





دانشگاه پیام نور

دانشکده مدیریت - اقتصاد و حسابداری

مرکز تهران غرب

پایان نامه برای دریافت مدرک کارشناسی ارشد
رشته: مدیریت دولتی (گرایش: تشکیلات و روشها)

گروه: مدیریت

عنوان پایان نامه:

آسیب شناسی فرآیند تصمیم گیری
در بانک ملت شهر تهران سال ۱۳۹۱

علیرضا نیاز

استاد راهنما:

دکتر حسن درویش

استاد مشاور:

دکتر رضا رسولی



جمهوری اسلامی ایران
وزارت علوم، تحقیقات و فناوری

واحد تهران غرب



دانشگاه پیام نور
دانشگاه پیام نور استان تهران
المعلم لویک، المیزان و المانی و المفسر

شماره

تاریخ

پیوست

صور تجلسه دفاع از پایان نامه کارشناسی ارشد

آقای علیرضا نیاز

دانشجوی رشته مدیریت دولتی

تحت عنوان:

"آسیب شناسی فرایند تصمیم گیری در بانک ملت شهر تهران سال ۱۳۹۱"

جلسه دفاع باحضور داوران نامبرده ذیل مورخ ۹۲/۸/۷ ساعت ۱۵-۱۴ در سالن دفاع تحصیلات تکمیلی برگزار شد و پس از بررسی پایان نامه مذکور با نمره به عدد ۱۹/۲۰... به حروف و با درجه مورد قبول واقع شد / [] نشد []

هیات داوران:

اساتید	نام و نام خانوادگی	مرتبه علمی	امضاء
استاد راهنما	دکتر درویش	دکتر	
استاد مشاور	دکتر رسولی		
استاد داور	دکتر احمدی		
نماینده گروه	دکتر احمدی		

آیا پایان نامه مذکور نیاز به اصلاحات دارد؟

تهران، انتهای غربی اتوبان شهید
همت، بعد از دانشگاه علوم انتظامی
شهرک شهید باقری، روبروی درمانگاه
تلفن: ۴۴۷۳۱۹۰۹ - ۱۴
دورنگار: ۴۴۷۳۱۹۰۸

WWW.TPNU.AC.IR
gharb@tpnu.ac.ir

پیوست ۶ (گواهی اصالت، نشر و حقوق مادی و معنوی اثر)

اینجناب **علیرضا نیاز** دانشجوی ورودی سال **۱۳۹۰** مقطع کارشناسی ارشد رشته **مهرپرست دولتی** گواهی می نمایم چنانچه در پایان نامه خود از فکر، ایده و نوشته دیگری بهره گرفته ام با نقل قول مستقیم یا غیر مستقیم منبع و ماخذ آن را نیز در جای مناسب ذکر کرده ام. بدیهی است مسئولیت تمامی مطالبی که نقل قول دیگران نباشد بر عهده خویش می دانم و جوابگوی آن خواهم بود. دانشجو تأیید می نماید که مطالب مندرج در این پایان نامه (رساله) نتیجه تحقیقات خودش می باشد و در صورت استفاده از نتایج دیگران مرجع آن را ذکر نموده است.



نام و نام خانوادگی دانشجو

تاریخ و امضاء

۱۳۹۲

اینجناب **علیرضا نیاز** دانشجوی ورودی سال **۱۳۹۰** مقطع کارشناسی ارشد رشته **مهرپرست دولتی** گواهی می نمایم چنانچه براساس مطالب پایان نامه خود اقدام به انتشار مقاله، کتاب، و ... نمایم ضمن مطلع نمودن استاد راهنما، با نظر ایشان نسبت به نشر مقاله، کتاب، و ... و به صورت مشترک و با ذکر نام استاد راهنما مبادرت نمایم.



ام و نام خانوادگی دانشجو

تاریخ و امضاء

۱۳۹۲

کلیه حقوق مادی مترتب از نتایج مطالعات، آزمایشات و نوآوری ناشی از تحقیق موضوع این پایان نامه متعلق به دانشگاه پیام نور می باشد.

تقدیم به:

آنکه با نام قلم، قسم یاد کرد، و با خواندن، در سینه‌اش رموز و اسرار بیکران خلقت گشود. تمامی جویندگان
و پویندگان راه علم و طریقت که برای کسب معرفت همچون شمعی تابان از وجود خویش مایه می‌نهند تا
آینه درخشان فطرت دیگران را متبلور سازند.

پدر و مادر فدای کارم که عمر خویش را برای دکن بیشتر و عمیق‌تر نماز زندگی صرف کردند.

و تقدیم به همسر و فرزندان عزیزم

تقدیر و تشکر:

باسپاس فراوان از فریبنجنگان روزگار و فرزانهان آسمان، استادان ارجمند

جناب آقای دکتر حسن درویش و جناب آقای دکتر رضا رسولی

چکیده

هدف از انجام این پژوهش بررسی و شناخت آسیب‌ها در فرآیند تصمیم‌گیری در بانک‌های ملت شهر تهران است. به همین منظور آسیب‌های فرآیند تصمیم‌گیری شامل میزان تشخیص درست مسئله و مشکل، پیدا کردن راه حل مناسب، ارزیابی راه حل، اجرای راه حل، و ارزیابی اجرای راه حل بر طبق مدل فرآیند تصمیم‌گیری (الوانی، ۱۳۸۶) مورد بررسی قرار گرفته است. روش این تحقیق بر اساس طرح، توصیفی - پیمایشی است. و جامعه آماری در این پژوهش عبارتست از مدیران، معاونان و کارکنان بانک‌های ملت در شهر تهران. که تعداد ۳۰۰ شعبه بانک ملت در شهر تهران با ۶۰۰ نفر مدیر و معاون و ۴۰۰۰ نفر کارکنان بانکی وجود دارد. نمونه‌گیری به شیوه تصادفی طبقه‌ای انجام شده است. به طوری که ابتدا مناطق شهر تهران به پنج ناحیه شمال - جنوب - شرق - غرب و مرکزی تقسیم بندی شده و نمونه‌گیری در هر ناحیه بطور تصادفی در بین مدیران، معاونان و کارکنان بانک ملت انجام گرفته است. حجم نمونه بر اساس جدول مورگان برای مدیران و معاونان بانک ملت ۲۳۴ نفر، و کارکنان بانک ۳۵۱ نفر در نظر گرفته شده است. ابزار جمع‌آوری داده‌ها مطالعه کتابخانه‌ای و پرسشنامه محقق ساخته است. در طراحی پرسشنامه حاضر سعی شده است تا از مطرح کردن سوال‌های مبهم، نامربوط و پیچیده خودداری شود و جهت بررسی روایی آن از دیدگاه‌های استادان راهنما و مشاور بهره‌گیری شده است. و برای بررسی اعتبار پرسشنامه تحقیق حاضر از روش همسانی درونی ضریب آلفای کرونباخ استفاده شده است و ضریب آلفای کرونباخ آن ۰/۸۴۳ بدست آمده که گویای آن است که از اعتبار بالایی برخوردار است. و جهت تحلیل داده‌ها از آمار توصیفی شامل (فراوانی، درصد، میانگین، واریانس، انحراف استاندارد، میانه و نما) و برای بررسی بارهای عاملی از تحلیل واریانس (ANOVA) استفاده گردیده.

نتایج حاصل از پژوهش پیرامون آسیب‌شناسی فرآیند تصمیم‌گیری بیانگر آن است که بیشترین آسیب‌های فرآیند تصمیم‌گیری از دیدگاه کارکنان، شامل کمترین میانگین نمرات بدست آمده از پاسخ‌ها به ترتیب عبارتست از: آسیب‌های ناشی از نقص در اجرای راه حل (8/86)، ارزیابی راه حل (14/20) و پیدا کردن راه حل مناسب (15/89). و از دیدگاه مدیران نیز، به ترتیب عبارتست از: اجرای راه حل (9/48)، ارزیابی راه حل (15/34) و پیدا کردن راه حل مناسب (19/15).

کلیدواژگان: آسیب‌شناسی - تصمیم‌گیری - بانک ملت - شهر تهران.

فهرست مطالب

صفحه	عنوان
	فصل اول کلیات
۲	مقدمه
۳	بیان مسأله
۵	اهمیت و ضرورت انجام تحقیق
۶	مدل مفهومی
۷	هدف اصلی تحقیق
۷	اهداف فرعی تحقیق
۷	هدف کاربردی تحقیق
۷	سوال اصلی پژوهش
۸	فرضیه‌های تحقیق
۸	تعریف مفهومی واژه‌ها و اصطلاحات تحقیق
۹	متغیرهای پژوهش
۹	روش تحقیق
۱۰	جامعه آماری
	فصل دوم ادبیات و پیشینه پژوهش
۱۲	مقدمه
۱۳	مبانی نظری پژوهش
۱۳	تعریف بانک
۱۵	آسیب شناسی
۱۶	تعریف تصمیم‌گیری
۲۳	چارچوب نظری پژوهش

۲۳	فرایند تصمیم‌گیری و حل مشکل سازمانی
۲۴	فرایند شناسایی مشکل
۳۲	فرایند کل مشکل (تصمیم‌گیری)
۳۳	الگوی سیستمی تصمیم‌گیری
۳۶	تصمیم‌گیری به روش منطقی
۳۷	اطلاعات و نقش آن در تصمیم‌گیری
۳۹	روش‌های دستیابی به اطلاعات
۴۰	سازماندهی اطلاعات
۴۳	تحلیل اطلاعات
۴۴	الگوها و روش‌های تصمیم‌گیری
۴۸	دسته‌بندی کلی الگوهای تصمیم‌گیری
۵۳	الگوهای غیر عقلایی یا عقلایی محدود
۶۲	روش‌های تصمیم‌گیری
۷۱	پیشینه پژوهش‌های انجام شده پیرامون موضوع
	فصل سوم روش تحقیق
۷۷	مقدمه
۷۸	روش تحقیق
۷۸	قلمرو تحقیق
۷۹	جامعه آماری
۷۹	روش نمونه‌گیری
۷۹	حجم نمونه آماری
۸۰	ابزار جمع‌آوری داده‌ها
۸۰	مقیاس ابزار اندازه‌گیری تحقیق
۸۱	روایی پرسشنامه

۸۱ پایایی پرسشنامه

۸۲ روش تجزیه و تحلیل داده‌ها

فصل چهارم تحلیل داده‌ها

۸۴ مقدمه

۸۴ الف توصیف داده‌ها

۹۰ ب تحلیل استنباطی داده‌ها

۹۱ پاسخ به فرضیه‌های پژوهش

فصل پنجم نتیجه‌گیری و پیشنهادها

۹۷ مقدمه

۹۷ بحث و نتیجه‌گیری

۱۰۲ محدودیت‌های پژوهش

۱۰۳ پیشنهادهای پژوهش

۱۰۴ ضمائم

۱۰۸ منابع

۱۱۳ چکیده انگلیسی

۱۱۴ عنوان انگلیسی

فهرست جداول

- جدول ۱-۴: توصیف شاخص های گرایش مرکزی در زمینه آسیب شناسی فرآیند تصمیم گیری از دیدگاه کارکنان بانک ملت ۸۵
- جدول ۲-۴: توصیف شاخص های گرایش مرکزی در زمینه آسیب شناسی فرآیند تصمیم گیری از دیدگاه مدیران بانک ملت ۸۸
- جدول ۳-۴: تحلیل واریانس پیرامون آسیب شناسی فرآیند تصمیم گیری در بانک ملت ۹۱

فهرست نمودارها

- نمودار ۱: مراحل مختلف تصمیم گیری و خط مشی گذاری عقلایی ۶
- نمودار ۲: مراحل شش گانه تصمیم گیری ۷
- نمودار ۱-۲: فرایندی بودن تصمیم گیری ۱۷
- نمودار ۲-۲: انواع تصمیمات با توجه به نوع مشکل و سطح سازمان ۲۰
- نمودار ۳-۲: عوامل تاثیرگذار در وابستگی یک تصمیم به تصمیم دیگر ۲۲
- نمودار ۴-۲: نمودار اثر ۲۸
- نمودار ۵-۲: درخت تصمیم ۲۹
- ۶-۲: فرایند تفکر ۳۰
- نمودار ۷-۲: شرایطی که در حل مشکل سازمانی تاثیر می گذارد ۳۰
- نمودار ۸-۲: روش تفکر یا روش تجزیه و تحلیل وضعیت ۳۱
- نمودار ۸-۲: روش تفکر یا روش تجزیه و تحلیل وضعیت ۳۲
- نمودار ۹-۲: فرایند تصمیم گیری ۳۵
- نمودار ۱۰-۲: گامهای اجرایی در فرایند تصمیم گیری ۳۶
- نمودار ۱۱-۲: مراحل شش گانه تصمیم گیری ۳۷

- نمودار ۲-۱۲: درجه اطمینان و قابل اجرا بودن تصمیمات..... ۳۹
- نمودار ۲-۱۳: رابطه نظام اطلاعاتی با محیط درونی و بیرونی..... ۴۲
- نمودار ۲-۱۴: عناصر اصلی یک نظام اطلاعاتی مدیریت ۴۲
- نمودار ۲-۱۵: تغییر تدریجی در الگوی فزاینده ۴۷
- نمودار ۲-۱۶: تصمیم گیری مشارکتی ۴۷
- نمودار ۲-۱۷: الگوهای تصمیم گیری ۴۹
- نمودار ۲-۱۸: مراحل تصمیم گیری در الگوی عقلایی ۵۰
- نمودار ۲-۱۹: الگوی باز تصمیم گیری ۵۶
- نمودار ۲-۲۰: الگوی تصمیم گیری مرحله ای ۵۹
- نمودار ۲-۲۱: مراحل انتخاب الگوی کارنگی ۶۰
- نمودار ۲-۲۲: مدل مفهومی فرایند تصمیم گیری در شرایط بحرانی ۶۱
- نمودار ۲-۲۳: سبکهای تصمیم گیری ۶۳
- نمودار ۲-۲۴: سبک های رهبری و ارتباط آن با سبکهای تصمیم گیری ۶۶
- نمودار ۲-۲۵: روشهای تصمیم گیری ۶۷
- نمودار ۲-۲۶: رابطه مشارکت زبردستان در تصمیم گیری و مقاومت در برابر تغییر ۷۱
- نمودار ۴-۱: میزان تشخیص درست مسئله و مشکل در فرآیند تصمیم گیری از دیدگاه کارکنان بانک ملت..... ۸۶
- نمودار ۴-۲: میزان پیدا کردن راه حل مناسب در فرآیند تصمیم گیری از دیدگاه کارکنان بانک ملت... ۸۶
- نمودار ۴-۳: میزان ارزیابی راه حل در فرآیند تصمیم گیری از دیدگاه کارکنان بانک ملت..... ۸۶
- نمودار ۴-۴: میزان اجرای راه حل در فرآیند تصمیم گیری از دیدگاه کارکنان بانک ملت ۸۷
- نمودار ۴-۵: میزان ارزیابی اجرای راه حل در فرآیند تصمیم گیری از دیدگاه کارکنان بانک ملت ۸۷
- نمودار ۴-۶: میزان تشخیص درست مسئله و مشکل در فرآیند تصمیم گیری از دیدگاه مدیران بانک ملت..... ۸۹

- نمودار ۴-۷: میزان پیدا کردن راه حل مناسب در فرآیند تصمیم گیری از دیدگاه مدیران بانک ملت..... ۸۹
- نمودار ۴-۸: میزان ارزیابی راه حل در فرآیند تصمیم گیری از دیدگاه مدیران بانک ملت..... ۸۹
- نمودار ۴-۹: میزان اجرای راه حل در فرآیند تصمیم گیری از دیدگاه مدیران بانک ملت..... ۹۰
- نمودار ۴-۱۰: میزان ارزیابی اجرای راه حل در فرآیند تصمیم گیری از دیدگاه مدیران بانک ملت..... ۹۰
- نمودار ۴-۱۱: مقایسه پاسخ های مدیران و کارکنان پیرامون تشخیص درست مسئله و مشکل در فرآیند تصمیم گیری بانک ملت..... ۹۲
- نمودار ۴-۱۲: مقایسه پاسخ های مدیران و کارکنان پیرامون پیدا کردن راه حل مناسب در فرآیند تصمیم گیری بانک ملت..... ۹۳
- نمودار ۴-۱۳: مقایسه پاسخ های مدیران و کارکنان پیرامون ارزیابی راه حل در فرآیند تصمیم گیری بانک ملت..... ۹۴
- نمودار ۴-۱۴: مقایسه پاسخ های مدیران و کارکنان پیرامون اجرای راه حل در فرآیند تصمیم گیری بانک ملت..... ۹۵
- نمودار ۴-۱۵: مقایسه پاسخ های مدیران و کارکنان پیرامون ارزیابی اجرای راه حل در فرآیند تصمیم گیری بانک ملت..... ۹۵

فصل اول

کلیات پژوهش

- مقدمه

تصمیم‌گیری سازمانی^۱ عبارتست از فرایند شناسایی و حل مسائل سازمان. این فرایند شامل دو مرحله اساسی است. سازمان‌ها ترکیبی از مدیرانی را در خود دارند که تصمیم‌گیری‌های عقلایی^۲ و یا شهودی انجام می‌دهند، با این تفاوت که در یک سازمان، تنها یک مدیر نیست که تصمیم می‌گیرد. در سازمان‌ها علاوه بر مدیران متعدد، در شناخت مسئله و راه‌حل‌های آن تعدادی از بخش‌ها و ادارات، نظرات متفاوت و حتی سازمان‌های دیگر دخالت دارند، و ساختار داخلی سازمان^۳ و درجه ثبات محیط خارجی سازمان نیز بر تصمیم‌گیری سازمانی موثرند. رهیافت علمی مدیریت، به نوعی دنباله و تعمیم روش عقلایی تصمیم‌گیری است، و یکی از ابزارهای مناسب برای تصمیم‌گیری سازمانی است در زمانی که مسئله قابل تجزیه و تحلیل و متغیرها قابل شناسایی و اندازه‌گیری هستند. بر اساس دیدگاه صاحب‌نظران عوامل تاثیرگذار بر تصمیم‌گیری سازمانی عبارتند از (میزر^۴، ۲۰۰۶):

- **عوامل عقلایی:** منظور، عوامل قابل اندازه‌گیری از قبیل هزینه، زمان، پیش‌بینی‌ها و غیره می‌باشد.

- **عوامل روانشناختی:** مشارکت انسان در پدیده تصمیم‌گیری روشن است. عواملی از قبیل شخصیت تصمیم‌گیر، توانایی‌های او، تجربیات، درک، ارزش‌ها، آمال و نقش او از جمله عوامل مهم در تصمیم‌گیری می‌باشند.

- **عوامل اجتماعی:** موافقت دیگران بخصوص کسانی که تصمیم به نوعی بر آنان تاثیر می‌گذارد، از مسائل مهم تصمیم‌گیری است. توجه به این عوامل از مقاومت دیگران در برابر تصمیم می‌کاهد.

1 - Organizational decision
2 - Rational decisions
3 - structure of the organization
4 - Miser

- عوامل فرهنگی: محیط دارای لایه های فرهنگی متعددی است که به نام فرهنگ منطقه، فرهنگ کشور و فرهنگ جهانی خوانده می شود. همچنین فرهنگ خود سازمان نیز باید مطمح نظر قرار گیرد. این فرهنگ ها بر تصمیم فردی و یا سازمانی ما در قالب هنجارهای مورد قبول جامعه، رویه ها و ارزش ها تاثیر می گذارند (بیکر^۱، ۲۰۰۸).

بنابراین برای اتخاذ یک تصمیم مساعد باید بتوان، ارزش هر یک از نتایج احتمالی را که پس از انجام تصمیم او حاصل خواهد شد، پیش بینی کرده و به طور ضمنی این ارزش ها را با نوعی مقیاس کمی مقایسه، و احتمال موفقیت را بررسی کرد، که این کار همیشه ساده نخواهد بود.

لذا در این پژوهش به آسیب شناسی فرآیند تصمیم گیری در بانک های ملت شهر تهران می پردازیم و ضمن بیان مساله و اهمیت پژوهش، آسیب های مراحل ششگانه تصمیم گیری را مورد بررسی قرار می دهیم.

- بیان مساله

امروزه بسیاری از بانک ها در فرآیند عملیات خود با مسائل و مشکلات فراوانی مواجه می شوند که حل آنها مستلزم تصمیمات علمی و منطقی^۲ است. این مسائل در ابعاد ساختاری، تکنولوژیک، روابط انسانی^۳ و فرآیند های مرتبط با آنها، مشکل اقتصادی، محدودیت منابع و امکانات، کم کاری، عدم کارایی کارکنان، نواقص فنی و خرابی دستگاهها، عدم صراحت و روشنی در وظایف و سایر مشکلات سازمانی^۴ است، که نیازمند تعریف و شناسائی دقیق مسئله و علل شکل گیری یا بعبارتی آسیب شناسی آن است.

1 - Baker

2 - Scientific and rational decisions

3 - Human Relations

4 - Organizational problems

و اصطلاح تصمیم‌گیری به مشکلی که باید حل شود و تصمیمی که برای حل آن گرفته می‌شود اشاره دارد. تصمیم‌گیری، نوعی بررسی است در زمینه مشخص کردن و انتخاب گزینه‌ها بر مبنای ارزش‌ها و ترجیحات و فرایندی است برای کاهش عدم اطمینان و رفع شک و شبهه در باره گزینه‌ها، به نحوی که بتوان از میان گزینه‌ها، انتخاب منطقی را برگزید. این تعریف بر گردآوری اطلاعات، برخورداربودن از دانش کافی و ثبات و اطمینان محیطی تاکید دارد (قلی‌پور، ۱۳۹۱، ص ۱۴).

همچنین تصمیم‌گیری جوهر اصلی مدیریت است، و در بسیاری از سازمان‌ها به ویژه سازمان‌های اداری و عمومی (نظیر بانک‌ها)، تصمیمات اتخاذ شده توسط مدیران شامل هر دو تصمیمات اجرایی و سیاست‌گذاری می‌گردد، و در بسیاری موارد مسأله یا مشکل وضعیت خیلی پیچیده‌ای دارد و تنها بخشی از آن ممکن است قابل فهم و کنترل باشد (الوانی، ۱۳۸۶).

بنابر این، تصمیمات معمولاً آن‌چنان طراحی نمی‌شود که نتایج ایده‌آل یا پاسخ‌های کامل ارائه دهند، بلکه برای بهبود بخشیدن به وضعیت مسأله طراحی می‌گردند. در برخی موارد ممکن است مدیران آن‌چنان خود را در مقابل مسائل ببینند که فقط بتوانند تا حد امکان شدت مسائل را کاهش دهند تا این که برای همه مسائل به طور سیستماتیک در جستجوی یک پاسخ کاملاً درستی برآیند.

در راستای مطالب فوق، در پژوهشی که توسط زارعی در سال ۱۳۸۸ با عنوان بررسی رابطه ساختار سازمانی و فرآیند تصمیم‌گیری (مطالعه‌ای در سازمان مرکزی و دانشکده‌های دانشگاه تهران) انجام شده بیان شده است: هر مدیری باید برای انجام وظایف خود مانند برنامه‌ریزی، سازماندهی، رهبری، هماهنگی و کنترل، تصمیم‌گیری می‌نماید و تصمیمات اتخاذ شده در سازمان هر چه عقلایی‌تر باشد سازمان را در رسیدن به اهداف تعیین شده نزدیک‌تر می‌سازد. این موضوع به تصمیم‌گیرندگان کمک خواهد کرد تا نسبت به رابطه ساختار سازمانی و فرآیند تصمیم‌گیری در سازمان آگاهی یابند و به آنها در جهت حل مشکلات سازمان و مخصوصاً مشکلات فرآیند خط‌مشی‌گذاری و تصمیم

سازی و تصمیم‌گیری یاری خواهد رساند. و از این طریق می‌توان فرایندهای تصمیم‌گیری را بهبود بخشید.

همچنین در پژوهشی که توسط منصوری در سال ۱۳۸۷ با عنوان نقش ارزش‌ها در فرآیند تصمیم‌گیری انجام شده بیان شده است: شناخت ابعاد گسترده و اصلاح مداوم فرآیند تصمیم‌گیری مدیران، گام آغازین تحول حیاتی و امید بخش در روند بهبود و توسعه همه جانبه برنامه ریزی‌های ملی و سازمانی است. تصمیم‌گیری‌های مبتنی بر ادراکات تعقلی و حرکت تصمیم‌گیرندگان به سمت تحلیلی - منطقی شدن فرآیندهای تصمیم‌گیری سازمانی، پیشنهاد و مبنای تصمیم‌گیری است.

لذا با توجه به مطالب فوق، آسیب‌شناسی^۱ تصمیم‌گیری در بانک‌های ملت در جهت افزایش کارآمدی خدمات بانکی^۲ و رضایت مشتریان^۳، امری لازم و ضروری است. و این سوال اساسی در این پژوهش مطرح است:

آسیب‌های موجود در فرآیند تصمیم‌گیری در بانک‌های ملت شهر تهران کدامند؟ و آیا تشخیص دقیق مسئله و مشکل، دانش کافی و لازم پیرامون مسئله و مشکل، اطلاعات کافی و مناسب پیرامون آن، تنوع راه‌حل‌ها، و ثبات و اطمینان محیطی^۴ در فرآیند تصمیم‌گیری در بانک‌های ملت وجود دارد؟

– اهمیت و ضرورت انجام تحقیق

بنا به اعتقاد بسیاری از صاحب‌نظران، اتخاذ تصمیم با توجه به مبانی منطقی و اصولی، بخش مهمی در همه تصمیمات مبتنی بر روش علمی است و متخصصان سعی می‌نمایند که دانش خود را به حوزه‌هایی ارائه دهند که تصمیمات در آن حوزه‌ها داری ساختار باشد. و تصمیمات زمانی اتخاذ می‌شود

1 - Pathology

2 - Banking Services

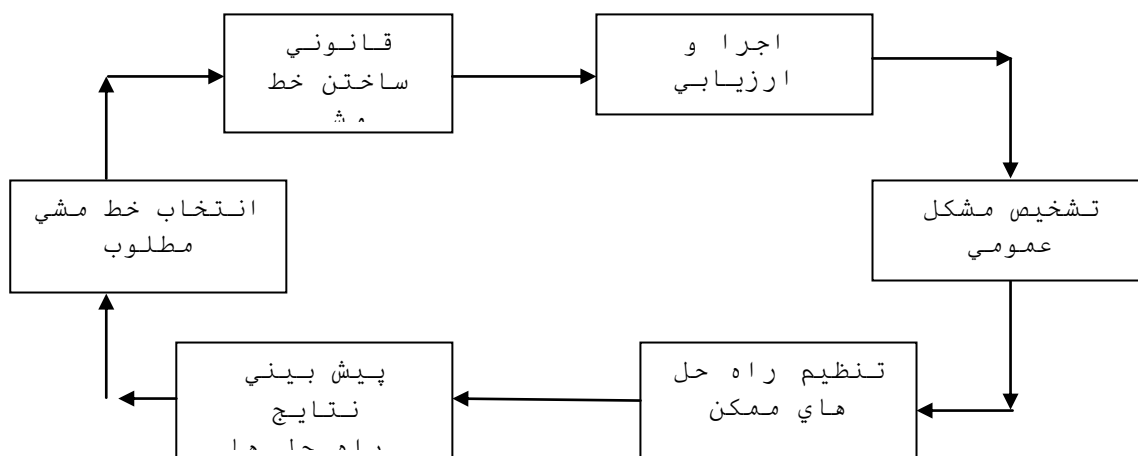
3 - Customer satisfaction

4 - Ensure environmental

که مراحل تشخیص اولیه مشکل مرحله به مرحله طی شده و آنگاه برای حل مشکل تصمیم مناسب گرفته می شود. تصمیم گیری ، نوعی بررسی است در زمینه مشخص کردن و انتخاب گزینه ها بر مبنای ارزش ها و ترجیحات فردی مقام یا شخصی که تصمیم اتخاذ می کند. تصمیم گیری مبتنی است بر تشخیص و انتخاب از میان گزینه ها ، و در این حالت علاوه بر آنکه گزینه ها باید معین شوند بلکه یکی از آنها که احتمال بیشتری برای موفقیت دارد یا موثرتر است و با اهداف ، ارزشها و نظایر آن تطبیق دارد ، برگزیده می شود.

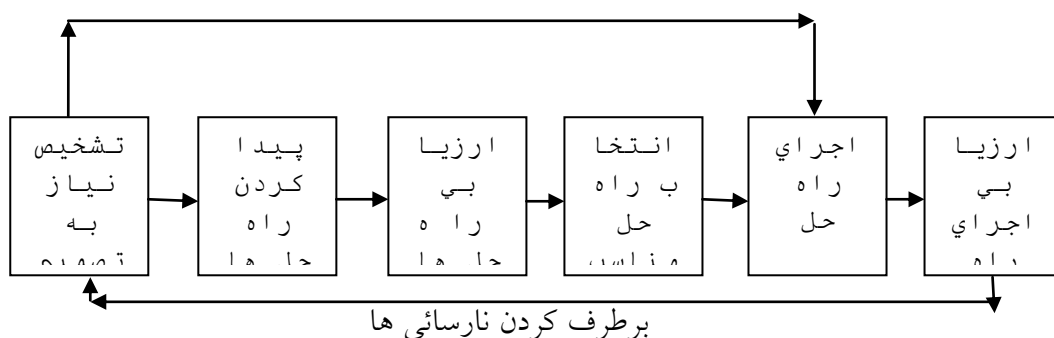
در همین راستا، امروزه مدیران بانکی در مسیر شغلی خود با انواع مسائل و مراحلی مواجه می شوند که ناگزیر از تصمیم گیری هستند. تصمیم گیری های جزئی در امور کوچک گرفته، تا تصمیم گیری های بسیار بزرگ و پراهمیت. و هرچه اطلاعات و آگاهی های بیشتری در زمینه موضوع مورد تصمیم گیری داشته باشند، قدرت تصمیم گیری آنان بالاتر خواهد بود. آنچه که در اکثر موارد مدیران را با شکست در تصمیم گیری یا تصمیم گیری اشتباه مواجه می سازد، عدم شناخت دقیق مسئله و مشکل ، نداشتن اطلاعات و تخصص کافی می باشد. از دیگر سوی، پیچیدگی امور بانکی، هزینه بالای عملیات ، و وسعت تشکیلات ، لزوم شیوه های تصمیم گیری مناسب و مستدل را برای مدیران امری لازم و ضروری می سازد. به طوری که اداره امور بانک ها نمی تواند صرفاً بر نبوغ و قضاوت شخصی مدیران متکی باشد ، بلکه تصمیمات بایستی حتی الامکان بر پایه بررسی های علمی ، آمار و اطلاعات دقیق و به موقع و بر طبق اصول و روش های خاصی صورت پذیرد. بنابراین انجام پژوهش پیرامون آسیب شناسی تصمیم گیری در بانک ملت ضروری است.

- مدل مفهومی



نمودار ۱: مراحل مختلف تصمیم گیری و خط مشی گذاری عقلایی (الوانی، ۱۳۹۰، ص ۳۵).

نمودار ۲: مراحل شش گانه تصمیم گیری (ربیعی، ۱۳۹۱، ص ۲۶۴).



هدف اصلی تحقیق

بررسی و شناخت آسیب ها در فرآیند تصمیم گیری در بانک های ملت شهر تهران.

اهداف فرعی تحقیق

الف- بررسی و شناخت آسیب های ناشی از تشخیص نادرست مسئله و مشکل در فرآیند تصمیم گیری.

ب- بررسی و شناخت آسیب های ناشی از پیدا کردن راه حل مناسب در فرآیند تصمیم گیری.

ج- بررسی و شناخت آسیب های ناشی از ارزیابی راه حل در فرآیند تصمیم گیری.

د- بررسی و شناخت آسیب های ناشی از اجرای راه حل در فرآیند تصمیم گیری.