

عنوان مقاله:

شناسایی عوامل مؤثر بر جذب سپرده در بانکهای خصوصی شهر ایلام

محل انتشار:

دومین کنفرانس بین المللی مدیریت و علوم انسانی (سال: 1395)

تعداد صفحات اصل مقاله: 11

نویسندگان:

فرشته فتح الهی - دانشگاه آزاد اسلامی واحد ایلام

ثریا چترسیاب - دانشگاه آزاد اسلامی واحد ایلام

خلاصه مقاله:

بانک مؤسسه ای است مشتری مدار که باید به جلب و جذب مشتری و همچنین، افزایش رضایت مشتریان و حفظ مشتری اقدام نماید؛ زیرا مشتری سرمایه اصلی بانک است. جذب منابع از اهداف کلیدی و اساسی و راهبردی بانکها و مؤسسات مالی اعتباری به شمار میرود. و نقش ویژه ای در ارائه خدمات بانکها ایفا میکند و شاخص مهمی در ارزیابی میزان موفقیت بانکها محسوب میشود. هدف از انجام این تحقیق شناسایی عوامل مؤثر بر جذب سپرده در بانکهای خصوصی شهر ایلام میباشد. بدین منظور ابتدا با مطالعه مقالات و تحقیقات انجام گرفته در این حوزه و همچنین مصاحبه با کارشناسان بانکی 16 عامل شناسایی شده که در مرحله بعد با استفاده از تأیید عاملی از این 16 عامل 12 عامل به عنوان تأثیر گذارترین عوامل شناسایی شدند. سپس اقدام به طراحی پرسشنامه گردیده و بعد از تأیید روایی و پایایی آن توسط صاحب نظران و کارشناسان مربوطه، پرسشنامه بین جامعه آماری که در این تحقیق مدیران، کارکنان و کارشناسان 10 بانک خصوصی شهر ایلام بود، توزیع و بعد از جمع آوری، با استفاده از آزمون همبستگی اسپیرمن دادهها مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفتند. نتایج بیانگر رابطه مثبت و معناداری بین حجم سپرده های جذب شده و رضایت مشتریان سازمان، کیفیت خدمات، تنوع خدمات، رضایت مشتریان از مهارت کارکنان، اعتماد پذیری مشتریان، میزان درآمد سرانه، تعداد شعب، نرخ سود واقعی و حجم تسهیلات اعطایی و رابطه منفی و معنادار با شاخص قیمت سهام و شاخص قیمت مسکن، نرخ اسمی و نرخ سود تسهیلات اعطایی بود.

کلمات کلیدی:

جذب سپرده، کیفیت خدمات، تنوع خدمات، معادلات ساختاری

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/549657>

