

اولین همایش بین المللی نوآوری و تحقیق در هنر و علوم انسانی  
The first International Conference on Innovation and Research in Arts and Humanities  
عوامل موثر بر سپرده گذاری مشتریان در نظام بانکی  
(مورد مطالعه: شعب بانک ملی شهرستان ایلام)

ایرج سلیمانی<sup>2و1</sup>، \*سید رضا سید جوادین<sup>3و2</sup>، محمد تابان<sup>4و2</sup>

- 1- گروه مدیریت، واحد علوم و تحقیقات ایلام، دانشگاه آزاد اسلامی، ایلام، ایران
- 2- گروه مدیریت، واحد ایلام، دانشگاه آزاد اسلامی، ایلام، ایران
- 3- گروه مدیریت، دانشگاه تهران، تهران، ایران (نویسنده مسئول)
- 4- گروه مدیریت، دانشگاه ایلام، ایلام، ایران

### چکیده

هدف این پژوهش بررسی عوامل موثر بر سپرده گذاری مشتریان در نظام بانکی (مورد مطالعه: شعب بانک ملی شهرستان ایلام) است. برای نیل به این هدف، پس از مطالعه و بررسی یافته های پژوهش های پیشین در قالب مبانی تئوریک تحقیق، چارچوب مورد نظر ارائه می گردد. روش پژوهش حاضر به لحاظ هدف از نوع کاربردی و از نظر گردآوری داده ها در زمره تحقیقات توصیفی - پیمایشی محسوب می گردد. به منظور بررسی میدانی در تحقیق حاضر، از جامعه آماری شامل مشتریان بانک ملی شهرستان ایلام است که با استفاده از فرمول کوکران برای جامعه نامحدود 384 نفر به عنوان نمونه انتخاب شده است ابزار گردآوری اطلاعات علاوه بر مطالعات کتابخانه ای، پرسشنامه محقق ساخته است که روایی آن با استفاده از تحلیل عاملی تاییدی و پایایی آن از طریق روش آلفای کرونباخ مورد تأیید قرار گرفته است. برای تحلیل ابعاد چارچوب مفهومی جهت سنجش فرضیه ها از آزمون دوجمله ای و برای اولویت بندی از آزمون فریدمن استفاده گردید یافته های تحقیق نشان می دهد که عوامل خدماتی، مالی، ارتباطی، انسانی، شرایط فیزیکی و وابستگی سازمانی بر سپرده گذاری مشتریان در نظام بانکی موثر است.

واژگان کلیدی: سپرده گذاری، مشتریان، نظام بانکی.