

عنوان مقاله:

استفاده از مدل AHP و VIKOR برای شناسایی و اولویت بندی عوامل موثر بر رضایت مشتریان بانک توسعه تعاون

محل انتشار:

اولین کنفرانس ملی مدیریت و اقتصاد جهانی (سال: 1395)

تعداد صفحات اصل مقاله: 19

نویسندگان:

سعید معادی

محسن محمدیان ساروی

خلاصه مقاله:

با توجه به فعالیت تعداد زیاد بانک ها و موسسات اعتباری در سطح کشور و فضای رقابتی پیچیده حاکم بر آن، آگاهی از ترجیحات و انتظارات مشتریان کلید موفقیت و پایداری حیات هربانک می باشد. این پژوهش باهدف شناسایی و رتبه بندی عوامل اثربخش بر رضایت مشتریان شعب بانک توسعه تعاون شهر تهران از مدل استاندارد میشر (2007) انجام گرفته است جهت دستیابی به اهداف پژوهش 400 نفر از مشتریان بانک توسعه تعاون در سطح شهر تهران بطور تصادفی ساده انتخاب و از آنها نظر سنجی شد که تعداد 384 نفر پاسخ دادند. ابزار گردآوری دادهها، پرسشنامه وجهت تحلیل داده ها در سطح آمار توصیفی از توزیع فراوانی متغیرها، میانگین و در سطح آمار استنباطی از آزمون های آماری از جمله آزمون t، آزمون مقایسه ای AHP، مدل ریاضی ویکور استفاده شده است. که در این خصوص با استفاده از مدل میشر عوامل (دسترس، پاسخگویی، چشم انداز، انعطاف پذیری در استفاده از خدمات، فرآیند موثر، حفظ و مراقبت، صلاحیت، پیشرفت در خدمات بر رضایت مشتریان، قابلیت اطمینان و اثربخشی هزینه) به عنوان عوامل موثر شناسایی و با استفاده از مدل سلسله مراتبی زوجی و مدل ویکور اولویت بندی عوامل موثر و تعیین بهترین عامل اثر بخش بر رضایتمندی مشتریان تعیین گردید. که با استفاده از مدل سلسله مراتبی زوجی و با توجه به نظرات گرفته شده از خبرگان، آینده روشن و مثبت بانک با وزن نهایی 0.0838 در اولویت اول قرار دارد و امکان آگاهی در هر زمان از وضعیت موجودی و گردش حساب در بانک و سرعت اطلاع رسانی از طریق پیامک در خصوص عملیات حواله جات و چکاوک در درجه اولویتهای بعدی میباشد و براساس محاسبات ویکور، بهترین عامل اثر بخش بر رضایتمندی مشتریان گزینه اول، کارآمدی هزینه می باشد، دیدگاه در رتبه دوم و اعتمادپذیری در رتبه سوم این رتبه بندی قرار می گیرد

کلمات کلیدی:

رضایتمند، مشتریان، خدمات بانک، مدل ویکور، بانک توسعه تعاون

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/631578>

