

## تعیین رابطه بین اهداف رفتار سازمانی و کیفیت انجام کار با رضایت ارباب رجوع (مطالعه موردی: شهرداری اراک)

حمید کربلائی حسنی<sup>۱</sup>

تاریخ دریافت: ۱۴۰۱/۰۳/۲۱ تاریخ چاپ: ۱۴۰۱/۰۶/۰۲

### چکیده

هدف از این تحقیق تعیین رابطه بین اهداف رفتار سازمانی و کیفیت انجام کار با رضایت ارباب رجوع در شهرداری اراک می باشد. به این منظور از سه متغیر اهداف رفتار سازمانی، کیفیت انجام کار و رضایت مشتری در جهت تبیین این مفاهیم استفاده شده است. جامعه آماری تحقیق حاضر، تمامی کارکنان مراکز شهرداری اراک بوده اند که تعداد ۱۲۷ نفر از آنها به عنوان نمونه برآورد شد و از بین پرسشنامه های توزیع شده، ۹۶ عدد از آنها کامل بود و مبنای محاسبات قرار گرفت. با استفاده از پرسشنامه استاندارد که پایایی آن ۰/۹۳۸ و روایی صوری آن از دیدگاه اساتید صاحب نظر و روایی آن توسط شاخص KMO برابر با ۰/۶۸۹، تأیید گردید، داده های اولیه جمع آوری شد. طرح تحقیق از نوع همبستگی و از نظر هدف کاربردی بود و از آزمون های ضریب همبستگی پیرسون استفاده شد. سطح معنی داری در این تحقیق برابر ۰/۰۵ تعیین گردید و تجزیه تحلیل داده ها نیز با استفاده از نرم افزارهای SPSS و اکسل انجام شد. نتایج حاکی از آن است که فرضیات هشت گانه این تحقیق مورد تأیید می باشند.

### واژگان کلیدی

اهداف رفتار سازمانی، کیفیت انجام کار، رضایت ارباب رجوع.

<sup>۱</sup> کارشناس ارشد، گروه مدیریت، واحد اراک، دانشگاه آزاد اسلامی، اراک، ایران.