

عنوان مقاله:

ارزیابی کیفیت خدمات بانکداری الکترونیک با استفاده از ترکیب روشهای فرآیند سلسله مراتبی دلفی فازی F.D.AHP و تاپسیس فازی F.TOPSIS مطالعه موردی: شعب پست بانک شهر تهران

محل انتشار:

چهارمین همایش بین المللی مدیریت، اقتصاد و توسعه (سال: 1396)

تعداد صفحات اصل مقاله: 16

نویسنده:

محسن قشلاقی - رییس گروه تحقیقات و مطالعات کاربردی پست بانک

خلاصه مقاله:

در این تحقیق ضمن پرداختن به موضوع بانکداری الکترونیکی، به نقشی که این فناوری می تواند در ارایه و بهبود خدمات با کیفیت به مشتریان ایفا کند، پرداخته شده است. اهداف این تحقیق شامل هدف اصلی و هدف فرعی است که هدف اصلی از انجام این تحقیق شناسایی و رتبه بندی مهم ترین عوامل تاثیر گذار بر بکارگیری خدمات بانکداری الکترونیک می باشد. هدف فرعی استفاده از تکنیک های چند معیاره است که از فرآیند تحلیل سلسله مراتبی دلفی فازی و تاپسیس فازی استفاده می کند بدین منظور توسط مصاحبه و مطالعات کتابخانه ای شاخص ها و زیر شاخصهای تاثیرگذار استخراج گردید. به سبب تاثیرگذاری ویژه شاخص ها بر روی یک دیگر و همین طور موثر بودن زیرشاخص ها بر روی سایر خوشه ها، از روش تحلیل سلسله مراتبی دلفی فازی در حل مساله و یافتن زیر شاخص ها بهره جسته و در نهایت به کمک روش تاپسیس فازی مثلثی اولویت بندی شعب پست بانک، مورد بررسی قرار گرفته است روش اجرای این تحقیق توصیفی و ابزار مورد استفاده نیز پرسش نامه است که در محدوده مکانی شهر تهران و شعب ملاصدرا، ونک، عباس آباد و قلهک در خرداد ماه 1394 انجام شده است. جامعه آماری پژوهش را مدیران و کارشناسان خبره پست بانک تشکیل می دهند.

کلمات کلیدی:

کیفیت خدمات، بانکداری الکترونیک، پست بانک، سلسله مراتبی دلفی فازی، تاپسیس فازی

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/656334>

