

# تأثیر توانمند سازی سازمانی بر تکریم ارباب رجوع با توجه به نقش میانجی رضایت شغلی، تعهد عاطفی و توانمندسازی روانشناختی کارکنان کمیته امداد امام خمینی (ره) استان گیلان

مجید بهمن یار \*

1395-6-31

تکریم ارباب رجوع از اولویت های یک سازمان است. سازمان ها به علت رویارویی با تغییرات انبوه، با دقت به ارباب رجوع خود توجه کرده و شرایطی را به وجود می آورد که ارباب رجوع حق انتخاب خدمات را داشته باشند. هدف اصلی پژوهش حاضر، پاسخ به این پرسش کلیدی است که آیا توانمند سازی سازمانی می تواند بر تکریم ارباب رجوع با توجه به نقش میانجی رضایت شغلی، تعهد عاطفی و توانمندسازی روانشناختی کارکنان کمیته امداد امام خمینی (ره) استان گیلان تأثیر بگذارد؟ این تحقیق از نظر هدف یک تحقیق کاربردی و از لحاظ نوع روش توصیفی است. از نظر جمع آوری داده ها، تحقیق میدانی محسوب می شود. جامعه آماری در این تحقیق، شامل کارکنان کمیته امداد امام خمینی (ره) استان گیلان به تعداد 434 نفر می باشد که بر اساس فرمول جامعه محدود کوکران، 239 نفر از آنها بر اساس روش نمونه گیری غیراحتمالی در دسترس انتخاب شدند. ابزار جمع آوری داده ها در تحقیق حاضر، پرسشنامه می باشد که دارای روایی محتوای بوده و از نظر پایایی براساس ضریب آلفای کرونباخ برای متغیرهای تکریم ارباب رجوع، رضایت شغلی، تعهد عاطفی، توانمندسازی سازمانی و توانمندسازی روانشناختی به ترتیب با مقدار، 813/0، 884/0، 815/0، 925/0، 942/0 تایید شده است. داده های تحقیق با استفاده از نرم افزار SPSS 20 و LISREL 8.54 تجزیه و تحلیل گردید. نتایج نشان داد که میزان تأثیر توانمندسازی سازمانی بر تکریم ارباب رجوع با توجه به نقش میانجی رضایت شغلی 37/0؛ تأثیر توانمندسازی سازمانی بر تکریم ارباب رجوع با توجه به نقش تعهد عاطفی 12/0؛ و تأثیر توانمندسازی سازمانی بر تکریم ارباب رجوع با توجه به نقش میانجی توانمندسازی روانشناختی 19/0 است.

کلمات کلیدی : واژگان کلیدی: توانمندسازی سازمانی، تعهد عاطفی، رضایت شغلی، توانمندسازی روانشناختی، تکریم ارباب رجوع

[Islamic Azad University, Rasht Branch - Thesis Database](#)

[دانشگاه آزاد اسلامی واحد رشت - سامانه بانک اطلاعات پایان نامه ها](#)