

عنوان مقاله:

رتبه بندی شعب بانک با استفاده از رویکرد کیفیت خدمات و روش های تصمیم گیری چند معیاره (مطالعه موردی: شهر کرمانشاه)

محل انتشار:

کنفرانس بین المللی مدیریت، اقتصاد و علوم انسانی (سال: 1394)

تعداد صفحات اصل مقاله: 27

نویسندگان:

میلاد عزیزی - باشگاه پژوهشگران جوان و نخبگان، واحد کرمانشاه، دانشگاه آزاد اسلامی، کرمانشاه، ایران

مهدی کریمی - باشگاه پژوهشگران جوان و نخبگان، واحد کرمانشاه، دانشگاه آزاد اسلامی، کرمانشاه، ایران

خلاصه مقاله:

امروزه اهمیت کیفیت خدمات بر کسی پوشیده نیست. به موازات افزایش آگاهی مشتریان از خدمات قابل ارایه توسط بانک ها و استانداردهای مرتبط با خدمات، انتظارات آنها از کیفیت خدمات نیز افزایش می یابد. در حال حاضر بانک ها با بهره گیری از عواملی نظیر سپرده ها، اعتبارات، مطالبات سررسید گذشته، تعهدات ارزی و حجم کار و چگونگی اثرگذاری ضرایب هر یک از عوامل به رتبه بندی شعب خود می پردازند. این مقاله با توجه به اهمیت بررسی و سنجش کیفیت خدمات در بانک به ارایه رویکردی جدید برای تصمیم گیری جهت رتبه بندی شعب یک بانک دولتی در شهر کرمانشاه می پردازد. این مقاله ابتدا با ارایه 3 فرضیه اصلی و 5 فرضیه فرعی در قالب کیفیت خدمات در شعب بانک نشان می دهد که اولاً میانگین رضایت مشتریان در 14 شعبه با یکدیگر برابر نمی باشد، ثانیاً 5 مولفه کیفیت خدمات دارای میانگین اثرهای متفاوتی روی کیفیت خدمات هستند، ثالثاً بین انتظارات مشتریان و خدمات ادراک شده توسط آنها تفاوت معنادار وجود دارد. مدل بکار رفته برای ارزیابی کیفیت خدمات مدل سروکوال می باشد که شاخص های مهم آن عبارت است از ملموسات، اطمینان، تضمین، پاسخگویی و همدلی. در نهایت رتبه بندی نهایی شعب با استفاده از روش TOPSIS فازی و با بهره گیری از روش AHP جهت تعیین اوزان شاخص های سروکوال انجام شده است.

کلمات کلیدی:

کیفیت خدمات، سروکوال، بانک، روش های تصمیم گیری چند معیاره، رتبه بندی

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/625398>

