

\*1 مریم پروینی (نویسنده مسئول) ،<sup>2</sup> مسعود قربان حسینی

\*1 دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت دولتی دانشگاه آزاد اسلامی واحد ساوه

<sup>2</sup> هیات علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد ساوه

### چکیده:

یکی از مهمترین تحولاتی که در زمینه بهبود عملکرد در دهه آخر قرن بیستم به وقوع پیوست موضوع شناخته شدن اندازه گیری میزان رضایت مشتری به عنوان یکی از عناصر و الزامات اصلی سیستم های مدیریتی در موسسات و بنگاه های کسب و کار بود. رضایت مشتری یکی از پایه ای ترین مفاهیم ارزیابی است که در خیلی از کسب و کارها دنبال میشود رضایت مندی مشتریان مرتباً به صورت ادواری و یا پس از هر تغییر ساختاری ، اندازه گیری می شود. آنچه که بسیار حائز اهمیت است، توجه به خواسته های مشتریان درونی سازمان که همان کارکنان می باشند تا تمام تلاششان را در جهت رضایتمندی مشتریان به کار ببرند. توجه به کیفیت زندگی کاری کارکنان یکی از نکات کلیدی در این مسیر می باشد. در این تحقیق در نظر است تا به موضوع بررسی رابطه کیفیت زندگی کاری با رضایتمندی مشتریان در بانک سامان پرداخته شود و براساس آن عوامل رضایت مشتریان در بانک شناسایی شود و زمینه را برای اجرای اصول مشتری مداری ، دستیابی به رضایتمندی مشتریان در بانک سامان فراهم سازد. 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. بنابراین سوال اصلی پژوهش حاضر این است که آیا کیفیت زندگی کاری بر رضایتمندی مشتریان در بانک سامان شهر تهران تاثیر معنی داری دارد؟

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