

عنوان مقاله:

رتبه بندی ابعاد کیفیت خدمات براساس دیدگاه مشتریان و کارکنان با استفاده از تاپسیس فازی (مطالعه موردی)

محل انتشار:

چهاردهمین کنفرانس سیستم های فازی ایران (سال: 1394)

تعداد صفحات اصل مقاله: 6

نویسندگان:

الهام ربانی - دانشجوی کارشناسی ارشد، گروه مهندسی صنایع، دانشگاه آزاد اسلامی نجف آباد، اصفهان،

هادی شیرویه زاد - عضو هیئت علمی، گروه مهندسی صنایع، دانشگاه آزاد اسلامی نجف آباد، اصفهان،

خلاصه مقاله:

این پژوهش به رتبه بندی معیارهای کیفیت خدمات بانک، از دیدگاه مشتریان و کارکنان می پردازد تا به الگوی مناسبی جهت بهبود در سیستم خدمات بانکی مورد مطالعه، دست یابد. بدین منظور پرسشنامه ای براساس مدل سروکوال فراهم و اطلاعات مربوط به اهمیت معیارها از دیدگاه مشتریان و عملکرد دریافتی آنها و همچنین اهمیت معیارها از دیدگاه کارکنان و برداشت آنها از میزان عملکرد ارایه شده به مشتری، جمع آوری شده است. سپس با توجه به فازی بودن پاسخ ها، از روش تاپسیس فازی جهت رتبه بندی معیارها براساس دیدگاه مشتریان و کارکنان استفاده گردیده است. نتایج این دو رتبه بندی، علاوه بر مشخص کردن اولویت معیارها از دیدگاه مشتریان، نشان می دهد که مدیریت سازمان در خصوص معیارهای سهولت درک و تکمیل فرم های بانک، وقت گذاشتن برای مشتری متناسب با درخواست وی، سیستم اطلاع رسانی به مشتریان از تغییرات حساب آنها، همدردی و کمک به مشتری در زمان بروز مشکل برای وی، نیاز به آموزش کارکنان خویش دارد تا سطح آگاهی آنها از نیاز مشتری بهبود یابد و از صرف هزینه و زمان، برای معیارهای کم اهمیت از دید مشتری که از دیدگاه کارکنان اولویت دارند، جلوگیری کند.

کلمات کلیدی:

مزیت رقابتی، کیفیت خدمات، سروکوال، تاپسیس فازی

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/730950>

