

عنوان مقاله:

شناسایی و رتبه بندی عوامل موثر بر کیفیت خدمات با تجزیه و تحلیل سلسله مراتبی AHP مطالعه موردی: واحد خدمات پس از فروش شرکت مدیران خودرو

محل انتشار:

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

تعداد صفحات اصل مقاله: 9

نویسندگان:

ندالسادات غیائی - گروه مدیریت صنعتی، واحد تهران مرکزی، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران

عباس خمسه - گروه مدیریت صنعتی، واحد کرج، دانشگاه آزاد اسلامی، کرج، ایران

خلاصه مقاله:

در سالهای اخیر، توجه زیادی به نیازهای مشتریان در رابطه با سطوح کیفیت خدمات شده است. سطوح بالای ارائه ی خدمات به مشتریان به عنوان ابزاری در جهت نیل به مزیت های رقابتی استفاده می شود. هدف از انجام این پژوهش شناسایی و رتبه بندی عوامل موثر بر کیفیت خدمات در واحد خدمات پس از فروش شرکت مدیران خودرو با تجزیه و تحلیل سلسله مراتبی AHP می باشد. در این پژوهش پنج بعد عوامل مدیریتی-سازمانی، عوامل فرایندی، عوامل برنامه ریزی، عوامل مرتبط با کارکنان و عوامل محیطی بوسیله مدل AHP در جامعه خبرگان مورد بررسی قرار گرفت و الویت بندی شد. نتایج بدست آمده از پژوهش نشان می دهد: عوامل مدیریتی-سازمانی با اختصاص رتبه 0/489 به خود دارای بالاترین الویت و در الویت اول، عوامل برنامه ریزی با بدست آوردن رتبه 0/286 در الویت دوم، عوامل فرایندی با بدست آوردن رتبه 0/126 در الویت سوم، عوامل محیطی با بدست آوردن رتبه 0/053 در الویت چهارم و سرانجام عوامل مرتبط با کارکنان با رتبه 0/046 دارای پائین ترین الویت در بین عوامل موثر بر کیفیت خدمات از نگاه خبرگان می باشند

کلمات کلیدی:

کیفیت 6، خدمات پس از فروش 6، مشتری/ AHP

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/480860>

