

عنوان مقاله:

سنجش عوامل تاثیر گذار بر عملکرد مدیران و کارکنان و نقش آن بر رضایت مندی مشتریان مطالعه موردی: بانکهای تجارت استان فارس

محل انتشار:

کنفرانس بین المللی اقتصاد مدیریت و علوم کشاورزی (سال: 1394)

تعداد صفحات اصل مقاله: 20

نویسندگان:

وحیدرضا میرابی - دانشیار دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکز

عبدال مهدی شیرشمسی - عضو هیات علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد لارستان و دانشجوی دکتری مدیریت بازرگانی واحد بین الملل قشم

خلاصه مقاله:

شناخت عوامل موثر بر رضایتمندی ارباب رجوع و مشتریان منجر به بهبود عملکرد کارکنان و از این طریق نیز رضایت مشتریان و ارباب رجوع را در پی خواهد داشت. رضایت را می توان رابطه بین انتظارات نقش و نیاز های شخص دانست، رضایت موقعی در حد مطلوب است که انتظارات سازمان ها با تمایلات توافق داشته باشند. هدف پژوهش حاضر بررسی عوامل مؤثر عملکردی کارکنان و مدیران بر رضایت ارباب رجوع در بانکهای شهرستانهای شیراز، لارستان، اوز، گراش و خنج می باشد. روش تحقیق در این پژوهش توصیفی- پیمایشی از شاخه ی تحقیقات میدانی است و جامعه آماری این پژوهش شامل مدیران و همچنین کارکنان بانکهای تجارت استان فارس است که شامل 410 نفر می باشند. که از این تعداد بر مبنای فرمول حجم نمونه 335 نفر را به عنوان نمونه ی پژوهش انتخاب کرده ایم که باروش نمونه گیری تصادفی طبقه ای انتخاب شده اند. ابزار اندازه گیری در این پژوهش شامل دو پرسشنامه است که مربوط به ارباب رجوع و دیگری مربوط به کارکنان می باشد که هرکدام به ترتیب 8 و 19 سؤال دارند که بر مبنای فرضیه های تحقیق توسط محققین تنظیم شده اند. برای سنجش روایی پرسشنامه از روایی وابسته به محتوا استفاده شده و برای محاسبه ی ضریب قابلیت اعتبار اندازه گیری در این پژوهش از روش آلفای کرونباخ بهره گرفته شده است. پردازش آماری داده ها در محیط نرم افزاری MINITAB و SPSS انجام شده است. تجزیه و تحلیل داده های این پژوهش در دو سطح آمار توصیفی و استنباطی صورت گرفته است و به منظور سنجش فرضیه های تحقیق از آزمون t تک متغیره در نرم افزار MINITAB و همچنین آزمون تحلیل واریانس استفاده شده است و برای مقایسه نظرات پاسخ دهندگان با توجه به جنسیت آنها از آزمون t مستقل استفاده شده است. بنا بنا بر یافته های تحقیق کارکنان با حضور به موقع شان، با سرعت دادن به انجام کارهای مراجع کنندگان و ابداع و نوآوری در انجام وظایف شان چه بیشتر رضایت مراجع کنندگان را جلب نمایند. هم چنین می توان نتیجه گرفت که با آموزش لازم قبل از استخدام، و با اهمیت دادن به تجربه و نو آوری کارکنان آنها را در انجام کارهایشان تا حد مطلوب توانا ساخت و از این طریق سبب جلب رضایت ارباب رجوع به این سازمان شد. بنابراین بانک تجارت با اهمیت دادن به کارهای بهتر کارکنان، با اهمیت دادن به موفقیت آنها در کارهایشان با پاداش های نقدی و غیره باعث شد که کارکنان تلاششان را برای موفقیتهای بیشتر افزایش دهند و نیز سازمان باید در انجام وظایف وسایل و تجهیزات مورد نیاز کارکنان را فراهم نموده و از طریق حمایت مالی کارکنان و همچنین حمایت کارکنان از طریق سایر همکاران منجر به بهبود عملکرد آنها و از این طریق جلب رضایت ارباب رجوع شود البته اینگونه حمایت ها باید با نظارت کامل بر کار کارکنان با شد یعنی بتواند منجر به بهبود عملکرد کارکنان و از این طریق جلب رضایت ارباب رجوع شود

کلمات کلیدی:

عملکرد، عوامل مؤثر عملکردی، مشتری، رضایت مشتری، ارباب رجوع

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/480382>



