

## عنوان مقاله:

تاثیر عوامل سازمانی و انگیزه مشتریان بر عملکرد سازمانی موسسات مالی (مورد مطالعه: بانک پاسارگاد)

## محل انتشار:

کنفرانس بین المللی تازه های مدیریت حسابداری و اقتصاد (سال: 1397)

تعداد صفحات اصل مقاله: 19

## نویسنده:

ثمین حاجی فتحعلی - دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی دانشگاه تهران مرکز

## خلاصه مقاله:

هدف تحقیق حاضر، انجام یک مطالعه تجربی در بخش خدمات (بانک پاسارگاد) به منظور بررسی تاثیر عوامل سازمانی انگیزه مشتریان بر عملکرد سازمانی موسسات مالی است. در این مدل تاثیر عوامل سازمانی و انگیزه مشتریان بر عملکرد سازمانی بررسی میشود. برای بررسی تحقیق نمونههای شامل 242 نفر به صورت خوشه ای تصادفی از کارکنان شعب بانک پاسارگاد در شهر تهران انتخاب شد. ابزار گردآوری داده پرسشنامه استاندارد با 29 سوال که روایی و پایایی آن تایید و بین جامعه آماری توزیع شد. تجزیه و تحلیل دادهها با استفاده از آمار توصیفی و آمار استنباطی انجام گرفت. در سطح آمار توصیفی از شاخصهایی چون فراوانی و درصد فراوانی؛ در سطح آمار استنباطی از روشهای همبستگی، مدل معادلات ساختاری، تحلیل مسیر انجام شده است؛ که برای این منظور از نرم افزارهای SPSS و LISREL استفاده شد. نتایج تجزیه و تحلیل از وجود تاثیر مثبت و مستقیم عوامل سازمانی و انگیزه مشتریان بر عملکرد سازمانی دارد ( $p > 0/05$ ).

## کلمات کلیدی:

عوامل سازمانی، انگیزه مشتریان، عملکرد سازمانی، بانک پاسارگاد

## لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/788597>

