

عنوان مقاله:

سنجش رضایت مشتریان از خدمات بانکی با استفاده از فرآیند تحلیل شبکه ای و برنامه ریزی آرمانی

محل انتشار:

مجله مطالعات راهبردی مالی و بانکی، دوره 1، شماره 3 (سال: 1402)

تعداد صفحات اصل مقاله: 10

نویسندگان:

فائزه فاضلی - گروه مهندسی صنایع، واحد علوم و تحقیقات، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران.

محمد فلاح - گروه مهندسی صنایع، واحد تهران مرکزی، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران.

خلاصه مقاله:

هدف همه موسسات خدماتی از جمله بانک ها ارائه خدمات مناسب و مورد رضایت مشتریان است. برای سنجش کیفیت خدمات، در واقع تفاوت بین آنچه مشتریان احساس می کنند که باید دریافت کنند و خدمتی که واقعا دریافت نموده اند؛ باید مورد سنجش قرار گیرد. در این پژوهش، با مطالعه درباره ویژگی ها و مدل های کیفیت خدمات، پنج شاخص از سنجه های کیفیت از طریق فرآیند تحلیل شبکه ای وزن دار گردیدند. وزن های اولویت بندی شده به نوبه خود، در مدل برنامه ریزی آرمانی بکار گرفته شدند تا در گزینش بهترین مجموعه از ابزارهای سنجش کیفیت خدمات مورد استفاده قرار گیرند. نتایج بدست آمده حاکی از آن است که از بین گزینه های موجود، با توجه به محدودیت هایی که برای ساعات در دسترس مسئولین و مدیران وجود دارد؛ بهترین گزینه، نظرسنجی از مشتریان در بانک و بصورت حضوری می باشد.

کلمات کلیدی:

کیفیت خدمات، فرآیند تحلیل شبکه ای، برنامه ریزی آرمانی، مدل کیفیت خدمات (سروکوآل)

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1958008>

