

## چکیده

هدف کلی این تحقیق تاثیر رفتار رهبری توانمندساز و توانمندسازی روانشناختی کارکنان بر رضایت مشتریان است. روش تحقیق از نوع توصیفی و هدف آن کاربردی است و روش گردآوری داده‌ها میدانی و ابزار آن پرسشنامه است. در تحقیق حاضر جامعه آماری مورد بررسی شامل دو گروه کارکنان شعب بانک ملی بندرانزلی و مشتریان این شعب. که تعداد ۹۷ نفر با استفاده از روش نمونه برداری تصادفی ساده از بین کارکنان و تعداد ۳۸۴ نفر با استفاده از روش نمونه برداری غیراحتمالی در دسترس از مشتریان به عنوان نمونه آماری انتخاب شدند. با تجزیه و تحلیل داده‌ها مشخص گردید در سطح ۹۵٪ اطمینان. سبک رهبری توانمندساز و رضایت شغلی بر رضایت مشتریان تاثیر دارد. توانمندسازی روانشناختی و رضایت شغلی بر تعهد سازمانی تاثیر مثبت و معنی داری دارد. همچنین تاثیر سبک رهبری توانمندساز بر توانمندسازی روان شناختی و اثر توانمندسازی روانشناختی بر رضایت شغلی تایید شد.

**کلمات کلیدی:** سبک رهبری توانمندساز، رضایت شغلی، رضایت مشتریان، توانمندسازی روانشناختی و تعهد

سازمانی