

عنوان مقاله:

افزایش همزمان درآمد کل و رضایت مشتری و کاهش نارضایتی در بانک ها با استفاده از تحلیل پوششی داده ها

محل انتشار:

یازدهمین کنفرانس بین المللی انجمن ایرانی تحقیق در عملیات (سال: 1397)

تعداد صفحات اصل مقاله: 3

نویسنده:

مهدی عینی - عضو هیئت علمی دانشگاه پیام نور گروه ریاضی تهران ایران

خلاصه مقاله:

در دنیای امروز بانک ها نقش اساسی در توسعه کشور در حوزه اقتصاد دارد. مهم ترین هدف هر بانکی افزایش همزمان درآمد و همچنین افزایش رضایت مشتری (هر دو خروجی مطلوب) می باشد و از طرفی به دنبال کاهش نارضایتی مشتریان (خروجی نامطلوب) می باشد. بنابراین با در نظر گرفتن ترکیب موثر هر دو می تواند در فرایند پیشروی در رسیدن به اهداف خود قدم بردارد. در این مقاله ما یک مدل جدید تحلیلی پوششی داده ها DEA برای ارزیابی عملکرد بانک که در آن افزایش همزمان خروجی های مطلوب و کاهش خروجی نامطلوب با تمرکز بر اهداف اصلی بانک یعنی افزایش همزمان درآمد و رضایت مشتری و کاهش نارضایتی مشتریان، ارایه می کنیم. همچنین روش ارایه شده را با داده های واقعی توضیح می دهیم.

کلمات کلیدی:

تحلیل پوششی داده ها، داده های نامطلوب، کارایی، رضایت مشتری، بانک

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/814719>

