فصلنامه علمی اقتصاد و بانکداری اسلامی، شماره چهل و چهارم، پاییز ۱۴۰۲- صفحات ۱۸۴-۱۵۵

شناسایی و رتبه‌بندی عوامل مؤثر بر تجهیز منابع بانک‌ها (مطالعه موردی، بانک تجارت استان زنجان)

نوع مقاله: پژوهشی

یوسف ابراهیمی[۱]
یعقوب علوی متین[۲]
سحر خوش فطرت[۳]
حسن رفاقت[۴]

تاریخ دریافت: ۱۴۰۱/۱۰/۱۴ تاریخ پذیرش: ۱۴۰۲/۶/۴

چکیده[۵]

بانک‌ها ضمن همراهی با برنامه‌های اقتصادی کشورها، به دنبال کسب منفعت برای ذینفعان خود نیز هستند. برای تحقق این اهداف، نیازمند تجهیز و تخصیص بهینه منابع می‌باشند که یکی از مسائل مهم در این زمینه، شناخت عوامل مؤثر در جذب منابع است. هدف این پژوهش، شناسایی و اولویت‌بندی عوامل تأثیرگذار بر تأمین منابع بانکی است. برای رسیدن به هدف تحقیق، با مرور پیشینه تحقیق، رسالت بانک و نظرات کارشناسان بانکی، ۶۲ عامل در قالب پرسشنامه‌ای ارائه شد. پایایی پرسشنامه پس از تائید خبرگان بانکی و انجام پیش‌آزمون، با آلفای کرنباخ آزمون و تائید گردید. بعد از جمع‌آوری داده‌های پژوهش از طریق پرسشنامه، شناسایی مؤلفه‌های مؤثر بر روش‌های جذب منابع با استفاده از مدل‌سازی معادلات ساختاری (مدل حداقل مربعات جزئی) و انجام تحلیل عاملی، استخراج شد. بر اساس مقادیر t-value به‌دست‌آمده که بالاتر از عدد ۱/۹۶ گردید، تأثیر مجموعه عوامل برون‌سازمانی و درون‌سازمانی بر تجهیز منابع، به‌طورکلی تائید شد. این ارتباط در بخش ابعاد عوامل درون‌سازمانی نیز تائید گردید. با توجه به ضرایب مسیر به‌دست‌آمده در مدل نهایی پژوهش، میزان تأثیرگذاری عوامل درون‌سازمانی (0/863) نسبت به عوامل

---

۱ دانشجوی دکتری مالی (گرایش مهندسی مالی)، واحد تبریز، دانشگاه آزاد اسلامی، تبریز، ایران
Ebrahimi_yousef1357@yahoo.com

۲ استادیار، گروه مدیریت ، واحد تبریز، دانشگاه آزاد اسلامی، تبریز، ایران (نویسنده مسئول)
Alavimatin@iaut.ac.ir

۳ استادیار، گروه ریاضی، واحد تبریز، دانشگاه آزاد اسلامی، تبریز، ایران
saharkhoshfetrat@iaut.ac.ir

۴ استادیار، گروه ریاضی، واحد تبریز، دانشگاه آزاد اسلامی، تبریز، ایران H.refaghat@iaut.ac.ir

[Downloaded from mieaoi.ir on 2026-11-16]

برون‌سازمانی (0/192) در تجهیز منابع بیشتر است. در بررسی تأثیرگذاری ابعاد عوامل درون‌سازمانی؛ عوامل ارتباطی و انسانی، خدماتی، فیزیکی و مالی به ترتیب در اولویت ۱ تا ۴ قرار گرفتند.

کلمات کلیدی: تحلیل عاملی؛ حداقل مربعات جزئی؛ عوامل برون‌سازمانی؛ عوامل درون‌سازمانی.
طبقه‌بندی JEL: C ،G3 ،G2

[Downloaded from mieaoi.ir on 2026-11-16]

مقدمه

یکی از بخش‌های مهم اقتصاد هر کشور نظام مالی هست که تأثیر بالایی در رشد و شکوفایی اقتصاد دارد. بانک‌ها و مؤسسات مالی ازجمله نهاده‌ای مالی هستند که به‌عنوان واسطه، نقش مؤثری در تجهیز و تخصیص منابع مالی ایفا می‌کنند. وجود سیستم مالی پیشرفته منجر به ایجاد ثبات مالی در سطح ملی و بین‌المللی می‌گردد. در کشورهای توسعه‌یافته، همسو بودن رشد نظام مالی و رشد اقتصادی قابل‌توجه بوده است (محسنی، ۱۳۹۵).

در اقتصاد تمام کشورها برای اعمال سیاست‌های پولی، بانک ها نقش اصلی را ایفا می‌کنند. رسالت بانک‌ها عمدتاً بر این اصل استوار است که از یک‌سو وجوه سرگردان جامعه را در قالب سپرده‌ها جمع‌آوری و از سوی دیگر تلاش کنند که منابع را به بخش‌های گوناگون اقتصادی در قالب تسهیلات به صورت بهینه تخصیص دهند تا بتوانند مطابق با اهداف دولت در راستای تحقق توسعه پایدار از منابع جمع‌آوری‌شده به‌صورت هدفمند استفاده کنند (اختیاری و همکاران، ۱۳۹۴).

بانک‌ها در کنار کمک به اجرای برنامه‌های مصوب اقتصادی و تأثیرگذاری در رشد اقتصادی کشورها، باید برای ذینفعان خود؛ یعنی سپرده‌گذاران و سهامداران هم‌سود به دست بیاورند. تجهیز و تخصیص بهینه منابع مالی یکی از مهم‌ترین عواملی است که بانک‌ها را دررسیدن به اهداف ذکرشده، توانمند خواهد ساخت (جمشیدی و علیزاده، ۱۳۹۴).

با توجه به تأثیرگذاری سیستم بانکی در شرایط مختلف اقتصادی، این سیستم همیشه موردتوجه دولتمردان و اقتصاددانان بوده و همیشه بخشی از مشکلات اقتصادی از دیدگاه آنان ریشه در ضعف سیستم بانکی دارد. چگونگی اجرای وظایف اصلی نظام بانکی (تجهیز و تخصیص منابع) منجر به ضعف یاقوت این نظام خواهد شد؛ همان‌طور که مصارف نامطلوب سپرده‌ها باعث ایجاد مشکلات اقتصادی می‌شود، بهینه نبودن تأمین مالی نیز مشکلات زیادی برای سیستم بانکی ایجاد کرده و در اقتصاد و جامعه اثرات نامطلوبی خواهد داشت (محمدزاده و همکاران[1]، ۲۰۱۰).

با توجه به مقررات، ابزارهای موجود، شرایط اجتماعی و اقتصادی، تأمین مالی در بانک‌های کشورهای مختلف به طرق مختلف انجام می‌شود؛ برای مثال در آمریکا و برخی کشورهای اروپایی، بانک‌ها منابع مالی خود را از سه طریق: (۱) سپرده، (۲) وام غیر سپرده و (۳) سهام و عایدات تقسیم‌نشده به دست می‌آورند. در این کشورها بر اساس روش‌های تامین مالی؛ بانک‌ها در دو گروه قرار می‌گیرند؛۱) بانک‌هایی که در تأمین وجوه، اتکای کمتری به سپرده‌گذاران دارند و بیشتر وجوه خود را از بازارهای پول داخلی و بین‌المللی تأمین می‌کنند و بانک های مرکز پول شناخته می

1. Mohammadzade & et al

[Downloaded from mieaoi.ir on 2026-11-16]

شوند. ۲) در مقابل بانک‌های منطقه‌ای وجود دارند که بیش از هر چیز در تأمین وجوه، به سپرده‌ها وابسته هستند (فبوزی و همکاران[1]، ۲۰۰۹).

سپرده‌های مردم در ایران، بیشترین سهم را در تأمین منابع بانک‌ها دارند. باوجود شرایط رقابتی بالا بین بانک‌های خصوصی، دولتی و برخی مؤسسات مالی و شرایط اقتصادی حاکم بر کشور، بانک‌ها در تجهیز منابع با محدودیت‌هایی روبرو هستند. در رقابت بین مؤسسات مالی، وجود نرخ‌های سپرده و تسهیلات نامتعارف و ناهمسان باعث کاهش سپرده‌ها در برخی بانک‌ها و افزایش آن در برخی مؤسسات مالی می‌گردد. شرایط اقتصادی (تورم و رکود) نیز منجر به خروج سپرده‌ها و انتقال آن‌ها به سایر حوزه‌های سرمایه‌گذاری (ارز، طلا، مسکن و ...) می‌شود؛ بنابراین شناخت عوامل تأثیرگذار در جذب منابع بانکی از مسائل مهم و تأثیرگذار در عملیات سیستم بانکی بوده که این عوامل در دو گروه عوامل برون‌سازمانی و درون‌سازمانی قابل‌تفکیک می‌باشند (ابراهیمی، ۱۳۸۹).

نرخ تورم، عرضه پول، درآمد ملی، رشد اقتصادی، تولید ناخالص داخلی و سیاست‌های بانک مرکزی، بخشی از عوامل برون‌سازمانی هستند که غیرقابل‌کنترل و مدیریت هستند. عوامل خدماتی، مالی، ارتباطی و انسانی، فیزیکی به‌عنوان ابعاد عوامل درون‌سازمانی بوده که قابل‌کنترل و مدیریت هستند (نوری، ۱۳۵).

تحقیقات مختلفی در زمینه تجهیز و تخصیص منابع بانکی به روش‌های مختلف انجام‌گرفته است. ازجمله این روش‌ها می‌توان به مدل‌های خطی و خطی تعمیم‌یافته، مدل پویاسازی تصادفی و روش‌های دیگر اشاره کرد. در این تحقیق تلاش می‌شود با استفاده از رویکرد حداقل مربعات جزئی (از روش‌های مدل‌سازی معادلات ساختاری) عوامل مؤثر بر تجهیز منابع بانک تجارت منطقه زنجان شناسایی و رتبه‌بندی شود و به پرسش اصلی این تحقیق، یعنی اولویت عوامل مؤثر بر تجهیز منابع بانکی با مدل‌سازی معادلات ساختاری چگونه هست؟، پاسخ داده شود. در ادامه ابتدا مبانی نظری و پیشینه پژوهش و سپس روش و یافته‌های پژوهش ارائه می‌شوند و درنهایت پیشنهادهای پژوهش مبتنی یافته‌ها و جهت پژوهش‌های آتی ارائه خواهد شد که انتظار می‌رود راهگشای چالش‌های پیش روی این حوزه علمی گردد.

1. Fabozi & et al

[Downloaded from mieaoi.ir on 2026-11-16]

۱. مبانی نظری و پیشینه پژوهش

۱-۱. مبانی نظری

با توجه به مقررات، شرایط اقتصادی و اجتماعی و ابزارهای موجود، تأمین مالی بانک‌ها در کشورها به طرق مختلف انجام می‌گیرد. تأمین مالی در ایران از طریق بدهی‌ها و سرمایه انجام می‌شود که بیشترین سهم از منابع بانک را بدهی‌ها دارند. بدهی‌ها شامل سپرده‌های مردم و استقراض از سایر بانک‌ها است و مهم‌ترین سپرده‌ها را؛ سپرده‌های دیداری، غیر دیداری و سایر سپرده‌ها تشکیل می‌دهند. سپرده‌های دیداری یا جاری همانند وجه نقد قابلیت نقل‌وانتقال داشته و بدون اطلاع قبلی و به‌محض مطالبه آن از بانک، قابل پرداخت هستند. این گروه از سپرده‌ها سودی به آن‌ها تعلق نمی‌گیرد، در قالب قرض در اختیار بانک قرار می‌گیرد و مشتری هرزمانی که نیاز به آن داشته باشد می‌تواند مستقیماً آن را برداشت نماید و یا از طریق صدور چک به دیگری انتقال دهد. در مقابل، سپرده‌های غیر دیداری با توافق بین بانک و مشتری در اختیار بانک قرار داده‌شده و بازپرداخت آن در سررسید یعنی با اخطار قبلی مشتری و یا با شرایط دیگر و بدون اخطار قبلی از طریق بانک امکان‌پذیر است. استفاده از این سپرده‌ها که شامل سپرده‌های پس‌انداز و سپرده‌های مدت‌دار هست به‌طور مستقیم بوده و قابلیت نقل‌وانتقال نداشته است (جمشیدی و علیزاده، ۱۳۹۴).

بخش سوم سپرده‌ها شامل سایر سپرده‌ها می‌گردد که مهم‌ترین آن‌ها؛ سپرده نقدی ضمانت‌نامه‌های صادره و پیش دریافت اعتبارات اسنادی هست. درروش استقراض از سایر بانک‌ها، برای جبران کسری ذخیره قانونی، از بانک مرکزی و سایر بانک‌ها وام گرفته می‌شود. تنزیل مجدد اسناد، یکی از روش‌های گرفتن وام از بانک مرکزی است. سرمایه به‌عنوان دومین روش تجهیز منابع بانکی بوده و مقصود از آن، ارزش ویژه بانک است و مقدار آن برابر با تفاوت بین کل دارایی‌ها و بدهی‌ها است. بانک این وجوه را می‌تواند با انتشار سهام جدید یا از محل سود انباشته، تأمین کند. سرمایه بانک به‌عنوان سپر در مقابل ورشکستگی استفاده می‌شود و اگر ارزش دارایی‌های بانک از بدهی‌هایش کمتر باشد، ورشکست خواهد شد.

عوامل مؤثر بر تجهیز منابع بانکی شامل دو گروه؛ عوامل قابل‌کنترل مدیریت یا درون‌سازمانی و عوامل غیرقابل‌کنترل مدیریت یا برون‌سازمانی می‌باشند. عوامل درون‌سازمانی را می‌توان در چهار گروه کلی؛ عوامل خدماتی، مالی، ارتباطی و انسانی و فیزیکی قرارداد که البته هرکدام دارای زیرشاخه‌هایی می‌باشند. عوامل برون‌سازمانی شامل عواملی از قبیل نرخ تورم، درآمد ملی، سیاست‌های بانک مرکزی، فعالیت رقبا و فعالیت سایر بازارها هستند. (فدائی و اسماعیلی، ۱۳۹۵). در ادامه به تشریح هرکدام از عومل مؤثر بر تجهیز منابع بانکی پرداخته می شود:

[Downloaded from mieaoi.ir on 2026-11-16]

عوامل خدماتی: ازجمله شاخص‌های تشکیل‌دهنده عوامل خدماتی می‌توان به تنوع خدمات بانکی، کیفیت خدمات بانکی، خدمات بانکداری الکترونیک و مهارت تخصصی کارکنان اشاره نمود. بهبود و متنوع سازی خدمات در سیستم بانکی می‌تواند هم باعث سودآوری و بهره‌وری بانک‌ها شده و هم باعث جذب منابع بیشتر شود؛ بنابراین باید خدمات بانکی را بهبود بخشید و این راهی است که تمام بانک‌های موفق دنیا آن را آزموده و نتیجه گرفته‌اند (نوری، ۱۳۹۵).

عوامل مالی: در بخش عوامل مالی؛ نرخ سود پرداختی به سپرده‌ها، نرخ سود و میزان تسهیلات پرداختی از مهم‌ترین شاخص‌ها می‌باشند. همان‌طور که می‌دانیم مشتریان بانک ترجیح می‌دهند پس‌اندازهای خود را در سپرده‌های بلندمدت بانکی سرمایه‌گذاری کنند. از طرف دیگر مشتریان انتظار دارند که با توجه به سپرده خود، تسهیلات لازم را با کمترین نرخ سود در زمان موردنیاز دریافت کنند. درواقع سرمایه‌گذاران و وام‌گیرندگان جهت سرمایه‌گذاری و اخذ وام به سمت بانکی می‌روند که سود سپرده بالا و نرخ بهره پایین داشته باشد. (درستکار و رنجبر، ۱۳۹۸).

عوامل فیزیکی: از دیگر عوامل درون‌سازمانی تأثیرگذار در تجهیز منابع بانکی عوامل فیزیکی است که محل استقرار شعب، امکانات فیزیکی شعب و طراحی و زیبایی داخلی و خارجی فضای شعب از شاخص‌های مهم آن می‌باشند. ایجاد شعب در مناطق مختلف، ضمن ارائه خدمات بهتر، حوزه وسیع‌تری را مورد پوشش قرارمی‌دهد (قره داغی قهرمانلوئی، ۱۳۹۳).

عوامل ارتباطی و انسانی: یکی دیگر از عوامل تأثیرگذار در تجهیز منابع، عوامل ارتباطی و انسانی است که؛ تبلیغات، نحوه برخورد کارکنان با مشتریان و ویژگی‌های فردی کارکنان از شاخص‌های مهم این بخش می‌باشند. تبلیغات یکی از فاکتورهای مهم عوامل ارتباطی و انسانی است. هدف تبلیغات در یک بانک، عبارتست از معرفی جایگاه و توانمندی‌های یک بانک و ایجاد روشنگری‌های لازم در مورد شرایط و موقعیت منحصربه‌فرد آن بانک درزمینه ارائه خدمات به مشتریان. در عین حال تبلیغ خدمات بانکی باید به نحو موفق و درستی آن را معرفی کند (فرهنگی و همکاران، ۱۳۹۴).

سیاست های بانک مرکزی: یکی از متغیرهای اساسی در فعالیت‌های بانکی، تصمیم‌گیری برای نرخ‌های سود سپرده‌ها و تسهیلات بانکی است که بانک مرکزی نرخ سود تسهیلات و نرخ سود سپرده را به‌عنوان مهم‌ترین عوامل اثرگذار بر فعالیت‌های اقتصادی، تعیین و بر آن‌ها نظارت می‌کند. باوجود نظارت بانک مرکزی، برخی بانک‌ها به اشکال مختلف، در قالب طرح‌های خاص سود بالاتری را پرداخت می‌کنند. (درستکار و رنجبر، ۱۳۹۸).

فعالیت رقبا: یکی از فاکتورهای مؤثر در تجهیز منابع، میزان فعالیت رقبا است. بانک‌ها و مؤسسات مالی رقیب با ارائه خدمات بهتر و تبلیغات مناسب‌تر سعی در جذب منابع بانک را دارند.

[Downloaded from mieaoi.ir on 2026-11-16]

فعالیت برخی رقبا به‌ویژه در زمان‌هایی که دستورالعمل‌های بانک مرکزی در حوزه تخصیص و تجهیز منابع، به‌درستی انجام نمی‌دهند، تهدیدی برای کاهش منابع بانک می‌باشند. برای مثال در زمان صدور ضمانت‌نامه با اخذ سپرده نقدی به میزان کمتر از حداقل درصد تعیین‌شده توسط بانک مرکزی باعث خروج منابع بانک‌های دیگر می‌شوند (ابراهیمی، ۱۳۸۹).

نواسانات سایر بازارها: بازارهای مختلفی به‌عنوان رقیب صنعت بانکداری عمل نموده و نوسانات آن‌ها در خروج منابع بانک‌ها تأثیرگذار است. ازجمله این بازارها می‌توان به بازارهای بورس، طلا و ارز اشاره نمود (قره داغی قهرمانلوئی، ۱۳۹۳).

نرخ تورم: بالا بودن نرخ تورم یکی از موانع موفقیت بانک‌ها در جذب پس‌اندازهای مردم است. البته نرخ تورم بالا ناشی از افزایش نقدینگی حاصل از تأمین کسری بودجه از طریق نظام بانکی است. ازلحاظ نظری ثابت‌شده است که چنانچه سود سپرده‌های بانکی در پی کاهش نرخ سود تسهیلات کاسته شود و این قضیه باعث جبران کاهش ارزش پول سپرده‌گذار نشود، یعنی پایین‌تر از نرخ تورم باشد، منطقاً سبب خروج سپرده‌ها از بانک‌ها و انتقال آن‌ها به سایر بازارها همچون؛ بازار سرمایه، ارز، طلا، مسکن و ... می‌گردد (صفری و رأفتی، ۱۳۹۸).

۱-۲. پیشینه پژوهش

۱-۲-۱. تحقیقات داخلی

جوان امانی و اکبری (۱۴۰۱) تاثیر کیفیت خدمات بانکداری بر رضایت مندی مشتریان بانک مسکن تهران را با استفاده از مدل سروکوال بررسی کردند. براساس نتایج بدست آمده؛ عوامل محسوس بر رضایت مشتریان از کیفیت خدمات در بانک مسکن شهر تهران تاثیر گذار است، همدلی بین کارکنان بانک و مشتریان، ضمانت و تضمین بانک و مسئولیت پذیری بانک بر رضایت مشتریان از کیفیت خدمات در بانک مسکن تاثیر گذار است، ابعاد ظاهری و فیزیکی تاثیر مثبتی در رضایت مشتریان از کیفیت خدمات بانک مسکن شهر تهران دارد. همچنین نتایج حکایت از لزوم توجه هر چه بیشتر به عوامل محسوس در بانک مسکن و قوت این بانک در جلب اعتماد عمومی دارد.

تهرانی و بیگدلو (۱۳۹۹) به بررسی نقش واسطه‌گری مالی بانک‌های عضو بورس اوراق بهادار تهران و عوامل مؤثر بر آن پرداختند. نتایج پژوهش نمایانگر عملکرد ضعیف در ایجاد نقدینگی و وجود ارتباط معنادار و مستقیم بین متغیرهای اندازه بانک، نسبت کل وام به‌کل سپرده‌ها و نسبت آنی با شاخص ایجاد نقدینگی بانک‌های عضو نمونه آماری است و در ارزیابی رابطه بین تغییرات شاخص بازار سهام و ایجاد نقدینگی بانک‌ها، این رابطه معکوس شد و می‌توان بیان کرد که بارونق بازار

[Downloaded from mieaoi.ir on 2026-11-16]

سرمایه، نرخ‌های سپرده بانکی جذابیت خود را نزد سرمایه‌گذاران از دست می‌دهند که به کاهش سپرده‌ها نزد بانک منجر می‌شود و درنتیجه ایجاد نقدینگی بانک‌ها به علت کاهش منابع در دسترس کاهش می‌یابد.

آهنج و همکاران (۱۳۹۸) عوامل درون‌سازمانی مؤثر برجذب سپرده‌های سرمایه‌گذاری مدت‌دار در بانک پاسارگاد استان قم را بررسی کردند. شناسایی اولیه عوامل مؤثر با بررسی پیشینه موضوع و استفاده از نظرات خبرگان انجام‌شده است که این عوامل عبارت‌اند از: تبلیغات، سود پرداختی، تعدد شعب، تنوع خدمات، مهارت کارکنان. داده‌های لازم با استفاده از پرسش‌نامه از نمونه آماری که شامل ۲۰۴ نفر از مشتریان بانک پاسارگاد استان قم بود، گردآوری شد. بعد از جمع‌آوری داده‌ها برای تحلیل آن‌ها از آزمون‌های کولموگروف اسمرینوف و فریدمن استفاده شد. تحلیل داده‌ها نشان داد همه عوامل شناسایی‌شده، در جذب سپرده‌های سرمایه‌گذاری مدت‌دار، اهمیت دارند و ترتیب اولویت آن‌ها به ترتیب با سود پرداختی، تنوع خدمات، مهارت کارکنان، تبلیغات و تعدد شعب است.

پارسا نژاد گوهری (۱۳۹۶) تأثیر عوامل درون‌سازمانی برجذب منابع بانکی در بانک ملی شهر اصفهان را مورد بررسی قرارداد. بررسی و تحلیل عوامل با استفاده از دیدگاه مشتریان انجام‌گرفته، و از نرم‌افزارSPSS برای تجزیه‌وتحلیل اطلاعات، استفاده‌شده است. بر اساس یافته‌های پژوهش، اولویت ابعاد عوامل درون‌سازمانی مؤثر برجذب سپرده‌های بانکی در جامعه آماری پژوهش به ترتیب با عوامل خدماتی، عوامل مالی، عوامل ارتباطی و انسانی و عوامل فیزیکی است. بر این اساس عوامل خدماتی بیشترین و عوامل فیزیکی کمترین تأثیر را در جذب منابع بانکی دارند.

پاسپان و روحی (۱۳۹۶) در پژوهشی با عنوان عوامل مؤثر بر حجم سپرده‌ها در سیستم بانکی در سال‌های ۱۳۶۳ تا ۱۳۸۹ با روش خود رگرسیون برداری به بررسی رابطه میان منابع سیستم بانکی و عواملی نظیر نرخ تورم، درآمد سرانه ملی، نرخ ارز در بازار آزاد، قیمت سکه، شاخص مسکن اجاره-ای و میزان جمعیت پرداخته‌اند. نتایج نشان می‌دهند تمام متغیرها تأثیر معنادار بر حجم سپرده-های بانکی داشته و الویت تأثیرگذاری به ترتیب مربوط به نرخ ارز، سکه، درآمد سرانه، جمعیت و نرخ تورم است.

۱-۲-۲. تحقیقات خارجی

نات وونگ و همکاران[1] (۲۰۲۰) در پژوهشی عوامل اصلی مؤثر بر تصمیمات مشتریان برای سپرده‌گذاری پس‌انداز در بانک‌های تجاری ویتنام را موردمطالعه قراردادند. داده‌های نظرسنجی از

1. Nhat Vuong & et al.

[Downloaded from mieaoi.ir on 2026-11-16]

۴۰۳ مشتری جمع‌آوری و روش رگرسیون چندگانه و نرم‌افزار SPSS برای تجزیه‌وتحلیل آن ها مورد استفاده قرار گرفته است. نتایج نشان داد که تمام‌مقیاس‌های این مطالعه قابل‌اعتماد بوده و ازنظر تأثیرگذاری بر تصمیم سپرده پس‌انداز مشتریان از قوی‌ترین تا ضعیف‌ترین به ترتیب عبارت‌اند از؛ شکل ارتقاء، نام تجاری بانک، کیفیت خدمات، سیاست نرخ بهره و دانش و نگرش کارکنان. علاوه بر این، یافته‌ها نشان داد مشتریانی که درآمد بالایی دارند تمایل بیشتری نسبت به سپرده‌های پس‌انداز در بانک‌های تجاری دارند.

یوشنگ و ابراهیم[1] (۲۰۱۹) به تحقیقی تحت عنوان نوآوری خدمات، ارائه خدمات و رضایت مشتری و وفاداری در بخش بانکی غنا پرداخته‌اند؛ هدف از این مقاله یافتن نقش نوآوری خدمات در ارتباط بین ارائه خدمات، رضایت مشتری و وفاداری در بخش بانکی کشور غنا است. با استفاده از ادبیات بانکی و بازاریابی، یک چارچوب مفهومی توسعه داده شد و داده‌ها از ۴۵۰ مشتری نمونه‌گیری شده از بانک‌های تجاری در غنا مورد آزمایش قرار گرفت. داده‌ها با استفاده از مدل‌سازی معادلات ساختاری تجزیه‌وتحلیل شد. یافته‌ها نشان می‌دهد که نوآوری خدمات تأثیر مستقیمی بر ارائه خدمات و رضایت مشتری دارد و رابطه مثبت بین ارائه خدمات و رضایت مشتری و وفاداری مشتریان وجود دارد.

تنا و همکاران[2] (۲۰۱۹) تحقیقی را تحت عنوان مشارکت مشتری، رفتارهای غیرمستقیم و تجربه در خدمات را در دو بانک اسپانیا انجام دادند. یافته‌های تحقیق حاکی از آن است که بانک‌ها باید فضاهای فیزیکی را به شکلی طراحی کنند که تأثیر مثبتی بر مشتریان داشته باشد و با آینده‌نگری مکان شعبه را تبدیل به مکانی برای مشارکت و مشاوره به مشتریان برای تشویق و تسهیل روابط شخصی و پایدار بکنند. این تحول شامل ساعت‌های باز بودن بیشتر، در دسترس بودن، چابکی بیشتر، استقبال و خدمات دیجیتال بیشتر برای جلب‌توجه مشتری از لحظه اول ورود آن بوده و به‌طور خلاصه مفهوم جدیدی است که ظاهراً به مدل فروشگاهی معروف است. همچنین توجه ویژه‌ای به تعامل کارکنان و مشتریانی که حضور دارند بشود.

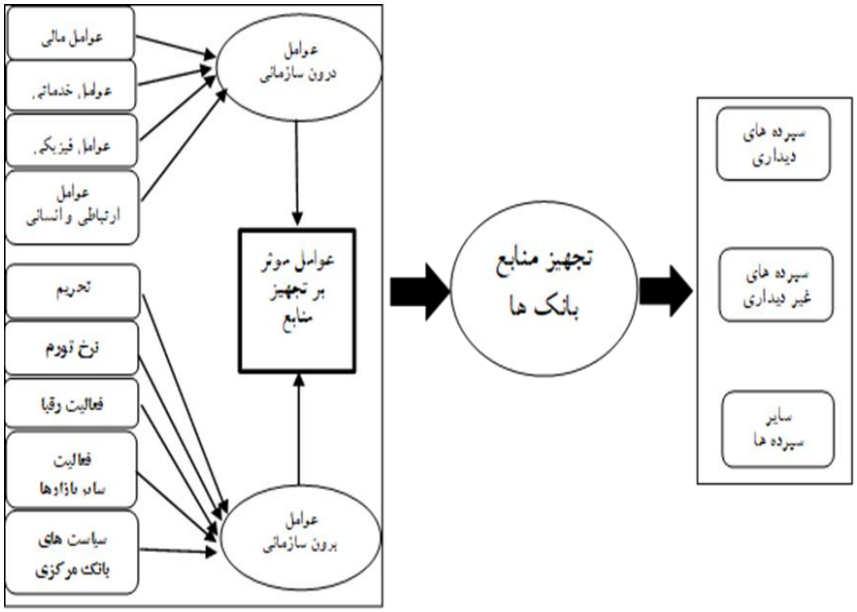
مقومی و همکاران[3] (۲۰۱۸) کیفیت خدمات عمومی و رضایت مشتری از بانک‌های محلی و خارجی در مالزی را به‌صورت مقایسه‌ای بررسی کردند. بانک‌های محلی و خارجی در مالزی با توجه به کارکنان ماهر، محصولات و خدمات نوین، ارائه خدمات باکیفیت و رضایت مشتری، با یکدیگر رقابت می‌کنند. برای تجزیه‌وتحلیل داده‌ها، از مدل‌سازی معادلات ساختاری استفاده‌شده که بر اساس نتایج آن؛ صلاحیت‌های دانش کارکنان و همچنین راحتی بانک برای مشتریان بانک‌های

1. YuSheng& Ibrahim
2. Tena & et al.
3. Moghavvemi & et al.

[Downloaded from mieaoi.ir on 2026-11-16]

محلی مهم است؛ اما برای مشتریان بانک‌های خارجی، تصویر بانکی و بانکداری اینترنتی جزء مهمی به شمار می‌روند. همچنین بر اساس نتایج؛ رضایتمندی مشتریان بانک‌های خارجی نسبت به مشتریان بانک محلی بیشتری است.

در تحقیقات انجام‌شده داخلی و خارجی که قابل‌توجه و بااهمیت هستند، مجموعه عوامل برون‌سازمانی و درون‌سازمانی مؤثر برجذب منابع بانکی در جوامع آماری مختلف و به روش‌های متفاوت احصاء و اولویت‌بندی شدند. در این پژوهش سعی می‌گردد در جامعه آماری موردنظر یعنی بانک تجارت استان زنجان، تأثیرگذاری عوامل مختلف بر تجهیز منابع بانکی به تفکیک هر یک از روش‌های تأمین مالی موردبررسی قرار گیرد و با استفاده از مدل‌سازی معادلات ساختاری، عوامل مؤثر بر تأمین منابع، شناسایی و اولویت‌بندی گردند. باوجود محدودیت‌های موجود در تأمین مالی، شناسایی و اولویت‌بندی عوامل می‌تواند چهارچوبی برای فعالیت شعب بانک در جهت حرکت به سمت بهینه‌سازی تأمین مالی باشد. بامطالعه مبانی نظری و پیشینه پژوهش، شکل ۱ مدل مفهومی پژوهش را نشان می‌دهد:



شکل ۱. مدل مفهومی تحقیق

منبع: پیشینه پژوهش

[Downloaded from mieaoi.ir on 2026-11-16]

۲. روش‌شناسی پژوهش

روش این تحقیق از نوع توصیفی- پیمایشی بوده که جزء تحقیقات کاربردی است و با توجه به اینکه اقدام به شناسایی و تجزیه‌وتحلیل عوامل مؤثر با روش‌های آماری (تحلیل عاملی) می‌گردد، نوع پژوهش تحلیلی نیز به‌حساب می‌آید. جمع‌آوری داده‌ها در بخش نظری با استفاده از کتب، پایان‌نامه‌ها، مقالات داخلی و خارجی و پایگاه اینترنتی انجام شد. برای جمع‌آوری داده‌ها در بخش میدانی؛ از ابزارهای مصاحبه و پرسشنامه استفاده‌شده است. در گام اول، عوامل مؤثر بر تجهیز منابع بانکی بامطالعه مبانی نظری، پیشینه تحقیق، مأموریت‌ها، اهداف استراتژیک و مصاحبه‌های انجام‌گرفته با دوازده نفر از کارشناسان بانکی، استخراج شد. سپس عوامل نهایی در قالب پرسشنامه‌ای با طیف ۵ گزینه‌ای لیکرت از کاملاً موافقم (۹) تا کاملاً مخالفم (۱) تنظیم گردید که شامل ۶۲ سازه هست. این سازه‌ها مربوط به مجموعه عوامل درونی و بیرونی تأثیرگذار در تجهیز منابع بوده که به تفکیک در هر یک از روش‌های تأمین مالی آورده شده‌اند و مختص این تحقیق می‌باشند. برای سنجش روایی پرسشنامه، ابتدا بین ۱۰ نفر از خبرگان بانکی توزیع و عوامل مورد تائید قرار گرفت. ارزیابی پایایی پرسشنامه از طریق ضریب آلفای کرنباخ با استفاده از ابزار SPSS محاسبه شد. با توجه به اینکه ضریب آلفای کرنباخ محاسبه‌شده بالای ۰/۷ شد، پایایی پرسشنامه مذکور خوب ارزیابی گردید.

مجموع کارکنان شاغل در بانک تجارت منطقه زنجان ۲۸۵ نفر می‌باشند که از این تعداد، ۵۳ نفر در بخش‌های خدماتی و نگهبانی مشغول به کار هستند. جامعه آماری این پژوهش را کارکنان رسمی و قراردادی شاغل در منطقه زنجان به‌جز کارکنان بخش‌های خدماتی و نگهبانی تشکیل می‌دهند. تعداد ۲۳۲ نفری افراد جامعه این تحقیق در ۲۱ شعبه، ۶ باجه و بخش‌های مختلف واحد اداری تا پایان سال ۱۴۰۰ مشغول به کار بودند. تعداد نمونه آماری این پژوهش بر اساس قواعد مربوط به مدل پژوهش (PLS) به دست آمد. روش نمونه‌گیری به‌صورت قضاوتی بوده و افراد نمونه در شعب بر اساس بیشترین سابقه کار و در دوایر ستادی بر اساس سابقه و ارتباطی که این بخش‌ها به‌صورت مستقیم و یا غیرمستقیم با مشتریان دارند، انتخاب شدند.

برای تبیین حداقل نمونه لازم در الگوریتم PLS از قاعده‌ای که توسط بارکلای و همکاران[1] (۱۹۹۵) ارائه‌شده استفاده گردید. بر این اساس تعداد نمونه برابر با بزرگ‌ترین مقدار حاصل از دو قاعده است؛۱) ده ضرب‌در تعداد شاخص‌های مدل اندازه‌گیری (مدل اندازه‌گیری که بیشترین شاخص را در بین مدل‌های اندازه‌گیری دارد). ۲) ده ضرب‌در بیشترین روابط موجود در بخش ساختاری مدل اصلی پژوهش؛ که به یک متغیر مربوط می‌شوند (داوری و رضازاده، ۱۳۹۶).

1. Baraclay et al.

[Downloaded from mieaoi.ir on 2026-11-16]

طبق سازه‌های طراحی‌شده برای هرکدام از متغیرهای این پژوهش که بیشترین شاخص مربوط به عوامل مالی سپرده‌های دیداری است، برابر ۱۴ شاخص بوده که بر این اساس تعداد نمونه ۱۴۰ خواهد بود. بر اساس بیشترین روابط موجود در بخش ساختاری که دو رابطه هست، نمونه برابر ۲۰ خواهد شد؛ بنابراین تعداد نمونه پژوهش برابر ۱۴۰ خواهد بود.

متغیر وابسته این تحقیق، تجهیز منابع بوده و متغیرهای مستقل، مجموعه عوامل برون‌سازمانی و درون‌سازمانی مؤثر بر روش‌های تأمین منابع بانکی هستند. نرخ تورم، تحریم، فعالیت رقبا، نوسان سایر بازارها و سیاست‌های بانک مرکزی به‌عنوان عوامل برون‌سازمانی و عوامل خدماتی، مالی، فیزیکی و ارتباطی و انسانی به‌عنوان عوامل درون‌سازمانی می‌باشند. این متغیرها که دارای زیر سازه‌هایی نیز می‌باشند، بر اساس مبانی نظری، پیشینه تحقیق، اهداف استراتژیک و مصاحبه انجام‌گرفته با کارشناسان بانکی استخراج و در جدول ۱ ارائه‌شده‌اند:

جدول ۱. متغیرهای مستقل و زیر سازه‌ها

متغیرها	ابعاد	نشانگر	زیر سازه‌ها و منابع
عوامل درون‌سازمانی	عوامل مالی سپرده‌های دیداری	q1	ارائه خدمات ویژه برای مشتریان خاص (بر اساس مصاحبه با کارشناسان)
		q2	کاهش نرخ سود تسهیلات بعد از اعطای تسهیلات (بر اساس میانگین) (بر اساس مصاحبه با کارشناسان)
		q3	تسهیلات با نرخ‌های پایین در قالب طرح‌های مختلف (بر اساس اهداف استراتژیک بانک)
		q4	افزایش میزان تسهیلات اعطایی به نسبت میانگین حساب‌جاری (مصاحبه با کارشناسان)
		q5	تسهیل مراحل انجام حواله ارزی مشتریان (بر اساس مصاحبه با کارشناسان)
	عوامل مالی سپرده‌های غیر دیداری	q6	میزان جوایز قرض‌الحسنه (نوری، ۱۳۹۵)
		q7	توجه به منابع خرد به‌اندازه منابع کلان (بر اساس اهداف استراتژیک بانک)
		q8	پشتوانه تسهیلات قرار دادن سپرده‌های بلندمدت (بر اساس مصاحبه با کارشناسان)
		q9	نرخ سود سپرده‌های سرمایه‌گذاری (آهنج و همکاران، ۱۳۹۸)
		q10	طرح‌های سرمایه‌گذاری خاص با سودهای بالاتر (با لحاظ ترکیب سپرده) (بر اساس اهداف استراتژیک بانک)

[Downloaded from mieaoi.ir on 2026-11-16]

	عوامل مالی سایر سپرده‌ها	q11	کاهش درصد سپرده نقدی ضمانت‌نامه (بر اساس مصاحبه با کارشناسان)
		q12	کاهش درصد پیش دریافت اعتبارات اسنادی (بر اساس مصاحبه با کارشناسان)
		q13	اعطای تخفیف در کارمزد صدور ضمانت‌نامه (بر اساس مصاحبه با کارشناسان)
		q14	اعطای تخفیف در کارمزد صدور اعتبارات اسنادی (بر اساس مصاحبه با کارشناسان)
	عوامل فیزیکی همه سپرده‌ها	q15	تناسب بین فضای بانک و تعداد باجه‌ها و تعداد مراجعین (نوری، ۱۳۹۵)
		q16	طراحی، آراستگی و زیبایی فضای داخلی و خارجی شعب (جوان امانی و اکبری، ۱۴۰۱)
		q17	امکانات فیزیکی شعب (دستگاه‌های سرمایشی و گرمایشی مناسب و...) (قره داغی قهرمانلویی، ۱۳۹۳)
		q18	افزایش تعداد پایانه‌های فروشگاهی (قره داغی قهرمانلویی، ۱۳۹۳)
		q19	محل استقرار شعب (در دسترس بودن) (تنا و همکاران، ۲۰۱۹)
	عوامل خدماتی سپرده‌های دیداری	q20	پرداخت تسهیلات در قالب طرح‌های خاص (بر اساس اهداف استراتژیک بانک)
		q21	جذاب و به‌روز بودن خدمات ارائه‌شده (مقومی و همکاران، ۲۰۱۹)
		q22	خدمات نوین (فدائی و اسماعیلی، ۱۳۹۵)
		q23	کیفیت، سرعت و نحوه ارائه خدمات (جوان امانی و اکبری، ۱۴۰۱)
		q24	آموزش‌های لازم کارکنان قبل از ارائه خدمات جدید (بر اساس مصاحبه با کارشناسان)
		q25	مناسب بودن زمان انتظار دریافت تسهیلات (بر اساس مصاحبه با کارشناسان)
	عوامل خدماتی سپرده‌های غیر دیداری	q26	ارائه خدمات متناسب با نیاز مشتری (بر اساس مصاحبه با کارشناسان)
		q27	جذب سپرده‌های سرمایه‌گذاری از طریق طرح‌های خاص (مانند طرح آنی) (بر اساس اهداف استراتژیک بانک)
		q28	داشتن فرایند تحویل خدمت استاندارد و ساده‌شده (مصاحبه با کارشناسان)
	عوامل خدماتی سایر سپرده‌ها	q29	ارائه مشاوره به مشتری درباره تفاوت‌های اعتبارات اسنادی و ضمانت‌نامه (بر اساس مصاحبه با کارشناسان)
		q30	سرعت صدور ضمانت‌نامه و اعتبارات اسنادی (بر اساس مصاحبه با کارشناسان)
		q31	حدود و اختیارات شعب و منطقه در صدور ضمانت‌نامه و اعتبارات (بر اساس مصاحبه با کارشناسان)
		q32	گسترش بانکداری شرکتی منجر به افزایش صدور ضمانت‌نامه و اعتبارات اسنادی (بر اساس مصاحبه با کارشناسان)
عوامل درون سازمانی	عوامل ارتباطی و انسانی سپرده‌های دیداری	q33	تسلط کارکنان بر مباحث رفتار سازمانی و روانشناسی (بر اساس مصاحبه با کارشناسان)
		q34	مدیریت منابع انسانی در جهت افزایش کارایی شعب (بر اساس مصاحبه با کارشناسان)
		q35	رفتار حرفه‌ای مسئولین و کارکنان شعب (تنا و همکاران، ۲۰۱۹)
		q36	شناسایی بازار هدف، نیاز مشتریان آن و ارائه خدمات متناسب هر بازار (بر اساس مصاحبه با کارشناسان)

[Downloaded from mieaoi.ir on 2026-11-16]

		q37	دادن هدایای تبلیغاتی در مناسبت‌های مختلف (بر اساس مصاحبه با کارشناسان)
		q38	پشتیبانی شعب منطقه از طرف دوایر ستادی (بر اساس مصاحبه با کارشناسان)
		q39	افزایش امنیت استفاده از عوامل فناورانه و اطمینان بخشی به مردم (مصاحبه با کارشناسان)
		q40	ایجاد انگیزه در کارکنان با ارتقای شغلی بر اساس میزان منابع جذب‌شده (بر اساس مصاحبه با کارشناسان)
		q41	ارتباط با مشتریانی که بخشی از زنجیره‌ی تولید کالا یا خدمات می‌باشند (بر اساس مصاحبه با کارشناسان)
		q42	بی‌نقص بودن دستگاه‌های خودپرداز و پایانه‌های فروش به‌عنوان ابزارهای تبلیغاتی (نوری، ۱۳۹۵)
		q43	تبلیغات جذاب و مستمر قبل و هنگام ارائه هریک از طرح‌های جدید (بر اساس مصاحبه با کارشناسان)
	عوامل ارتباطی و انسانی سپرده‌های غیر دیداری	q44	ویژگی‌های رفتار فردی کارکنان (داشتن رفتار دوستانه و مؤدبانه، صبور بودن و...) (نوری، ۱۳۹۵)
		q45	شناسایی افراد تأثیرگذار در سازمان‌ها (بر اساس مصاحبه با کارشناسان)
		q46	داشتن زمان و انگیزه واقعی برای تعامل با مشتری (بر اساس مصاحبه با کارشناسان)
		q47	نوآوری در خدمات (یوشنگ و ابراهیم ، ۲۰۱۹)
		q48	گردش شغلی بین همکاران شعبه و بین همکاران شعب و ستاد (مصاحبه با کارشناسان)
		q49	ارتباط با افراد سرشناس در هر منطقه جهت تبلیغات عمومی(بر اساس مصاحبه با کارشناسان)
		q50	انجام مسئولیت‌های اجتماعی (ساخت مدرسه، خانه بهداشت و...) (بر اساس مصاحبه با کارشناسان)
	عوامل ارتباطی و انسانی سایر سپرده‌ها	q51	مهارت فنی و تخصصی کارکنان در ارائه بهتر خدمات (مقومی و همکاران، ۲۰۱۹)
		q52	ارائه مشاوره و هدایت درست مشتری در جهت برطرف شدن نیاز وی (بر اساس مصاحبه با کارشناسان)
		q53	توجه به پذیرش مشتری (اهمیت برخورد اولیه) (بر اساس مصاحبه با کارشناسان)
		q54	داشتن دانش بانکی، معلومات و اطلاعات به‌روز کارکنان (پارسانژاد گوهری، ۱۳۹۶)
		q55	بومی بودن مدیران و معاونین ارشد (بر اساس مصاحبه با کارشناسان)
عوامل برون سازمانی	همه سپرده‌ها	q56	تحریم (بر اساس مصاحبه با کارشناسان)
		q57	میزان فعالیت رقبا (سایر بانک‌ها) (قره داغی قهرمانلویی، ۱۳۹۳)
		q58	اخبار منتشره مثبت و منفی در درباره سیستم بانکی (بر اساس مصاحبه با کارشناسان)
		q59	نوسانات سایر بازارها (بورس، ارز، طلا و مسکن) (تهرانی و بیگدلو، ۱۳۹۹)
		q60	رقابت ناسالم برخی بانک‌ها و مؤسسات مالی (بر اساس مصاحبه با کارشناسان)

[Downloaded from mieaoi.ir on 2026-11-16]

		q61	سیاست‌های پولی و مالی بانک مرکزی (بر اساس مصاحبه با کارشناسان)
		q62	تورم (پاسبان و روحی، ۱۳۹۶)

برای تجزیه‌وتحلیل داده‌ها از مدل‌سازی معادلات ساختاری حداقل مربعات جزئی (PLS-SEM)، استفاده‌شده است. این مدل یکی از اصلی‌ترین روش‌های تجزیه‌وتحلیل ساختار داده‌های پیچیده است و یکی از دو نسل مدل سازی معادلات ساختاری است. روش PLS به‌جای بازتولید ماتریس کواریانس تجربی، بر بیشترین واریانس متغیرهای وابسته به‌وسیله متغیرهای مستقل تمرکز دارد و برخلاف روش‌های نسل اول، برای نمونه‌هایی با حجم پایین و داده‌های غیر نرمال قابل‌استفاده است (داوری و رضازاده، ۱۳۹۶).

روش PLS دارای سه بخش مدل اندازه‌گیری[1]، مدل ساختاری[2] و درنهایت بررسی کلی مدل پژوهش هست و متغیرهای مدل به دودسته متغیرهای آشکار و پنهان تقسیم‌بندی می‌شوند. بخش مدل اندازه‌گیری شامل سؤال‌های (شاخص‌ها) هر بعد و خود بعد است که روابط بین آن‌ها در این بخش مورد تجزیه‌وتحلیل قرار می‌گیرد. بخش ساختاری مدل حاوی تمامی سازه‌های مطرح در مدل اصلی پژوهش بوده و میزان همبستگی سازه‌ها و روابط میان آن‌ها، در این مرحله ارزیابی می‌شود (رئیسی نافچی و دستگیر، ۱۳۸).

روش PLS از دو مرحله اصلی تشکیل‌شده است:۱) برازش مدل‌های اندازه‌گیری، مدل ساختاری و مدل کلی، ۲) آزمودن روابط میان سازه‌ها. معیارهای به‌کاررفته برای برازش بخش‌های مختلف مدل عبارت‌اند از: ۱) آلفای کرنباخ[3] و پایایی ترکیبی[4] (CV) برای برازش بخش مدل‌های اندازه‌گیری در حوزه پایایی، روایی همگرا با میانگین واریانس استخراجی[5] (AVE) برای برازش روایی مدل‌های اندازه‌گیری. ۲) محاسبه ضرایب معناداری z (مقادیر t-values)، معیارهای R Squares و Q2 برای برازش بخش ساختاری مدل. ۳) درنهایت معیار[6]GOF برای برازش بخش کلی مدل (داوری و رضازاده، ۱۳۹۶).

1. Measurement Model
2. Structural Model
3. Cornbachs alpha
4. Composite Reliability
5. Average Variance Extracted
6. Goodness of Fit

[Downloaded from mieaoi.ir on 2026-11-16]

۳. تحلیل داده‌ها و یافته‌ها

تعداد مصاحبه‌شوندگان ۱۲ نفر و تکمیل‌کنندگان پرسشنامه‌ها ۱۴۰ نفر هست که ویژگی‌های مختلف این افراد ازجمله سابقه کاری، مدرک تحصیلی، رشته تحصیلی و سمت شغلی طی جداول ۳ و ۴ آورده شده است:

جدول ۲. ویژگی‌های جمعیت شناختی مصاحبه‌شوندگان

مصاحبه‌شونده	سابقه(سال)	مدرک تحصیلی	سمت شغلی
۱	۲۵	کارشناسی	معاونت اجرایی منطقه
۲	۲۵	کارشناسی	معاونت اداری و پشتیبانی منطقه
۳	۲۲	کارشناسی ارشد	بازرس منطقه
۴	۲۲	کارشناسی ارشد	مسئول اعتبارات منطقه
۵	۲۵	کارشناسی ارشد	کارشناس خبره اعتباری
۶	۲۷	کارشناسی	مسئول شعبه ممتاز الف
۷	۲۷	کارشناسی	مسئول شعبه ممتاز الف
۸	۱۷	کارشناسی ارشد	مسئول شعبه درجه ۳
۹	۲۲	کارشناسی	مسئول اعتبارات شعبه
۱۰	۱۶	کارشناسی ارشد	مسئول اعتبارات شعبه
۱۱	۱۶	کارشناسی ارشد	مسئول صندوق شعبه
۱۲	۲۷	کارشناسی ارشد	بانکدار ارشد

منبع: یافته های پژوهش

جدول ۳. ویژگی‌های جمعیت شناختی تکمیل‌کنندگان پرسشنامه‌ها

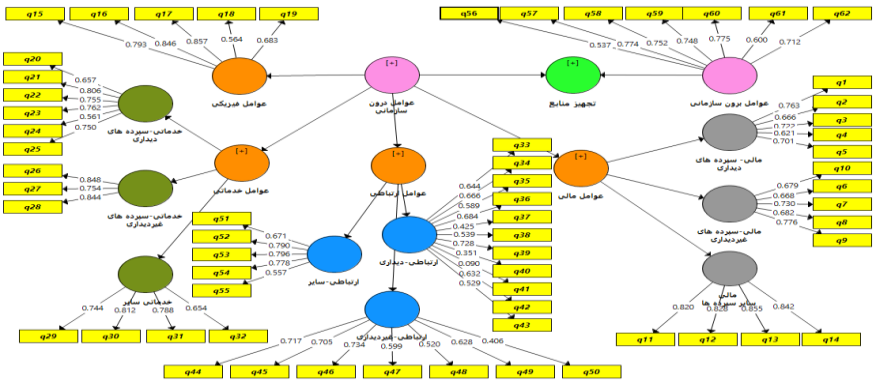
متغیرها		تعداد	درصد فراوانی
جنسیت	زن	۱۵	۱۰/۷
	مرد	۱۲۵	۸۹/۳
سابقه (سال)	کمتر از ۵ سال	۶	۴/۳
	۶ تا ۱۰ سال	۴	۲/۹
	۱۱ تا ۱۵ سال	۲۳	۱۶/۴
	۱۵ سال به بالا	۱۰۷	۷۶/۴

[Downloaded from mieaoi.ir on 2026-11-16]

مدرک تحصیلی	دیپلم	۸	۵/۷
	فوق‌دیپلم	۹	۴/۶
	کارشناسی	۶۱	۴۳/۶
	کارشناسی ارشد و بالاتر	۶۲	۴۴/۳
رشته تحصیلی	حسابداری	۳۳	۲۳/۶
	مدیریت	۶۸	۴۸/۶
	سایر	۳۹	۲۷/۹
پست سازمانی	معاون منطقه	۲	۱/۴
	بازرس	۶	۴/۳
	کارشناسان اعتباری	۳	۲/۱
	مسئول دوایر ستادی	۵	۳/۶
	مسئول شعبه	۲۵	۱۷/۹
	معاون شعبه	۲۳	۱۶/۴
	مسئول دوایر شعبه	۲۶	۱۸/۶
	بانکدار	۵۰	۳۵/۷

منبع: یافته های پژوهش

الگوی پژوهش با استفاده از نرم‌افزار Smart PLS در هردو بخش مدل اندازه‌گیری و مدل ساختاری اجرا شد. بخش مدل اندازه‌گیری طی دو مرحله انجام گرفت؛ در مرحله اول، مدل اولیه پژوهش طی شکل ۲ با تمام سازه‌ها (۶۲ سازه) ایجاد شد:

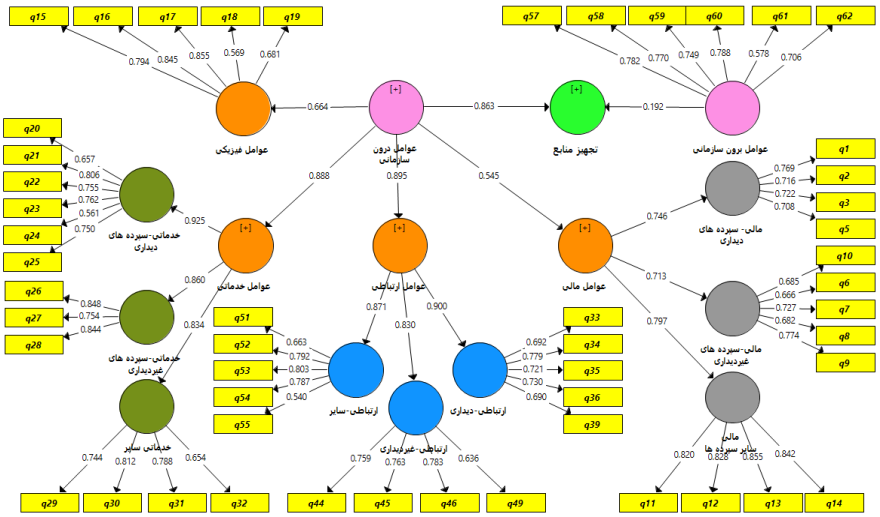


شکل ۲. مدل اولیه پژوهش- بارهای عاملی و ضرایب مسیر مدل اندازه‌گیری

منبع: یافته های پژوهش

[Downloaded from mieaoi.ir on 2026-11-16]

در مرحله دوم ابتدا متغیرهایی که دارای بار عاملی پایین‌تر از ۰/۵ بودند (q37 q40, q41, q50)، حذف شدند و سپس برای دستیابی به مدل نهایی، هفت متغیر دیگر (q4 q48, q56), q38, q42, q43, q47, که کمترین بار عاملی را داشتند طی چند مرحله تحلیل عاملی، حذف‌شده و مدل نهایی تحقیق در بخش اندازه‌گیری استخراج شد که در شکل ۳ ارائه‌شده است:

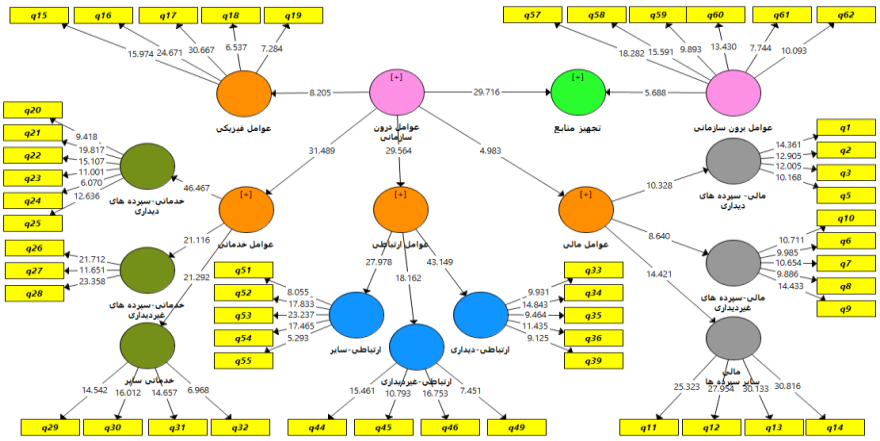


شکل ۳. مدل نهایی پژوهش- بارهای عاملی و ضرایب مسیر مدل اندازه‌گیری

منبع: یافته های پژوهش

در شکل ۳؛ ضرایب تأثیر متغیرهای مستقل (برون‌زا) بر متغیرهای وابسته (درون‌زا) در سطح ابعاد و شاخص‌ها نشان داده‌شده است. برای مثال ضریب خدمات نوین (q22) (متغیرهای جدول ۲) بر عوامل خدماتی سپرده‌های دیداری برابر ۰/۷۵۵ نشان داده‌شده است. برای نشان دادن معناداری روابط بین متغیرها، مدل ساختاری استخراج شد که در شکل ۴ آورده شده است:

[Downloaded from mieaoi.ir on 2026-11-16]



شکل ۴. ضرایب معناداری مدل ساختاری

منبع: یافته های پژوهش

آماره‌های t مربوط به روابط ساختاری در سه سطح روابط بین متغیرها، ابعاد و شاخص‌ها نشان داده‌شده است. از آماره‌های نشان داده‌شده در مسیرهای الگو برای تائید معناداری ارتباط ساختاری بین سازه‌های الگو استفاده‌شده است. اگر آماره‌های t بزرگ‌تر از عدد ۱/۹۶ باشد در سطح اطمینان ٪۹۵ روابط بین سازه‌ها مورد تائید است. با توجه به شکل ۴، ارتباط ذکرشده در تمام بخش‌های الگو وجود دارد. برای مثال مقدار آماره ۸/۲۰۵ که در رابطه بین عوامل فیزیکی و عوامل درون‌سازمانی نشان داده‌شده است، رابطه معناداری این دو متغیر را تائید می‌کند. در ادامه به برازش الگوهای ارائه‌شده مدل پرداخته می‌شود.

هدف از برازش مدل این است که مشخص شود مدل بکار رفته با داده‌های تجربی مورداستفاده چقدر سازگاری و توافق دارد. این تطبیق در سه بخش اندازه‌گیری، ساختاری و بخش کلی مدل با روش‌های مختلف انجام‌شده است (رحمتی و همکاران، ۱۳۹۹).

۳-۱. برازش مدل اندازه‌گیری

برای برازش بخش اندازه‌گیری مدل سه آزمون آلفای کرنباخ، پایایی ترکیبی و روایی همگرا اجرا شد

[Downloaded from mieaoi.ir on 2026-11-16]

جدول ۴. نتایج معیارهای آلفای کرنباخ، پایایی ترکیبی و روایی همگرا

عوامل	ابعاد	سازه‌ها	آلفای کرنباخ	پایایی ترکیبی	روایی همگرا
عوامل برون‌سازمانی			۰/۸۲	۰/۸۷	۰/۵۳
عوامل درون‌سازمانی			۰/۹۳	۰/۸۴	۰/۵۸
عوامل درون‌سازمانی	عوامل فیزیکی		۰/۸۱	۰/۸۷	۰/۵۷
	عوامل خدماتی		۰/۸۹	۰/۹۱	۰/۷۶
	عوامل خدماتی	سپرده‌های دیداری	۰/۸۱	۰/۸۶	۰/۵۲
		سپرده‌های غیر دیداری	۰/۷۵	۰/۸۶	۰/۶۷
		سایر سپرده‌ها	۰/۷۴	۰/۸۴	۰/۵۷
	عوامل ارتباطی و انسانی		۰/۸۸	۰/۹۰	۰/۷۲
	عوامل ارتباطی ار و انسانی	سپرده‌های دیداری	۰/۷۷	۰/۸۵	۰/۵۲
		سپرده‌های غیر دیداری	۰/۷۲	۰/۸۳	۰/۵۴
		سایر سپرده‌ها	۰/۷۷	۰/۸۴	۰/۵۲
	عوامل مالی		۰/۸۲	۰/۸۰	۰/۵۷
	عوامل مالی	سپرده‌های دیداری	۰/۷۱	۰/۸۲	۰/۵۳
		سپرده‌های غیر دیداری	۰/۷۵	۰/۸۳	۰/۵۰
		سایر سپرده‌ها	۰/۸۶	۰/۹۰	۰/۷۰

منبع: یافته‌های پژوهش

آلفای کرنباخ که میزان همبستگی بین یک سازه و شاخص‌های مربوط به آن را نشان می‌دهد، یکی از مناسب‌ترین معیارهای ارزیابی پایداری درونی هست و مقدار آلفای کرنباخ قابل‌قبول برای نشان دادن پایایی، بالاتر از ۰/۷ هست (محسنین و اسفندیانی، ۱۳۹۶). نتایج آزمون آلفای کرنباخ الگوی این پژوهش در جدول ۳ نشان می‌دهد که ضرایب آن بالاتر از ۰/۷ می‌باشند، بنابراین پایایی آلفای کرنباخ مورد تائید قرار می‌گیرد.

یکی دیگر از آزمون‌های پایایی، آزمون پایایی ترکیبی است؛ معیاری مدرن‌تری نسبت به آلفای کرنباخ برای تعیین پایایی سازه‌ها هست. این آزمون که بر اساس همبستگی سازه‌ها با یکدیگر محاسبه می‌شود، در مدل تازه کشف‌شده، اگر بالای ۰/۶ باشد کافی است؛ اما اگر الگو در سطح بلوغ

[Downloaded from mieaoi.ir on 2026-11-16]

باشد؛ یعنی الگویی که بارها بررسی‌شده است (مانند الگوی پژوهش حاضر)، دامنه مورد تائید آن بالاتر از ۰/۷ و کمتر از ۰/۹۵ است (تفتیان و همکاران، ۱۳۹۹).

نتایج آزمون پایایی ترکیبی در جدول ۳ نشان می‌دهد که همه ضرایب پایایی ترکیبی مابین ۰/۷ و ۰/۹۵ قرار دارند، بنابراین پایایی بر اساس این آزمون نیز مورد تائید قرار می‌گیرد. برای بررسی روایی الگوی پژوهش از معیار میانگین واریانس استخراجی (AVE) استفاده می‌شود.

AVE که برابر میانگین واریانس به اشتراک گذاشته‌شده بین هر سازه با شاخص خود هست، میزان همبستگی یک سازه با شاخص‌های خود را نشان می‌دهد. طبق اظهار فورنل و لارکر[1] (۱۹۸۱) مقدار بحرانی برای AVE عدد ۰/۵ بوده و مقادیر بالای ۰/۵ نشان‌دهنده روایی قابل‌قبول هست (محسنین و اسفندیانی، ۱۳۹۶).

نتایج محاسبات AVE در جدول ۳ نشان داده‌شده که بر اساس آن‌که همه مقادیر میانگین واریانس استخراجی بالاتر از ۰/۵ است؛ بنابراین روایی الگو مورد تائید است.

۳-۲. برازش مدل ساختاری

از چندین معیار برای برازش مدل ساختاری استفاده می‌شود که معیار ضریب معناداری z یا همان مقادیر t-values اولین و اساسی‌ترین روش است. این معیار در محیط نرم‌افزار Smart PLS قابل‌محاسبه بوده و حتی برای کنترل معناداری روابط میان هر سؤال و متغیر مربوطه (برازش مدل‌های اندازه‌گیری) نیز می‌توان استفاده کرد. درصورتی‌که مقادیر t در سطح اطمینان ۹۵ درصد، بالاتر از عدد ۱/۹۶ باشد، تائید کننده مدل خواهد بود. مقادیر t فقط صحت رابطه را نشان می‌دهد و شدت آن را تعیین نمی‌کند (سپاسی و همکاران، ۱۳۹۵). مقادیر t-values که در مدل ساختاری پژوهش در شکل (۳) محاسبه‌شده، طی جدول ۴ ارائه شد. با توجه به مقادیر به‌دست‌آمده که همه آن‌ها بالاتر از عدد ۱/۹۶ است، در سطح اطمینان 95 درصد، تائید کننده برازش مناسب مدل هست. دومین معیار برای برازش مدل ساختاری، معیار ضریب تعیین (R^2) است. این معیار که نشان‌دهنده تأثیر متغیر برون‌زا بر متغیر درون‌زا بوده، برای متصل کردن بخش ساختاری و بخش اندازه‌گیری مدل بکار می‌رود. مقدار ۰/۱۹؛ حالت ضعیف،۰/۳۳؛ حالت متوسط و ۰/۶۷؛ حالت قوی R^2 را نشان می‌دهند. بیشتر بودن مقدار R^2 سازه‌های درون‌زای یک مدل، نشان از برازش بهتر هست (هیر و همکاران[2]، ۲۰۱۳). با توجه به نتایج مقادیر محاسبه‌شده R^2 که طی جدول ۴ آورده شده است، برازش بخش ساختاری مدل مناسب هست.

1. Fornell&larcher
2. Hair & et al

[Downloaded from mieaoi.ir on 2026-11-16]

معیار دیگر برای برازش بخش ساختاری مدل در معادلات ساختاری، معیار Q^2 است. این معیار که توسط استون و گیزر[1] (۱۹۷۵) معرفی‌شده، قدرت پیش‌بینی مدل را مشخص می‌کند و داشتن قدرت پیش‌بینی شاخص‌های مربوط به سازه‌های درون‌زا، نشان‌دهنده برازش قابل‌قبول بخش ساختاری مدل خواهد بود. درباره قدرت پیش‌بینی ضعیف متوسط و قوی سه مقدار ۰/۰۲، ۰/۱۵، ۰/۳۵ تعیین‌شده است؛ و هرچه قدر مقدار Q^2 به عدد ۰/۰۲ نزدیک باشد ،قدرت پیش‌بینی مدل ضعیف هست. مقادیر Q^2 محاسبه و در جدول ۴ آورده شده است. با توجه به مقادیر جدول ۴، به‌جز عوامل مالی که Q^2 آن پایین‌تر از مقدار متوسط است ، مقادیر همه عوامل از حد متوسط به بالا بوده و حتی هفت متغیر دارای مقادیر بالاتر از حد قوی می‌باشند . بنابراین مدل این تحقیق دارای قدرت پیش‌بینی خوب و برازش قابل قبولی است.

جدول ۵. مقادیر t-values، R^2 و Q^2عوامل درون‌زای مدل

عوامل	t-values	R^2	Q^2
تجهیز منابع	۶/۲۹	۰/۷۸	۰/۲۳
عوامل خدماتی	۷/۵۰	۰/۷۹	۰/۳۳
خدماتی- سپرده‌های دیداری	۱۰/۶۱	۰/۸۶	۰/۴۳
خدماتی- سپرده‌های غیر دیداری	۱۱/۷۸	۰/۷۴	۰/۴۷
خدماتی- سایر سپرده‌ها	۱۰/۰۶	۰/۷۰	۰/۳۸
عوامل ارتباطی	۸/۰۲	۰/۸۰	۰/۲۸
ارتباطی-دیداری	۱۰/۶۴	۰/۸۱	۰/۴۰
ارتباطی-غیردیداری	۱۱/۴۳	۰/۶۹	۰/۳۵
ارتباطی-سایر	۹/۹۳	۰/۷۶	۰/۳۶
عوامل فیزیکی	۱۶/۵۰	۰/۴۴	۰/۲۴
عوامل مالی	۱۰/۱۲	۰/۳۰	۰/۰۹
مالی- سپرده‌های دیداری	۱۰/۷۹	۰/۵۶	۰/۲۸
مالی- سپرده‌های غیر دیداری	۱۱/۳۴	۰/۵۱	۰/۲۳
مالی-سایر سپرده‌ها	۲۰/۲۲	۰/۶۴	۰/۴۳
عوامل برون‌سازمانی	۸/۹۸	-	-
عوامل درون‌سازمانی	۶/۳۶	-	-

منبع: یافته های پژوهش

1. Stone&Gisse

[Downloaded from mieaoi.ir on 2026-11-16]

۳-۳- آزمون کلی – نیکوئی برازش

بعد از اجرای آزمون‌های مراحل اول و دوم برای برازش بخش اندازه‌گیری و ساختاری مدل، نوبت به اجرای آزمون سوم برای برازش کلی مدل ازنظر روابط اندازه‌گیری و ساختاری می‌رسد. برای برازش کلی، معیاری به نام نیکویی برازش (GoF) وجود دارد که عبارت است از جذر حاصل‌ضرب میانگین مقادیر اشتراکی متغیرها ($\overline{\text{Communalities}}$) در میانگین مقادیر ضریب تعیین ($\overline{R^2}$) که سه مقدار ۰/۰۱، ۰/۲۵ و۰/۳۵ برای آن، به‌عنوان مقادیر ضعیف، متوسط و قوی برای مقایسه استفاده می‌شوند (تفتیان و همکاران، ۱۴۰۰). با استفاده از فرمول ۶ مقدار آزمون کلی محاسبه شد.

$$GoF = \sqrt{\overline{Communalities} \times \overline{R^2}} \quad (۶)$$

مقادیر اشتراکی متغیرها که برابر AVE هرکدام از این متغیرها است قبلاً محاسبه و در جدول شماره سه آورده شده است. میانگین آن‌ها برابر ۰/۵۶ می‌شود و مقادیر ضریب تعیین نیز قبلاً محاسبه‌شده که در جدول ۴ نشان داده‌شده است و میانگین آن‌ها ($\overline{R^2}$) برابر ۰/۶۷ می‌گردد؛ بنابراین مقدار معیار GoF به‌قرار زیر خواهد بود:

$$\text{GoF} = \sqrt{0/56 \times 0/67}=0/61$$

با توجه به مقدار به‌دست‌آمده (۰/۶۱) و مقادیر ۰/۰۱، ۰/۲۵ و ۰/۳۵ که به‌عنوان معیارهای ضعیف، متوسط و قوی برای GoF معرفی‌شده‌اند، برازش بسیار مناسب مدل کلی تائید می‌گردد.

۴- بحث و نتیجه‌گیری

بعد از برازش مدل نهایی پژوهش و تائید آن در سه بخش اندازه‌گیری، ساختاری و کلی، نتایج بر اساس ضرایب t-value و ضرایب مسیر محاسبه‌شده، در سه سطح سازه‌ها (پرسش‌ها) ابعاد و عوامل مؤثر بر تجهیز منابع ارائه‌شده است؛ در بخش سازه‌ها، ضمن انجام تحلیل عاملی و برازش مدل، یازده سازه حذف شدند، این سازه‌ها در جدول ۵ آورده شده‌اند:

جدول ۶. متغیرهای حذف‌شده طی تحلیل عاملی

نشانگر	سازه‌ها	ابعاد	عوامل مؤثر
q4	اعطای تسهیلات با نرخ پایین در قالب طرح‌های خاص	عوامل مالی سپرده‌های دیداری	عوامل درون‌سازمانی
q37	دادن هدایای تبلیغاتی در مناسبت‌های مختلف	عوامل ارتباطی و انسانی سپرده‌های دیداری	
q38	پشتیبانی شعب منطقه از طرف دوایر ستادی		
q40	ایجاد انگیزه در کارکنان با ارتقای شغلی به میزان منابع جذب‌شده		

[Downloaded from mieaoi.ir on 2026-11-16]

q41	ارتباط با مشتریانی که بخشی از زنجیره‌ی تولید کالا یا خدمات می‌باشند		
q42	بی‌نقص بودن دستگاه‌های خودپرداز و پایانه‌های فروش		
q43	تبلیغات جذاب قبل و هنگام ارائه هریک از طرح‌های جدید		
q47	نوآوری در خدمات	عوامل ارتباطی و انسانی سپرده‌های غیر دیداری	
q48	گردش شغلی بین همکاران شعبه و بین همکاران شعب و ستاد		
q50	انجام مسئولیت‌های اجتماعی		
q56	تحریم	عوامل برون‌سازمانی	

منبع: یافته های پژوهش

از سازه‌هایی که در جدول ۵ آورده شده؛ سازه‌های q37، q40، q41 و q50 دارای پایین‌ترین بار عاملی بوده و در جریان انجام تحلیل عاملی حذف شدند. درنتیجه عوامل مذکور برای بررسی عوامل مؤثر بر تجهیز منابع مناسب نمی‌باشند. الباقی سازه‌های جدول ۵ باوجوداینکه حداقل بار عاملی را داشتند، در جریان برازش مدل معادلات ساختاری حذف شدند.

در مدل‌های نهایی، بر اساس مقادیر t-value محاسبه‌شده برای هر یک از سازه‌ها که مقادیر آن بالاتر از ۱/۹۶ است، در سطح اطمینان ۹۵ درصد، سؤالات هر سازه معرف ویژگی‌های آن سازه هستند. بر اساس ضرایب مسیر محاسبه‌شده، بیشترین مقدار را سازه q13 (اعطای تخفیف در کارمزد صدور ضمانت‌نامه) و کمترین مقدار را سازه q24 (آموزش کارکنان قبل از ارائه خدمات جدید) داشتند.

در سطح ابعاد عوامل مؤثر بر تجهیز منابع بانکی که به تفکیک هریک از روش‌های تأمین مالی آورده شده است، مقادیر t-value به‌دست‌آمده بالای ۱/۹۶ گردید. بر این اساس ارتباط هریک از این ابعاد با تجهیز منابع در سطح اطمینان ۹۵ درصد تائید می‌گردد. با بررسی ضرایب مسیر ابعاد عوامل درون‌سازمانی و برون‌سازمانی، نتایج زیر حاصل شد:

با بررسی ضرایب مسیر ابعاد عوامل درون‌سازمانی به ترتیب عوامل ارتباطی و انسانی، خدماتی، فیزیکی و مالی به ترتیب با ضرایب ۰/۸۹۵، ۰/۸۸۸، ۰/۶۶۴ و ۰/۵۴۵ در اولویت ۱ تا ۴ قرار گرفتند که متفاوت از نتایج تحقیقات انجام‌شده است.

در تحقیقی که پارسا نژاد گوهری (۱۳۹۶) ، عوامل درون‌سازمانی مؤثر برجذب سپرده بانکی در شعب بانک ملی شهر اصفهان را از دیدگاه مشتریان بررسی کرده؛ عوامل خدماتی، مالی، ارتباطی و

[Downloaded from mieaoi.ir on 2026-11-16]

انسانی و فیزیکی به ترتیب در اولویت یک تا چهار قرار گرفتند. در تحقیقی دیگر که نوری (۱۳۹۵) در بانک تجارت منطقه جنوب شرق تهران برای شناسایی عوامل مؤثر بر تجهیز منابع بانکی انجام داده، اولویت متغیرهای مؤثر بر تجهیز منابع بانکی با توجه به میانگین پاسخ مشتریان، به ترتیب با عوامل مالی، فیزیکی، ارتباطی و انسانی و خدماتی است.

در پژوهش انجام‌شده توسط آهنج، محقق نیا و گندمی (۱۳۹۸) در بانک پاسارگاد استان قم، عوامل درون‌سازمانی مؤثر برجذب سپرده‌های سرمایه‌گذاری مدت‌دار (از سپرده‌های غیر دیداری) بررسی شد. این عوامل شامل سود پرداختی (از عوامل مالی)، تعدد شعب (از عوامل فیزیکی)، تنوع خدمات (از عوامل خدماتی)، تبلیغات و مهارت کارکنان (از عوامل ارتباطی و انسانی) بود که بر اساس نتایج، اولویت تأثیرگذاری آن‌ها به ترتیب با سود پرداختی، تنوع خدمات، مهارت کارکنان، تبلیغات و تعدد شعب است. با توجه به تحقیقات ذکرشده، عوامل مالی در همه این پژوهش‌ها دارای اولویت اول بوده اما در این پژوهش اولویت اول با عوامل ارتباطی و انسانی است.

در بررسی هریک از این ابعاد به تفکیک روش‌های تأمین مالی نتایج به‌قرار زیر به دست آمد:
در عوامل خدماتی؛ عوامل مربوط به سپرده‌های دیداری، سپرده‌های غیر دیداری و سایر سپرده‌ها به ترتیب با ضرایب مسیر ۰/۹۲۵، ۰/۸۶۰ و ۰/۸۳۴ در اولویت ۱ تا ۳ قرار گرفتند. بر این اساس بالاترین تأثیرپذیری تجهیز منابع در این بخش مربوط به عوامل سپرده‌های دیداری است و بالاترین ضریب مسیر (۰/۸۰۶) در این گروه مربوط به ارائه خدمات جذاب و به‌روز است.

در عوامل ارتباطی و انسانی: عوامل مربوط به سپرده‌های دیداری، سایر سپرده‌ها و سپرده‌های غیر دیداری به ترتیب با ضرایب مسیر ۰/۹۰۰، ۰/۸۷۱ و ۰/۸۳۰، در اولویت ۱ تا ۳ قرار گرفتند. بر این اساس بالاترین تأثیرپذیری تجهیز منابع در این بخش مربوط به عوامل مربوط به سپرده‌های دیداری است و بالاترین ضریب مسیر (۰/۷۷۹) در این گروه مربوط به مدیریت منابع انسانی است.
در عوامل مالی؛ عوامل مربوط به سایر سپرده‌ها، سپرده‌های دیداری و سپرده‌های غیر دیداری به ترتیب با ضرایب مسیر ۰/۷۹۷، ۰/۷۴۶ و ۰/۷۱۳ و در اولویت ۱ تا ۳ قرار گرفتند. بر این اساس بالاترین تأثیرپذیری تجهیز منابع در این بخش مربوط به عوامل مربوط به سایر سپرده‌ها است و بالاترین ضریب مسیر (۰/۸۵۵) در این گروه مربوط به اعطای تخفیف در کارمزد صدور ضمانت‌نامه است.

در عوامل فیزیکی؛ که برای همه روش‌ها باهم در نظر گرفته‌شده، متغیر q ۱۷ مربوط به « امکانات فیزیکی شعبه» بیشترین بار عاملی (۰/۸۵۵) را نسبت به سایر متغیرهای موجود در این بخش دارد.

[Downloaded from mieaoi.ir on 2026-11-16]

در بین متغیرهای عوامل برون‌سازمانی؛ که برای همه روش‌ها در نظر گرفته‌شده، رقابت ناسالم برخی بانک‌ها و مؤسسات مالی و سیاست‌های بانک مرکزی، به ترتیب با ضرایب مسیر ۰/۷۸۸ و ۰/۵۷۸، بیشترین و کمترین تأثیر در جذب منابع رادارند. در سطح عوامل پژوهش؛ با توجه به مقادیر t-value، در سطح اطمینان ۹۵ درصد، تأثیر عوامل درون‌سازمانی و برون‌سازمانی در تجهیز منابع تائید گردید.

با توجه به ضرایب مسیر، میزان تأثیرگذاری عوامل درون‌سازمانی (۰/۸۶۳) نسبت به عوامل برون‌سازمانی (۰/۱۹۲) در تجهیز منابع بیشتر است. بر این اساس اگر عوامل برون‌سازمانی یک واحد تغییر کند، تجهیز منابع ۰/۱۹۲ واحد تغییر خواهد کرد؛ اما اگر عوامل درون‌سازمانی یک واحد تغییر کند، تجهیز منابع ۰/۸۶۳ واحد تغییر خواهد داشت.

۵- پیشنهادها و محدودیت‌ها

پیشنهادهایی با توجه به نتایج پژوهش ارائه می‌گردد؛ در عوامل خدماتی پیشنهاد می‌گردد که با انجام مطالعات لازم، خدمات جذاب و به‌روز متناسب با نیاز بازارهای هدف طراحی و ارائه شود تا منجر به افزایش جذب منابع گردد.

در عوامل ارتباطی و انسانی؛ پیشنهاد می‌گردد؛ مدیریت منابع انسانی موردتوجه و تقویت مدیران ارشد قرار گیرد. در این راستا انتصابات بر اساس شایسته‌سالاری و توجه به بحث جانشین پروری، دو راهکار مهم در جهت ارتقای کارایی منابع انسانی است.

در عوامل مالی؛ پیشنهاد می‌گردد، ضمن بررسی اجرایی کردن عوامل این گروه، با انجام هزینه-فایده برای عایدی منابع جذب‌شده و هزینه تخفیف کارمزد- از این ابزار برای جذب منابع استفاده بیشتری شود. تخفیف کارمزد ازجمله ابزارهایی است که موردتوجه و استفاده رقبا نیز است.

در عوامل فیزیکی، پیشنهاد می‌گردد؛ طراحی داخلی و خارجی مناسب برای شعب ایجاد شود تا ضمن ایجاد نمایی زیبا، فضایی راحت و مناسب برای مشتریان و کارمندان ایجاد شود.

با توجه به اینکه در بین متغیرهای عوامل برون‌سازمانی، رقابت ناسالم برخی بانک‌ها و مؤسسات مالی بیشترین تأثیر در تجهیز منابع داشته، پیشنهاد می‌گردد با رصد فعالیت این بانک‌ها و مؤسسات مالی، تصمیمات مقتضی در جهت جلوگیری از خروج منابع، گرفته شود.

برای تحقیقات آتی توصیه می‌شود که مؤلفه‌هایی ارائه‌شده در این تحقیق در مناطق دیگر و جامعه آماری بزرگ‌تر مورد آزمون قرار گیرد و از روش‌های دیگر برای اولویت‌بندی عوامل استفاده شود.

[Downloaded from mieaoi.ir on 2026-11-16]

مهم‌ترین محدودیت این پژوهش این است که نمی‌توان یک نتیجه‌گیری عموی برای مطالعه در مناطق دیگر که دارای پیشینه جمعیت شناختی متمایز هستند استنباط نمود. همچنین محدودیت‌های که در جمع‌آوری اطلاعات از طریق پرسشنامه است، در این پژوهش هم وجود دارد.

[Downloaded from mieaoi.ir on 2026-11-16]

منابع

۱. آهنج, هدی, محقق‌نیا, محمدجواد, گندمی, ابوالفضل (۱۳۹۸). شناسایی عوامل درون‌سازمانی مؤثر بر جذب سپرده های سرمایه‌گذاری مدت‌دار و ارائهٔ راهکارهای مناسب بانک پاسارگاد استان قم. مجله علمی مدیریت فرهنگ سازمانی, ۱۷(۱): ۶۵-۸۳. doi :۲۰۱۹,۱۳۰۲۷۵,۱۰۰۶۵۱۶jomc./۱۰,۲۲۰۵۹

۲. ابراهیمی، یوسف. (۱۳۸۹). بررسی هزینه تأمین منابع بانک تجارت - استان زنجان به طرق مختلف و ارائه ترکیب بهینه آن. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی واحد قزوین.

۳. اختیاری, مصطفی، عالم تبریز, اکبر. (۱۳۹۴). بهینه‌سازی پرتفوی منابع و مصارف بانک‌ها با استفاده از برنامه‌ریزی خطی (مورد مطالعه: بانک صادرات ایران) .*چشم انداز مدیریت مالی*, *۵(۱۲)* ,۱۳۴-۱۵۸، .

۴. پارسانژاد گوهری، صاحبه (۱۳۹۶). تاثیر عوامل درون سازمانی بر جذب منابع بانکی در بانک ملی شهر اصفهان (پایان نامه کارشناسی ارشد) دانشگاه شیخ بهایی، اصفهان.

۵. پاسبان، فاطمه و روحی، میلاد. (۱۳۹۶). بررسی عوامل موثر بر حجم سپرده‌ها در سیستم بانکی در سال‌های (۱۳۸۹-۱۳۶۳) . نشریه اقتصاد و بانکداری اسلامی. ۶ (۱۹) :۵۳-۶۸ https://mieaoi.ir/article-۱-۴۸۶-fa.pdf

۶. تفتیان، اکرم، ناظمی اردکانی، مهدی، فتوحی خانکهدانی، محبوبه (۱۳۹۹) ارزیابی تاثیر مقوله های الگوی افشای اطلاعات آینده نگر، مجله علمی پژوهشی دانش حسابداری مالی، ۱(۲۸): ۶۵-۹۲. doi:۲۰۲۱,۱۳۹۹۹,۲۷۴۱/jfak.۱۰,۳۰۴۷۹

۷. تهرانی, رضا، بیگدلو, جمشید. (۱۳۹۹). بررسی نقش واسطه‌گری مالی بانک‌های عضو بورس اوراق بهادار تهران و عوامل مؤثر بر آن .*چشم انداز مدیریت مالی* , ۳۹-۶۴ ۱۰(۲۹) doi: ۱۰,۲۹,۳۹jfmp./۱۰,۵۲۵۴۷

۸. جمشیدی، سعید، علیزاده، علی اصغر. (۱۳۹۴). بانکداری اسلامی ۱(تجهیز منابع پولی و عملیات ریالی شعب). تهران: انتشارات گپ.

۹. جوان امانی ودود، اکبری حمید.(۱۴۰۱) بررسی تاثیر کیفیت خدمات بانکداری بر رضایت مندی مشتریان با استفاده از مدل سروکوال (مورد مطالعه: بانک مسکن شعب تهران). نشریه اقتصاد و بانکداری اسلامی، ۱۱ (۴۰) :۶۴-۴۳

۱۰. داوری، علی، و رضا زاده، آرش. (۱۳۹۶). مدل سازی معادلات ساختاری با نرم افزار PLS. تهران : انتشارات جهاد دانشگاهی.

[Downloaded from mieaoi.ir on 2026-11-16]

۱۱. درستکار، ملیحه و رنجبر، محمدحسین. (۱۳۹۸). ارائه مدل و شناسایی و رتبه‌بندی عوامل مؤثر بر ترجیحات مشتریان در انتخاب بانک هدف و انجام سرمایه‌گذاری با رویکرد گرندد تئوری و معادلات ساختاری (موردمطالعه: صنعت بانکداری ایران) . دانش سرمایه‌گذاری، ۸ (۳۰)، ۳۵۵-۳۸۲.

۱۲. رحمتی وجیهه، پورزمانی زهرا، خسروی پور نگار. شناسایی عوامل مؤثر بر اجرای حسابداری دولتی نوین (مورد مطالعه : سازمان امور مالیاتی). فصلنامه حسابداری مالی. ۱۳۹۹; ۱۲ (۴۷) ۲۳-۵۸:

URL: http://qfaj.mobarakeh.iau.ir/article-۲۳۱۱-۱-fa.html

۱۳. رئیسی نافچی، امیر سالار و دستگیر، محسن. (۱۳۹۸) ارائه الگویی برای شناسایی عوامل خطر مؤثر بر وقوع تقلب در بانکها (مطالعه موردی، بانک رسالت استان اصفهان) ، فصلنامه حسابداری مالی، ۱۱(۴۱): ۲۳-۴۵.

URL: http://qfaj.mobarakeh.iau.ir/article-۱-۱۵۷۲-fa.html

۱۴. رحیم زاده، اشکان.، و فضل الهی، احسان. (۱۳۹۵). پول، ارز و بانکداری. قم : انتشارات احسان فضل الهی.

۱۵. سپاسی، سحر؛ رجب زاده، علی؛ محیا، رضایت (۱۳۹۵). طراحی مدل حسابرسی اجتماعی با استفاده از روش مدلسازی معادلات ساختاری. فصلنامه دانش حسابرسی ،۱۶(۶۵)، ۹۷-۱۱۹

۱۶. صفری، سعیده و رأفتی، مریم (۱۳۹۸). بررسی تأثیر عوامل اقتصادی بر حجم سپرده‌های بانک‌های خصوصی منتخب در ایران. فصلنامه اقتصاد مالی، ۱۳(۴۷)، ۲۱۶-۱۹۹.

۱۷. فبوزی، فرانک.، مودیلیانی، فرانکو.، و فری، مایکل. (۲۰۰۹). مبانی بازارها ونهادهای مالی (حسین عبده تبریزی،مترجم)(۱۳۹۸)، تهران: انتشارات نشر آگه.

۱۸. فدائی، مهدی و اسماعیلی، حجت اله.(۱۳۹۵). اولویت بندی عوامل موثر بر تامین مالی در بانک مهراقتصاد اصفهان به روش AHP. دو فصلنامه علمی تخصصی پژوهش های اقتصاد توسعه و برنامه ریزی، شماره چاپ ۱۰، ۷۵-۹۶.

۱۹. فرهنگی، علی‌اکبر، بهرامی، حمیدرضا و زارع علمی، حمزه. (۱۳۹۴). بررسی تأثیر خدمات بانکداری الکترونیک در افزایش منابع بانک ملت استان لرستان .فصلنامه مدیریت توسعه و تحول. سال ۱۳۹۴، شماره ۲۱، ۶۸-۶۱.

۲۰. قره داغی قهرمانلویی، فرشاد. (۱۳۹۳)، بررسی تاثیر عوامل درون سازمانی و برون سازمانی بر تجهیز منابع مالی بانک های ایران بر اساس مدل رگرسیونی (مورد مطالعه: بانکهایی که در بورس اوراق بهادار پذیرفته شده اند) (پایان نامه کارشناسی ارشد)، دانشگاه آزاد اسلامی واحد نراق، نراق

[Downloaded from mieaoi.ir on 2026-11-16]

۲۱. محسنی، حسین. (۱۳۹۵). مبانی بانکداری با رویکرد مالی. تهران: انتشارات بورس.
۲۲. محسنین، شهریار، و اسفیدانی، محمد رحیم. (۱۳۹۶). معادلات ساختاری مبتنی بر رویکرد حداقل مربعات جزئی به کمک نرم افزار Smart-PLS (آموزشی و کاربردی). تهران: انتشارات موسسه کتاب مهربان نشر.
۲۳. نوری، رسول (۱۳۹۵). بررسی و تجزیه و تحلیل عوامل موثر بر تجهیز منابع بانکی با مطالعه موردی بانک تجارت (پایان نامه کارشناسی ارشد). دانشگاه پیام نور واحد تهران غرب، تهران.
۲۴. هیر، جوزف، هالت، توماس، رینگل، کریستین، و سارستد، مارکو. (۲۰۱۳). مدل سازی معادلات ساختاری کمترین مربعات جزئی(PLS-SEM) (عادل آذر و رسول غلامزاده) (۱۳۹۸)، تهران: انتشارات نگاه دانش.
25. Kong YuSheng, Masud Ibrahim, (2019) "Service innovation, service delivery and customer satisfaction and loyalty in the banking sector of Ghana", International Journal of Bank Marketing، ISSN: 0265-2323
26. Miguel, A., Moliner,Tena, Diego Monferrer-Tirado, Marta Estrada-Guillén, (2019) "Customer engagement, non-transactional behaviors and experience in services: A study in the bank sector", International Journal of Bank Marketing, ISSN: 0265-2323
27. Mohammadzadeh, A, Hamidi, N., Nayebi, M. A., & Ebrahimi, Y. (2010). A Multi Objective Ootimization Approach for Resources Procurement of Bank.,Journal of Industrial Engineering Qazvin Islamic Azad University, ۴(5) 55-66
28. Moghavvemi, S., Su Teng Lee, Siew Peng Lee, Perceived overall service quality and customer satisfaction: A comparative analysis between local and foreign banks in Malaysia International Journal of Bank Marketing, Volume: 36 Issue: 5, 2018
29. Nhat Vuong, B, Tung, D, Giao, H. Dat, N. & Quan, T. (۲۰۲۰). Factors Affecting Savings Deposit Decision of Individual Customers: Empirical Evidence from Vietnamese Commercial Banks. The Journal of Asian Finance, Economics and Business. ۷. ۲۹۳-۳۰۲
30. Yong-chin, L. & jung-Hue, H. (2006), Services and the longtermprofitability in Taiwans bank, Global Finance Journal, 17(2), 177-191

[Downloaded from mieaoi.ir on 2026-11-16]