



## بررسی رابطه آموزش کارکنان و تعهدسازمانی باکیفیت خدمات در شعب بانک ملت استان گلستان

جابر داودی ، علی فرهادی محلی

گروه مدیریت، واحد گرگان، دانشگاه آزاد اسلامی، گرگان، ایران

### چکیده

تحقیق حاضر با هدف بررسی رابطه آموزش کارکنان و تعهدسازمانی باکیفیت خدمات در شعب بانک ملت استان گلستان انجام شده است. روش تحقیق مورد استفاده، توصیفی همبستگی می باشد. جامعه آماری در این پژوهش کلیه کارکنان رسمی و پیمانی شعب بانک ملت استان گلستان و حجم نمونه ۲۲۵ می باشد. شیوه نمونه گیری در این تحقیق تصادفی طبقه ای می باشد. برای جمع آوری داده ها از پرسشنامه استاندارد که روایی آن به صورت صوری و پایایی آن با توجه به ضریب الفای کرونباخ مورد تایید قرار گرفته است، استفاده شد. تجزیه و تحلیل داده ها از روش معادلات ساختاری و با نرم افزار لیزرل انجام گردید. نتایج حاصل حاکی از آن است که بین دسترسی به آموزش، حمایت برای آموزش و منافع آموزش با تعهد سازمانی رابطه معناداری وجود دارد. همچنین بین تعهد سازمانی با کیفیت خدمات ارتباط معناداری وجود دارد.

**کلیدواژه:** آموزش کارکنان، تعهدسازمانی و کیفیت خدمات.