

عنوان مقاله:

ارزیابی کارایی عملکرد خدمات بانکداری الکترونیک شعب بانک صادرات استان هرمزگان با استفاده از تکنیک تحلیل پوششی داده ها

محل انتشار:

کنفرانس سالانه پارادایم های نوین مدیریت در حوزه هوشمندی (سال: 1396)

تعداد صفحات اصل مقاله: 21

نویسنده:

شکوفه ذکریا - دانشجوی دکتری مدیریت بازرگانی، بازاریابی دانشگاه آزاد اسلامی، واحد بین الملل کیش ایران

خلاصه مقاله:

امروزه لزوم و اهمیت مطالعه کارایی (عملکرد) بانک ها، جهت شناسایی واحدهای ناکارا و برنامه ریزی برای بهبود عملکرد آنها، بویژه برای ارائه خدمات نوینی مانند بانکداری الکترونیک که مزیت های رقابتی بانکها را به همراه دارد، کاملا پذیرفته شده است. روش تحلیل پوششی داده ها یکی از بهترین روش های تصمیم گیری چند معیاره برای ارزیابی کارایی بانک ها برای اینگونه خدمات نوین است. هدف از این تحقیق بررسی کارایی عملکرد شعب بانک صادرات ایران در استان هرمزگان در زمینه ارائه خدمات بانکداری الکترونیک با استفاده از تحلیل پوششی داده ها با مقیاس متغیر بوده است. تحقیق از حیث هدف کاربردی و از حیث ماهیت توصیفی - پیمایشی بوده است. ورودی ها و خروجی های این تحلیل معیارهای مالی، معیارهای عملیاتی و معیارهای خاص مربوط به خدمات الکترونیک بوده اند. جامعه آماری تحقیق 20 شعبه از شعب بانک صادرات در استان هرمزگان و 100 مشتری از این 20 شعبه برای سنجش کیفیت خدمات الکترونیک بانکی این شعب بوده است. نتایج تحقیق نشان داده است که از 20 شعبه مورد مطالعه، 17 شعبه کارا و 3 شعبه ناکارا بوده اند. به طوریکه شعبه شماره 13 یعنی شعبه بندر چارک دارای بیشترین کارایی، شعبه شماره 3 یعنی شعبه بندر عباس دارای کمترین میزان کارایی بوده است. سه شعبه میناب، قشم و بندر لنگه نیز به ترتیب دارای بیشترین ناکارایی از حیث موارد مطالعه بوده اند.

کلمات کلیدی:

سنجش کارایی، عملکرد بانکداری الکترونیک، تحلیل پوشش داده ها، معیارهای مالی، معیارهای عملیاتی، معیارهای بانکداری الکترونیک

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/637542>

