

# تأثیر رفتار رهبری توانمندساز و توانمندسازی روانشناختی کارکنان بر رضایت مشتری شعب بانک ملی بندر انزلی

مهدی پورآقایار\*، 179،

1394-11-28

هدف کلی این تحقیق تأثیر 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 بندر انزلی و مشتریان این شعب، که تعداد 97 نفر با استفاده از روش نمونه برداری تصادفی ساده از بین کارکنان و تعداد 384 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 95% اطمینان، سبک رهبری توانمندساز و رضایت شغلی بر رضایت مشتریان تأثیر دارد. توانمندسازی روانشناختی و رضایت شغلی بر تعهد سازمانی تأثیر مثبت و معنی داری دارد. همچنین تأثیر سبک رهبری توانمندساز بر توانمندسازی روان شناختی و اثر توانمندسازی روانشناختی بر رضایت شغلی تأیید شد.

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

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

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