

## عنوان مقاله:

بررسی ارتباط میان تعهد سازمانی کارکنان با رضایت مشتریان سازمان

## محل انتشار:

کنفرانس بین المللی علوم انسانی، اجتماعی و سبک زندگی (سال: 1398)

تعداد صفحات اصل مقاله: 17

## نویسنده:

علی توکلی -

## خلاصه مقاله:

هدف: هدف این تحقیق بررسی ارتباط تعهد سازمانی کارکنان با رضایت مشتریان سازمان می باشد روش: روش پژوهش از لحاظ جمع آوری داده ها، توصیفی و از نظر هدف، کاربردی است جامعه آماری تحقیق شامل 90 نفر از کارکنان شهرداری می باشد که تعداد 68 نفر از طریق نمونه گیری تصادفی انتخاب شدند و گردآوری داده ها از طریق پرسشنامه می باشد روایی ابزار تحقیق از طریق نظرخواهی از کارشناسان و اساتید دانشگاه و اجرای یک طرح آزمایشی اولیه و پایایی آن با ضریب آلفای کرونباخ  $\alpha=0/86$  برای متغیر مستقل (تعهد سازمانی) و متغیر وابسته تحقیق (رضایت مشتریان) و ابعاد آن، بیانگر بالا بودن همبستگی درون گویه ها و به عبارت دیگر مطلوبیت پایایی ابزار تحقیق است یافته ها: یافته های پژوهش وجود رابطه مثبت و معنادار میان تعهد سازمانی و ابعاد آن و رضایت مشتریان سازمانی را نشان می دهد. برای تجزیه و تحلیل داده ها از آزمون ضریب همبستگی پیرسون، رگرسیون تک متغیره و آزمون t و... برای گروه های مستقل استفاده گردید. نتایج نشان داد که تعهد هنجاری و نمرات کلی تعهد سازمانی همبستگی مثبت و معنی داری با رضایت مشتریان داشته و نتایج رگرسیون نشان داد برای پیش بینی ابعاد تعهد سازمانی از روی رضایت مشتریان رگرسیون تک متغیره استفاده گردید که نتایج نشان داد رابطه تعهد سازمانی کارکنان و رضایت مشتریان سازمان  $P < 0/01$  معنی دار است و بین تعهد سازمانی و رضایت مشتریان همبستگی وجود دارد و رضایت مشتریان سازمانی به میزان 15% و 7% واریانس را برای نمرات کلی تعهد سازمانی تبیین کرد. همچنین طبق آزمون های انجام شده برای کلیه فرضیات فرعی پژوهش نتایج بدست آمده نشان دهنده رابطه معنی دار ( $P > 0/01$ ) و همبستگی بین کلیه ابعاد تعهد سازمانی و رضایت مشتریان می باشد و بر اساس رگرسیون تک متغیره نتایج نشان داد که رضایت مشتریان به میزان 2% و 2% واریانس را برای تعهد عاطفی، رضایت مشتریان سازمانی به میزان 6% و 1% واریانس را برای تعهد مستمر، و میزان 16% و 5% واریانس را برای تعهد هنجاری تبیین کرد

## کلمات کلیدی:

تعهد سازمانی، تعهد عاطفی، تعهد مستمر، تعهد هنجاری، رضایت مشتریان

## لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/924451>

