

عنوان مقاله:

بررسی تجهیزسازی منابع مالی و تاثیر آن بر رضایت مشتریان و توانمندسازی کارکنان بانک ملی شعبه مرکزی کرمان

محل انتشار:

کنفرانس ملی تحقیقات علمی جهان در مدیریت، حسابداری، حقوق و علوم اجتماعی (سال: 1396)

تعداد صفحات اصل مقاله: 15

نویسندگان:

شهناز تاج الدینی - دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت دولتی، واحد کرمان، دانشگاه آزاد اسلامی، کرمان، ایران

مهدی محمدباقری - استادیار مدیریت، واحد کرمان، دانشگاه آزاد اسلامی، کرمان، ایران

خلاصه مقاله:

هدف این پژوهش بررسی تجهیزسازی منابع مالی و تاثیر آن بر رضایت و توانمندسازی کارکنان بانک ملی شعبه مرکزی کرمان می باشد. روش پژوهش، توصیفی از نوع همبستگی و از نظر هدف، کاربردی است. جامعه آماری کلیه کارکنان و مشتریان شعبه مرکزی بانک ملی کرمان به تعداد کارکنان 07 نفر که با توجه به محدود بودن و دردسترس بودن هر 07 نفر و مشتریان هم باتوجه با نامحدود بودن با توجه به فرمول کوکران 483 نفر به عنوان حجم نمونه انتخاب شده اند. جمع آوری داده ها پیرامون عوامل تجهیزسازی منابع مالی با استفاده از پرسشنامه 07 سوالی تجهیزسازی منابع مالی با روایی و پایایی به ترتیب 7/88 و 7/044 و پرسشنامه دوم پیرامون توانمندسازی کارکنان با 61 سوال و روایی و پایایی به ترتیب 7/80 و 7/868 و پرسشنامه 07 سوالی رضایت مشتریان با روایی و پایایی 7/88 و 7/044 صورت گرفت. تحلیل های آماری با استفاده از روش های آماری توصیفی و استنباطی بوسیله نرم افزار SPSS ویراست 00 انجام شد. یافته های این پژوهش نشان می دهد که بین اطلاع رسانی، ساده سازی فرآیند انجام کار، مهارت و توانایی عوامل انسانی، فناوری اطلاعات و ارتباطات از عوامل تجهیزسازی منابع مالی بر رضایت مشتریان و توانمندسازی کارکنان تاثیر دارد. لذا با توجه به نتایج پیشنهاداتی نیزارایه گردیده است.

کلمات کلیدی:

مجهزسازی منابع مالی، کارکنان، توانمندسازی، رضایت مشتریان، بانک ملی

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/737212>

