

## عنوان مقاله:

بررسی تاثیرات خدمات گرایبی امور بانکی بر رفتارهای مشتریان در کارکنان بانک ملی استان مازندران

## محل انتشار:

سومین کنفرانس سالانه مدیریت و اقتصاد کسب و کار (سال: 1396)

تعداد صفحات اصل مقاله: 14

## نویسندگان:

محسن محسنی - دانشجوی کارشناسی ارشد، گروه مدیریت دولتی، واحد بهشهر، دانشگاه آزاد اسلامی، بهشهر، ایران

روح اله باقری مجد - استادیار گروه مدیریت، واحد بهشهر، دانشگاه آزاد اسلامی، بهشهر، ایران

## خلاصه مقاله:

حضور در عصر فرا اطلاعات و افزایش شتاب روزمره تکنولوژی اطلاعات، باعث شده است تا مشتریان بانک ها تمایل داشته باشند بیشتر از خدمات ارایه شده توسط بانک ها استفاده نمایند. راحتی و آسایش مشتری از خدماتی است که در هر زمان و در هر مکانی که بخواهد می تواند از آن بهره برد و در نهایت رضایتمندی وی مشوقی برای استفاده مجدد از این خدمات است. در همین راستا، هدف از تحقیق حاضر شناسایی اثرات خدمات گرایبی امور بانکی بر رفتارهای مشتریان بانک ملی استان مازندران است. جامعه آماری تحقیق 80 نفر از کارکنان بانک ملی مازندران طی بازه زمانی سه ماهه آخر سال 1395 بوده است ابزار تحقیق شامل دو پرسشنامه رفتار مشتریان (پاتریسیا و همکاران 2013؛ دونی و کانوون 1997) و خدمت گرایبی کارکنان (باس و اوالیو 2007؛ فرای و همکاران 2006) استفاده شده است. آزمون فرضیات تحقیق براساس معادلات ساختاری با استفاده از نرم افزار PLS صورت گرفته است. نتایج پژوهش نشان داد که خدمات گرایبی کارکنان بر رفتار مشتریان بانک ملی مازندران تاثیر مثبت معناداری دارد.

## کلمات کلیدی:

خدمات گرایبی بانک، رفتار مشتری، رضایت شغلی

## لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/743399>

