

کاربرد تکنیک‌های ابر کارایی در کارایی نسبی شعب استان گیلان (مورد مطالعه: بانک ملی)

میترا صفری *، 174، 176،

1396-6-31

در دنیای رقابتی امروز، بسیاری از شرکت‌های تولیدی و خدماتی از جمله بانک‌ها، ناگزیر شده‌اند به رویکردهای جدید مدیریتی و روش‌های ارزیابی عملکرد سازمانی رو بیاورند. از جمله این رویکردها، می‌توان به یکی از روش‌های جدید ارزیابی عملکرد به نام تکنیک تحلیل پوششی داده‌ها که نقش مهمی در بهبود عملکرد یک سازمان دارند، اشاره کرد از چالش‌های مدل‌های سنتی تکنیک DEA اعلام همزمان امتیاز کارایی یک، برای چندین واحد تصمیم‌گیرنده می‌باشد، که برای تعدیل این محدودیت مدل‌های ابرکارایی تحلیل پوششی داده‌ها یکی از مدل‌های اصلاح شده و پیشنهادی جهت بهبود وضعیت مدل‌های تکنیک DEA می‌باشد، در واقع مدل‌های ابرکارا توانایی محاسبه امتیاز کارایی برای هر واحد و به طور همزمان اعلام رتبه‌بندی واحدهای مورد بررسی را دارا هستند. که در این پژوهش بر آن شدیم با یکی از روش‌های نوین ارزیابی عملکرد، به نام تکنیک تحلیل پوششی داده‌ها (DEA) و با "فرم پوششی مدل ابرکارایی AP تحت بازده به مقیاس ثابت ماهیت ورودی" از آن به سنجش کارایی 129 شعبه‌ی بانک ملی استان گیلان در سال 1394، که به روش حذف سیستماتیک 30 شعبه‌ی فعال درجه‌ی 1، 2، 3، 1 انتخاب گردید، پرداخته و به طور خلاصه نتایج نشان داد که میانگین امتیاز کارایی شعب بانک ملی مذکور در سال 1394، 75/0 می‌باشد، شعبه‌ی درجه یک گلسار رشت به عنوان کارا ترین واحد و بندر کياشهر به دليل احتساب امتیاز کارایی 8/0 و پایین‌تر از میانگین کل شعب به عنوان ناکارا ترین شعب معرفی شد. همچنین نتایج نشان داد بیشترین عامل در عدم مدیریت هزینه‌ی شعب ناکارا مربوط به هزینه تبلیغات و بازاریابی و بیشترین ضعف در برنامه‌ریزی مربوط به حوزه آموزش کارکنان شعب ناکارا بوده است.

کلمات کلیدی : واژگان کلیدی: ارزیابی عملکرد، تکنیک تحلیل پوششی داده‌ها، مدل‌های ابرکارا، بانک ملی