

**13th International Conference of
Modern Researches in Management, Economics and Development**



بررسی رابطه کیفیت زندگی کاری و مدیریت ارتباط با مشتری در سازمان‌های دولتی

مریم فرج‌نژاد

دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران شمال

الهام نجفی شلمزاری

دانشگاه پیام نور واحد شلمزار

چکیده

هدف از این تحقیق بررسی رابطه کیفیت زندگی کاری و مدیریت ارتباط با مشتری در سازمان‌های دولتی بوده است. جامعه‌ی آماری تحقیق حاضر، سازمان‌های دولتی در ایران بوده است. بازه‌ی زمانی تحقیق، سال ۱۴۰۰ بوده است. روش گردآوری داده‌های تحقیق حاضر پرسشنامه بوده است. در این تحقیق از پرسشنامه‌های کیفیت زندگی کاری و پرسشنامه ارتباط با مشتری استفاده شده است. برای تجزیه و تحلیل اطلاعات حاصل از این تحقیق از نرم‌افزارهای اس پی اس اس و لیزرل استفاده شده و نتایج حاصل از این تحقیق بر آن است که بین کیفیت زندگی کاری و ارتباط با مشتری در سازمان‌های دولتی ارتباط مثبت و معناداری وجود دارد.

واژگان کلیدی: CRM، کیفیت زندگی کاری، سازمان، سازمان‌های دولتی، مدیریت ارتباط با مشتری