

بررسی نقش میانجی خودشیفتگی کارکنان بر رضایت مشتریان در سازمان تأمین اجتماعی استان ایلام

نسرین آشناگر

کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی، دانشگاه پیام نور مرکز کرمانشاه

چکیده

امروزه موضوع حفظ و نگهداری و تقویت وفاداری و رضایت مشتریان برای شرکت‌ها، موسسه‌ها و سازمان‌ها به یک دغدغه مهم تبدیل شده است. در این راستا، هدف پژوهش حاضر بررسی نقش میانجی خودشیفتگی کارکنان بر رضایت مشتریان در سازمان تأمین اجتماعی استان ایلام است. جامعه آماری این پژوهش شامل کلیه کارکنان و مشتریان سازمان تأمین اجتماعی ایلام و نمونه آماری شامل ۱۴۹ نفر از کارکنان و ۳۸۴ نفر از مشتریان آن سازمان بود. روش پژوهش برحسب هدف کاربردی و بر اساس شیوه گردآوری داده‌ها توصیفی از نوع پیمایشی-تحلیلی بود. ابزار پژوهش شامل رضایتمندی ارباب رجوع باقری (۱۳۹۱) و نیز پرسشنامه شخصیت خودشیفته آمز (NPI-۱۶) بود. نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل داده‌ها نشان داد که خودشیفتگی کارکنان بر رضایتمندی مشتریان تأثیر دارد.

واژه‌های کلیدی: خودشیفتگی، رضایتمندی مشتریان، سازمان تأمین اجتماعی ایلام

مطالعات آینده پژوهی و سیاستگذاری

دوره ۶، شماره ۱، بهار ۱۳۹۹، صفحات ۶۲-۵۷