

چکیده:

امروزه ارزیابی و بهبود عملکرد به عنوان یکی از عوامل موثر در موفقیت سازمان ها به شمار می رود. در این زمینه ارزیابی کارایی به عنوان یکی از شاخص های بهره وری از اهمیت خاصی برخوردار است. نتایج حاصل از محاسبه کارایی، سازمان ها را قادر می سازد شناخت بهتری را از عملکرد واحدهای خود کسب نموده و با برطرف نمودن علل ناکارایی ها عملکرد خود را بهبود دهند. تا کنون روش های مختلفی برای ارزیابی کارایی ابداع شده که روش تحلیل پوششی داده ها یکی از پرکاربردترین آن هاست.

در این پژوهش ابتدا عوامل موثر بر کارایی شعب بانک با استفاده از روش تحلیل سلسله مراتبی وزن دهی شده و مدلی بهینه از نهاده ها و ستاده ها تعیین می شود سپس با استفاده از مدل های BCC و CCR که از مهم ترین مدل های تحلیل پوششی داده ها هستند، کارایی شعب بانک صادرات شهر رشت بررسی شده است.

کلمات کلیدی: کارایی، تحلیل پوششی داده ها (DEA)، تحلیل سلسله مراتبی (AHP).