

عنوان مقاله:

ارزیابی عملکرد کارایی شعب بانک سپه از منظر جذب و ارتقاء وفاداری مشتریان با رویکرد تصمیم گیری چند معیاره AHP-DEA

محل انتشار:

پنجمین کنفرانس ملی و سومین کنفرانس بین المللی حسابداری و مدیریت (سال: 1394)

تعداد صفحات اصل مقاله: 17

نویسندگان:

حامد جعفرزنجانی - عضو هیئت علمی گروه مهندسی صنایع، دانشکده فنی و مهندسی، واحد نراق، دانشگاه آزاد اسلامی مرکزی، ایران

رضا خجسته رو - گروه مهندسی صنایع، دانشکده فنی و مهندسی، واحد نراق، دانشگاه آزاد اسلامی مرکزی، ایران

خلاصه مقاله:

این مقاله سعی دارد برای بهینه سازی سیستم ارزیابی عملکرد از منظر ارتباط با مشتری و ارتقاء عملکرد شعب بانک سپه چارچوبی علمی ارائه گردد، که توجه و تاکید بیشتری بر شاخص های جذب مشتریان داشته باشد، از اینرو به طور همزمان از فرایند تحلیل سلسله مراتبی 1 با ناماختصاری AHP و تحلیل پوششی داده ها 2 با نام اختصاری DEA استفاده خواهد شد. به طوری که ابتدا، از تکنیک AHP برای تعیین وزن ورودیها و خروجی های مدل ارزیابی عملکرد استفاده می شود که تاکید وزن دهی بر مولفه های مطرح در ارتباط با مشتری است، سپس تکنیک تحلیل پوششی داده ها را برای تعیین میزان کارایی واحد ها به کار خواهیم بست که بر اساس نتایج حاصل از آن مرز کارا مشخص خواهد شد و انتخاب بهترین گزینه تعیین می گردد و بر مبنای شاخص های مطرح در گزینه برتر راه کارهای بهینه سازی سیستم در شرایط موجود ارائه خواهد شد. در بسیاری از تحقیقات با در نظر گرفتن وزن یکسان برای ورودی و خروجی ها، نتایجی برخلاف استراتژی های مد نظر سازمان ها بدست میآید و این مشکل به راحتی با دخالت ابزار های تصمیم گیری چند شاخصه همچون AHP قابل حل است که کارایی را بر اساس وزن های مد نظر مدیریت ارشد درباره ورودی و خروجی ها می توان سنجید بر این منوال اهمیت و اولویت هر یک از ورودی ها و خروجی ها مشخص خواهد گردید و سمت و سوی تجزیه و تحلیل کارایی به سمت درست و مورد توجه مدیریت ارشد که همان وفاداری مشتریان است، سوق خواهد یافت

کلمات کلیدی:

ارزیابی عملکرد، وفاداری مشتریان، تحلیل پوششی داده ها، فرایند تحلیل سلسله مراتبی

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/451672>

