

# تأثیر مشتری‌مداری بر رضایت شغلی با نقش میانجی‌گری نیروی کار احساسی و تعدیل‌گری موقعیت شغلی (مورد مطالعه: کارکنان اداره استاندارد استان گیلان)

مریم حسین فکر\*, وحید رضا میرابی,

1396-06-21

رضایت شغلی یکی از مهم‌ترین عناصری است که موجب بهره‌وری کارکنان در زمینه‌های مختلف شغلی بوده و موجب بهبود عملکرد فرد و سازمان می‌شود. این تحقیق به بررسی تأثیر مشتری‌مداری بر رضایت شغلی با نقش میانجی‌گری نیروی کار احساسی و تعدیل‌گری موقعیت شغلی در کارکنان اداره استاندارد استان گیلان پرداخته است. فرضیه‌های مطرح شده در این تحقیق عبارتند از: مشتری‌مداری بر رضایت شغلی با نقش میانجی‌گری نیروی کار احساسی و تعدیل‌گری موقعیت شغلی تأثیر معناداری دارد، مشتری‌مداری بر رضایت شغلی تأثیر مثبتی دارد، مشتری‌مداری بر رضایت شغلی تأثیر مثبتی دارد، مشتری‌مداری بر رضایت شغلی تأثیر منفی دارد، کار عمیق بر رضایت شغلی تأثیر مثبتی دارد، کار سطحی بر رضایت شغلی تأثیر منفی دارد، مشتری‌مداری بر رضایت شغلی با میانجی‌گری کار عمیق تأثیر مثبتی دارد، مشتری‌مداری بر رضایت شغلی با میانجی‌گری کار سطحی تأثیر منفی دارد، مشتری‌مداری بر رضایت شغلی با تعدیل‌گری موقعیت شغلی تأثیر معناداری دارد، کار احساسی بر رضایت شغلی با تعدیل‌گری موقعیت شغلی تأثیر معناداری دارد. این تحقیق براساس نوع هدف کاربردی است. روش گردآوری داده‌ها میدانی بوده است. به منظور گردآوری اطلاعات از ابزار پرسشنامه استفاده شده است. جامعه آماری تحقیق حاضر 100 نفر از کارکنان اداره در استان گیلان هستند. روش نمونه‌برداری در تحقیق حاضر، نمونه‌برداری غیراحتمالی در دسترس است. 80 نفر به عنوان نمونه از عنوان نمونه از طریق فرمول کوکران برای جامعه محدود به دست آمد. برای بررسی پایایی پرسشنامه از آلفای کرونباخ بهره‌برداری شد که برای همه‌ی متغیرها بالاتر از 7/0 بدست آمد. جهت تجزیه و تحلیل داده‌ها از معادلات ساختاری از نرم افزارهای SMART SPSS PLS2 استفاده شد. از ده فرضیه ارائه شده در تحقیق 6 فرضیه به لحاظ آماری مورد تأیید قرار گرفت و 4 فرضیه مورد تأیید قرار نگرفت. فرضیه‌های مورد تأیید عبارتند از: مشتری‌مداری بر رضایت شغلی با نقش میانجی‌گری نیروی کار احساسی و تعدیل‌گری موقعیت شغلی تأثیر معناداری دارد، مشتری‌مداری بر رضایت شغلی تأثیر مثبتی دارد، مشتری‌مداری بر رضایت شغلی تأثیر منفی دارد، کار عمیق بر رضایت شغلی تأثیر مثبتی دارد، کار سطحی بر رضایت شغلی تأثیر منفی دارد. فرضیه‌هایی که مورد تأیید قرار نگرفتند عبارتند از: (تأثیر مشتری‌مداری بر کار احساسی با تعدیل‌گری موقعیت شغلی، تأثیر کار احساسی بر رضایت شغلی با تعدیل‌گری موقعیت شغلی، تأثیر مشتری‌مداری بر رضایت شغلی و تأثیر مشتری‌مداری بر رضایت شغلی با تعدیل‌گری موقعیت شغلی، تأثیر مشتری‌مداری بر رضایت شغلی و تأثیر مشتری‌مداری بر رضایت شغلی با تعدیل‌گری موقعیت شغلی).

---

مداری بر رضایت شغلی با تعدیل گری موقعیت شغلی) مورد تأیید قرار نگرفت.

کلمات کلیدی : رضایت شغلی، کار سطحی، کار عمیق، مشتری مداری، موقعیت شغلی

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

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