

عنوان مقاله:

بررسی اثرات اجزاء عوامل سازمانی و انگیزه مشتریان بر عملکرد بانک های استان آذربایجان غربی

محل انتشار:

دومین کنفرانس بین المللی ایده های نوین در مدیریت، اقتصاد، حسابداری و بانکداری (سال: 1400)

تعداد صفحات اصل مقاله: 17

نویسندگان:

محمدرضا غنی زاده - دانشجوی دکترا گروه حسابداری. دانشگاه آزاد اسلامی ارومیه

مراد قادری - دانشجوی دکترا گروه حسابداری. دانشگاه آزاد اسلامی ارومیه

ناصر تقی پور - دانشجوی دکترا گروه حسابداری. دانشگاه آزاد اسلامی ارومیه

خلاصه مقاله:

امروزه صنعت بانکداری به عرصه ای بدل شده که نوآوری در خدمات رسانی به مشتریان بر ارزیابی عملکرد بانکی موثر است. هدف این پژوهش شناسایی اثرات عوامل سازمانی و انگیزه مشتریان بر عملکرد بانک های استان آذربایجان غربی است. این پژوهش ابتدا رابطه تجهیز منابع پولی بانکها، استفاده از شاخص CAMEL، منابع انسانی، مدیریت ریسک و بهینه گزینی با عملکرد بررسی شد و سپس رابطه بین رضایتمندی مشتریان، کیفیت خدمات بانکی و تصویر ذهنی مشتریان با عملکرد مورد سنجش قرار گرفته شده است. حجم نمونه آماری ۱۴۵ نفری انتخاب شده، به صورت تصادفی طبقه ای بین کارکنان بانک ها توزیع و به صورت صحیح و کامل دریافت شده است. پرسشنامه از روایی صوری و پایایی مناسبی برخوردار است. نتایج نشان می دهد عوامل سازمانی و انگیزه های مشتریان باعث بهبود عملکرد بانک ها شده است.

کلمات کلیدی:

عوامل سازمانی، انگیزه مشتریان، عملکرد بانک ها، صنعت بانکداری

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1425881>

