

چکیده

هدف اصلی این تحقیق توصیفی-پیمایشی، ارزیابی عملکرد کیفی شعب بانک کشاورزی شهرستان رشت می‌باشد. جامعه آماری آن شامل همه مشتریان بانک کشاورزی بود. تعداد نمونه با فرمول کوکران برای جامعه نامحدود محاسبه شد ($n=288$). این تعداد نمونه با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی، انتخاب شد. ابزار تحقیق پرسشنامه‌ای شامل دو بخش بود. بخش اول ویژگی‌های فردی و و بخش دوم شاخص‌های کیفیت خدمات پاسخگویان را مورد بررسی قرار می‌داد. جهت تعیین روایی صوری و محتوایی پرسشنامه از نظر کارشناسان استفاده شد و پایایی آن نیز بر اساس آلفای کرونباخ $0/875$ محاسبه گردید که حاکی از پایایی ابزار اندازه‌گیری می‌باشد. تجزیه و تحلیل داده‌ها با استفاده از نرم‌افزارهای SPSS¹⁹ در دو سطح آمار توصیفی و استنباطی صورت گرفت. یافته‌ها نشان داد که سطح تحصيلات مشتریان در دیدگاه آنان درباره‌ی کیفیت خدمات بانک کشاورزی تأثیرگذار است. همچنین برحسب دریافت تسهیلات تفاوت معنی‌داری در کیفیت خدمات از نظر مشتریان مشاهده شد. نتایج نشان داد که مشتریان مورد مطالعه، $30/2$ درصد کیفیت خدمات را پایین، $35/1$ درصد کیفیت خدمات را متوسط و $34/7$ درصد کیفیت خدمات بالا دانستند. همچنین نتایج رتبه‌بندی تاپسیس نشان داد که بانک‌های کشاورزی گلزار، سنگر و خشکبیجار به ترتیب بالاترین رتبه-ی شاخص‌های کیفیت خدمات را دارا بودند.

کلمات کلیدی: کیفیت خدمات، کیفیت سیستم خدمات، کیفیت رفتاری خدمات، کیفیت دستگاه‌های خدماتی، صحت مبادله-

ای خدمات، مقیاس خدمات سیستمی - مبادله‌ای، مدل تاپسیس