

## عنوان مقاله:

بررسی رابطه بین تعهد سازمانی و کیفیت خدمات در بین کارکنان بانک تجارت خراسان شمالی با نقش تعدیل گری رضایت شغلی

## محل انتشار:

دومین کنفرانس مهندسی صنایع، مدیریت، حسابداری و اقتصاد (سال: 1401)

تعداد صفحات اصل مقاله: 17

## نویسندگان:

جعفر وفائی - دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی بینالملل موسسه آموزش عالی حکیمان بجنورد

حسینعلی بهرامزاده - عضو هیات علمی موسسه آموزش عالی حکیمان بجنورد

فرزانه بهرامزاده - کارشناس ارشد مشاوره دانشگاه آزاد اسلامی واحد قوچان

## خلاصه مقاله:

در این تحقیق تلاش شده است تا بررسی رابطه بین تعهد سازمانی و کیفیت خدمات در بین کارکنان بانک تجارت خراسان شمالی با نقش تعدیل گری رضایت شغلی بررسی گردد. پژوهش حاضر از نظر هدف کاربردی و از نظر روش تحقیق توصیفی، همبستگی و پیمایشی محسوب می گردد. جامعه آماری این پژوهش، کلیه کارکنان بانک تجارت استان به تعداد ۱۹۵ نفر می باشد حجم نمونه بر اساس جدول کرجسی و مورگان تعداد ۱۲۵ نفر و به روش تصادفی ساده انتخاب گردیدند. ابزار گردآوری اطلاعات تحقیق پرسشنامه های استاندارد؛ در مورد متغیر کیفیت خدمات از پرسشنامه استاندارد سرمد و همکاران (۱۳۹۰) تعهد سازمانی از پرسشنامه استاندارد آلن و میر (۱۹۹۱) و رضایت شغلی پرسشنامه استاندارد هرزبرگ (۱۹۹۶) می باشد و ضرایب آلفای کرباخ به ترتیب ۰/۶۷۴ و ۰/۹۰۵ و ۰/۷۵۳ بدست آمد. جهت تحلیل امار از روش معادلات ساختاری و نرم افزار SPSS۲۱ و AMOS استفاده شد نتایج ضریب مسیر مربوط به کیفیت خدمات >--- تعهد سازمانی مثبت و ۰/۱۷ می باشد اما مسیر (کیفیت خدمات >--- رضایت شغلی) >--- تعهد سازمانی) با ضرایب مسیر ۰/۵۲ و ۰/۴۶ ضرایب بهتری بوده و رضایت شغلی نقش تعدیل گری داشته و باعث بهبود ضرایب مسیر شده است و کلیه روابط نیز مثبت و مستقیم می باشد. لذا فرضیه اصلی تحقیق مورد تایید قرار گرفته است. یعنی با افزایش رضایت شغلی و تعهد سازمانی نیز افزایش می یابد.

## کلمات کلیدی:

کیفیت خدمات، تعهد سازمانی، رضایت شغلی، تعهد عاطفی، تعهد هنجاری

## لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1448548>

