

## شناسایی تأثیر رضایت و اعتماد کارکنان بر وفاداری کارکنان با توجه به نقش میانجی تعهد سازمانی در شعب بانک ملت شهر تهران

مهتاب مدنی بزرگ<sup>۱</sup>، علیرضا تمجید یامچلو<sup>۲</sup>، کیومرث کیانی<sup>۳</sup>

<sup>۱</sup> دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت اجرایی، دانشگاه آزاد اسلامی، پرند، تهران، ایران

<sup>۲</sup> مربی گروه مدیریت اجرایی، دانشکده علوم انسانی، دانشگاه آزاد اسلامی پرند، تهران، ایران

<sup>۳</sup> استادیار گروه مدیریت اجرایی، دانشکده علوم انسانی، دانشگاه آزاد اسلامی پرند، تهران، ایران

### چکیده

هدف از انجام این پژوهش شناسایی تأثیر رضایت و اعتماد کارکنان بر وفاداری کارکنان با توجه به نقش میانجی تعهد سازمانی در شعب بانک ملت شهر تهران می‌باشد. جامعه آماری این پژوهش را تمامی (۳۳۵۰ نفر) کارکنان شاغل در این بانک در شهر تهران تشکیل می‌دهند که بر طبق فرمول کوکران، حداقل حجم نمونه برای انجام این پژوهش ۳۴۴ نفر می‌باشد. روش نمونه‌گیری پژوهش حاضر بصورت تصادفی ساده است و از ۳۷۰ پرسش‌نامه‌ای که در بین کارکنان پخش شد تعداد ۳۴۴ پرسشنامه قابل استفاده بود و بقیه پرسشنامه‌ها از تحلیل کنار گذاشته شد. این بررسی به روش توصیفی از نوع همبستگی صورت گرفته و جهت جمع‌آوری داده‌ها از پرسشنامه‌های استاندارد بهره گرفته شده است. تحلیل داده‌ها با استفاده از آزمون همبستگی، تحلیل مسیر و مدل معادلات ساختاری صورت گرفته است. یافته‌های پژوهش نشان می‌دهد تعهد سازمانی و ابعاد آن (هنجاری، عاطفی و مستمر) در تأثیر رضایت و اعتماد کارکنان بر وفاداری کارکنان نقش میانجی ایفا می‌کنند. علاوه بر این، چنین مشاهده شد که اعتماد کارکنان بر رضایت کارکنان تأثیر مثبت و معناداری دارد. نتایج این پژوهش حاکی از آن است که بانک‌ها باید در غنی‌سازی شغل کارکنان و افزایش مسئولیت و استقلال و اعتماد کاری آنان بکوشند که این امر تأثیر قابل توجهی در افزایش تعهد آن‌ها به بانک و نیز بهبود عملکرد و رضایت شغلی آنان خواهد داشت؛ و نتیجه نهایی آن افزایش وفاداری کارکنان و ارائه خدمات بهتر به مشتریان خواهد بود.

واژه‌های کلیدی: رضایت کارکنان، اعتماد کارکنان، تعهد سازمانی، وفاداری کارکنان

مطالعات مدیریت و کارآفرینی

دوره ۵، شماره ۱، بهار ۱۳۹۸، صفحات ۳۰۶-۳۲۹