

## عنوان مقاله:

اولویت بندی زیرساخت های بانکی از طریق یکپارچه سازی مدل کانو، AHP و QFD

## محل انتشار:

کنفرانس بین المللی مدیریت و مهندسی صنایع (سال: 1393)

تعداد صفحات اصل مقاله: 12

## نویسندگان:

حسنى پاكيزه كار - دانشجوى كارشناسى ارشد مدیریت تولید، گروه مدیریت صنعتی، دانشکده علوم انسانی دانشگاه آزاد اسلامی واحد یزد، ایران

ابوالفضل صادقیان - استادیار، دکترا مدیریت پژوهش عملیاتی، گروه مدیریت صنعتی، دانشکده علوم انسانی دانشگاه آزاد اسلامی واحد یزد، ایران

مژده ربانی - استادیار، دکترا مدیریت صنعتی، گروه مدیریت صنعتی، دانشکده علوم انسانی دانشگاه آزاد اسلامی واحد یزد، ایران

## خلاصه مقاله:

هدف کلی انجام این تحقیق شناسایی و الویت بندی نیازهای مشتریان با استفاده از یکپارچه سازی مدل کانو، تکنیک AHP و ماتریس برنامه ریزی QFD می باشد. جامعه آماری این پژوهش شامل مشتریان 50 شعبه بانک کشاورزی در کشور ایران بوده و بعد از نمونه گیری تصادفی ساده، تعداد 980 پرسشنامه برای تجزیه و تحلیل داده ها در مدل کانو و 100 پرسشنامه خبره برای الویت بندی در تکنیک AHP مورد استفاده قرار گرفته است. بطور کلی روش بکار گرفته شده در این مطالعه سعی در تلفیق این سه مدل را دارد به نحوی که، درگام اول به شناسایی نیازهای اصلی مشتریان با استفاده از مدل کانو پرداخته شد، سپس این نیازها با استفاده از تکنیک AHP الویت بندی گردیدند و در آخر با استفاده از ماتریس QFD به الویت بندی الزامات فنی پرداخته ایم. بعد از الویت بندی نیازها این نتیجه بدست آمد که نیازهای اساسی مهم ترین نیاز در سازمان است که در ابتدا باید به این نیازها بپردازیم، بعد از آن نیازهای عملکردی و در آخر نیازهای انگیزشی مورد توجه مشتریان بوده است. در مرحله بعد با استفاده از ماتریس برنامه ریزی QFD مشخص شد نیازمندیهای مشتریان چگونه الزامات فنی را رتبه بندی میکنند، که مهم ترین الزام فنی بدست آمده، افزایش ارتباط با مشتریان شناسایی شد.

## کلمات کلیدی:

مدل کانو، تحلیل سلسله مراتبی، گسترش کارکرد کیفی

## لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/415631>

