

شناسایی عوامل موثر بر کیفیت خدمات بانکداری با استفاده از روش ارزیابی AHP در شعبه

های بانک توسعه تعاون استان کهگیلویه و بویراحمد

جهانبخش رحیمی باغملک، معصومه صادقی پور، عبدالرحمن سعیدی نژاد

گروه مدیریت، واحد گچساران، دانشگاه آزاد اسلامی، گچساران، ایران

چکیده

هدف از این پژوهش شناسایی عوامل موثر بر کیفیت خدمات بانکداری با استفاده از روش ارزیابی AHP در شعبه های بانک توسعه تعاون استان کهگیلویه و بویراحمد است. بر این اساس از طریق مرور ادبیات نظری و پیشینه پژوهش، مدل مفهومی و فرضیه های پژوهشی (۴ فرضیه) ارائه شدند. سپس داده های مورد نیاز از طریق توزیع پرسشنامه بین ۳۷۳ نفر از مشتریان شعب بانک توسعه تعاون استان کهگیلویه و بویراحمد جمع آوری شد. در نهایت فرضیه ها و مدل مفهومی پژوهش با استفاده از روشهای تصمیم گیری چند معیاره، و در نهایت روش AHP بر پایه داده های گردآوری شده مورد آزمون قرار گرفت. ابزار پژوهش پرسشنامه محقق ساخته با ۳ زیرمقیاس و تعداد ۱۸ سؤال می باشد. نتایج تجزیه و تحلیل داده ها نشان داد که تمام فرضیه های پژوهشی به صورت جداگانه مورد تایید قرار می گیرد. و در نهایت رتبه اول مربوط به متغیر خدمات متنوع بانکی با میانگین وزنی ۰/۴۳۸ و رتبه دوم مربوط به متغیر عوامل انسانی با میانگین وزنی ۰/۳۲۵ و رتبه سوم مربوط به عوامل محیطی است با میانگین وزنی ۰/۲۳۷ می باشد، در این راستا پیشنهاداتی ارائه شد که می تواند مورد توجه مدیران بانک قرار گیرد.

واژگان کلیدی: کیفیت خدمات، عوامل انسانی، عوامل محیطی و روش ارزیابی AHP.