

International Conference on Management
بررسی رضایتمندی مشتریان اینترنت بیسیم (WIMAX) شرکت
مبیین نت بر اساس مدل AHP-DEMATEL

سیمین دخت قاسم زیکساری^۱، الهیار داغبندان^۲، محمد طالقانی^۳
۱ دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی مؤسسه آموزش عالی غیرانتفاعی کوشیار،
رشت، ایران (sziksari@yahoo.com)
۲ استادیار دانشگاه گیلان، ایران (daghbandan@guilan.ac.ir)
۳ دانشیار گروه مدیریت صنعتی دانشگاه آزاد اسلامی واحد رشت، ایران
(taleghani@iaurasht.ac.ir)

چکیده

این پژوهش رضایتمندی مشتریان اینترنت بیسیم (wimax) شرکت مبیین نت را بر اساس مدل AHP-DEMATEL مورد مطالعه قرار می دهد. هدف از انجام این پژوهش شناسایی شاخص های تأثیرگذار بر رضایتمندی مشتریان وایمکس و اولویت بندی هر یک از آن ها با استفاده از AHP و سنجش شدت تأثیرگذاری و تأثیرپذیری آن ها با استفاده از DEMATEL می باشد. این پژوهش دارای روش توصیفی-تحلیلی و بر اساس هدف از نوع کاربردی و نظری است. ابزار اصلی مورد استفاده جهت گردآوری داده ها در این پژوهش پرسشنامه است. پرسشنامه اول پس از شناسایی عوامل مؤثر بر رضایتمندی مشتریان وایمکس، با کمک نرم افزار EXCEL حل شد. پرسشنامه دوم که شامل دو قسمت است: برای حل قسمت AHP از نرم افزار EXPERT CHOICE و برای حل قسمت DEMATEL نیز از نرم افزار EXCEL بهره برده شد. یافته های حاصل از AHP نشان داد که کیفیت سرویس به عنوان مهمترین شاخص و کیفیت پهنای باند به عنوان مهم ترین زیرشاخص توسط مشتریان انتخاب شناخته شد. نتایج حاصل از تکنیک DEMATEL نشان داد که زیرشاخص کیفیت پهنای باند از بیشترین تأثیرگذاری و زیرشاخص آگاهی نیز از بیشترین میزان تأثیرپذیری از دید کارشناسان و خبرگان برخوردار می باشد. بنابراین شرکت مبیین نت می تواند با تدوین برنامه ای دقیق جهت بهبود شاخص کیفیت سرویس و زیرشاخص کیفیت پهنای باند موجبات افزایش رضایتمندی مشتریان خود را فراهم آورد.

واژه های کلیدی: رضایتمندی مشتریان، اینترنت پرسرعت بیسیم (WIMAX)، فرآیند تحلیل سلسله مراتبی (AHP)، DEMATEL