانمندسازی روانشناختی با مدیریت ارتباط با مشتری در اداره آموزش پرورش بود. پژوهش به شیوه توصیفی همبستگی انجام شد. جامعه آماری این پژوهش شامل کلیه کارکنان اداره آموزش پرورش شهرستان می باشد که مطابق آمارنامه در سال 1396 تعداد آنها برابر با 265 کارمند بود، نمونه آماری بر اساس جدول کرجسی مورگان 155 نفر تعیین گردید که این نمونه به شیوه نمونه گیری تصادفی طبقه ای در دسترس انتخاب گردید. به منظور تجزیه تحلیل داده ها آزمون فرضیه های تحقیق علاوه بر شاخص های آمار توصیفی از جمله میانگین انحراف استاندارد از آزمون های آمار استنباطی مانند آزمون ضریب همبستگی پیرسون رگرسیون چندگانه به شیوه گام به گام استفاده شد. نتایج نشان داد بین توانمندسازی روانشناختی ابعاد آن (موثر بودن، داشتن حق انتخاب، شایستگی، معناداری) با مدیریت ارتباط با مشتری رابطه مثبت معناداری وجود دارد $\text{sig} < 0/01$ همچنین بر اساس نتایج تحلیل رگرسیون چندگانه به روش گام به گام بر اساس بیشترین سطح معناداری احساس موثر بودن 18 درصد $\text{sig} < 0/01$ و $R(2)=0/18, F=46/24$ بر اساس نتایج تحلیل احساس موثر بودن خود مختاری با هم 21 درصد $\text{sig} < 0/01$ و $R(2)=0/21, F=27/83$ از واریانس مدیریت ارتباط با مشتری را تبیین می کنند.

کلمات کلیدی:

توانمندسازی روانشناختی، مدیریت ارتباط با مشتری

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/839035>

