

Second International Conference on Management and Development Culture
بررسی رابطه بین کیفیت زندگی کاری با رضایت مشتریان بانک سامان
(مطالعه موردی: بانک سامان استان تهران)

^{1*} مریم پروینی (نویسنده مسئول)، ² مسعود قربان حسینی

^{1*} دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت دولتی دانشگاه آزاد اسلامی واحد ساوه

² هیات علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد ساوه

چکیده:

نیل به زندگی شغلی با کیفیت، مستلزم کوششهایی منظم از سوی سازمانی است که به کارکنان فرصتهای بیشتری برای تاثیرگذاری بر کارشان و تشریک مساعی در اثر بخشی کلی سازمان می دهد. به این ترتیب هر سازمانی با بهره وری و کارایی مطلوب و مؤثر، در جستجوی راههایی است تا کارکنان را به درجه ای از توانایی برساند که مغز و هوشمندی خود را به کار گیرند که این امر به وسیله کیفیت زندگی کاری مناسب یعنی مشارکت و سهیم شدن بیشتر کارکنان در فرایند تصمیم گیری صورت می گیرد. رضایت مشتری یک عامل کلیدی در شکل گیری تمایل خرید آتی مشتریان به شمار می رود. همچنین مشتریان راضی به احتمال زیاد از تجربه خودشان نزد دیگران صحبت می گویند. این امر بویژه در فرهنگ های شرقی که زندگی اجتماعی به گونه ایی شکل یافته است که ارتباطات اجتماعی با دیگر افراد جامعه را بهبود بخشد، از اهمیت بیشتری برخوردار است. پژوهش حاضر از نظر هدف کاربردی و از نظر شیوه گردآوری اطلاعات تحقیق توصیفی از نوع پیمایشی است و جامعه آماری تحقیق حاضر، کلیه کارکنان بانک سامان شهر تهران می باشند که با توجه به جدول مورگان تعداد نمونه 225 نفر بدست آمد. لازم به ذکر است که پژوهشگر در این پژوهش به بررسی تاثیر کیفیت زندگی کاری کارکنان بر روی رضایت مشتریان و مولفه های آن در بانک سامان شهر تهران می پردازد.

کلید واژه ها: کیفیت زندگی کاری، رضایت مشتریان، بانک سامان