

سنجش میزان رضایت مندی مشتریان از خدمات بانک اسلامی افغانستان (مطالعه موردی: شعبه جوار مخابرات ولایت بلخ)

عبدالشکور گل^۱، فرید احمد شیرزاد^۲، امیرخان احمدی زاده^۳

^۱ دانشجوی دانشکده اقتصاد دانشگاه آریا، افغانستان (نویسنده مسئول)

^۲ دانشجوی دانشکده اقتصاد دانشگاه آریا، افغانستان

^۳ دانشجوی دانشکده اقتصاد دانشگاه آریا، افغانستان

چکیده

در این مقاله که حاصل یک پژوهش میدانی است، به بررسی سنجش میزان رضایت مندی مشتریان، از خدمات بانک اسلامی افغانستان مورد مطالعه قرار می‌گیرد. تحقیق حاضر از نظر هدف کاربردی بوده به (۸۳) نفر به صورت تصادفی من حیث نمونه انتخاب و پرسشنامه مذکور در اختیار مشتریان قرار گرفته و پس از جمع‌آوری پرسشنامه داده‌ها به کمک نرم‌افزار SPSS 23 تجزیه و تحلیل گردید. در پژوهش حاضر به بررسی رضایت مندی مشتریان از خدمات بانک اسلامی افغانستان پرداخته شد. هدف پژوهش شناسایی عوامل رضایت مشتریان بانک بوده که برای رسیدن به هدف یاد شده، ضمن بررسی مبانی نظریه-های رضایت مشتریان، پرسشنامه تهیه شده و با توجه به جدول نمونه‌گیری و نیز با توجه به حجم نمونه، برای ۸۳ مشتری بانک پرسشنامه‌ها توزیع و دوباره جمع‌آوری گردید. پایایی پرسشنامه با استفاده از آلفای کرونباخ محاسبه گردیده که ضریب آلفای کرونباخ (۰,۸۶۰) به سطح خوب قرار دارد. همچنان برای بررسی رابطه بین متغیرهای تحقیق از ضریب همبستگی اسپیرمن و برای رتبه‌بندی متغیرها از آزمون فریدمن استفاده گردیده است. نتایج ضریب همبستگی اسپیرمن نشان داد که بین تمام متغیرها به جز رابطه دستاوردها و کارکنان دیگر همه متغیرها با رضایت مشتریان از خدمات بانک اسلامی افغانستان رابطه معنی‌دار وجود دارد. همچنان نتایج به دست آمده از آزمون فریدمن نشان داد که از دید مشتریان مهم‌ترین عوامل که سبب رضایت آن‌ها شده است کارکنان و خدمات است.

واژه‌های کلیدی: مشتریان، رضایت مشتریان، خدمات بانکی، بانک اسلامی افغانستان.