

عنوان مقاله:

تعیین اهمیت نسبی فاکتورهای کیفیتی همراه بانک فازی (AHP) به روش

محل انتشار:

دومین همایش ملی علوم مدیریت نوین (سال: 1392)

تعداد صفحات اصل مقاله: 15

نویسنده:

امیر خسروپور - دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت صنعتی-تولید، دانشگاه آزاد اسلامی واحد نجف آباد، باشگاه پژوهشگران جوان و نخبگان، نجف آباد، اصفهان، ایران

خلاصه مقاله:

هدف این مطالعه استفاده از فرایند سلسله مراتبی تحلیل فازی با رویکرد تجزیه و تحلیل وسیع به منظور توسعه مدل ارزیابی فازی که (AHP) وزن نسبی عوامل کیفیتی همراه بانک را بین دو گروه اولویت می دهد. یافته های پژوهش نشان داد که شباهت ها و تفاوت هایی بین گروه های با تجربه کم و زیاد؛ با توجه به ارزیابی کیفیت همراه بانک وجود دارد. با مراجعه به وزن نهایی سطح معیار، هر دو گروه خدمات به مشتریان را به عنوان عامل مهم مؤثر بر اثربخشی در نظر گرفته اند. یافته های این تحقیق همچنین اطلاعات روشنگری به ارائه دهندگان خدمات ارائه داد به طوری که آنها ممکن است اثربخشی و کارایی همراه بانک را بهبود بخشند.

کلمات کلیدی:

همراه بانک، فاکتورهای کیفیتی فازی AHP

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/231306>

