

ارزیابی عملکرد، الگوبرداری و رتبه بندی شعب بانک ملی شهرستان کرمان در زمینه بانکداری الکترونیک با استفاده از مدل تلفیقی AHP و DEA

محسن میرزایی . عارفه فدوی اصغری

^۱ دانشجوی رشته کارشناسی ارشد مدیریت صنعتی، گرایش تحقیق در عملیات، گروه مدیریت، واحد تهران مرکز، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران
^۲ استادیار دانشگاه و عضو هیات علمی، گروه مدیریت، واحد تهران مرکز، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران

چکیده

با توجه به نقش بسیار مهم بانکها و موسسات مالی در توسعه و پیشرفت اقتصادی هر کشور، لزوم یک شبکه وسیع و قدرتمند مالی در کشور و تلاش برای افزایش کارایی آن بر همگان مسلّم می‌باشد. در تحقیق حاضر با توجه به پیشرفت تکنولوژی و فن‌آوری‌های نوین و نیاز جامعه به ارائه خدمات غیرحضوری، کارایی شعب بانک ملی در شهرستان کرمان با استفاده از روش تحلیل پوششی داده‌ها مورد ارزیابی قرار گرفت. به منظور انتخاب بهتر متغیرهای ورودی و خروجی از طریق مطالعات کتابخانه‌ای و بررسی پیشینه تحقیق و مشورت و نظرسنجی از مدیران و کارشناسان خبره، متغیرها جمع‌آوری گردید و در قالب پرسش‌نامه مقایسات زوجی در اختیار تعدادی از مدیران و کارشناسان خبره بانکی قرار گرفت و با روش AHP متغیرها وزن‌دهی و رتبه‌بندی گردید و بهترین متغیرها به‌عنوان متغیر ورودی و خروجی انتخاب گردید. سپس با استفاده از مدل‌های BCC و FDH ورودی محور، کارایی بانکداری الکترونیک شعب مورد ارزیابی قرار گرفت و با استفاده از مدل فرکارایی رتبه‌بندی گردید. در این تحقیق مشخص گردید که ۶۲/۷۹ درصد از شعب بانک ملی دارای ناکارایی بانکداری الکترونیک بوده و شعبه با کد ۸۰۴۸ بهترین عملکرد و شعبه ۸۰۶۸ ضعیف‌ترین عملکرد را دارد.

کلمات کلیدی

کارایی، ارزیابی عملکرد، تحلیل پوششی داده‌ها، کارایی بانکداری الکترونیک، فراکارایی

نکات برجسته پژوهش

- با توجه به اهمیت انتخاب متغیرهای ورودی و خروجی در روش تحلیل پوششی داده‌ها متغیرهای ورودی و خروجی با استفاده از روش تحلیل سلسله مراتبی انتخاب گردید.
- کارایی بانکداری الکترونیک شعب با استفاده از دو مدل BCC و FDH محاسبه گردید.
- شعب بانک ملی در زمینه بانکداری الکترونیک رتبه‌بندی گردید.