

عنوان مقاله:

بررسی رابطه هوش هیجانی کارکنان شرکت آب و فاضلاب هرمزگان با رضایتمندی مراجعان

محل انتشار:

کنفرانس بین المللی یافته های نوین پژوهشی در روانشناسی و علوم تربیتی (سال: 1394)

تعداد صفحات اصل مقاله: 19

نویسندگان:

حسن فرید مفیدی - استادیار دانشگاه آزاد بین المللی کیش

میتریا معلمی بهمنی - دانشجوی کارشناسی ارشد رشته روانشناسی عمومی دانشگاه آزاد بین المللی کیش

خلاصه مقاله:

پژوهش حاضر باهدف بررسی رابطه هوش معنوی کارکنان شرکت آب و فاضلاب هرمزگان با میزان رضایتمندی مراجعین (مشتریان) انجام شده است. جامعه پژوهش شامل کلیه کارکنان شرکت آب و فاضلاب هرمزگان و کلیه مراجعین شرکت در بازه زمانی 6 ماهه از 1393/11/1 تا 1394/4/31 می باشد. داده های پژوهش با استفاده از پرسشنامه هوش معنوی امرام و درایر و پرسشنامه سنجش رضایتمندی مشتریان ذاکری شهواری جمع آوری شدند. برای تجزیه و تحلیل داده ها از ضریب همبستگی پیرسون و رگرسیون گامبهگام استفاده شد. یافته های پژوهش نشان داده بین تمامی مؤلفه های هوش معنوی کارکنان آب و فاضلاب با رضایتمندی مشتریان رابطه مستقیم و معنادار وجود دارد. بین مؤلفه های هوش معنوی باهم رابطه مستقیم و معنادار وجود دارد. نتایج رگرسیون بین هوش معنوی با رضایتمندی مشتریان به روش گامبهگام نشان داد که عامل های وجود و شخصیت و تمامیت و کلیت و هوشیاری 40 درصد واریانس رضایتمندی مشتریان را میتوانند پیشبینی کنند

کلمات کلیدی:

هوش هیجانی، رضایت مشتری، پرسشنامه ، پرسشنامه بار - آن ، مشتریان ذاکری شهواری، ضریب همبستگی پیرسون، شرکت آب و فاضلاب هرمزگان

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/463332>

