

عنوان مقاله:

شناسایی و رتبه بن دی عوامل سازمانی موثر بر وفاداری مشتریان بانک رفاه کارگران استان اذربایجان شرقی

محل انتشار:

سومین کنفرانس ملی علوم انسانی و توسعه (سال: 1401)

تعداد صفحات اصل مقاله: 16

نویسندگان:

سید یوسف حاجی اصغری - استادیار گروه مدیریت، واحد میانه، دانشگاه آزاد اسلامی، میانه، ایران

رستم قره داغی - استادیار گروه مدیریت دولتی، واحد میانه، دانشگاه آزاد اسلامی، میانه، ایران

خلاصه مقاله:

بدون تردید، برخورداری از یک نظام بانکی قدرتمند و پویا به واسطه سطح و عمق آثار حضور بانکها در فعالیت های تجاری و اجتماعی از مولفه های موثر بر رشد و توسعه اقتصادی هر کشور محسوب میشود بانک رفاه استان اذربایجان شرقی به عنوان یکی از قدیمی ترین بانک های کشور است که نزدیک به ۶ دهه است دارای سابقه فعالیت میباشد. یکی از مباحثی که در خصوص بانکها اهمیت ویژه ای مییابد وفاداری مشتری است. پژوهش حاضر باهدف شناسایی و اولویتبندی عوامل سازمانی موثر بر وفاداری مشتریان بانک رفاه استان اذربایجان شرقی انجام شده است. در این پژوهش جهت شناسایی عوامل سازمانی موثر بر وفاداری مشتریان از تکنیک دلفی و همچنین تحلیل سلسله مراتبی AHP استفاده شده است. در این راستا، با استفاده از نظرات ۲۰ تن از خبرگان با سابقه و استخراج مولفه های پژوهش از مبنای نظری پژوهش، پرسشنامه های در سه مرحله در اختیار خبرگان قرار گرفت و در زمینه میزان ارتباط مولفه ها با وفاداری مشتری تعیین و میزان اهمیت هر یک نظرخواهی شد و نظرات آن ها مورد تجزیه و ت تحلیل قرار گرفت. در این پژوهش ۱۰ شاخص در ۳ مولفه اصلی از جمله کیفیت خدمات ارائه شده، نحوه عملکرد شغلی در زمینه وفاداری مشتری شناسایی و مورد تایید قرار گرفت. همچنین با استفاده از نظرات خبرگان در مورد میزان اهمیت هر یک از مولفه ها، رتبه بندی ارائه گردید. معی از تعهد سازمانی و اعتماد با وزن نرمال شده ۲۲۹ / ۰ در اولویت اول قرار دارد. معیار کیفیت خدمات با وزن نرمال شده ۱۴۱ / ۰ در اولویت دوم قرار دارد. معیار نحوه عملکرد شغلی با وزن نرمال شده ۰۹۵ / ۰ در اولویت سوم قرار دارد. در نهایت مولفه های شناسایی شده برای برنامه ریزی دقیق تر جهت وفاداری مشتری میتواند مورد توجه قرارگیرد.

کلمات کلیدی:

عامل سازمانی، وفاداری مشتری، مدیران، بانک رفاه استان اذربایجان شرقی

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1498346>

