





دانشگاه پیام نور

استان البرز

مرکز کرج

پایان نامه

برای دریافت مدرک کارشناسی ارشد

رشته مدیریت اجرایی (استراتژیک)

بخش مدیریت، اقتصاد و حسابداری

عنوان پایان نامه :

ارزیابی کارایی شعب بانک سپه با رویکرد تحلیل پوششی داده ها (DEA) به روش پله ای

مریم امرائی

استاد راهنما:

دکتر حسن فارسجانی

استاد مشاور:

دکتر شهرام هاشم نیا

بهمن ماه ۱۳۹۰



دانشگاه پیام نور استان البرز

بسمه تعالی

تصویب نامه

پایان نامه کارشناسی ارشد رشته مدیریت اجرایی

تحت عنوان: ارزیابی کارایی شعب بانک سپه با رویکرد تحلیل پوششی داده‌ها (DEA) به روش پله ای

نام و نام خانوادگی: مریم امرائی

شماره دانشجویی: ۸۸۰۲۷۳۵۰۲

ساعت: ۹/۳۰ - ۱۱/۳۰

درجه ارزشیابی:

تاریخ دفاع: ۹۰/۱۱/۲۸

نمره: ۱۹/۸۰

اعضای هیات داوران:

امضاء	مرتبه علمی	نام و نام خانوادگی	داوران
	دانشیار	دکتر حسن فارسجانی	استاد راهتما
	استادیار	دکتر شهرام هاشم نیا	استاد مشاور
	استادیار	دکتر حبیب اله دانایی	استاد داور



جمهوری اسلامی ایران
وزارت علوم، تحقیقات و فناوری

مرکز گرج

اسم عمل لوگیک شرح و التایف و التخر

ساختمان شماره ۱: گرج، بلوار امام
زاده حسن، بعد از چهار راه مصباح
ترسیده به میدان استادارد
کدپستی: ۳۱۵۷۸ - ۳۶۸۹۹
تلفن: ۲۸۰۵۸۰۱ - ۲
۲۸۰۱۰۳۰ - ۲
۲۸۲۱۵۵۶ - ۹
دورنگار: ۲۸۰۵۸۰۰
ساختمان شماره ۲:
گرج، رجانی شهر، بلوار موذن
شماره ۱ دانشگاه آزاد اسلامی
Http://Karaj.tnu.ac.ir

شماره:

تاریخ:

پیوست:

بسمه تعالی

اینجانب مریم امرائی دانشجوی ورودی سال ۱۳۸۸-۸۹ مقطع کارشناسی ارشد رشته مدیریت اجرایی گواهی می‌نمایم چنانچه در پایان نامه خود از فکر، ایده و نوشته دیگری بهره گرفته‌ام با نقل قول مستقیم یا غیر مستقیم منبع و ماخذ آن را نیز در جای مناسب ذکر کرده‌ام. بدیهی است مسئولیت تمامی مطالبی که نقل قول دیگران نباشد بر عهده خویش می‌دانم و جوابگوی آن خواهم بود. دانشجو تأیید می‌نماید که مطالب مندرج در این پایان نامه نتیجه تحقیقات خودش می‌باشد و در صورت استفاده از نتایج دیگران مرجع آن را ذکر نموده است.

نام و نام خانوادگی دانشجو

تاریخ و امضاء

اینجانب مریم امرائی دانشجوی ورودی سال ۱۳۸۸-۸۹ مقطع کارشناسی ارشد رشته مدیریت اجرایی گواهی می‌نمایم چنانچه بر اساس 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.

نام و نام خانوادگی دانشجو

تاریخ و امضاء

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

ماه و سال

تقدیم به :

همه انسانهای پاک و عاشق

صادق ترین انسانها ، پدر و مادر

و

عاشقان پاک ترین ، خدای محبوب

(و یزکیهم و یعلمهم الكتاب و الحکمه)

با تشکر و سپاس از اساتید دانشمند و فرهیخته جناب آقایان دکتر حسن فارس‌سیجانی و دکتر شهرام هاشم‌نیا که از محضر پرفیض شان، بهره‌ها برده‌ام.

با امتنان بیکران از مساعدت های بی‌شائبه‌ی جناب آقای دکتر حمید ملکی ریاست محترم دانشگاه پیام‌نور کرج

و

با تقدیر و درود فراوان خدمت پدر و مادر بسیار عزیز، دلسوز و فداکارم که پیوسته جرعه نوش جام تعلیم و تربیت، فضیلت و انسانیت آنها بوده‌ام و همسر و فرزندانم که همواره چراغ وجودشان روشنگر راه من در سختی‌ها و مشکلات بوده است.

با سپاس خالصانه خدمت استادگران قدرم آقای غلامرضا غلامعلی که مرا صمیمانه و مشفقانه یاری داده‌اند.

و با تشکر فراوان خدمت همه کسانی که به نوعی مرا در به انجام رساندن این مهم

یاری کرده‌اند.

چکیده:

این پایان نامه به منظور ارائه مدلی جامع برای سنجش کارایی مجموعه‌ای از شعب بانک سپه انجام شده است. در دو دهه گذشته سنجش کارایی در صنعت بانکداری و اهمیت آن از طرف مدیران و کارشناسان مورد توجه قرار گرفته است؛ از این رو مطالعه و تحقیق بر روی عملکرد بانکها کانون پژوهشهای کاربردی بوده است. اکنون بانکها از جایگاه واکنشی/ سستی به عنوان ارائه کنندگان انواع خدمات به سمت یک نقش کامل تر فراکنشی/ نوین به عنوان بنگاه‌های مالی جهانی با فرهنگ فروش/ مشتری‌مداری حرکت می‌کنند. بانکها در حالت فراکنشی به طور فزاینده سپرده‌ها را جذب و بر روی استراتژی مشتری‌مداری در بخش فعالیت‌های فروش تاکید می‌کنند. لذا در آینده شعب بانکهایی که فعالیت بیشتری در بخش فروش انواع خدمات به عنوان موسسات خدمات رسانی پیشرو باشند موفق‌تر خواهند بود.

در این تحقیق برای بررسی کارایی شعب بانک سپه با استفاده از رویکرد تحلیل پوششی داده‌ها به روش پله‌ای، با در نظر گرفتن شاخص‌های کارایی بانک بر مبنای نظر مدیران تصمیم گیرنده، خبرگان و کارشناسان تصمیم‌ساز و با استفاده از دو روش فرآیند تحلیل سلسله مراتبی و تحلیل پوششی داده‌ها به ترکیب بهینه معیارها جهت اندازه‌گیری کارایی، تعیین کارا یا ناکارا بودن و رتبه بندی شعب بانک سپه دست یافته‌ایم.

دو روش فرآیند تحلیل سلسله مراتبی و تحلیل پوششی داده‌ها، تصمیم‌گیری را تحت محیط‌های چند معیاره ارزیابی می‌کنند. فرآیند تحلیل سلسله مراتبی از مقایسات زوجی و وزن‌دهی به بردارهای ویژه استفاده می‌کنند، در حالی که تحلیل پوششی داده‌ها برنامه‌ریزی خطی و کسری را بکار می‌برند. در این تحقیق با استفاده از رویکرد تحلیل پوششی داده‌ها به روش **stepwise** به صورت مرحله‌ای و گام به گام نسبت به شناسایی معیارهای عملکردی، تعیین اوزان شاخص‌ها، کارایی شعب و رتبه بندی شعب اقدام شده است.

در پایان نیز با ارائه راهکارهای لازم برای افزایش کارایی هر یک از شعب ناکارا به تحلیل موضوع پرداخته شده است.

کلمات کلیدی: تحلیل پوششی داده‌ها- واحد تصمیم‌گیرنده - کارایی- اثربخشی- بهره‌وری - داده - ستاده - ارزیابی عملکرد- روش پله‌ای

فهرست مطالب

صفحه

عنوان

فصل اول: کلیات تحقیق

۱	مقدمه
۲	بیان مسئله
۴	ضرورت و اهمیت انجام تحقیق
۵	سوالات تحقیق
۶	اهداف تحقیق
۶	کاربردهای تحقیق
۶	متدولوژی انجام تحقیق
۷	استفاده‌کنندگان از نتایج تحقیق
۸	روش تحقیق و شیوه‌های جمع‌آوری اطلاعات
۸	جامعه و نمونه آماری
۸	محدوده تحقیق
۹	روش تجزیه و تحلیل داده‌ها
۹	تعریف واژگان و اصطلاحات
۱۰	مشکلات و محدودیتها

سازمان تحقیق ۱۰

فصل دوم : مبانی نظری و پیشینه تحقیق

مقدمه ۱۳

بخش اول: مفاهیم کلیدی ۱۴

ارزیابی عملکرد ۱۴

تعاریف ارزیابی عملکرد ۱۵

ابعاد ارزیابی عملکرد ۱۵

اهداف ارزیابی عملکرد ۱۶

مدلهای نوین ارزیابی عملکرد ۱۸

مدل سینک ۱۸

مدل ماتریس عملکرد ۱۹

مدل نتایج و تعیین کننده‌ها ۱۹

هرم عملکرد ۲۰

کارت امتیازدهی متوازن ۲۰

فرایند کسب و کار ۲۲

تحلیل ذی‌نفعان ۲۳

مدل تعالی سازمان ۲۴

۲۴	چارچوب مدوری و استیپل
۲۵	مهندسی مجدد
۲۵	تحلیل پوششی داده‌ها
۲۶	ویژگیهای سیستم ارزیابی عملکرد
۲۷	کارایی
۲۷	تعریف
۲۸	انواع کارایی
۲۹	کارایی فنی
۲۹	کارایی تخصیصی
۳۰	کارایی اقتصادی
۳۰	کارایی ساختاری
۳۱	کارایی مقیاس
۳۱	ناکارایی فنی و ناکارایی مرکب
۳۲	معیارها و شاخص‌های ارزیابی کارایی سازمان
۳۳	ویژگی معیارهای ارزیابی کارایی سازمان
۳۳	روش‌ها و فنون شناسایی معیارهای ارزیابی کارایی سازمان
۳۴	تحلیل سازمان
۳۴	بازنگری طرح‌ها و برنامه‌ها

۳۴	سناریو نوشتن
۳۴	تجزیه و تحلیل شغل
۳۵	تحلیل وظیفه
۳۵	نمونه های کاری
۳۵	ثبت و تحلیل مشکلات و اشتباهات
۳۵	وقایع حساس
۳۶	روش آگاهی دهندگان کلیدی
۳۶	بحث گروهی
۳۶	طوفان مغزی
۳۶	استفاده از فنون پیمایشی
۳۷	مشاهده
۳۷	فن دلفی
۳۸	فن فیشبول
۳۸	فن تل استار
۳۸	رویکردهای وزن دهی معیارهای ارزیابی کارایی سازمان
۳۹	رویکردهای کیفی
۳۹	رویکردهای کمی
۴۰	روش آنتروپی

۴۰ روش LINMAP

۴۰ فرآیند تحلیل سلسله مراتبی

۴۴ فرآیند تحلیل شبکه ای

۴۵ روشهای اندازه گیری کارایی

۴۵ روشهای پارامتری

۴۷ روشهای غیر پارامتری

۴۸ روش تحلیل پوشش داده ها

۵۰ اثر بخشی

۵۱ بهره وری

۵۳ **بخش دوم: بانکداری**

۵۳ تاریخچه بانکداری ایران

۵۳ بانک جدید شرق

۵۴ بانک شاهنشاهی

۵۴ نخستین بانک ایرانی

۵۶ بانک ملی ایران

۵۶ بانک مرکزی

۵۶ تحول بانکداری در ایران

۵۷ ملی شدن بانکها

۵۸.....	ادغام بانکها
۵۸.....	بانکهای تجاری
۵۹.....	بانکهای تخصصی
۵۹.....	بانکهای خصوصی
۶۰.....	ارکان و مراجع تصمیم‌گیری بانکها
۶۱.....	شرح کلی عملیات بانکداری
۶۱.....	جذب منابع
۶۲.....	تخصیص منابع
۶۴.....	ارائه خدمات
۶۴.....	خدمات بانک سپه
۶۴.....	ارزی بانک سپه
۶۵.....	امور خدماتی بانک سپه
۶۵.....	حسابها و سپرده‌های بانک سپه
۶۵.....	تسهیلات بانک سپه
۶۵.....	بانکداری الکترونیک
۶۶.....	بخش سوم: روش تحلیل پوششی داده‌ها
۶۶.....	اساس روشهای غیرپارامتری در سنجش کارایی
۶۸.....	مفاهیم اساسی مدل‌های DEA

۶۹	ویژگیها و قابلیت‌های مدل‌های DEA
۷۰	مدل‌های پایه‌ای DEA
۷۱	مدل CCR
۷۹	مدل BCC
۸۳	مدل‌های تلفیقی
۸۵	مقایسه مرز کارایی مدل‌های پایه‌ای DEA
۸۷	محاسبه اندازه انواع کارایی با استفاده از مدل‌های DEA
۸۷	محاسبه کارایی فنی
۸۷	محاسبه کارایی مقیاس
۸۸	محاسبه کارایی تخصیصی
۹۱	روشهای رتبه بندی واحدهای کارا
۹۱	مدل AP
۹۴	مدل MAJ
۹۵	مدل NEW
۹۸	مدل کارایی متقابل
۱۰۰	معرفی برخی مدل‌های دیگر DEA
۱۰۰	مدل جمعی ADD
۱۰۲	مدل ضربی

۱۰۳.....	مدل هندسی
۱۰۵.....	مدل درجه بندی
۱۰۶.....	مدل تراکم
۱۰۹.....	مدل کنترل وزن
۱۱۱.....	مدل DEARA
۱۱۲.....	سایر تحقیقات انجام شده DEA
۱۱۲.....	بکارگیری متغیرهای رتبه‌ای در مدل‌های DEA
۱۱۳.....	مدل کاماکارا
۱۱۴.....	مدل لکسیوگراف
۱۱۵.....	استفاده از معیارهای کیفی در DEA
۱۱۶.....	ترکیب روشهای چند معیاره با DEA
۱۱۷.....	تحلیل پوششی داده‌های آرمانی
۱۱۸.....	مدل DEA/AHP
۱۲۲.....	نسخه فازی مدل‌های DEA
۱۲۷.....	بخش چهارم: سوابق مطالعاتی
۱۲۷.....	مطالعه تطبیقی شاخص‌های ارزیابی عملکرد در بانکهای خارجی
۱۲۷.....	مورد مطالعه : مطالعه شرمین و لان‌دینو
۱۲۸.....	مورد مطالعه : واسیلوگلو و جیئوکاس

- مورد مطالعه :الفرج وهمکاران ۱۲۸.....
- مورد مطالعه :مطالعه پارکان ۱۲۹.....
- مورد مطالعه 1282 : شعبه بانک CIBC کانادا ۱۳۰.....
- مورد مطالعه : مطالعه فرییر و لوول ۱۳۱.....
- مورد مطالعه : مطالعه گولانی و استوربک ۱۳۲.....
- مورد مطالعه : شعب بانک یونان ۱۳۳.....
- مورد مطالعه : 580 شعبه بانک انگلستان ۱۳۴.....
- مورد مطالعه : 68 شعب بانک یونان ۱۳۴.....
- مورد مطالعه : 190 شعبه بانک انگلستان ۱۳۴.....
- مورد مطالعه : 17 شعبه یکی از بانکهای تجاری یونان ۱۳۵.....
- مورد مطالعه : در 20 نمونه در یکی از بانکهای ترکیه ۱۳۵.....
- مورد مطالعه : شعب یک بانک کانادائی ۱۳۶.....
- مورد مطالعه : 291 شعبه از یک بانک کانادا ۱۳۶.....
- مورد مطالعه : 14 شعبه از یک بانک ذخیره داری آمریکا ۱۳۷.....
- مورد مطالعه : 33 شعبه یکی از بانکهای آمریکا ۱۳۷.....
- مورد مطالعه : 26 شعبه از بانک Cyprus ۱۳۷.....
- مورد مطالعه : شعب بانکهای دولتی و خصوصی در بلژیک ۱۳۸.....
- مورد مطالعه : 20 شعبه بانک در یونان ۱۳۸.....

۱۳۹..... مطالعه تطبیقی شاخصهای ارزیابی عملکرد در بانکهای داخل کشور

۱۳۹..... مورد مطالعه : بانک کشاورزی

۱۴۰..... مورد مطالعه : بانک تجارت

۱۴۱..... مورد مطالعه :بانک مسکن

۱۴۱..... مورد مطالعه : بانک ملت

فصل سوم : روش تحقیق

۱۴۴..... مقدمه

۱۴۴..... **بخش اول: روش تحقیق**

۱۴۴..... نوع روش تحقیق

۱۴۴..... جامعه آماری

۱۴۴..... اهداف تحقیق

۱۴۵..... شیوه جمع‌آوری اطلاعات

۱۴۶..... تجزیه و تحلیل آماری و نرم افزارهای مورد استفاده در این تحقیق

۱۴۶..... **بخش دوم: ارائه مدل مفهومی**

۱۴۷..... استخراج و گزینش شاخص‌ها

۱۴۸..... انتخاب روش وزن‌دهی معیارها و شاخص‌های ارزیابی کارایی شعب بانک سپه

۱۵۲..... انتخاب مدل ارزیابی کارایی شعب بانک سپه

۱۵۳..... مدل CCR

۱۵۴..... دیدگاههای ورودی محور و خروجی محور در حل مدل‌های CCR

۱۵۸..... انتخاب مدل رتبه‌بندی شعب کارا در بانک سپه

فصل چهارم : یافته های تحقیق

۱۶۱..... مقدمه

۱۶۱..... **بخش اول: اطلاعات جمع آوری شده در این تحقیق**

۱۶۱..... تعیین معیارها و زیرمعیارهای عملکردی

۱۶۲..... تعریف متریک ارزش‌دهی

۱۶۲..... مقادیر ورودیها به ازاء هر شعبه

۱۶۷..... مقادیر خروجیها به ازاء هر شعبه

۱۷۸..... **بخش دوم: تجزیه و تحلیل داده ها و تعیین اوزان معیارها و زیر معیارها**

۱۷۹..... قدم اول: محاسبه نرخ ناسازگاری ماتریسهای مقایسات زوجی

۱۸۰..... قدم دوم: تشکیل ماتریس گروه

۱۸۰..... قدم سوم: تحلیل ماتریس گروه (محاسبه وزن)

۱۸۰..... اوزان نهایی معیارهای ورودی:

۱۸۲..... اوزان نهایی معیارهای خروجی:

۱۸۳..... تعیین اوزان نهایی و اولویت انواع معیارها و زیرمعیارها

۱۸۵	بخش سوم: بکارگیری مدل‌های تحلیل پوششی داده ها
۱۸۵	مدل CCR با رویکرد خروجی محور
۱۸۵	تعیین شعب کارا و ناکارا و میزان کارایی هر یک از شعب
۱۸۸	رتبه بندی شعب بر اساس میزان کارایی آنها
۱۹۱	رتبه بندی شعب کارا با استفاده از مدل اندرسون – پیترسون (مدل AP)
۱۹۱	تعیین واحدهای مرجع و ساختن واحد مجازی شعب ناکارا
۱۹۲	بررسی واحدهای مرجع و ساختن واحد مجازی شعب ناکارا
۱۹۵	محاسبه مقادیر تفاوت معیارهای خروجی شعب ناکارا
۱۹۷	محاسبه مقادیر هدف معیارهای خروجی شعب ناکارا
۱۹۹	محاسبه درصد افزایش معیارهای خروجی شعب ناکارا
۲۰۲	اقدامات لازم برای افزایش کارایی شعب ناکارا
۲۰۲	رتبه بندی و درجه بندی شعب بر اساس محدوده کارایی
۲۰۳	افزایش مقادیر معیارهای خروجی برای هر یک از شعب

فصل پنجم: جمع بندی و نتیجه گیری و ارائه پیشنهادات

۲۰۸	مقدمه
۲۰۸	بخش اول: نتیجه گیری
۲۰۹	شاخصهای ورودی و خروجی این تحقیق

نتایج حاصل از وزن‌دهی معیارها بر مبنای روش AHP ۲۱۰

نتایج حاصل از حل مدل DEA ۲۱۰

بخش دوم: پیشنهادات ۲۱۳

کلمات کلیدی ۲۱۶

منابع و مآخذ ۲۲۱

پیوست ۲۳۲