

استفاده از تکنیک AHP فازی برای سنجش کیفیت خدمات

فاطمه مطواعی

کارشناسی ارشد مدیریت MBA، دانشکده مدیریت و مهندسی صنایع، دانشگاه صنعتی شاهرود، ایران

چکیده

هدف این پژوهش سنجش کیفیت خدمات در بانک‌های استان سمنان است، پژوهش، توصیفی که به روش پیمایشی انجام شده است. جامعه آماری این پژوهش را بانک‌های دولتی، نیمه‌دولتی و خصوصی استان سمنان تشکیل می‌دهند که بانک ملی به‌عنوان نماینده بانک‌های دولتی، بانک صادرات به‌عنوان نماینده بانک‌های نیمه‌خصوصی و بانک پارسیان به‌عنوان نماینده بانک‌های خصوصی در استان سمنان به‌عنوان جامعه خبره در این انتخاب‌شده‌اند و ۳۰ نفر به‌عنوان نمونه پژوهش انتخاب شدند. به‌منظور تجزیه و تحلیل داده‌ها از روش تحلیل سلسله مراتبی فازی (FAHP) استفاده شده و ابزار گردآوری اطلاعات پرسشنامه‌های کیفیت خدمات است. در این پژوهش، بانک‌های خصوصی، دولتی، نیمه‌دولتی با توجه به زیر معیارهای ملموس پذیری، همدلی، پاسخگویی، قابلیت اعتماد، تضمین، کیفیت اطلاعات، حرفه‌ای و عوامل کیفیت خدمات (ملموس پذیری، همدلی، پاسخگویی، قابلیت اعتماد، تضمین، کیفیت اطلاعات، حرفه‌ای) با استفاده از تحلیل سلسله مراتبی فازی (FAHP) فازی با هدف ارتقاء کیفیت خدمات اولویت‌بندی شده‌اند. نتایج بدست آمده حاکی از آن است که با روش AHP فازی ترتیب نهایی اهمیت عوامل کیفیت خدمات به این صورت است که قابلیت اعتماد در اولویت نخست، پاسخگویی، کیفیت اطلاعات، تضمین، ملموس پذیری، همدلی و حرفه‌ای به ترتیب در اولویت بعدی قرار می‌گیرند. در انتها از نظر کیفیت خدمات، بانک‌های خصوصی نسبت به بانک‌های نیمه‌دولتی و بانک‌های دولتی به ترتیب بیشترین اهمیت را دارا می‌باشند.

واژه‌های کلیدی: خدمات، کیفیت خدمات، FAHP.

مطالعات مدیریت و کارآفرینی

دوره ۴، شماره ۲، تابستان ۱۳۹۷، صفحات ۹۰-۱۰۱