

عنوان مقاله:

ارایه مدلی جهت بهبود کیفیت خدمات مالی با استفاده از QFD و AHP (مطالعه موردی: اداره مالیاتی استان مرکزی)

محل انتشار:

کنفرانس ملی تحقیقات علمی جهان در مدیریت، حسابداری، حقوق و علوم اجتماعی (سال: 1396)

تعداد صفحات اصل مقاله: 10

نویسندگان:

مجتبی محمدقاسمی - کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد ساوه

محمد مهدی مهتدی - استادیار، دانشگاه آزاد اسلامی واحد ساوه

خلاصه مقاله:

امروزه با توجه به مزیت رقابتی که در سازمان های مختلف وجود دارد و برای رسیدن به بهره وری بالاتر، باید کیفیت خدمات را بهبود بخشید. غیر ملموس بودن خدمت، ارایه و مصرف همزمان، میسر نبودن اقدام اصلاحی و... باعث می شود که بهبود کیفیت خدمات مالیدر اداره مالیات اهمیت بسزایی داشته باشد. توسعه عملکرد کیفی به عنوان یکی از روش های نوین مهندسی کیفیت است و اساس این روش بر توجه به ندای مشتری و انتقال آن به کل سازمان به منظور طراحی و تولید محصولی منطبق با خواسته های مشتری است. ابزار اساسی مورد استفاده توسعه عملکرد کیفی خانه کیفیت نام دارد. از این روبرو آن شدیم به ارایه مدلی جهت بهبود کیفیت خدمات مالی با استفاده از تکنیک های QFD و AHP در اداره مالیات استان مرکزی بپردازیم تا زمینه بهبود رضایتمندی مشتریان فراهم گردد. نتایج نشان داد به ترتیب آموزش، ایجاد مکانیزم پیگیری سند، استفاده از نرم افزار مناسب، ثبت به موقع اطلاعات، بایگانی کارآمد، دسترسی افراد مجاز به سوابق، تعریف زمان انجام هر فعالیت، ایجاد حفاظت لازم در نرم افزارها، انتقال اسناد توسط افراد ذی صلاح، استفاده از حساب بانکی مناسب با فعالیت شرکت، عدم پاسخگویی به اشخاص غیرمرتبط و تهیه برگ خلاصه مشخصات تهیه فهرست کنترل دارایی و لولیت بودند.

کلمات کلیدی:

بهبود کیفیت خدمات مالی، QFD, AHP، اداره مالیاتی استان مرکزی

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/737480>

