

عنوان مقاله:

بررسی رابطه بین جهت گیری خدمات و عملکرد بانک در شعب بانک صادرات استان گلستان

محل انتشار:

اولین کنفرانس ملی تصمیم گیری در علوم مهندسی و مدیریت (سال: 1394)

تعداد صفحات اصل مقاله: 11

نویسندگان:

رحمان بردی احمر - گروه مدیریت، واحد علی آباد کتول، دانشگاه آزاد اسلامی، علی آباد کتول، ایران

حمیدرضا جلائی - گروه مدیریت، واحد علی آباد کتول، دانشگاه آزاد اسلامی، علی آباد کتول، ایران

خلاصه مقاله:

در تحقیق حاضر به بررسی ارتباط جهت گیری خدمات بر عملکرد بانک (مطالعه موردی: شعب بانک صادرات در استان گلستان) پرداخته شده است. جامعه آماری تحقیق حاضر کلیه کارکنان شعب بانک صادرات در سطح استان گلستان می باشد که برابر با 440 نفر می باشد. حجم نمونه آماری تحقیق حاضر نیز به تعداد 205 نفر با استفاده از جدول گرجسی و مورگان بدست آمد و روش نمونه گیری به صورت تصادفی طبقه ای می باشد. برای تعیین پایایی پرسشنامه ها از ضریب آلفای کرونباخ (پرسشنامه جهت گیری خدمات) 0/88 و پرسشنامه عملکرد بانک 0/75 و برای تعیین روایی پرسشنامه، از روایی محتوایی استفاده شده است. برای تجزیه و تحلیل داده ها و اطلاعات، در سطح آمار توصیفی از شاخص هایی نظیر فراوانی و درصد و رسم جداول و نمودارها و در سطح آمار استنباطی جهت تجزیه و تحلیل داده ها از آزمون ضریب همبستگی اسپیرمن و آزمون رگرسیون با استفاده از نرم افزار SPSS استفاده شده است. نتایج حاصل از این تحقیق نشان داد که بین جهت گیری خدمات بر عملکرد بانک ارتباط مثبت و معناداری وجود دارد.

کلمات کلیدی:

جهت گیری خدمات، عملکرد بانک، شعب بانک صادرات استان گلستان

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/525240>

