

بررسی عوامل مؤثر بر جذب منابع ارزان قیمت از دیدگاه رؤسای شعب بانک ملی شهر اصفهان

مهدی رمضانیان

کارشناسی ارشد رشته مدیریت دولتی، مدیریت مالی دولتی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد اصفهان (خوراسگان)

چکیده

در عرصه بسیار رقابتی بانکداری امروز، توانایی جذب منابع ارزان قیمت به یکی از پیش نیازهای اساسی برای عملکرد مؤثر و حفظ بقای بانک ها تبدیل شده است. مؤلفه های سخت افزاری و نرم افزاری متعدد باعث می شوند که جذب منابع مالی در بانک ها با روشی صحیح و در مسیری مناسب انجام گیرد. برنامه ریزی و سیاست گذاری بانک ها در ایران می بایست بر اساس شرایط و موقعیت های خاص هر بانک و بر پایه بررسی های به عمل آمده از مؤلفه های مؤثر در جذب منابع مالی باشد. هدف اصلی این پژوهش، بررسی عوامل مؤثر بر جذب منابع ارزان قیمت از دیدگاه رؤسای شعب بانک ملی شهر اصفهان است؛ پژوهش از نظر هدف کاربردی و روش آن توصیفی- پیمایشی است. در این پژوهش ۳ بعد شامل ۷ عامل اصلی و ۳۵ عامل فرعی به عنوان عوامل مؤثر بر جذب منابع ارزان قیمت در بانک با در نظر گرفتن نظر خبرگان احصاء شده و برای رتبه بندی آن ها از روش AHP فازی استفاده شده است. جامعه آماری مورد مطالعه از کلیه رؤسای شعب بانک ملی شهر اصفهان به تعداد ۱۰۴ نفر تشکیل و پرسشنامه محقق ساخته بین همه آن ها توزیع که همه پرسشنامه ها تکمیل و بازگردانده شد. برای تجزیه و تحلیل داده ها از نرم افزار Lisrel و Expert Choice استفاده گردید. نتایج تحقیق نشان داد که از سه بعد تکنولوژیک، روابط انسانی و محیطی، تأثیر بعد تکنولوژیک که شامل تنوع خدمات بانکی، کیفیت خدمات بانکی و فناوری اطلاعات است، بر جذب منابع ارزان قیمت بیشتر بوده و سایر ابعاد روابط انسانی و عوامل محیطی به ترتیب در اولویت های بعدی قرار دارند.

واژگان کلیدی: منابع ارزان قیمت، عوامل تکنولوژیکی، عوامل انسانی، عوامل محیطی، معادلات ساختاری، تکنیک مقایسه زوجی AHP

مقدمه

در ادبیات اقتصادی جهان امروز، نقش و اهمیت نظام مالی و بازار پول و سرمایه و به تبع آن مؤسسات مالی و اعتباری به عنوان بازوهای اجرایی این نظام و ابزار رشد و توسعه اقتصادی کشورها کاملاً ملموس است، به طوری که توسعه پایدار اقتصادی بدون رشد و توسعه بازارهای مالی امکان پذیر نمی‌باشد. نظام بانکی کشور به عنوان یکی از مهمترین بخشهای اقتصادی جامعه در ارتباط با جذب و هدایت وجوه سپرده گذاران، ارائه خدمات به مردم و مشارکت در توسعه اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی نقشهای مؤثری برعهده دارند و عدم توانایی این نظام مشکلات عدیده‌ای را در راه توسعه کشور ایجاد خواهد کرد و هم چنین بانکها در میان صنایع مختلف، از اهمیت خاصی برخوردار می‌باشند زیرا آنها می‌توانند از طریق وام، تسهیلات و شرکت در پروژه‌های مختلف اقتصادی، شرایط را برای سرمایه‌گذاری آماده نموده و از این طریق در رشد و توسعه اقتصادی کشور مؤثر باشند.

جذب منابع و سپرده‌ها نزد بانکها از دو لحاظ دارای اهمیت می‌باشد: اول آن که پولی که مردم به بانکها می‌سپارند، قدرت وام‌دهی بانکها را افزایش می‌دهد و لذا بانکها می‌توانند از محل پس‌اندازهای جمع‌آوری شده، وام‌های جدید بیشتری در جهت امور تولیدی و سرمایه‌گذاری تأمین کنند. دومین اهمیت افزایش سپرده‌های مردم نزد بانکها این است که وقتی مردم ترجیح دهند پول خود را نزد بانکها نگهداری نموده و کمتر برای خرج آن اقدام نمایند، از حجم پول در گردش کاسته شده که این امر باعث کاهش نرخ تورم و در نتیجه افزایش قدرت خرید مردم می‌گردد. همین عوامل باعث شده که بانکها به طرق مختلف مردم را جهت مراجعه به آنها و سپرده‌گذاری تشویق نمایند و به این ترتیب به رونق اقتصادی کشور کمک کنند. (سپانلو، ۱۳۸۳).

مبانی نظری

اقلام اصلی ترازنامه بانکها در ایران

برای درک بهتر چگونگی فعالیت بانکها، لازم است ابتدا با ترازنامه بانک و مجموع دارایی‌ها و بدهی‌های آن آشنا شویم. در طرف بدهی‌ها لیستی از منابع وجوه بانک و در طرف دارایی‌ها لیستی از مصارف این وجوه آورده شده است.

جدول (۱) ترازنامه بانک های کشور

دارایی‌ها(مصارف)	بدهی‌ها (منابع)
دارایی‌های خارجی	سپرده‌های بخش غیر دولتی
اسکناس و مسکوک	سپرده دیداری
سپرده نزد بانک مرکزی	سپرده پس انداز
ذخیره قانونی	سپرده مدت‌دار
ذخیره اضافی	بدهی به بانک مرکزی
خالص بدهی بخش دولتی	وام دریافتی از خارج
بدهی بخش غیر دولتی	حساب سرمایه
خالص سایر دارایی‌ها	

(نقل از حبیبی پور، ۱۳۸۹ : ۲۱)

بدهی ها

منابع ارزان قیمت سیستم بانکی کشور (بدهی‌های بانک) از مجموع سپرده‌های بخش غیر دولتی که خود شامل سپرده دیداری، سپرده پس‌انداز، سپرده مدت‌دار و بدهی به بانک مرکزی، وام دریافتی از خارج و حساب سرمایه تشکیل شده است. بدهی‌های بانک بابت تعهد بانک در قبال دریافت وجوهی است که در واقع منابع ارزان قیمت بانک محسوب می‌شوند (احمدی و صفرزاده، ۱۳۸۴).

دارایی ها

دارایی های بانک در واقع نشان دهنده نحوه مصرف وجوهی است که بانک در اختیار دارد. اجزای دارایی به این شرح است:

الف) دارایی های خارجی

بانک ها علاوه بر عملیات بانکی مانند اعطای اعتبار و در اختیار گذاشتن تسهیلات، اقدام به خرید و فروش ارز نیز می نمایند. این امر که به منظور کسب سود انجام می شود، بخشی از دارایی های بانک را تشکیل می دهد.

ب) اسکناس و مسکوک

بانک ها برای تأمین نقدینگی لازم جهت پرداخت به مشتریان خود همواره بخشی از دارایی هایشان را به صورت اسکناس و مسکوک در صندوق بانک ذخیره می نمایند.

ج) سپرده نزد بانک مرکزی

همه بانک ها مقداری از دارایی های خود را به صورت ذخیره نزد بانک مرکزی می سپارند. این سپرده ها به دو دسته اند:

ج ۱) **ذخیره قانونی:** طبق قانون، تمامی بانک ها موظفند درصدی از سپرده های خود را نزد بانک مرکزی قرار دهند. این درصد که توسط بانک مرکزی تعیین می شود به منظور جلوگیری از خلق بی رویه اعتبار در نظر گرفته شده است.

ج ۲) **ذخیره اضافی:** بانک ها مازاد سپرده های خود را که صرف اعطای وام نشده است، نزد بانک مرکزی می سپارند که به آن ذخیره اضافی می گویند.

د) خالص بدهی بخش دولتی

بانک ها تنها به بخش غیر دولتی اعتبار اعطا نمی کنند. بلکه بخش دولتی نیز از مشتریان بانک ها برای دریافت اعتبار محسوب می شود. اعطای این اعتبارات از دو طریق صورت می گیرد، یکی خرید اوراق قرضه دولتی توسط بانک ها و دیگری پرداخت وام به شرکت های دولتی است.

ه) بدهی بخش غیر دولتی

یکی از مهم ترین منابع کسب سود برای بانک ها اعطای وام و اعتبار به افراد یا شرکت ها است. این اعتبارات نیز مانند بدهی های بخش دولتی جزء دارایی های بانک محسوب می شوند، اما به دلیل اینکه تا زمان سررسیدن وام امکان نقد کردن آن وجود ندارد، از درجه نقدینگی کمی برخوردارند.

ی) خالص سایر دارایی ها

سرمایه های فیزیکی نظیر ساختمان ها و وسایل بانک ها در این جزء ترازنامه قرار می گیرند. خالص سایر دارایی ها با کسر کردن سایر بدهی ها که در سمت چپ ترازنامه قرار می گیرد از سایر دارایی ها که در سمت راست ترازنامه قرار می گیرد، به دست آمده است (احمدی و صفرزاده، ۱۳۸۴).

بررسی روش های تجهیز و تخصیص منابع در نظام بانکی

نظام پولی و مالی کشور نقش کلیدی در ثبات و کارآیی محیط اقتصادی، حفظ ثبات سطح عمومی قیمت ها، پشتیبانی امور تولیدی و تسهیل رشد و توسعه اقتصادی کشور دارد؛ به طوری که کارآیی و ثبات نظام پولی و مالی، مقوم و پشتیبان کارایی بخش واقعی اقتصاد بوده و بر خلاف آن بی ثباتی و عدم کارآیی نظام پولی و مالی موجب بروز بی ثباتی و ناکارآیی در بخش واقعی اقتصاد می گردد. وظیفه اساسی نظام پولی و مالی تجهیز منابع ارزان قیمت و تخصیص بهینه آن در سیستم اقتصادی جهت پشتیبانی و تسهیل امور تولیدی و گسترش رفاه و توسعه اقتصادی است. نظام پولی و مالی شامل بازارهای مالی و نظام بانکی است که در ایران به دلیل عدم گسترش مناسب بازارهای مالی، نقش نظام بانکی بسیار پررنگ تر شده و در نتیجه نقش بسیار مهمی در تأمین و تجهیز منابع ارزان قیمت و تشویق سرمایه گذاران برای سرمایه گذاری بهینه و مطلوب منابع ارزان قیمت و تسهیل رشد اقتصادی بر عهده دارد.

تجهیز منابع در بانکداری سنتی

۱- سپرده‌های جاری (حساب جاری)

۲- سپرده‌های پس‌انداز (حساب‌های پس‌انداز)

۳- سپرده‌های ثابت (مدت دار)

در این سیستم بین بانک و سپرده‌گذار یک رابطه مستقیم وجود دارد که این ارتباط مستقیم مبتنی بر رابطه بستانکار و بدهکار و یا دائن و مدیون است. با این تفاوت که سپرده‌های جاری در حساب جاری نگهداری و برای مشتری یک عندالمطالبه محسوب می‌گردد و بازپرداخت آن در هر زمانی بنا به تقاضای مشتری از جانب بانک الزامی است.

تجهیز منابع در بانکداری اسلامی

قانون عملیات بانکداری بدون ربا توسط مجلس شورای اسلامی در شهریور ۱۳۶۲ تصویب و از ابتدای سال ۱۳۶۳ به مورد اجرا گذاشته شد. طبق ماده سوم از فصل دوم قانون عملیات بانکی بدون ربا تحت عنوان "تجهیز منابع پولی" مقرر شده است که، بانک‌ها می‌توانند تحت هر یک از عناوین ذیل به قبول سپرده مبادرت نمایند:

(۱) حساب سپرده‌های قرض الحسنه (شامل: حساب قرض الحسنه پس‌انداز و حساب قرض الحسنه جاری)

(۲) حساب سپرده‌های مدت دار (شامل: حساب سپرده گذاری کوتاه مدت، حساب سپرده گذاری بلند مدت)

عوامل مؤثر بر جذب منابع ارزان قیمت

بانک‌ها از طریق ارائه خدمات بانکی به مشتریان، کسب درآمد می‌نمایند. بدین شکل که از طریق جذب سپرده‌های مردم با نرخ بهره پایین و اعطای تسهیلات با نرخ بهره بالاتر، اختلاف دو نرخ، عایدی بانک می‌باشد که اصطلاحاً به آن حاشیه سود و بهره گفته می‌شود، صورت می‌پذیرد. بنابراین هر چقدر بانک بتواند از مقیاس‌های اقتصادی استفاده کند، سود حاصل از این عمل بیشتر خواهد بود. سؤالی که در این جا مطرح می‌شود این است که چه متغیرهای اقتصادی در جذب سپرده‌ها تأثیرگذارند؟ آیا متغیرهایی مثل: درآمد ملی، نرخ ارز، تورم و شاخص بهای دارایی‌هایی چون: کالاهای شبه سرمایه ای مانند خودرو، مسکن و قیمت سکه طلا روی حجم سپرده‌های بانکی مؤثرند؟ آیا عوامل مؤثر در بانکداری از قبیل تبلیغات، تعداد کارکنان، تعداد شعب حجم تسهیلات اعطایی و ... بر سپرده‌های بانک‌ها تأثیرگذار می‌باشند؟ و این که در صورت تأثیرگذاری، تأثیر کدام از متغیر-های مذکور به چه میزان می‌باشد؟

عموماً در فعالیت‌های بانک، جذب منابع ارزان قیمت از اهمیت بسیار زیادی برخوردار است، زیرا موفقیت در این زمینه می‌تواند عاملی برای موفقیت در سایر زمینه‌ها باشد، از آنجا که جذب منابع ارزان قیمت برای هر بانک و سیستم بانکی هم به عوامل برون سازمانی و هم عوامل درون سازمانی مربوط می‌شود، شناخت این عوامل و میزان تأثیرگذاری هر کدام از آن‌ها نیز برای موفقیت در این زمینه مهم و اساسی است. اما سودآوری بانک‌ها تحت تأثیر عوامل داخلی قابل کنترل مدیریت بانک و یا تحت تأثیر عوامل و شرایط اقتصادی حاکم بر کشورها و عوامل محیطی که بر آن تأثیر می‌گذارند می‌باشد. لذا برای دوری از هر انحرافی عوامل مؤثر بر سودآوری به دو گروه اصلی: عوامل تعیین کننده داخلی و بیرونی تقسیم شده‌اند (باقری، ۱۳۸۰).

پیشینه تحقیق

رضانی (۱۳۸۵) در پژوهش خود ضمن اشاره مختصری به تاریخچه بانکداری و سیر تحول آن و نیز اشاره به ساختار و تاریخچه بانک سپه به توضیح عوامل مؤثر بر تجهیز منابع ارزان قیمت بانک سپه می‌پردازد و بیشتر تکیه خود را بر جذب سپرده‌ها آن هم در اشکال مختلف می‌نماید البته شایان ذکر است با اشاره به خدمات نوین بانک سپه از قبیل: تلفن بانک، ایران چک، سپه چک، آسان چک، سامانه اطلاع رسانی گویا، سامانه پرسش و پاسخ و خدماتی از این قبیل نموده است و آن‌ها را عاملی تأثیرگذار در جهت جذب منابع ارزان قیمت برای بانک قلمداد نموده است.

هدف اصلی پژوهش یاد شده، تعیین نقاط ضعف مدیریت منابع در بانک سپه است و همچنین تعیین عوامل مؤثر در تجهیز منابع می‌باشد. در واقع این پژوهش، برای حل مشکلات مدیریت منابع بانک سپه، عواملی همچون هزینه تبلیغات، گسترش

اتوماسیون شعب، سودسپرده‌ها و میزان تسهیلات پرداختی را مورد بررسی قرار داده است. موضوع پژوهش عوامل مؤثر بر تجهیز منابع (جذب سپرده‌ها) بانک سپه استان گلستان طی سال‌های (۱۳۷۸-۱۳۸۳) می‌باشد. جامعه آماری در این پژوهش کلیه شعب بانک سپه استان گلستان که تعداد آن‌ها ۲۹ شعبه است و نمونه آماری به روش کاملاً تصادفی از کارکنان و مشتریان انتخاب شده است. روش پژوهش برای تجزیه و تحلیل اطلاعات از نوع توصیفی و تحلیلی- استنباطی می‌باشد. چون محقق می‌خواهد عوامل مؤثر در تجهیز منابع را شناسایی و اثر آن را بر روی جذب منابع (افزایش سپرده‌ها) مورد بررسی قرار دهد. ابزار اندازه‌گیری اطلاعات صورت‌های مالی، ترازنامه‌های مورد قبول مراجع ذیصلاح (سازمان حسابرسی کل کشور)، اسناد و مدارک موجود در بانک و پرسشنامه است.

یونگ و جان^۱ (۲۰۰۶)، به مطالعه سودآوری بلندمدت در بانک‌های تایوان پرداختند و به این نتیجه رسیدند که خدمات بانکی مهم‌ترین عامل در سودآوری و کسب منفعت برای شعب بانکی مورد مطالعه محسوب می‌شود. در ادامه کارکنان بانک‌ها مهم‌ترین و اساسی‌ترین عامل جهت دستیابی به افزایش سودآوری و کسب منفعت محسوب شده است. به عبارت دیگر، ارائه خدمات توسط پرسنل بانک عامل رشد بانک‌های تایوان معرفی گردیده است. این مقاله جهت تجزیه و تحلیل داده‌ها از رگرسیون استفاده نموده است.

آبهیمان و همکاران^۲ (۲۰۰۹) با مطالعه برخی شعبه‌های بانک‌های بزرگ دولتی هند، عواملی همچون نیروی انسانی، سطح تحصیلات کارکنان، محیط بانک، محل استقرار و موقعیت مکانی بانک، تبلیغات، قوانین و مقررات دولتی و کاهش دخالت‌های دولت در امور بانکی را از عوامل مؤثر بر جذب سپرده‌های مردم بر شمرده‌اند. به عقیده آن‌ها مهم‌ترین و اثرگذارترین عامل جذب سرمایه‌های افراد، نیروی انسانی است و علت عملکرد بسیار ضعیف برخی از بانک‌ها در جذب و کنترل منابع بانکی را، عدم کارایی و اثربخشی نامطلوب نیروی انسانی دانسته‌اند. این مقاله از تجزیه و تحلیل پوشش داده‌ها برای اندازه‌گیری و تجزیه و تحلیل داده‌ها استفاده نموده است.

روش تحقیق

این پژوهش از نظر هدف کاربردی و روش آن توصیفی - پیمایشی می‌باشد. این پژوهش توصیفی است زیرا هدف آن توصیف عینی، واقعی و منظم حوادث، رویدادها و موضوعات مختلف است. تحقیق توصیفی روش‌هایی است که هدف آن‌ها توصیف کردن شرایط یا پدیده‌های مورد بررسی است (شریفی و شریفی، ۱۳۸۳). هم چنین روش پژوهش حاضر پیمایشی است. همچنین از تکنیک مقایسه زوجی (AHP) برای اولویت بندی عوامل مؤثر بر عملکرد بانک‌ها در جذب منابع ارزان قیمت استفاده گردیده است.

روش های تجزیه و تحلیل آماری

روش تصمیم‌گیری سلسله مراتبی یکی از پر کاربردترین ابزارهای تصمیم‌گیری چند معیاره می‌باشد. دامنه تنوع زمینه‌های استفاده از فرایند تحلیل سلسله مراتبی تاکنون بسیار گسترده بوده است. وایدیا و کومار، در مقاله خود کاربردهای فرایند تحلیل سلسله مراتبی را در زمینه‌های انتخاب (مثلاً انتخاب نرم افزار)، ارزیابی (مثلاً ارزیابی عرضه کننده‌ها)، تحلیل هزینه-مزیت، تخصیص (مثلاً تخصیص مکان)، برنامه ریزی و توسعه، اولویت بندی و رتبه بندی، تصمیم‌گیری، پیش بینی، برنامه ریزی استراتژیک و زمینه‌های مرتبط و ... دسته بندی و بیان نموده‌اند.

امروزه مدل‌ها و روشهای کمی نقشی کلیدی در حل مسائل دارند. استفاده موفق از روشهای کمی میتواند منجر به راه حل های دقیق، قابل اطمینان و اقتصادی با صرف زمان معقول گردد. در این میان تحلیل سلسله مراتبی پاسخی به نیاز بشر برای بررسی مسائل کیفی است که معیاری برای اندازه‌گیری ندارند و همواره در تصمیم‌گیریهای ما همراه مسائل کمی ظاهر می‌شوند. این روش همچنین پیچیدگی‌های ناشی از تاثیر عوامل مختلف بر مسئله را با تمرکز مرحله به مرحله بر این عوامل و

¹ - Yong-Chin L& Jung-Hua H

² - Abhiman D, Subhash C, Ashok & other

سپس ترکیب کردن نتایج این بررسی ها حل میکند. در واقع تحلیل سلسه مراتبی یک مسئله چند بعدی را به یک مسئله یک بعدی تبدیل میکند و تصمیم گیری های پیچیده و تو در تو را قابل فهم و مقایسه میکند. سنگ بنای فرآیند تحلیل سلسله مراتبی مقایسه های زوجی است. این روش به ما این امکان را میدهد که مسایل کیفی را که واحدی برای اندازه گیری آنها وجود ندارد ارزیابی کرده و بتوان آنها را با مسائل کمی مقایسه و ترکیب نمود.

در این پژوهش از تکنیک تحلیل سلسله مراتبی و معادلات ساختاری برای اولویت بندی ابعاد مؤثر بر جذب منابع ارزان قیمت استفاده گردیده است.

مدل پژوهش

طراحی مدل برای این پژوهش به دلیل تنوع و تعدد عوامل تأثیرگذار کاری دشوار بود. از طرفی همه عوامل با هم مقایسه قرار می گیرند و این امر رابطه های زیادی را بین عوامل مؤثر پدید می آورد. اما برای دستیابی به اهداف پژوهش ارائه یک مدل ضرورت دارد. بر همین اساس مدل پیشنهادی که در پی می آید. در نظر گرفته شده است.



شکل ۱- مدل پژوهشی تحقیق

اهداف پژوهش

اهداف اصلی پژوهش

اهداف اصلی انجام این تحقیق عبارتند از:

- ۱- شناسایی اثر عوامل تکنولوژیکی بر جذب منابع ارزان قیمت در بانک ملی ایران.
- ۲- شناسایی اثر عوامل محیطی بر جذب منابع ارزان قیمت در بانک ملی ایران.
- ۳- شناسایی اثر عوامل انسانی بر جذب منابع ارزان قیمت در بانک ملی ایران.
- ۴- رتبه بندی عوامل مؤثر بر جذب منابع ارزان قیمت بر اساس اهمیت

اهداف فرعی پژوهش

- ۱- شناسایی اثر عوامل تکنولوژیکی بر جذب منابع ارزان قیمت در بانک ملی ایران.
 - شناسایی اثر تنوع خدمات بانکی بر جذب منابع ارزان قیمت در بانک ملی ایران.
 - شناسایی اثر کیفیت خدمات بانکی بر جذب منابع ارزان قیمت در بانک ملی ایران.
 - شناسایی اثر فناوری اطلاعات و ارتباطات بر جذب منابع ارزان قیمت در بانک ملی ایران.
- ۲- شناسایی اثر عوامل محیطی بر جذب منابع ارزان قیمت در بانک ملی ایران.
 - شناسایی اثر مطلوبیت محیط داخلی شعب بر جذب منابع ارزان قیمت در بانک ملی ایران.
 - شناسایی اثر مطلوبیت محل استقرار شعب بر جذب منابع ارزان قیمت در بانک ملی ایران.
- ۳- شناسایی اثر عوامل انسانی بر جذب منابع ارزان قیمت در بانک ملی ایران.
 - شناسایی اثر مهارت نیروی انسانی بر جذب منابع ارزان قیمت در بانک ملی ایران.
 - شناسایی اثر رضایت مشتریان از کارکنان بر جذب منابع ارزان قیمت در بانک ملی ایران.
- ۴- رتبه بندی عوامل مؤثر بر جذب منابع ارزان قیمت بر اساس اهمیت

سؤالات پژوهش

سؤالات اصلی

۱. تا چه اندازه عوامل تکنولوژیکی، بر جذب منابع ارزان قیمت در بانک ملی ایران مؤثر است؟
۲. تا چه اندازه عوامل محیطی بر جذب منابع ارزان قیمت در بانک ملی ایران مؤثر است؟
۳. تا چه اندازه عوامل انسانی بر جذب منابع ارزان قیمت در بانک ملی ایران مؤثر است؟

سؤالات فرعی

- ۱) تا چه اندازه تنوع خدمات بانکی از ابعاد تکنولوژیکی بر موفقیت بانک ملی ایران در جذب منابع ارزان قیمت تأثیر دارد؟
- ۲) تا چه اندازه کیفیت خدمات بانکی از ابعاد تکنولوژیکی بر موفقیت بانک ملی ایران در جذب منابع ارزان قیمت تأثیر دارد؟
- ۳) تا چه اندازه فناوری اطلاعات و ارتباطات از ابعاد تکنولوژیکی بر موفقیت بانک ملی ایران در جذب منابع ارزان قیمت تأثیر دارد؟
- ۴) تا چه اندازه مهارت نیروی انسانی از ابعاد عوامل انسانی بر موفقیت بانک ملی ایران در جذب منابع ارزان قیمت تأثیر دارد؟
- ۵) تا چه اندازه رضایت مشتریان از کارکنان از ابعاد عوامل انسانی بر موفقیت بانک ملی ایران در جذب منابع ارزان قیمت تأثیر دارد؟
- ۶) تا چه اندازه مطلوبیت محیط داخلی شعب از ابعاد عوامل محیطی بر موفقیت بانک ملی ایران در جذب منابع ارزان قیمت تأثیر دارد؟

۷) تا چه اندازه مطلوبیت محل استقرار شعب از ابعاد عوامل محیطی بر موفقیت بانک ملی ایران در جذب منابع ارزان قیمت تأثیر دارد؟

قلمرو پژوهش

قلمرو موضوعی

همان گونه که از عنوان پژوهش آشکار است، این پژوهش به بررسی عوامل مؤثر بر جذب منابع ارزان قیمت بر اساس دیدگاه رؤسای شعب بانک ملی شهر اصفهان می‌پردازد.

قلمرو مکانی

محدوده مکانی پژوهش حاضر شهر اصفهان است که از کلیه شعب بانک ملی ایران در راستای بررسی عوامل مؤثر بر جذب منابع ارزان قیمت کمک گرفته شده است.

قلمرو زمانی

اطلاعات مورد نیاز این تحقیق در فاصله مهرماه ۱۳۹۳ لغایت اردیبهشت ماه ۹۴ از طریق توزیع پرسشنامه بین رؤسای شعب بانک ملی ایران گردآوری شده است.

تجزیه و تحلیل داده های پژوهش

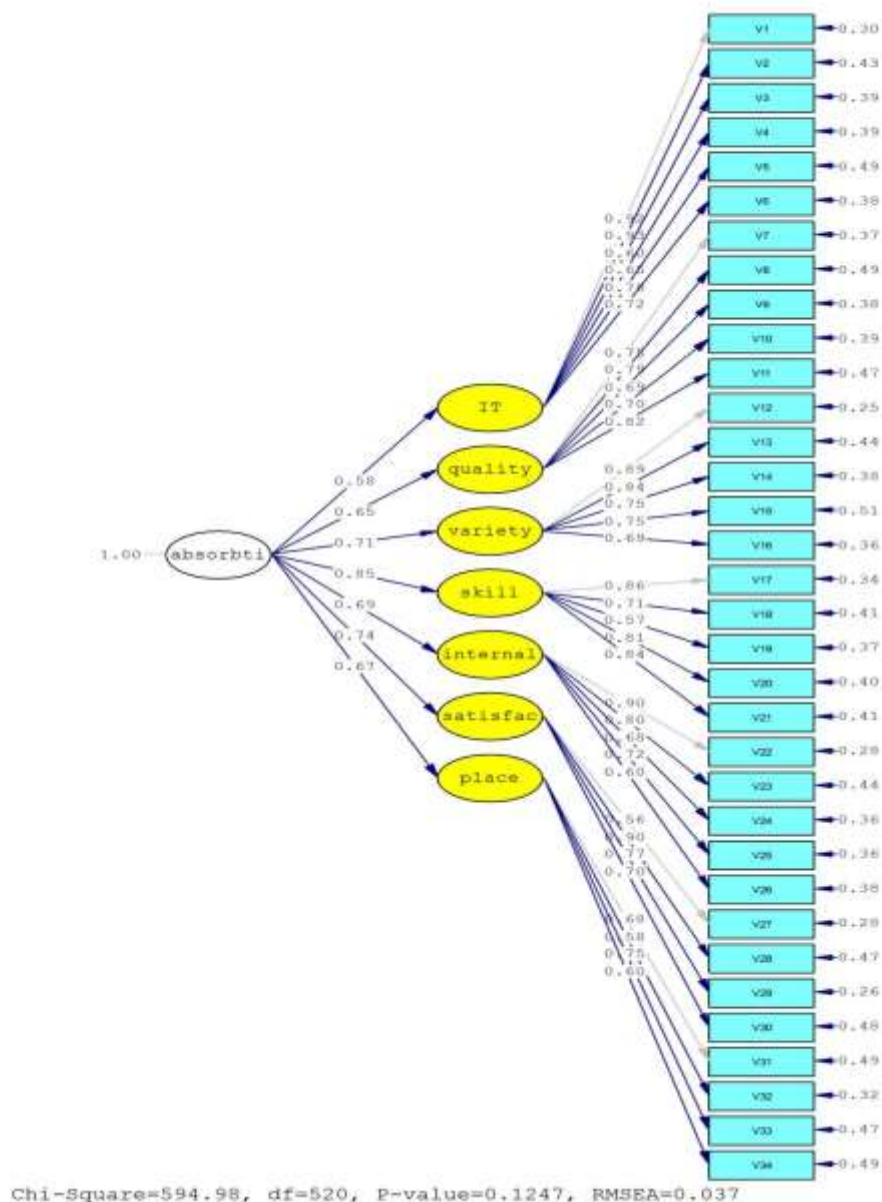
برازش معادلات ساختاری

به منظور شناسایی نقش هریک از عوامل مورد مطالعه در تحقیق بر روی جذب منابع ارزان قیمت از برازش معادلات ساختاری استفاده شده است. در مدل برازش داده شده، بارهای عاملی مربوط به هریک از عوامل و سازه های متناظر برآورد گردیده است. پیش از ارائه نتایج مدل، نمادهای بکار گرفته شده در مدل بر اساس جدول (۲) ارائه گردیده است.

جدول (۲) نمادهای بکار گرفته شده در مدل

عامل	نماد
کیفیت خدمات بانکی	Quality
تنوع خدمات بانکی	Variety
فناوری اطلاعات و ارتباطات	IT
مهارت نیروی انسانی	Skill
رضایت مشتریان از کارکنان	Satisfaction
مطلوبیت محیط داخلی	Internal
مطلوبیت محل استقرار	Place

با استناد به بارهای عاملی برآورد شده، عوامل مؤثر بر جذب منابع ارزان قیمت شناسایی شده‌اند. شکل (۲) برآورد بارهای عاملی هریک سازه ها و عوامل مورد مطالعه را در تبیین جذب منابع ارزان قیمت شعب نشان می‌دهد.



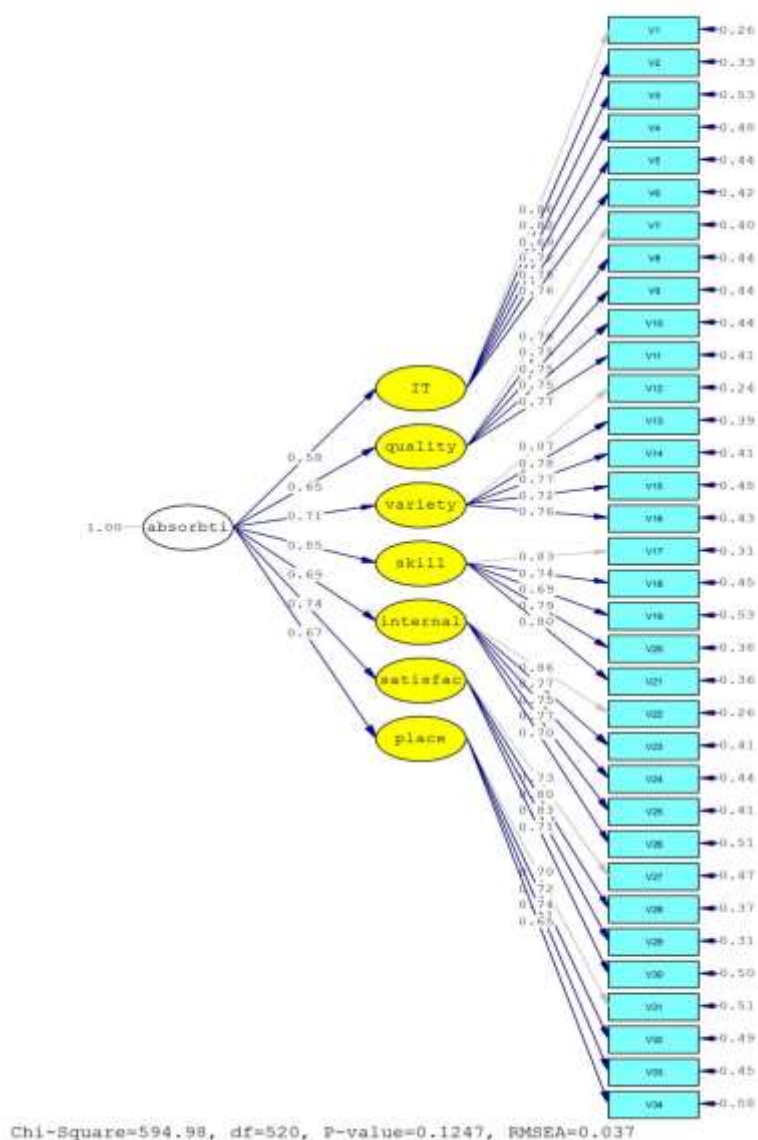
شکل (۲) برآورد بارهای عاملی در حالت غیر استاندارد

باتوجه به یافته‌های مدل مشاهده می‌شود که بار عاملی مربوط به فناوری اطلاعات برابر با $(\text{Loading} = 0.58)$ ، کیفیت خدمات بانکی برابر با $(\text{Loading} = 0.65)$ ، تنوع خدمات بانکی برابر با $(\text{Loading} = 0.71)$ ، مهارت نیروی انسانی برابر با $(\text{Loading} = 0.85)$ ، مطلوبیت محیط داخلی شعب برابر با $(\text{Loading} = 0.69)$ ، رضایت مشتریان از کارکنان برابر با $(\text{Loading} = 0.74)$ و مطلوبیت محل استقرار شعب برابر با $(\text{Loading} = 0.67)$ برآورد گردیده اند. از آنجا که امکان رتبه بندی سهم هریک از این عوامل با توجه به بارهای عاملی غیر استاندارد وجود ندارد، برآورد بارهای عاملی استاندارد شده نیز در شکل (۳) ارائه گردیده است.

باتوجه به بارهای عاملی استاندارد شده برای هریک از عامل‌ها مشاهده می‌شود که این ضرایب نیز با دقت دو رقم اعشار برابر با ضرایب غیر استاندارد بوده‌اند و تنها در بارهای عاملی مربوط به سازه‌های تحقیق اختلاف وجود داشته است. مقایسه ضرایب در این دو حالت نشان می‌دهد که سهم هریک از عوامل مورد مطالعه در جذب منابع ارزان قیمت شعب، نسبت به مقیاس اندازه-

گیری آنها و تعداد سازه‌های متناظر، حساسیت نداشته است. بر اساس بارهای عاملی استاندارد شده می‌توان سهم هریک از عوامل تأثیر گذار در جذب منابع از دیدگاه رؤسای شعب بانک ملی اصفهان بدین صورت رتبه‌بندی نمود:

- ۱- مهارت نیروی انسانی ($\text{Loading} = 0.85$)؛
- ۲- رضایت مشتریان از کارکنان ($\text{Loading} = 0.74$)؛
- ۳- تنوع خدمات بانکی ($\text{Loading} = 0.71$)؛
- ۴- مطلوبیت محیط داخلی شعب ($\text{Loading} = 0.69$)؛
- ۵- مطلوبیت محل استقرار شعب ($\text{Loading} = 0.67$)؛
- ۶- کیفیت خدمات بانکی ($\text{Loading} = 0.65$)؛
- ۷- فناوری اطلاعات ($\text{Loading} = 0.58$).



شکل (۳) برآورد بارهای عاملی در حالت استاندارد

باتوجه به رتبه‌بندی سهم عوامل تحقیق در جذب منابع ارزان قیمت شعب بانک ملی، معناداری سهم هریک از این عوامل نیز باید مورد آزمون قرار گیرد. بدین منظور از آزمون تی- استودنت برای آزمون معناداری هریک از ضرایب استفاده شده است. شکل (۴) برآورد آماره‌های آزمون معناداری هریک از عوامل و سازه‌های مربوطه را نشان می‌دهد. همچنین جدول (۳) خلاصه یافته‌های مدل در تعیین سهم هریک از عوامل و آماره معناداری آنها را منعکس می‌سازد.

جدول (۳) خلاصه نتایج مدل ساختاری تحقیق

عامل	ضریب غیر استاندارد	آماره معناداری
کیفیت خدمات بانکی	۰/۶۵	۵/۶۶
تنوع خدمات بانکی	۰/۷۱	۶/۸۳
فناوری اطلاعات و ارتباطات	۰/۵۸	۵/۴۲
مهارت نیروی انسانی	۰/۸۵	۷/۹۹
رضایت مشتریان از کارکنان	۰/۷۴	۶/۱۲
مطلوبیت محیط داخلی	۰/۶۹	۶/۵۶
مطلوبیت محل استقرار	۰/۶۷	۵/۲۱

باتوجه به آماره‌های آزمون معناداری هم هریک از عوامل مشاهده می‌شود که مقدار آماره آزمون، بزرگتر از مقدار بحرانی آن (تقریباً برابر با ۱/۹۶) بوده که نشان از معناداری سهم هریک از عوامل مورد مطالعه در جذب منابع ارزان قیمت شعب بانک ملی در این شهر دارد.

باتوجه به یافته‌های این بخش می‌توان نتایج حاصل از آزمون فرضیه‌های تحقیق را به صورت زیر ارائه نمود:

- عوامل تکنولوژیکی بر جذب منابع ارزان قیمت در بانک ملی ایران مؤثر است.
- عوامل محیطی بر جذب منابع ارزان قیمت در بانک ملی ایران مؤثر است.
- عوامل انسانی بر جذب منابع ارزان قیمت در بانک ملی ایران مؤثر است.

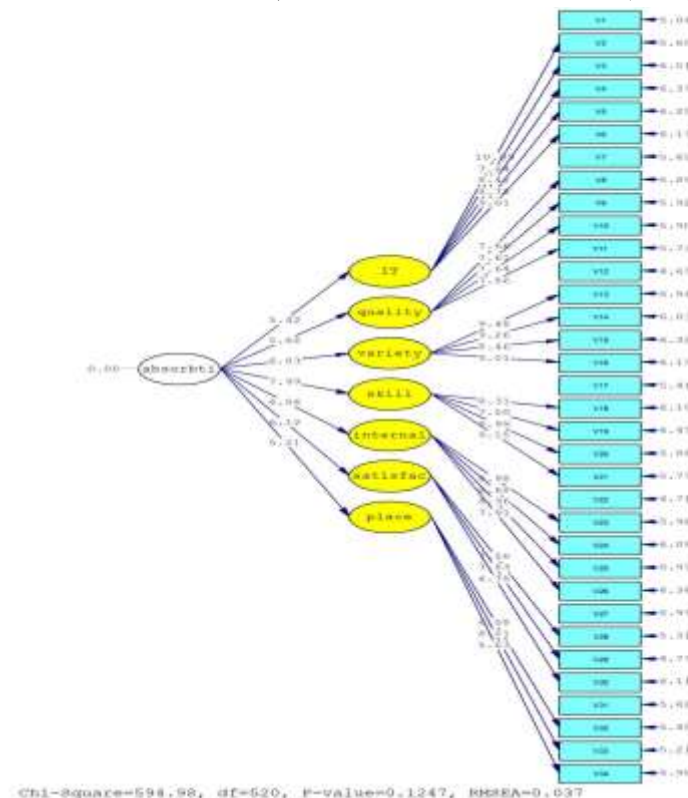
فرضیات فرعی

- بعد تنوع خدمات بانکی از ابعاد تکنولوژیکی بر موفقیت بانک ملی ایران در جذب منابع ارزان قیمت تأثیر دارد.
- بعد کیفیت خدمات بانکی از ابعاد تکنولوژیکی بر موفقیت بانک ملی ایران در جذب منابع ارزان قیمت تأثیر دارد.
- بعد فناوری اطلاعات و ارتباطات از ابعاد تکنولوژیکی بر موفقیت بانک ملی ایران در جذب منابع ارزان قیمت تأثیر دارد.
- بعد مهارت نیروی انسانی از ابعاد عوامل انسانی بر موفقیت بانک ملی ایران در جذب منابع ارزان قیمت تأثیر دارد.
- بعد رضایت مشتریان از کارکنان از ابعاد عوامل انسانی بر موفقیت بانک ملی ایران در جذب منابع ارزان قیمت تأثیر دارد.
- بعد مطلوبیت محیط داخلی شعب از ابعاد عوامل محیطی بر موفقیت بانک ملی ایران در جذب منابع ارزان قیمت تأثیر دارد.
- بعد مطلوبیت محل استقرار شعب از ابعاد عوامل محیطی بر موفقیت بانک ملی ایران در جذب منابع ارزان قیمت تأثیر دارد.

جدول (۴) نتایج آزمون های نیکویی برازش مدل

شاخص	برآورد
مجذور کای (p-value)	۵۹۴/۹۸ (۰/۱۲۴۷)
GFI (AGFI)	۰/۹۵ (۰/۹۱)
RMSEA	۰/۰۳۷
pr(RMSEA<0.05)	۰/۹۳

یافته های جدول (۴) نشان می دهد که سطح معناداری مدل تحقیق بزرگتر از خطای نوع اول ۰/۰۵ برآورد شده که نشان از انطباق معنادار مدل برآورد شده با مدل مفهومی تحقیق داشته است. همچنین شاخص های GFI و AGFI نیز بزرگتر از مقدار تجربی ۰/۹ برآورد شده اند که این شاخص ها نیز نشان از توان مطلوب مدل در تخمین سهم هریک از عوامل داشته اند. معیار خطای مدل برابر با ۰/۰۳۷ برآورد شده و با احتمال ۰/۹۳ می توان پذیرفت که این مقدار خطا اندک بوده است. باتوجه به مجموعه نتایج این جدول می توان پذیرفت که مدل تحقیق از اعتبار لازم برخوردار بوده است.



شکل (۴) برآورد بارهای عاملی در حالت معناداری

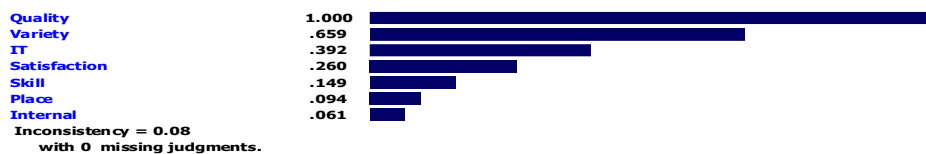
رتبه بندی سهم عوامل در جذب منابع ارزان قیمت به روش AHP

در این بخش نتایج حاصل از تحلیل سلسله مراتبی داده ها در جهت تعیین رتبه هریک از سازه های تحقیق و همچنین رتبه بندی سهم عوامل در تبیین جذب منابع ارزان قیمت ارائه شده است. به منظور انجام تحلیل در این بخش از نظرات مربوط به تعداد ۶ نفر از خبرگان بحث استفاده شده است.

رتبه بندی سهم عوامل موثر در جذب منابع ارزان قیمت

به منظور رتبه بندی اثرات هریک از عوامل شناسایی شده، بر اساس نمادهای بکارگرفته شده در مدل ساختاری تحقیق عمل شده است. شکل (۵) رتبه های نرمال شده هریک از عوامل را به روش AHP نشان می دهد.

Priorities with respect to:
Goal: Absorbtion



شکل (۵) رتبه بندی سهم عوامل موثر بر جذب منابع ارزان قیمت بر اساس نظر خبرگان

باتوجه به ضرایب نرمال شده هریک از عوامل مشاهده می شود که کیفیت خدمات بیشترین اولویت را در تبیین جذب منابع ارزان قیمت داشته است. پس از آن تنوع خدمات بانکی، فناوری اطلاعات و ارتباطات، رضایت مشتری از کارکنان، مهارت نیروی انسانی، مطلوبیت محل استقرار شعب و مطلوبیت محیط داخلی شعب، به ترتیب در رتبه های دوم تا هفتم از نظر تاثیر بر جذب منابع ارزان قیمت قرار دارند. آنچه در این بخش باید به آن اشاره کرد این است که رتبه بندی هر یک از عوامل با میزان تأثیر هر عامل از دیدگاه رؤسای شعب دو مقوله جدا از هم و هر دو در جای خود قابل بحث و تفسیر هستند.

رتبه بندی سهم سازه های عامل فناوری اطلاعات و ارتباطات در جذب منابع ارزان قیمت

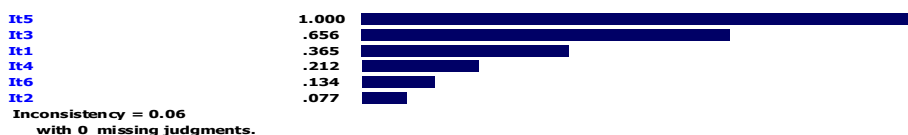
به منظور رتبه بندی اثرات هریک از سازه های متناظر با فناوری اطلاعات و ارتباطات بر جذب منابع ارزان قیمت شعب، بر اساس نمادهای بکارگرفته شده در جدول (۵) عمل شده است.

جدول (۵) نمادهای بکار گرفته شده در سازه های فناوری اطلاعات و ارتباطات

نماد	سازه
It1	نوآوری های جدید مانند پول الکترونیک
It2	بانکداری برخط
It3	بانکداری اینترنتی
It4	پایانه های انتقال و دریافت و پرداخت اتوماتیک
It5	سرعت در برقراری ارتباطات
It6	کاهش هزینه های عملیاتی

شکل (۶) رتبه های نرمال شده هریک از سازه ها را نشان می دهد.

Priorities with respect to:
Goal: Absorbtion
>IT



شکل (۶) رتبه بندی سهم سازه های فناوری اطلاعات و ارتباطات بر اساس نظر خبرگان

با توجه به یافته های این تحلیل مشاهده می شود که سرعت در برقراری ارتباطات بیشترین تاثیر را در جذب منابع ارزان قیمت از درگاه فناوری اطلاعات و ارتباطات دارد. بانکداری اینترنتی، نوآوری های جدید مانند پول الکترونیک، پایانه های انتقال و دریافت و پرداخت اتوماتیک، کاهش هزینه های عملیاتی و بانکداری برخط به ترتیب در مراتب دوم تا ششم اولویت در جذب منابع از طریق فناوری اطلاعات و ارتباطات قرار گرفته اند.

رتبه بندی سهم سازه های عامل مهارت های نیروی انسانی در جذب منابع مالی
به منظور رتبه بندی اثرات هریک از سازه های متناظر با مهارت های نیروی انسانی بر جذب منابع ارزان قیمت شعب، بر اساس نمادهای بکارگرفته شده در جدول (۶) عمل شده است.

نماد	سازه
Skill1	آموزش و ارائه مهارت های شغلی به کارکنان
Skill2	آموزش مهارت های کلامی و حرفه ای کارکنان و مدیران
Skill3	بهبود شایستگی های نیروی انسانی از لحاظ فنی و رفتاری
Skill4	وضعیت ظاهری و پوشش کارکنان
Skill5	ارتقاء توانایی تعامل کارکنان و شناسایی مشکلات مشتریان

شکل (۷) رتبه های نرمال شده هریک از سازه ها را نشان می دهد.

Priorities with respect to:
Goal: Absorption
>Skill



شکل (۷) رتبه بندی سهم سازه های مهارت های نیروی انسانی بر اساس نظر خبرگان

با توجه به یافته های این تحلیل مشاهده می شود که آموزش مهارت های کلامی و حرفه ای کارکنان و مدیران بیشترین تاثیر را در جذب منابع ارزان قیمت از درگاه مهارت های نیروی انسانی دارد. بهبود شایستگی های نیروی انسانی از لحاظ فنی و رفتاری، آموزش و ارائه مهارت های شغلی به کارکنان، وضعیت ظاهری و پوشش کارکنان و ارتقاء توانایی تعامل کارکنان و شناسایی مشکلات مشتریان به ترتیب در مراتب دوم تا پنجم اولویت در جذب منابع از طریق مهارت های نیروی انسانی قرار گرفته اند.

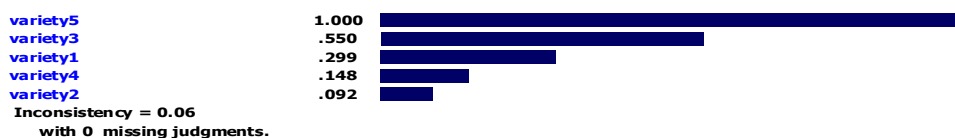
رتبه بندی سهم سازه های عامل تنوع خدمات بانکی در جذب منابع مالی

به منظور رتبه بندی اثرات هریک از سازه های متناظر با تنوع خدمات بانکی بر جذب منابع ارزان قیمت شعب، بر اساس نمادهای بکارگرفته شده در جدول (۷) عمل شده است.

نماد	سازه
Variety1	محصولات جدید بانکی
Variety2	بازاریابی نوین بانکی
Variety3	شناسایی مشتریان و نیازهای آنان
Variety4	فراهم آوردن امکان افتتاح حساب های جدید
Variety5	تجهیز منابع ارزان قیمت مطابق با استانداردهای جهانی

شکل (۸) رتبه های نرمال شده هریک از سازه ها را نشان می دهد.

Priorities with respect to:
Goal: Absorbtion
>Variety



شکل (۸) رتبه بندی سهم سازه های تنوع خدمات بانکی بر اساس نظر خبرگان

با توجه به یافته‌های این تحلیل مشاهده می‌شود که تجهیز منابع ارزان قیمت مطابق با استانداردهای جهانی بیشترین تاثیر را در جذب منابع ارزان قیمت از درگاه تنوع خدمات بانکی دارد. شناسایی مشتریان و نیازهای آنان، محصولات جدید بانکی، فراهم آوردن امکان افتتاح حساب‌های جدید و بازاریابی نوین بانکی به ترتیب در مراتب دوم تا پنجم اولویت در جذب منابع از طریق تنوع خدمات بانکی قرار گرفته‌اند.

رتبه بندی سهم سازه های عامل کیفیت خدمات بانکی در جذب منابع مالی

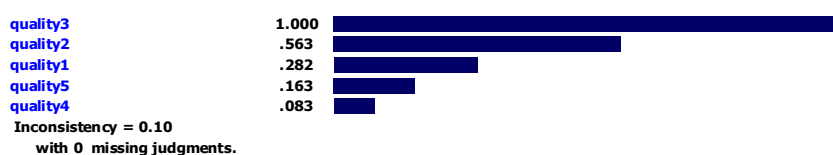
به منظور رتبه‌بندی اثرات هریک از سازه‌های متناظر با کیفیت خدمات بانکی بر جذب منابع ارزان قیمت شعب، بر اساس نمادهای بکارگرفته شده در جدول (۸) عمل شده است.

جدول (۸) نمادهای بکار گرفته شده در سازه های کیفیت خدمات بانکی

نماد	سازه
Quality1	میزان نرخ بهره بانکی تسهیلات اعطایی
Quality2	میزان سود حسابهای سپرده سپرده گذاران
Quality3	اطلاع رسانی دقیق به مشتریان
Quality4	سرعت و دقت در ارائه خدمات
Quality5	انجام به موقع تعهدات نسبت به مشتریان

شکل (۹) رتبه های نرمال شده هریک از سازه ها را نشان می دهد.

Priorities with respect to:
Goal: Absorbtion
>Quality



شکل (۹) رتبه بندی سهم سازه های کیفیت خدمات بانکی بر اساس نظر خبرگان

با توجه به یافته‌های این تحلیل مشاهده می‌شود که اطلاع رسانی دقیق به مشتریان بیشترین تاثیر را در جذب منابع ارزان قیمت از درگاه کیفیت خدمات بانکی دارد. میزان سود حسابهای سپرده سپرده گذاران، میزان نرخ بهره بانکی تسهیلات اعطایی، انجام به موقع تعهدات نسبت به مشتریان و سرعت و دقت در ارائه خدمات به ترتیب در مراتب دوم تا پنجم اولویت در جذب منابع از طریق کیفیت خدمات بانکی قرار گرفته‌اند.

رتبه بندی سهم سازه های عامل رضایت مشتریان از کارکنان در جذب منابع ارزان قیمت

به منظور رتبه‌بندی اثرات هریک از سازه های متناظر با رضایت مشتریان از کارکنان بر جذب منابع ارزان قیمت شعب، بر اساس نمادهای بکارگرفته شده در جدول (۹) عمل شده است.

جدول (۹) نمادهای بکار گرفته شده در سازه های رضایت مشتریان از کارکنان

نماد	سازه
Satis1	تکریم ارباب رجوع و پاسخگویی به موقع به مشتریان
Satis2	توجه به نظرات مشتریان، امانت داری و صداقت
Satis3	مردم داری و تواضع کارکنان
Satis4	حسن خلق و گشاده رویی کارکنان

شکل (۱۰) رتبه های نرمال شده هریک از سازه ها را نشان می دهد.

Priorities with respect to:
Goal: Absorbition
> Satisfaction



شکل (۱۰) رتبه بندی سهم سازه های رضایت مشتریان از کارکنان بر اساس نظر خبرگان

با توجه به یافته های این تحلیل مشاهده می شود که حسن خلق و گشاده رویی کارکنان بیشترین تأثیر را در جذب منابع ارزان قیمت از درگاه رضایت مشتریان از کارکنان دارد. توجه به نظرات مشتریان، امانت داری و صداقت، تکریم ارباب رجوع و پاسخگویی به موقع به مشتریان و مردم داری و تواضع کارکنان به ترتیب در مراتب دوم تا چهارم اولویت در جذب منابع از طریق رضایت مشتریان از کارکنان قرار گرفته اند.

رتبه بندی سهم سازه های عامل مطلوبیت محیط داخلی بانک ها در جذب منابع مالی

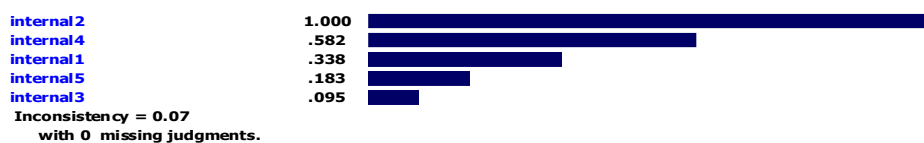
به منظور رتبه بندی اثرات هریک از سازه های متناظر با مطلوبیت محیط داخلی بانک ها بر جذب منابع ارزان قیمت شعب، بر اساس نمادهای بکار گرفته شده در جدول (۱۰) عمل شده است.

جدول (۱۰) نمادهای بکار گرفته شده در سازه های مطلوبیت محیط داخلی بانک ها

نماد	سازه
Internal1	امکانات رفاهی داخل شعب
Internal2	سیستم نوبت دهی و مکان استقرار جهت انتظار
Internal3	سیستم تهویه مناسب و وسایل سرمایشی و گرمایشی
Internal4	چیدمان باجه ها و محل استقرار مشتری هنگام ارائه خدمات
Internal5	آراستگی و طراحی داخلی شعبه

شکل (۱۱) رتبه های نرمال شده هریک از سازه ها را نشان می دهد.

Priorities with respect to:
Goal: Absorption
> Internal



شکل (۱۱) رتبه بندی سهم سازه های مطلوبیت محیط داخلی بانک ها بر اساس نظر خبرگان

با توجه به یافته های این تحلیل مشاهده می شود که سیستم نوبت دهی و مکان استقرار جهت انتظار بیشترین تأثیر را در جذب منابع ارزان قیمت از درگاه مطلوبیت محیط داخلی بانک ها دارد. چیدمان باجه ها و محل استقرار مشتری هنگام ارائه خدمات، امکانات رفاهی داخل شعب، آراستگی و طراحی داخلی شعبه و سیستم تهویه مناسب و وسایل سرمایشی و گرمایشی در مراتب دوم تا پنجم اولویت در جذب منابع از طریق مطلوبیت محیط داخلی بانک ها قرار گرفته اند.

رتبه بندی سهم سازه های عامل مطلوبیت محل استقرار مکانی در جذب منابع مالی

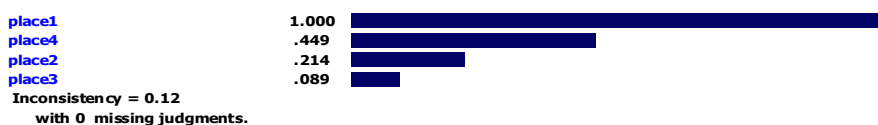
به منظور رتبه بندی اثرات هریک از سازه های متناظر با مطلوبیت محل استقرار مکانی بر جذب منابع ارزان قیمت شعب، بر اساس نمادهای بکارگرفته شده در جدول (۱۱) عمل شده است.

جدول (۱۱) نمادهای بکار گرفته شده در سازه های مطلوبیت محل استقرار مکانی

نماد	سازه
Place1	استقرار شعب در نزدیکی پارکینگ های عمومی
Place2	استقرار شعب در اماکن مهم صنعتی و تجاری و مسکونی
Place3	زاویه دید عمومی مناسب
Place4	تعداد و فاصله مناسب شعب بانک

شکل (۱۲) رتبه های نرمال شده هریک از سازه ها را نشان می دهد.

Priorities with respect to:
Goal: Absorption
> Place



شکل (۱۲) رتبه بندی سهم سازه های مطلوبیت محل استقرار مکانی بر اساس نظر خبرگان

با توجه به یافته های این تحلیل مشاهده می شود که استقرار شعب در نزدیکی پارکینگ های عمومی بیشترین تأثیر را در جذب منابع ارزان قیمت از درگاه مطلوبیت محل استقرار مکانی دارد. تعداد و فاصله مناسب شعب بانک، استقرار شعب در اماکن مهم صنعتی و تجاری و مسکونی و زاویه دید عمومی مناسب در مراتب دوم تا چهارم اولویت در جذب منابع از طریق مطلوبیت محل استقرار مکانی قرار گرفته اند.

بنابه یافته‌های رتبه‌بندی سازه‌ها و عوامل به روش تحلیل سلسله مراتبی و همچنین مدل ساختاری تحقیق می‌توان ادعا نمود که اهمیت و اولویت عوامل موثر بر جذب منابع ارزان قیمت در بانک‌ها و موسسات مالی از دیدگاه رؤسای شعب بانک ملی شهر اصفهان و خبرگان متفاوت بوده است.

بحث و تفسیر و نتایج فرضیات

به طور کلی نتایج حاصل از این پژوهش به شرح ذیل می‌باشد:
بر اساس آنچه در اهداف پژوهش ذکر گردید، فرضیاتی طرح گردید که در این بخش نتایج حاصله در مورد هر فرضیه مورد بحث و تفسیر قرار می‌گیرد.

فرضیه اول

عوامل تکنولوژیکی، بر جذب منابع ارزان قیمت در بانک ملی ایران مؤثر است.

در پژوهش حاضر عوامل تکنولوژیکی خود شامل سه عامل اصلی تنوع خدمات، کیفیت خدمات و فناوری اطلاعات و ارتباطات می‌شد. بر اساس مدل پیشنهادی هر عامل اصلی نیز دربرگیرنده چند عامل فرعی بوده است. نتایج حاصله رتبه بندی سهم عوامل موثر بر جذب منابع ارزان قیمت بیانگر این است که کیفیت خدمات بیشترین اولویت را در تبیین جذب منابع ارزان قیمت داشته است. پس از آن تنوع خدمات بانکی و فناوری اطلاعات و ارتباطات در جایگاه دوم و سوم قرار دارند. از آنجا که کیفیت خدمات بالاترین تأثیر و همچنین بالاترین رتبه را دارد، عوامل فرعی آن نیز در اینجا مورد بحث قرار می‌گیرد.

فرضیه فرعی: بعد کیفیت خدمات بانکی از ابعاد تکنولوژیکی بر موفقیت بانک ملی ایران در جذب منابع ارزان قیمت تأثیر دارد.

با توجه به یافته‌ها، این تحلیل مشاهده می‌شود که اطلاع رسانی دقیق به مشتریان بیشترین تأثیر را در جذب منابع ارزان قیمت از درگاه کیفیت خدمات بانکی دارد (رتبه نرمال = ۱). میزان سود حسابهای سپرده گذاران با رتبه نرمال ۰/۵۶۳، میزان نرخ بهره بانکی تسهیلات اعطایی با رتبه نرمال ۰/۲۸۲، انجام به موقع تعهدات نسبت به مشتریان با رتبه نرمال ۰/۱۶۳ و سرعت و دقت در ارائه خدمات با رتبه نرمال ۰/۰۸۳ به ترتیب در مراتب دوم تا پنجم اولویت در جذب منابع از طریق کیفیت خدمات بانکی قرار گرفته‌اند.

فرضیه فرعی: بعد تنوع خدمات بانکی از ابعاد تکنولوژیکی بر موفقیت بانک ملی ایران در جذب منابع ارزان قیمت تأثیر دارد.

با توجه به یافته‌ها، مشاهده می‌شود که جذب منابع ارزان قیمت مطابق با استانداردهای جهانی بیشترین تأثیر را در جذب منابع ارزان قیمت از درگاه تنوع خدمات بانکی دارد (رتبه نرمال = ۱). شناسایی مشتریان و نیازهای آنان با رتبه نرمال ۰/۵۵۰، محصولات جدید بانکی با رتبه نرمال ۰/۲۹۹، فراهم آوردن امکان افتتاح حسابهای جدید با رتبه نرمال ۰/۱۴۸ و بازاریابی نوین بانکی با رتبه نرمال ۰/۰۹۲ به ترتیب در مراتب دوم تا پنجم اولویت در جذب منابع از طریق تنوع خدمات بانکی قرار گرفته‌اند.

فرضیه فرعی: بعد فناوری اطلاعات و ارتباطات از ابعاد تکنولوژیکی بر موفقیت بانک ملی ایران در جذب منابع ارزان قیمت تأثیر دارد.

با توجه به یافته‌ها، مشاهده می‌شود که سرعت در برقراری ارتباطات بیشترین تأثیر را در جذب منابع ارزان قیمت از درگاه فناوری اطلاعات و ارتباطات دارد (رتبه نرمال = ۱). بانکداری اینترنتی با رتبه نرمال ۰/۶۵۶، نوآوری های جدید مانند پول الکترونیک با رتبه نرمال ۰/۳۶۵، پایانه های انتقال و دریافت و پرداخت اتوماتیک با رتبه نرمال ۰/۲۱۲، کاهش هزینه های عملیاتی با رتبه نرمال ۰/۱۳۴ و بانکداری برخط با رتبه نرمال ۰/۰۷۷ به ترتیب در مراتب دوم تا ششم اولویت در جذب منابع از طریق فناوری اطلاعات و ارتباطات قرار گرفته اند.

همانطور که از نتایج حاصله استنباط می‌گردد، نمره نرمال بدست آمده از معادلات ساختاری نظرات خبرگان و رؤسای شعب بانک ملی عددی مثبت است و این بدان مفهوم است که همه عوامل مورد بررسی بر جذب منابع ارزان قیمت در بانک ملی اثرگذار هستند ولی میزان اثرگذاری عوامل مورد بررسی به یک اندازه نیست و هر عامل در رتبه خاصی از تأثیر قرار می‌گیرند.

فرضیه دوم

عوامل محیطی بر جذب منابع ارزان قیمت در بانک ملی ایران مؤثر است.

در این پژوهش عوامل محیطی شامل مطلوبیت محل استقرار شعب و مطلوبیت محیط داخلی شعب می‌باشد. عوامل محیطی پس از عوامل تکنولوژیکی و عوامل انسانی قرار گرفته است. در ادامه عوامل فرعی مربوطه مورد بررسی قرار می‌گیرند.

فرضیه فرعی: بعد مطلوبیت محل استقرار شعب از ابعاد عوامل محیطی بر موفقیت بانک ملی ایران در جذب منابع ارزان قیمت تأثیر دارد.

با توجه به یافته‌ها، مشاهده می‌شود که استقرار شعب در نزدیکی پارکینگ‌های عمومی بیشترین تأثیر را در جذب منابع ارزان قیمت از درگاه مطلوبیت محل استقرار مکانی دارد (رتبه نرمال = ۱). تعداد و فاصله مناسب شعب بانک با رتبه نرمال ۴۴۹/، استقرار شعب در اماکن مهم صنعتی و تجاری و مسکونی با رتبه نرمال ۲۱۴/ و زاویه دید عمومی مناسب با رتبه نرمال ۰۸۹/ در مراتب دوم تا چهارم اولویت در جذب منابع از طریق مطلوبیت محل استقرار مکانی قرار گرفته‌اند.

فرضیه فرعی: بعد مطلوبیت محیط داخلی شعب از ابعاد عوامل محیطی بر موفقیت بانک ملی ایران در جذب منابع ارزان قیمت تأثیر دارد.

با توجه به یافته‌ها، مشاهده می‌شود که سیستم نوبت‌دهی و مکان استقرار جهت انتظار بیشترین تأثیر را در جذب منابع ارزان قیمت از درگاه مطلوبیت محیط داخلی بانک‌ها دارد (رتبه نرمال = ۱). چیدمان بانه‌ها و محل استقرار مشتری هنگام ارائه خدمات با رتبه نرمال ۵۸۲/، امکانات رفاهی داخل شعب با رتبه نرمال ۳۳۸/، آراستگی و طراحی داخلی شعبه با رتبه نرمال ۱۸۳/ و سیستم تهویه مناسب و وسایل سرمایشی و گرمایشی با رتبه نرمال ۰۹۵/ در مراتب دوم تا پنجم اولویت در جذب منابع از طریق مطلوبیت محیط داخلی بانک‌ها قرار گرفته‌اند.

فرضیه سوم

عوامل انسانی بر جذب منابع ارزان قیمت در بانک ملی ایران مؤثر است.

عوامل انسانی مورد نظر در این پژوهش شامل رضایت مشتری از کارکنان و مهارت نیروی انسانی است که هر کدام به عوامل فرعی تقسیم بندی شده‌اند. در این پژوهش عوامل انسانی در رتبه دوم تأثیرگذاری قرار دارد.

فرضیه فرعی: بعد رضایت مشتریان از کارکنان از ابعاد عوامل انسانی بر موفقیت بانک ملی ایران در جذب منابع ارزان قیمت تأثیر دارد.

با توجه به یافته‌ها، مشاهده می‌شود که حسن خلق و گشاده‌رویی کارکنان بیشترین تأثیر را در جذب منابع ارزان قیمت از درگاه رضایت مشتریان از کارکنان دارد (رتبه نرمال = ۱). توجه به نظرات مشتریان، امانت داری و صداقت با رتبه نرمال ۴۸۶/، تکریم ارباب رجوع و پاسخگویی به موقع به مشتریان با رتبه نرمال ۲۲۱/ و مردم داری و تواضع کارکنان با رتبه نرمال ۱۰۱/ به ترتیب در مراتب دوم تا چهارم اولویت در جذب منابع از طریق رضایت مشتریان از کارکنان قرار گرفته‌اند.

فرضیه فرعی: بعد مهارت نیروی انسانی از ابعاد عوامل انسانی بر موفقیت بانک ملی ایران در جذب منابع ارزان قیمت تأثیر دارد.

با توجه به یافته‌ها، مشاهده می‌شود که آموزش مهارت‌های کلامی و حرفه‌ای کارکنان و مدیران بیشترین تأثیر را در جذب منابع ارزان قیمت از درگاه مهارت‌های نیروی انسانی دارد (رتبه نرمال = ۱). بهبود شایستگی‌های نیروی انسانی از لحاظ فنی و رفتاری با رتبه نرمال ۵۰۴/، آموزش و ارائه مهارت‌های شغلی به کارکنان با رتبه نرمال ۲۴۴/، وضعیت ظاهری و پوشش کارکنان

و ارتقاء توانایی تعامل کارکنان با رتبه نرمال ۱۲۷/ و شناسایی مشکلات مشتریان با رتبه نرمال ۰۶۳/ به ترتیب در مراتب دوم تا پنجم اولویت در جذب منابع از طریق مهارت‌های نیروی انسانی قرار گرفته‌اند.

سهم عوامل اصلی اثرگذار بر جذب منابع ارزان قیمت از دیدگاه رؤسای شعب

بر اساس بارهای عاملی استاندارد شده می‌توان سهم هریک از عوامل را به ترتیب اولویت در جذب منابع از دیدگاه روسای شعب بدین صورت رتبه‌بندی نمود:

- ۱- مهارت نیروی انسانی (۰/۸۵)؛
- ۲- رضایت مشتریان از کارکنان (۰/۷۴)؛
- ۳- تنوع خدمات بانکی (۰/۷۱)؛
- ۴- مطلوبیت محیط داخلی شعب (۰/۶۹)؛
- ۵- مطلوبیت محل استقرار شعب (۰/۶۷)؛
- ۶- کیفیت خدمات بانکی (۰/۶۵)؛
- ۷- فناوری اطلاعات (۰/۵۸).

باتوجه به رتبه بندی سهم عوامل تحقیق در جذب منابع ارزان قیمت شعب بانک ملی، معناداری سهم هریک از این عوامل نیز مورد آزمون قرار گرفت. بدین منظور از آزمون تی- استودنت برای آزمون معناداری هریک از ضرایب استفاده شده است. باتوجه به آماره های آزمون معناداری هم هریک از عوامل مشاهده می شود که مقدار آماره آزمون، بزرگتر از مقدار بحرانی آن (تقریباً برابر با ۱/۹۶) بوده که نشان از معناداری سهم هریک از عوامل مورد مطالعه در جذب منابع ارزان قیمت شعب بانک ملی در این شهر دارد. این مطلب بیانگر این معنی است که همه ابعاد هفت گانه تأثیر معنا داری در جذب منابع ارزان قیمت دارند

باتوجه به یافته‌های این بخش می‌توان نتایج حاصل از آزمون فرضیه‌های تحقیق را به صورت زیر ارائه نمود:

- عوامل تکنولوژیکی، بر جذب منابع ارزان قیمت در بانک ملی ایران مؤثر است.
 - عوامل محیطی بر جذب منابع ارزان قیمت در بانک ملی ایران مؤثر است.
 - عوامل انسانی بر جذب منابع ارزان قیمت در بانک ملی ایران مؤثر است.
 - بعد تنوع خدمات بانکی از ابعاد تکنولوژیکی و موفقیت بانک ملی ایران در جذب منابع ارزان قیمت تأثیر دارد.
 - بعد کیفیت خدمات بانکی از ابعاد تکنولوژیکی و موفقیت بانک ملی ایران در جذب منابع ارزان قیمت تأثیر دارد.
 - بعد فناوری اطلاعات و ارتباطات از ابعاد تکنولوژیکی و موفقیت بانک ملی ایران در جذب منابع ارزان قیمت تأثیر دارد.
 - بعد مهارت نیروی انسانی از ابعاد عوامل انسانی و موفقیت بانک ملی ایران در جذب منابع ارزان قیمت تأثیر دارد.
 - بعد رضایت مشتریان از کارکنان از ابعاد عوامل انسانی و موفقیت بانک ملی ایران در جذب منابع ارزان قیمت تأثیر دارد.
 - بعد مطلوبیت محیط داخلی شعب از ابعاد عوامل محیطی و موفقیت بانک ملی ایران در جذب منابع ارزان قیمت تأثیر دارد.
 - بعد مطلوبیت محل استقرار شعب از ابعاد عوامل محیطی و موفقیت بانک ملی ایران در جذب منابع ارزان قیمت تأثیر دارد.
- در مجموع بنا به یکی از اهداف پژوهش که رتبه بندی عوامل مؤثر بر جذب منابع ارزان قیمت است، می‌توان عوامل مؤثر بر جذب منابع ارزان قیمت در سطوح مختلف به شرح جدول ذیل رتبه بندی نمود:

عوامل تکنولوژیکی	کیفیت خدمات بانکی	۱- اطلاع رسانی دقیق به مشتریان ۲- میزان سود حسابهای سپرده سپرده گذاران، ۳- میزان نرخ بهره بانکی تسهیلات اعطایی، ۴- انجام به موقع تعهدات نسبت به مشتریان و ۵- سرعت و دقت در ارائه خدمات.
		۱- جذب منابع ارزان قیمت مطابق با استانداردهای جهانی ۲- شناسایی مشتریان و نیازهای آنان، ۳- محصولات جدید بانکی، ۴- فراهم آوردن امکان افتتاح حسابهای جدید و ۵- بازاریابی نوین بانکی
	۳) فناوری اطلاعات و ارتباطات	۱- سرعت در برقراری ارتباطات ۲- بانکداری اینترنتی، ۳- نوآوری های جدید مانند پول الکترونیک، ۴- پایانه های انتقال و دریافت و پرداخت اتوماتیک، ۵- کاهش هزینه های عملیاتی و ۶- بانکداری برخط
عوامل انسانی	۴) رضایت مشتری از کارکنان	۱- حسن خلق و گشاده رویی کارکنان ۲- توجه به نظرات مشتریان، امانت داری و صداقت، ۳- تکریم ارباب رجوع و پاسخگویی به موقع به مشتریان و ۴- مردم داری و تواضع کارکنان
		۱- آموزش مهارتهای کلامی و حرفه ای کارکنان و مدیران ۲- بهبود شایستگی های نیروی انسانی از لحاظ فنی و رفتاری، ۳- آموزش و ارائه مهارتهای شغلی به کارکنان، ۴- وضعیت ظاهری و پوشش کارکنان و ۵- ارتقاء توانایی تعامل کارکنان و شناسایی مشکلات مشتریان
عوامل محیطی	۶) مطلوبیت محل استقرار شعب	۱- استقرار شعب در نزدیکی پارکینگ های عمومی ۲- تعداد و فاصله مناسب شعب بانک، ۳- استقرار شعب در اماکن مهم صنعتی و تجاری و مسکونی و ۴- زاویه دید عمومی مناسب
		۱- سیستم نوبت دهی و مکان استقرار جهت انتظار ۲- چیدمان باجه ها و محل استقرار مشتری هنگام ارائه خدمات، ۳- امکانات رفاهی داخل شعب، ۴- آراستگی و طراحی داخلی شعبه و ۵- سیستم تهویه مناسب و وسایل سرمایشی و گرمایشی

مقایسه نتایج این تحقیق با پژوهش های مشابه

این تحقیق با تحقیقات انجام شده همچون تحقیقات ذیل در یک جهت بود. مغویی نژاد (۱۳۷۸) با پژوهشی با عنوان «بررسی عوامل مؤثر برافزایش میزان سپرده گذاری مشتریان در شعب بانک تجارت شهرستان رفسنجان» که به این نتیجه رسیده است که بهبود روابط اجتماعی کارکنان با مشتریان، ویژگی های فردی خوب و مناسب کارکنان، تبلیغات، میزان سود پرداختی و عرضه خدمات مطلوب در جذب منابع بانکی مؤثر است؛ رازانی (۱۳۸۲) با پژوهشی تحت عنوان «بررسی و معرفی روش های جدید و مؤثر جذب منابع مالی در شعب بانک تجارت استان لرستان» که به این نتیجه رسیده است که ارائه تسهیلات سهل تر، فضای فیزیکی مطلوب، تجدید نظر در شیوه جوائز، اهمیت قائل شدن برای مشتری، جذب منابع بلند مدت در جذب منابع بانکی مؤثر می باشند. رمضان (۱۳۸۵) با پژوهشی تحت عنوان «بررسی عوامل مؤثر بر تجهیز منابع بانک سپه استان گلستان» که عواملی همچون تبلیغات، گسترش اتوماسیون، تعداد شعب، سود سپرده ها و میزان تسهیلات پرداختی را از عوامل مؤثر در جذب سپرده ها دانسته است.

پیشنهادهای

پیشنهادهای کاربردی مبتنی بر تحقیق

پیشنهادهای در مورد عوامل تکنولوژیکی

با توجه به نتایج فرضیات و گویه‌های پرسشنامه از دیدگاه رؤسای شعب بانک ملی و خبرگان در مورد عوامل تکنولوژیکی پیشنهاد می‌گردد:

باتوجه به نتایج حاصله در مورد ۱- جذب منابع ارزان قیمت مطابق با استانداردهای جهانی ۲- شناسایی مشتریان و نیازهای آنان، ۳- محصولات جدید بانکی، ۴- فراهم آوردن امکان افتتاح حساب‌های جدید و ۵- بازاریابی نوین بانکی؛ به علت اینکه این گویه‌ها مربوط به تنوع خدمات بانکی است لذا پیشنهاد می‌گردد:

۱. طرح‌ها و شیوه‌های بدیع و کارآمدی در زمینه سپرده‌گذاری و پرداخت تسهیلات به مشتریان ارائه گردد.
۲. بایستی بانک در راستای همسو سازی با استانداردهای جهانی و راهکارهای جذب منابع ارزان قیمت اقدام نماید
۳. در شناسایی مشتریان و نیازهای آنان و معرفی محصولات جدید بانکی و فراهم نمودن امکان افتتاح حساب‌های جدید برنامه‌ریزی نماید.

برطبق یافته‌های پژوهش و با توجه به نتایج گویه‌های ۱ - اطلاع رسانی دقیق به مشتریان ۲- میزان سود حسابهای سپرده سپرده‌گذاران، ۳- میزان نرخ بهره بانکی تسهیلات اعطایی، ۴- انجام به موقع تعهدات نسبت به مشتریان و ۵- سرعت و دقت در ارائه خدمات. به علت اینکه این گویه‌ها جزء تشکیل دهنده کیفیت خدمات بانکی در جذب منابع ارزان قیمت محسوب می‌گردد لذا پیشنهاد می‌گردد:

۱. بانک ملی نسبت به شفاف سازی خدماتی که ارائه می‌نماید، به مشتریان خود اطلاع رسانی دقیق نماید تا از این طریق اعتماد و اطمینان آنان را جلب نماید.
۲. میزان سود حسابهای سپرده‌گذاران و نیز میزان بهره بانکی تسهیلات اعطایی را با توجه و موازن تعیین شده بانک مرکزی و متناسب با بازار مالی تنظیم نماید.
۳. نسبت به انجام تعهدات خود در مقابل مشتریان متعهد باشد.
۴. با بهره‌گیری از مکانیزم‌های مدیریتی و تکنولوژیکی سرعت و دقت ارائه خدمات را افزایش دهد.

در مجموع با کاهش زمان انتظار دریافت تسهیلات، افزایش سرعت و دقت ارائه خدمات به مشتریان، بهبود خدمات بانکداری الکترونیک و بهینه سازی میزان سود و بهره بانکی حسابهای سپرده و تسهیلات اعطایی، کیفیت خدمات بانک به مراتب ارتقا یابد.

برطبق یافته‌های پژوهش و با توجه به نتایج گویه‌های ۱- سرعت در برقراری ارتباطات ۲- بانکداری اینترنتی، ۳- نوآوری‌های جدید مانند پول الکترونیک، ۴- پایانه‌های انتقال و دریافت و پرداخت اتوماتیک، ۵- کاهش هزینه‌های عملیاتی و ۶- بانکداری برخط به علت اینکه این گویه‌ها جزء تشکیل دهنده فناوری اطلاعات و ارتباطات در جذب منابع ارزان قیمت محسوب می‌گردد لذا پیشنهاد می‌گردد:

- ۱) با بهبود خدمات بانکداری الکترونیک و تنوع و نوآوری‌های جدید و کاهش هزینه‌های عملیاتی و فراهم نمودن زمینه لازم برای بانکداری برخط اهتمام لازم صورت گیرد.
- ۲) با بهره‌مندی از فناوری‌های نوین اطلاعاتی و ارتباطی و آموزش کارکنان سرعت و دقت و امکان بهره‌مندی سریع از ارتباطات را برای مشتریان فراهم آورد.
- ۳) با توجه به مقوله دهکده جهانی و عصر ارتباطات بانکداری برخط (Online) و نوآوری‌های جدید در زمینه پول الکترونیک که موجب کاهش هزینه‌های عملیاتی می‌گردد، مورد توجه قرار گیرد

پیشنهادهای در مورد عوامل انسانی

برطبق یافته‌های پژوهش و با توجه به نتایج گویه‌های ۱-حسن خلق و گشاده رویی کارکنان ۲- توجه به نظرات مشتریان، امانت داری و صداقت، ۳-تکریم ارباب رجوع و پاسخگویی به موقع به مشتریان و ۴- مردم داری و تواضع کارکنان به علت اینکه این گویه ها جزء تشکیل دهنده بعد رضایت مشتری از کارکنان است، پیشنهادات زیر ارائه می‌گردد:

(۱) بانک ملی با بها دادن به نیروی انسانی خود از طریق دادن آموزش‌های لازم به کارکنان موجبات رضایت مشتریان را فراهم آورد

(۲) استفاده از عوامل انگیزشی مثل افزایش حقوق و دستمزد و ... باعث افزایش بهره‌وری نیروی کار خود و نیز بهتر شدن طرز برخورد مطلوب کارکنان بانک با مشتریان گردد.

برطبق یافته‌های پژوهش و با توجه به نتایج گویه‌های ۱-آموزش مهارت‌های کلامی و حرفه ای کارکنان و مدیران ۲- بهبود شایستگی های نیروی انسانی از لحاظ فنی و رفتاری، ۳- آموزش و ارائه مهارت‌های شغلی به کارکنان، ۴- وضعیت ظاهری و پوشش کارکنان و ۵- ارتقاء توانایی تعامل کارکنان و شناسایی مشکلات مشتریان به علت اینکه این گویه ها جزء تشکیل دهنده بعد مهارت نیروی انسانی است، پیشنهادات زیر ارائه می‌گردد:

(۱) تعامل صحیح در وفاداری مشتریان تأثیر گذار است لذا در دوره های کوتاه مدت شغلی مهارت‌های کلامی به کارکنان ارائه گردد.

(۲) آراستگی و پوشش کارکنان مورد توجه قرار گیرد و مهارت‌های حرفه‌ای به کارکنان آموزش داده شود.

پیشنهادهای در مورد عوامل محیطی

در مورد استقرار شعب پیشنهاد می‌گردد:

➤ با استفاده از روش‌های نوینی چون مبحث مکان‌یابی، مدیریت تحقیق در عملیات، مبحث روش‌های تصمیم‌گیری با معیارهای چندگانه، دانش مهندسی نقشه برداری و جغرافیا به ویژه بحث سیستم‌های اطلاعات جغرافیایی به بهترین موقعیت مکانی برای شعب بانک دست یافت.

➤ نزدیکی شعب به مراکز صنعتی و خدماتی می‌تواند در جذب منابع مؤثر باشد لذا مراکز مهم اقتصادی شناسایی و مکان‌یابی استقرار شعب جدید صورت گیرد

در مورد مطلوبیت محیط داخلی شعب پیشنهاد می‌گردد:

بانک ملی طراحی شعب خود را مناسب که فراخور یک بانک دولتی معتبر و با سابقه مد نظر قرار دهد.

سیستم نوبت دهی و مکان مناسب برای انتظار نیز باعث رضایت مشتریان خواهد شد، لذا در این خصوص تدابیر لازم اتخاذ گردد.

پیشنهادهای برای تحقیقات آتی

۱- پیشنهاد می‌گردد تحقیقی در مورد عوامل مؤثر در جذب منابع بانکی ارزان قیمت در سایر بانک‌های دولتی و خصوصی و سایر مؤسسات مالی و اعتباری صورت گیرد.

۲- پیشنهاد می‌گردد مطالعه تطبیقی در مورد درجه اهمیت و اولویت‌بندی عوامل مؤثر بر جذب منابع بانکی ارزان قیمت در سایر بانک‌های دولتی و خصوصی در دیگر استان‌ها و شهرها صورت گیرد.

۳- پیشنهاد می‌گردد عوامل برون سازمانی مؤثر بر جذب منابع ارزان قیمت با روش مشابه این پژوهش صورت گیرد.

۴- با توجه به دخالت عوامل زیادی در جذب منابع ارزان قیمت، پیشنهاد می‌گردد در پژوهش‌های آتی سایر عوامل از جمله سبک مدیریت رؤسای شعب در جذب منابع ارزان قیمت مورد بررسی قرار گیرد.

۵- با توجه به اینکه پرسشنامه استاندارد در خصوص موضوع پژوهش موجود نیست، لذا پیشنهاد می‌گردد با استفاده از پرسشنامه‌های دیگر این پژوهش مورد بررسی قرار گیرد تا از این طریق بر روایی روش اندازه‌گیری مورد استفاده در این تحقیق افزوده شود.

منابع

۱. احمد پور هـ. ۱۳۸۷. نا اطمینانی و استراتژی بهینه در مدیریت نقدینگی بانک ها ، بانک و اقتصاد، بهمن ۸۷ شماره ۹۶ ص ۴۶-۵۰.
۲. آذر ع، مومنی م. ۱۳۸۰. آمار و کاربرد آن در مدیریت، تهران انتشارات سمت، جلد اول.
۳. باقری ح، ۱۳۸۵. تحلیل عوامل مؤثر بر سودآوری بانک های تجاری (مطالعه موردی: بانک رفاه)، مجله تحقیقات مالی، ۲۱: ۲۶-۳.
۴. پناهی ف. ۱۳۷۴. بررسی عوامل مؤثر در منابع بانک ها در ایران ۱۳۵۰-۱۳۷۰، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشکده علوم انسانی و اجتماعی دانشگاه مازندران.
۵. تحویل‌داری م. ۱۳۸۶. تحلیل عوامل مؤثر بر جذب مشتری، مجله بانک و اقتصاد، ۹۰: ۳۹-۴۴.
۶. توکلی م. ۱۳۸۱. بررسی توزیع سود سپرده ها در نظام بانگی جمهوری اسلامی، مجله معرفت، ۵۳: ۸۲-۶۶.
۷. جمشیدی س. ۱۳۷۹. تجهیز و تخصیص منابع در بانکداری اسلامی ایران و بررسی تسهیلات اعطایی، جلد اول، چ دوم، تهران: اداره آموزش بانک تجارت.
۸. روستا، ونوس داور و ابراهیمی ع. ۱۳۸۰. مدیریت بازاریابی، چاپ پنجم، تهران، انتشارات سمت، ۱۸۸ صفحه.
۹. صارمی و ملایی. ۱۳۸۵. روان شناسی نما های شهری. روزنامه دنیای اقتصاد. ۱۳۸۵/۱۲/۲۸. مدیریت، ۴: ۵۸-۳۱.
۱۰. عبدالمی ب. ۱۳۸۵. توانمندسازی روان شناسی کارکنان، ابعاد و اعتبارسازی بر اساس مدل معادله ساختاری. تهران: انتشارات دانشگاه تربیت معلم.
۱۱. فاطمی نوش آبادی ج. ۱۳۸۷. بانک رفاه در یک نگاه . پورتال جامع اطلاع رسانی بانک و اقتصاد کشور. قابل دسترسی در سایت: <http://banki.ir/refah> . (تاریخ دسترسی: ۱۵ تیر ۱۳۸۷)
۱۲. فرجی ی. ۱۳۷۸. پول، ارز و بانکداری، چاپ دوم، تهران: شرکت چاپ و نشر بازرگانی وابسته به موسسه مطالعات و پژوهشهای بازرگانی ۲۴۳ صفحه.
۱۳. فقیه نصیری ح. ۱۳۷۸. بررسی و شناسایی عوامل مؤثر بر جذب منابع بانک صادرات-استان مرکزی (۱۳۶۸-۱۳۷۷). پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه علوم و فنون مازندران اجتماعی، دانشگاه مازندران.
۱۴. قوامی م. ۱۳۷۹. بررسی اقدامات جدید بانک کشاورزی در رابطه با جذب منابع و تأثیر آن بر ساختار مالی بانک. مؤسسه عالی بانکداری ایران.
۱۵. مغویی نژاد ح. ۱۳۷۸. بررسی عوامل مؤثر بر افزایش میزان سپرده گذاری مشتریان در شعب بانک تجارت شهرستان رفسنجان (از دیدگاه مشتریان)، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشکده ادبیات و علوم انسانی، دانشگاه آزاد واحد کرمان.
۱۶. منصوری ع و یاوری ز. ۱۳۸۲. QFD ابزاری برای انتقال صدای مشتری به فرایند طراحی و توسعه محصول، مجله پژوهشی شیخ بهایی، ۲: ۱۱-۲۴.
۱۷. موبد شاهی أ. ۱۳۷۳. نحوه تخصیص منابع بانکی و عوامل مؤثر بر آن، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشکده علوم اقتصادی، دانشگاه علامه طباطبائی.

۱۸. ونوس د، صفاریان م. ۱۳۸۳. روش های کاربردی بازاریابی خدمات بانکی برای بانکهای ایرانی، چاپ سوم، تهران، انتشارات نگاه دانش.
۱۹. هدایتی ع و همکاران. ۱۳۸۳. عملیات بانکی داخلی و تخصیص منابع، چاپ نهم، تهران: انتشارات مؤسسه عالی بانکداری.
۲۰. هومن ح.ع. ۱۳۸۴. مدلیابی معادلات ساختاری با کاربرد نرم افزار لیزرل. تهران: انتشارات سمت.
۲۱. یزدانی دهنوی م. ۱۳۸۴. مؤلفه های مؤثر بر موفقیت بانک ها و مؤسسات مالی در تجهیز منابع پولی، مجله مدیر ساز، ۱۷: ۶۵-۷۸.

22. Abhiman D, Subhash C, Ashok R. 2009. Labor-use efficiency in Indian banking: A branch level analysis, *Jornal of omega*, Vol 37, Issue 2 April 2009, pp: 411-425.
23. Bourke Ph. 1989. Concentration and other determinants of bank profitability in Europe, North America and Australia, *Journal of Banking and Finance*. Vol. 13.13. pp: 65-79.
24. Brock K, Short M. 1989. The relationship between commercial banks profit rates and banking concentration in Canada, Western Europe and Japan. *Journal of Banking and Finance*, Vol. 3.pp:209-219.
25. Guru B , Staunton J Mugam . 1999, Determinants of commercial bank profitability in Malaysia , Working paper , pp: 211-224.
26. Heskett JL, Jnes T O , Loveman GW, Sasser JR, WE, Schelsinger LA. 1994. Putting the service profit chain to work, *Harvard Business Review* , March – April. Pp: 164-74.
27. Molyneux Ph, Thornton J. 1992. Determinants of European bank profitability. *Journal of Banking and Finance*, Vol. 16, No.6, pp: 1173-1178.
28. Soteriou A, Zenios S. 19997, Efficiency, profitability and quality in the provision of banking. Department of Business Administration, University of Cyprus, working papers. Pp: 17-21.
29. Stinenherr A, Huveneers C. 1994. On the performance of differently regulated financial institution: some Empirical Evidence. *Journal of Banking and Finance*, Vol.18, 271-306.
30. Yong-Chin L, Jung-Hua H. 2006. Services and the long-term profitability in Taiwan's banks. *Global Finance Journal*, Vol. 17. Issue 2, December 2006, pp: 177-191.