

## سنجش رضایت مشتری برای دستیابی به شاخصی قابل استفاده در نظام ارزیابی عملکرد امور شعب بانکها (مطالعه موردی در یکی از بانکهای شهر تهران)

تاریخ دریافت مقاله: شهریور ۱۳۹۲

تاریخ پذیرش مقاله: آبان ۱۳۹۲

\*ناصر ناهید\*\*دکتر رحیم احسانی\*\*\*دکتر شهرام هاشم نیا

### چکیده

پژوهش حاضر با هدف تعیین شاخص های قابل استفاده در ارزیابی عملکرد انجام گرفته است. در این پژوهش از مدل سروکوال به عنوان یکی از روشهای اندازه گیری میزان رضایت مشتریان اندازه گیری کیفیت خدمات ارائه شده استفاده شده است. در این روش ۵ بعد عوامل فیزیکی-قابل اعتماد بودن-پاسخگویی-اطمینان و همدلی با ابزار پرسشنامه ۲۲سوالی استاندارد شده مورد سنجش قرار گرفت و تفاضل میانگین ارزیابی مشتریان از انتظارات آنها از کیفیت خدمات و ادراک آنها از خدمات ارائه شده به عنوان شاخص رضایتمندی آنها تحلیل شد. نمونه پژوهش از میان مشتریان بانک منتخب ۳۶۰ مشتری به عنوان نمونه از ۴ شعبه منتخب با رتبه ممتاز در مرکز تهران به صورت تصادفی انتخاب شده است. نتایج تحقیق نشان می دهد که مشتریان این بانک در این مقطع در هیچیک از ابعاد ۵ گانه از کیفیت خدمات ارائه شده احساس رضایتمندی ندارند و میزان رضایتمندی مشتریان شعب به صورت معناداری بایکدیگر متفاوت است. این درحالی است که روشهای ارزیابی عملکرد امور شعب بانک، این ۴ شعبه را در تراز مساوی ممتاز قرار داده است.

واژگان کلیدی: مشتری، رضایتمندی مشتری، ارزیابی عملکرد، کیفیت خدمات، سنجش کیفیت خدمات.



\*مسئول مکاتبات. دانشجوی کارشناسی ارشد. دانشکده مدیریت. دانشگاه آزاد اسلامی واحد نجف آباد. نجف آباد. ایران Email:naser\_ngs@yahoo.com

\*\*عضو هیات علمی و استادیار. پژوهشی پژوهشگاه فضایی ایران. پژوهشکده سامانه های حمل و نقل فضایی. تهران. ایران

\*\*\*عضو هیات علمی و استاد یار. دانشگاه پیام نور. گروه مدیریت. صندوق پستی ۳۶۹۷-۱۹۳۹۵. تهران. ایران