



بررسی تاثیر رفتار خودتوسعه ای کارکنان بر رضایت مشتریان با نقش میانجی نشاط سازمانی در بانک مسکن زاهدان

دکتر علیرضا سرگلزایی^۱، محبوبه توحیدی فر^۲

۱-استادیار گروه مدیریت دولتی، دانشگاه آزاد زاهدان، ایران

۲-دانشجوی کارشناسی ارشد، گروه مدیریت دولتی، دانشکده ادبیات و علوم انسانی، واحد زاهدان، دانشگاه آزاد

اسلامی، ایران

چکیده

هدف از پژوهش حاضر بررسی تاثیر رفتار خودتوسعه ای کارکنان بر رضایت مشتریان با نقش میانجی نشاط سازمانی در بانک مسکن زاهدان می باشد. روش تحقیق همبستگی با رویکرد مدل سازی معادلات ساختاری استفاده شد. جامعه آماری پژوهش شامل کلیه مشتریان بانک مسکن زاهدان در سه ماه اول سال ۱۴۰۱ به تعداد نامحدود است. نمونه آماری بر اساس جدول مورگان شامل ۳۸۵ مشتری که به روش نمونه گیری تصادفی انتخاب و مورد مطالعه قرار گرفت. ابزار پژوهش سه پرسشنامه نشاط سازمانی کرولف (۲۰۰۷)، و رضایت مشتری صوفی و همکاران (۱۳۹۲) و رفتار خود توسعه ای احمدی و همکاران (۱۳۹۶) استفاده شد. روایی پرسشنامه ها با استفاده از روایی صوری مورد تأیید قرار گرفت. پایایی پرسشنامه ها با استفاده از روش آلفای کرونباخ مورد سنجش قرار گرفت که این مقدار برای پرسشنامه رفتار خود توسعه ای ۰/۷۷، نشاط سازمانی ۰/۸۰ و رضایت مشتریان ۰/۸۳ به دست آمد که حاکی از پایایی مناسب ابزار پژوهش دارد. برای تجزیه و تحلیل داده ها از آمار توصیفی و استنباطی استفاده شد. نتایج نشان داد رفتار خودتوسعه ای کارکنان بر رضایت مشتریان با نقش میانجی نشاط سازمانی در بانک مسکن زاهدان تاثیر دارد.

کلید واژه ها: رفتار خودتوسعه ای، رضایت مشتریان، نشاط سازمانی