

International Conference on Management

بررسی رابطه تعهد سازمانی و رضایت شغلی با کیفیت خدمات کارکنان مرتبط
با مشتری بانک صادرات استان کرمان

پریوش اردشیری¹، رستم پور رشیدی²، بلقیس باورصاد³

Email: Parivash_1367@yahoo.com

چکیده

از آنجا که طبق تحقیقات صورت گرفته رفتار کارکنان در سازمان می تواند متاثر از نگرش هایشان باشد از این رو آگاهی از آنها برای مدیران سازمان ضروری به نظر می رسد، لذا در این تحقیق به بررسی رابطه تعهد سازمانی و رضایت شغلی با متغیر کیفیت خدمات در شعب بانک صادرات استان کرمان پرداخته می شود بدین منظور بعد از بررسی ادبیات و سوابق تحقیق، مدل اولیه تحقیق، با سه متغیر (کیفیت خدمات، تعهد سازمانی، و رضایت شغلی) تدوین شد. تحقیق حاضر از لحاظ ماهیت و روش، یک تحقیق توصیفی از نوع، همبستگی و از منظر هدف یک تحقیق کاربردی می باشد. جامعه آماری تحقیق حاضر را کلیه مدیران، کارکنان به تعداد 880 نفر و مشتریان محل تحقیق که به تعداد نا محدود هستند تشکیل داده اند که از طریق فرمول کوکران و دانیل از هر گروه 267 نفر از آنان به روش نمونه گیری تصادفی طبقه ای به عنوان نمونه آماری انتخاب گردیدند. به منظور گردآوری داده ها و سنجش اساسی پژوهش از سه پرسشنامه استفاده گردید که روایی و پایایی آنها مورد بررسی و تایید قرار گرفت. داده ها با استفاده از روش های آماری توصیفی و استنباطی و با استفاده از نرم افزار SPSS مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. نتایج نهایی پژوهش نشان داد که بین متغیر کیفیت خدمات و متغیر تعهد سازمانی و رضایت شغلی در بانک صادرات استان کرمان رابطه مثبت و معناداری وجود دارد بصورتی که با افزایش تعهد سازمانی و رضایت شغلی هر مولفه کیفیت خدمات نیز افزایش می یابد و پیشنهاد می شود که بانک صادرات به منظور افزایش سطح کیفیت خدمات به افزایش تعهد سازمانی و رضایت شغلی بین مدیران و پرسنل خود بپردازد و از الگوی به دست آمده در این تحقیق استفاده نماید.

کلید واژه: تعهد سازمانی، رضایت شغلی، کیفیت خدمات.

1. دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی داخلی دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات خوزستان (نویسنده

مسئول) تلفن: 09307180707 ایمیل: Email: Parivash_1367@yahoo.com

2. دکتری تخصصی مدیریت بازرگانی دانشگاه آزاد کرمان (استاد راهنما)

3. دکتری مدیریت اقتصاد دانشگاه شهید چمران اهواز (استاد مشاور)