

**بررسی عوامل موثر در کسری وفزونی صندوق از دید تحویلداران
بانک ملی شهر تبریز**

نام محقق: حسن امام قلی پور
نام استاد: دکتر محمد باقر بهشتی

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

چکیده

یک تحقیق کاربردی در بانک رفاه نشان می دهد که مهمترین مشکل شغل تحویل‌داری بالا بودن ریسک آن است به طور طبیعی هر کاری که فرد در آن با دریافت و پرداخت ان هم به صورت امانت سرو کار دارد شغلی استرس زا خواهد بود. این پژوهش برای شناسایی عوامل کسری و فزونی صندوق تحویل‌داران و تعیین راه کارهای کاهش آن بین تحویل‌داران بانک ملی شهر تبریز انجام گردیده است. نمونه گیری به روش تصادفی خوشه ای به تعداد 42 نفر و ابزار پرسشنامه انجام شد در نهایت با 4 فرضیه با استفاده از آمار اسنباطی و استخراج رابطه رگرسیون خطی بین متغیرها نتایج زیر بدست آمد:

مهم ترین عامل موثر در جلوگیری از کسری و فزونی صندوق دقت و اهتمام در انجام وظایف شغلی طبق دستور العمل های صادره است .
تحویل‌دار باید با هنر مدیریتی خود عواملی را که موجب حواس پرتی ،
عصبیت ، خیال پردازی یک فرد عادی می شود مهار کند.
تحویل‌دار باید تا می تواند در آموزش های داخلی بانک مهارت و دانش کافی را
به دست آورد.

فهرست مطالب

| | |
|-----|---|
| 1 | فصل اول: کلیات |
| 1-1 | 1-1 مقدمه |
| 2 | 2 |
| 1-2 | 1-2 بیان مساله |
| 3 | 3 |
| 1-3 | 1-3 ضرورت و اهمیت موضوع |
| 4 | 4 |
| 1-4 | 1-4 اهداف |
| 5 | 5 |
| 1-5 | 1-5 فرضیه های تحقیق |
| 6 | 6 |
| | فصل دوم : مرور ادبیات تحقیق |
| 7 | 7 |
| 2-1 | 2-1 پایه های نظری |
| 8 | 8 |
| 2-2 | 2-2 پیشینه تحقیق |
| 13 | 13 |
| 2-3 | 2-3 ارانه مدل تحقیق |
| 14 | 14 |
| | فصل سوم : روش شناسی تحقیق |
| 15 | 15 |
| 3-1 | 3-1 نوع تحقیق از نظر هدف |
| 16 | 16 |
| 3-2 | 3-2 نوع تحقیق از نظر جمع اوری اطلاعات |
| 16 | 16 |
| 3-3 | 3-3 جامعه آماری ، نمونه آماری ، روش نمونه گیری ، واحد آماری ، ابزار گرد اوری آمار و اطلاعات |
| 16 | 16 |
| 3-4 | 3-4 روش تجزیه و تحلیل آمار و اطلاعات |
| 16 | 16 |

فصل چهارم ، یافته های تحقیق

17

4-1 روش اجرای تحقیق

18

4-2 تجزیه و تحلیل اطلاعات

20

فصل پنجم ، تفسیر یافته ها

22

5-1 تفسیر تجزیه و تحلیل انجام شده

23

فصل ششم، خلاصه ، نتیجه ، ارائه پیشنهادها

24

6-1 خلاصه

.....

25

6-2 نتیجه

.....

26 ..

6-3 پیشنهادها

27

پیوست ها

.....

29 ...

1- نمونه پرسشنامه

29

فصل اول

کلیات

1-1 مقدمه

بانک موسسه ای است که از یک طرف با جذب سپرده های مردم به تجهیز منابع پرداخته و از طرف دیگر با اعطای وام تسهیلات به نیازمندان منابع مالی که در زمینه های مختلف دارای تخصص هستند نقش واسطه گری را ایفا می کند و از این طریق باعث می شود جامعه به رشد اقتصادی دست یابد. متصدیان امور بانکی یا همان تحویلداران به عنوان پرسنل صف دربانکها نقش دریافت و پرداخت را وجوه بر عهده دارند و تجهیز منابع مالی در بانک توسط این قشر انجام می پذیرد

2-1 بیان مساله

یکی از مشکلات متصدیان وجود کسری یا فزونی در صندوق تحویلداران می باشد که باعث بروز مشکلات دیگری همچون بدبینی همکاران نسبت به هم یا بدبینی مشتریان نسبت به بانک و احیانا متضرر شدن خود تحویلداران می شود.

محقق در این پژوهش سعی دارد اولاً عواملی را که باعث به وجود آمدن این امر می شود شناسایی کند سپس روشهای پیشگیری کاهش و حذف بروز چنین امری را بررسی کند.

3-1 اهمیت موضوع:

تحقیق در زمینه علل کسری و فزونی صندوق تحویلداران می تواند به صورت کلی با شناسایی عوامل بروز این مساله در جهت کشف روشهای پیشگیری و کاهش آن به تحویلداران کمک کند و از عواقب سوء آن جلوگیری کند.

ضرورت موضوع:

پیشامدهای ناگواری که به واسطه این امر می تواند دامنگیر گروههای درگیر این مساله یعنی تحویلداران و خانواده های آنان- همکاران بانکی- مشتریان و بانک شود به صورت خلاصه به قرار زیر است:

- 1- بدبینی همکاران نسبت به هم و از بین رفتن صمیمیت بین آنها
- 2- بدبینی مشتریان نسبت به بانک و به تبع آن کاهش سپرده ها و همچنین لطمه به شهرت بانک
- 3- متضرر شدن مادی و روانی تحویلداران و خانواده آنها
- 4- بدبینی متصدیان نسبت به مشتریان

همچنین علاوه از موارد فوق می توان به این نکته اشاره نمود که کسری و فزونی صندوق در پرونده کارگزینی تحویلداران ثبت می شود و درآینده در تغییر و ترفیع شغلی آنان نیز تاثیر می گذارد. البته این منطقی به نظر می رسد که اگر فردی با بی دقتی در انجام امور محوله یا هر علت دیگری دارای کسری یا فزونی باشد و نتواند شغل محوله را مدیریت نماید چگونه خواهد توانست در مشاغل حساس که دقت بیشتری را می طلبد انجام وظیفه نموده و از منافع بانک محافظت نماید.

4-1 اهداف تحقیق : **تعیین عوامل موثر بر میزان کسری و فزونی صندوق تحویلداران**

بررسی رابطه سابقه و تجربه با میزان کسری و فزونی
بررسی رابطه آموزش و تحصیلات مرتبط بانکی با میزان کسری و فزونی
بررسی رابطه میزان دقت در انجام وظایف شغلی با میزان کسری و فزونی
بررسی رابطه بین مدیریت صحیح و میزان کسری و فزونی
تعیین راهکارهایی در جهت کاهش این مساله

5-1 فرضیه های تحقیق :

- 1) بین سابقه و تجربه تحویلدار با عدم کسری و فزونی همبستگی وجود دارد.
- 2) بین آموزش و تحصیلات مرتبط بانکی تحویلدار با عدم کسری و فزونی همبستگی وجود دارد.
- 3) بین میزان دقت در انجام وظایف شغلی با عدم کسری و فزونی همبستگی وجود دارد.
- 4) بین مدیریت صحیح شغلی و عدم کسری و فزونی همبستگی وجود دارد

6-1 تعریف مفهومی و عملیاتی متغیرها سابقه

تعداد سالهایی که به تحویلداری مشغول بوده است
از تحویلدار درمورد سابقه وی سوال شده است

آموزش

دوره های بدو یا ضمن خدمت کارکنان بانک
دوره های گذرانده شده توسط تحویلدار به صورت سوال بسته از وی سوال
می شود

تحصیلات

درسهایی که در مدارس یا دانشگاه ها خوانده می شود
سطح و رشته تحصیلی به صورت باز در پرسشنامه خواسته شده است

وظایف شغلی

کارهایی که به صورت روزانه باید یک تحویلدار انجام دهد
میزان دقت و اهتمام به انجام تک تک وظایف از تحویلدار سوال شده است

مدیریت شغلی

هنر و علم کار کردن در شرایط غیر عادی یا بحرانی
با ذکر نمونه هایی میزان واکنش او در برابر حوادث غیر عادی سنجیده می
شود

کسری یا فزونی

اختلاف وجه بین پول فیزیکی و مانده رایانه در صندوق تحویلداری

نسبت به بازه زمانی یک ماه به صورت سوال بسته در پرسشنامه مطرح
گردیده است.

فصل دوم

مرور ادبیات تحقیق

2-1 پایه های نظری تحقیق

پول

مفهوم واژه پول دقیق و محدود نیست اگرچه از پول در مکالمات روزمره به معنی سکه و اسکناس رایج نام برده می شود اما مفهوم مترادف با ثروت بسیار گسترده است و همه انواع دارایی ها را شامل می شود. (بانکداری داخلی، 1، 1382، ص2)

نقش هایی که پول در بازارهای مختلف مبادلات و معاملات از جمله نقش مبادله ذخیره ارزش وسیله پرداختهای آتی واحد ثبت معاملات بازرگانی در دفاتر حسابداری ایفا کرد کار داد و ستد و تجارت را توسعه بخشید و موجب پیدایش حرفه صرافی گردید که عملیات آنها مقدمه کار بانکهای امروزی شد. (همان، ص3)

بانک

در نظام بانکی جمهوری اسلامی ایران بانکها بر دو نوع اند : 1- بانکهای تخصصی مانند بانک کشاورزی ، مسکن و صنعت و معدن و ... 2- بانکهای تجاری مانند بانک ملی ، صادرات ، تجارت و با اضافه بانکهای خصوصی که کلا زیر نظر و تحت نظارت بانک مرکزی انجام وظیفه مینمایند و اصول حاکم بر آنها اسلامی است.

بانکهای تخصصی در سیستم بانکداری دولتی و اکثر بانکهای تجاری خصوصی و یا در حال خصوصی شدن هستند . اصلی ترین وظیفه بانکهای تجاری جذب منابع ، اعطای تسهیلات و در پاره ای موارد ارائه کارهای خدماتی میباشد. (سایت اینترنتی بانک ایران زمین)

صندوق

در عرف بانکداری به آن بخش از امور بانکی اطلاق می شود که عمدتاً کار دریافت و پرداخت وجوه نقدی یا امور مربوط به انتقالات وجوه از حسابها را انجام می دهد. می توان گفت قسمت اعظم امور شعبه در رابطه مستقیم با مشتریان را دواير صندوق شعب انجام می دهند. (بانکداری داخلی، 1، 1382، ص48)

تحويلدار

شخصی است که کار دریافت و پرداخت پول را بعهده دارد. اولین تابلوی تبلیغاتی موسسه مالی چهره متبسم و با اخلاق تحویلدار است.

اهم وظائف :

- 1- مطالعه کامل بخشنامه ها و دستورالعملهای صادره و حسن انجام آن .
- 2- ارائه سند واریز و برداشت به مشتریان و کنترل امضاء آنان با سوابق موجود.
- 3- ممهور نمودن اسناد به مهر شعبه و مهر نام خود.
- 4- دقت در شمارش وجوه دریافتی و پرداختی و اطمینان از جعلی نبودن این پولها.
- 5- اعلام فزونی و کسری صندوق به مافوق.
- 6- تحویل گرفتن کلید دوم شعبه و تلاش در جهت حفظ و نگهداری آن .
- 7- عدم افشای اسرار مشتریان. (سایت اینترنتی بانک ایران زمین)

کسری صندوق

تحویلهدار ممکن است در موقع دریافت روزانه از یک مشتری کمتر ویا هنگام پرداخت بیشتر از مبلغ سند به ذینفع پرداخته باشد. در پایان روز پس از استخراج حسابها و شمارش پول موجود و بررسی اسناد دریافت و پرداخت و مقابله آنها با مانده حساب صندوق چنانچه متصدی مربوطه کسری وجه داشته باشد باید مبلغ کسری را وی اخذ و به موجودی اضافه شود و چنانچه وصول فوری امکان نداشته باشد باید مبلغ مذکور از محل بدهکاران موقت تامین و حداکثر ظرف مدت سه روز ترتیب دریافت کسری صندوق از متصدی داده شود. به هر حال لازم است برای کنترل بیشتر مراتب تامین کسری صندوق از طریق حساب بدهکاران موقت انجام گیرد. (بانکداری داخلی 1، 1382، ص49)

فزونى صندوق

چنانچه تحویلهدار در موقع دریافت روزانه از یک مشتری بیشتر و یا هنگام پرداخت کمتر از مبلغ سند به ذینفع پرداخته باشد در این صورت فزونى صندوق داشته وجه فوق به حساب بستانکاران موقت (فزونى صندوق) منظور و در صورت مراجعه مشتری و ادعا نسبت به مالکیت مبلغ مذکور پس از تحقیقات کافی و محرز شدن اینکه وجه به او تعلق دارد برحسب مورد با مجوز اداره بازرسی کل ویا اداره امور شعب متبوع یا مسولین شعبه با اخذ تعهد کتبی به نامبرده پرداخت و درغیر این صورت در پایان سال از طریق اداره امور شعب به حساب اداره حسابداری کل و بودجه بانک منتقل می گردد. (همان)

عوامل به وجود آمدن کسری یا فزونى صندوق

نداشتن آموزش و کارورزی مناسب

اگر تحویلهدار دارای رشته تحصیلی مرتبط با شغل خود باشد واز طرفی آموزش های متناسب با شغل خود را بدو و ضمن خدمت بگذراند با وظایف شغلی خود مطلع خواهد شد و با کارورزی مناسب مهارت لازم را برای تحویلهداری کسب خواهد نمود.

نداشتن اهتمام ودقت کافی درانجام وظایف شغلی و اجرای دستورالعمل های صادره بانک

به صورت خلاصه یک تحویلدار در شرایط عادی باید نکات زیر را رعایت کند :

- 1- دقت در محاسبات ذهنی
- 2- دقت در ثبت صحیح سند از لحاظ ماهیت
- 3- دقت در اصالت پول
- 4- شمارش پول به یک روش واحد(تفکیک پولها از درشت به خرد- یادداشت مبلغ هر کدام و جمع آنها)
- 5- شمارش پول هنگام تحویل به مشتری
- 6- به تفکیک نگه داشتن اسکناسهای موجود در باجه
- 7- دقت به متن چکها
- 8- انطباق مبلغ دریافتی/ پرداختی با سند نوشته شده توسط مشتری
- 9- ثبت بلافاصله سند
- 10- جدا نگه داشتن مکان اسناد و برگه های دیگر از مکان پولها
- 11- عدم دسترسی دیگران به صندوق وجوه نقد
- 12- نگه نداشتن موجودی نقد بیش از حد مجاز در باجه
- 13- خروج موقت یا قفل بودن کد تحویلدهاری هنگام ترک باجه
- 14- دقت در قفل بودن کشو هنگام ترک باجه
- 15- قرار ندادن هیچ پولی روی پیش خوان
- 16- عدم ریسک پذیری و میانبر زدن مقررات به خاطر اعتماد به مشتری
- 17- رد و بدل اصولی پول بین همکاران(به وسیله رسید تحویلخانه) (جو آن جرمن،1388،صص 55-118)

نداشتن مدیریت صحیح در شرایط غیر عادی ویا عواملی که موجب حواس پرتی تحویلدار می شود

تحویلدار ماهر می تواند شرایطی را که موجب حواس پرتی خیال پردازی عصبیت حدیث نفس ویا واکنش عملی یک فرد عادی می شود را به صورت صحیح مدیریت نموده از عواقب سوء ان مصون بماند. از جمله این شرایط می توان به نکات زیر اشاره کرد:

- 1- فیش هایی که توسط همکاران از پشت باجه آورده می شود.
- 2- نا رضایتی از رفتار و عملکرد رئیس
- 3- شلوغی بیش از حد شعبه
- 4- معیوب بودن دستگاه پول شمار

- 5- قطعی ارتباط به صورت مکرر
- 6- استرس ذاتی شغل تحویل‌داری
- 7- مشتری بد حجاب
- 8- درخواست بی جای مشتری
- 9- ناگزیر بودن به استفاده از تلفن هنگام دادوستد با مشتری
- 10- دیر کردن پول رسانی خزانه و کمبود وجه در صندوق
- 11- دعوای دو مشتری
- 12- داشتن یک کار واجب که باید به خاطر آن مرخصی ساعتی بگیرید
- 13- دعوای خانوادگی

2-2-پیشینه تحقیق

مشابه موضوع این تحقیق مقاله ای است با عنوان " آسیب شناسی شغل تحویل‌داری از ابعاد ساختاری و رفتاری " که مطالعه موردی بانک رفاه است و توسط آقای لقمان رحمان پور انجام گردیده است. روش گرد اوری اطلاعات این مقاله کثرت گرایمی بوده است یعنی هم از اسناد ومدارک بانک هم پرسشنامه و هم مصاحبه استفاده شده است.

کسری صندوق در این مقاله به عنوان یکی از مشکلات تحویل‌داران مطرح گردیده و محقق عوامل ایجاد آن را به سه گروه کلی فردی محیطی و سازمانی تقسیم می کند و علت بروز و راه حل های چنین مشکلی را به صورت زیر بیان می کند:

الف- پول(ریزی و فرسوده بودن پول)

محقق ضمن توصیه به کار کارشناسی دقیق دراین مورد نقش فرهنگ سازی نگهداری صحیح پول را متذکر می شود.

ب- معیوب بودن دستگاه پول شمار

محقق تامین دستگاههای پولشمار مرغوب تر را به سازمان توصیه می کند.

ج- کم دقتی تحویل‌دار باتوجه به مشکلات مالی یا ضعف حافظه

محقق تامین حداقل استاندارد زندگی تحویل‌داران توسط سازمان را راه حل این مشکل می داند.

د- ازدحام زیاد مشتریان و انتظار پاسخگویی سریع و در ان واحد به همه انها
محقق راه حل این مشکل را تقسیم بندی زمان پاسخ گویی به مشتریان
معرفی می کند.(مجله بانک و اقتصاد شماره 79صص21-31)

3-2 ارائه مدل تحقیق

این تحقیق عوامل به وجود آمدن مشکل کسری یا فزونی صندوق تحویلداران
را در سه گروه زیر

مورد آزمون قرار می دهد و البته عامل سابقه و تجربه تحویلداري را نیز در
میزان کسری و فزونی

یک تحویلدار دخیل می داند.

آموزش و تحصیلات مرتبط بانکی

اهتمام ودقت در انجام وظایف ودستورالعمل های داخلی آموزش دیده شده

مدیریت صحیح تحویلداران نسبت به عواملی که موجب اشفتگی و پریشانی
خاطر یک فرد عادی شود.

جایگاه تحقیق

محقق در این پژوهش کوشیده **است** تا تسلط ومهارت کاری تحویلدار را عامل
اصلی در میزان کسری و فزونی تحویلداران معرفی نماید. چون یک تحویلدار
زبردست و خبره با توجیه خود

ویا دیگران خواهد توانست در شرایط عادی دقت ودر شرایط غیر عادی مدیریت
صحیح خود را اعمال

و مانع از ضرر وزیان وارده نسبت به خود و خانواده خود بانک مشتریان و احیانا
همکاران خود بشود.

فصل سوم

روش شناسی تحقیق

3-1 نوع تحقیق از نظر هدف :
کاربردی

3-2 نوع تحقیق از نظر جمع آوری امار و اطلاعات
تحلیلی

3-3 جامعه آماری
تحویلهداران بانک ملی شهر تبریز 357 نفر
نمونه آماری
نمونه گیری تصادفی خوشه ای 42 نفر
واحد آماری
تحویلهدار
شیوه جمع آوری امار و اطلاعات
میدانی
ابزار جمع آوری امار و اطلاعات
پرسشنامه

3-4 روش تجزیه و تحلیل اطلاعات
استفاده از نرم افزار اکسل وتوابع زیر
LINEST-TDIST-FDIST

برای به دست آوردن رابطه خط رگرسیون و آزمون تصادفی نبودن ضرایب به دست آمده ودر نهایت تعیین درجه اهمیت هر یک از متغیر ها در رابطه خطی

فصل چهارم

یافته های تحقیق

1-4 روش اجرای تحقیق

ارزش گذاری سوالات پرسشنامه به صورت زیر :

| | |
|-----------------|--------------------------------------|
| حداکثر 8 نمره | سابقه کار در شغل تحویل داری |
| حداکثر 7 نمره | تحصیلات و آموزش به تفکیک زیر: |
| 1 نمره | رشته تحصیلی مرتبط در دبیرستان |
| حداکثر 3 نمره | تحصیلات دانشگاهی و رشته تحصیلی مرتبط |
| حداکثر 3 نمره | دوره های آموزشی داخلی بانک |
| حداکثر 8.5 نمره | انجام وظایف شغلی |
| حداکثر 6.5 نمره | مدیریت شغلی |

اخذ اطلاعات مورد نیاز از پرسشنامه ها

| ردیف | وظایف عادی | مدیریتی | آموزش / تحصیلات | سابقه | میزان کسری و فزونی |
|------|---------------|---------|-----------------|-------|--------------------|
| 1 | 6.5 | 4 | 2 | 4 | 30 |
| 2 | 7.5 | 5 | 5 | 4 | 30 |
| 3 | 7 | 4.5 | 5.5 | 8 | 20 |
| 4 | 7 | 3.5 | 6 | 2 | 30 |
| 5 | 7.5 | 2.5 | 6 | 4 | 30 |
| 6 | 8.5 | 2 | 5 | 6 | 30 |
| 7 | 5 | 3 | 6.5 | 6 | 25 |
| 8 | 6.5 | 4 | 7 | 8 | 30 |
| 9 | 6 | 6.5 | 3.5 | 6 | 30 |
| 10 | 5 | 3.5 | 6 | 6 | 15 |
| 11 | 8 | 4.5 | 5 | 4 | 20 |
| 12 | 4 | 6 | 5.5 | 8 | 25 |
| 13 | 8 | 5.5 | 5 | 2 | 30 |
| 14 | 7.5 | 1.5 | 5 | 6 | 20 |
| 15 | 4 | 1.5 | 4.5 | 6 | 5 |
| 16 | 6 | 3 | 6 | 6 | 10 |
| 17 | 3.5 | 2.5 | 6.5 | 8 | 30 |
| 18 | 8 | 5 | 5 | 4 | 30 |
| 19 | 8.5 | 2.5 | 3 | 8 | 30 |
| 20 | 6.5 | 2.5 | 2 | 6 | 20 |
| 21 | 7.5 | 4.5 | 5 | 8 | 25 |
| 22 | 8 | 2.5 | 1 | 4 | 15 |
| 23 | 8.5 | 2.5 | 2.5 | 8 | 25 |
| 24 | 6.5 | 4 | 1 | 4 | 20 |
| 25 | 6 | 2.5 | 5 | 8 | 20 |
| 26 | 4.5 | 3 | 6.5 | 6 | 25 |
| 27 | 6.5 | 2.5 | 3 | 6 | 15 |
| 28 | 8.5 | 3.5 | 5.5 | 8 | 30 |
| 29 | 6.5 | 1.5 | 2 | 6 | 25 |
| 30 | 5 | 2.5 | 5.5 | 6 | 30 |
| 31 | 5.5 | 3 | 6 | 6 | 30 |
| 32 | 6.5 | 4 | 4.5 | 2 | 25 |
| 33 | 4.5 | 3.5 | 5 | 2 | 10 |
| 34 | 8 | 1 | 5.5 | 4 | 20 |
| 35 | 7.5 | 1.5 | 2.5 | 8 | 30 |
| 36 | 7 | 2.5 | 6.5 | 4 | 10 |
| 37 | 8.5 | 3 | 3 | 4 | 30 |
| 38 | 6 | 2 | 5 | 4 | 30 |
| 39 | 7.5 | 3.5 | 6.5 | 4 | 25 |

| | | | | | |
|----|---|---|-----|-----|----|
| 25 | 8 | 6 | 2.5 | 8 | 40 |
| 0 | 2 | 0 | 2 | 2.5 | 41 |
| 10 | 4 | 5 | 2 | 5.5 | 42 |

2-4 تجزیه و تحلیل اطلاعات

نتایج بدست آمده با استفاده از تابع

LINEST

| | | | | |
|-------------|----------|-------------|----------|----------|
| 2.239526023 | 1.782162 | 0.754331613 | 0.84621 | -5.36074 |
| 0.699446965 | 0.850581 | 0.622391158 | 0.544878 | 6.432864 |
| 0.354723474 | 6.802033 | #N/A | #N/A | #N/A |
| 5.084939553 | 37 | #N/A | #N/A | #N/A |
| 941.0729299 | 1711.903 | #N/A | #N/A | #N/A |

مدیریت

شغلی

آموزش/

وظایف عادی X1

X2

تحصیلات X3

سابقه X4

ثابت B

عدم

و مفروضات جدول

کسری و فزونی صندوق $Y =$

وضرایب بدست آمده می توانیم خط رگرسیون را بصورت زیر بنویسیم

:

$$Y = 2.2X1 + 1.7X2 + 0.75X3 + 0.84X4 + B$$

حال می خواهیم این فرض را که ممکن است این ارتباط شانسی باشد را امتحان کنیم یا به زبان دیگر رابطه رگرسیون تا چه اندازه مورد اعتماد است؟

برای این کار باید مقدار را به مقدار الف تبدیل کنیم

فرض تصادفی بودن رابطه

0.002285374

رگرسیون FDIST

با توجه به اینکه مقدار الفای به دست آمده کمتر از 5.0 است پس فرض صفر این که رابطه ای بین Xها و Yها

وجود ندارد را رد می کنیم و نتیجه می گیریم که این رابطه از روی شانس و تصادف حاصل نشده است

حال می خواهیم بدانیم کدامیک از متغیر ها مهم تر است برای این کار باید آماره تی را برای هر متغیر بدست آوریم بعد ان را با مقداری که در نظر می گیریم مقایسه کنیم برای بدست آوردن این اماره باید ضریب هر متغیر را بر انحراف خطای بر آورد شده تقسیم کنیم مقدار مطلق ان را در توزیع تی با درجه آزادی بدست آمده مقایسه می کنیم :

رابطه معنی داری TDIST
0.003528169

تقسیم 1.553 1.21199 2.09523 3.203

**پس می توان در مورد نقش و اهمیت عوامل جلوگیری از کسری
وفزونی صندوق تحویلداران چنین نتیجه گرفت:**
 $X1 > X2 > X4 > X3$

فصل پنجم

تفسیریافته ها

1-5 تفسیر یافته ها

چنانکه در قسمت مرور ادبیات اشاره شد طبق بخشنامه های داخلی و کتاب بانکداری داخلی 1 اداره آموزش و مدیریت بانک ملی و کتاب راهنما برای متصدیان امور بانکی عوامل موثر در ایجاد کسری و فزونی تحویلداران در گروه های زیر طبقه بندی شد

نقش آموزش و تحصیلات
نقش سابقه و تجربه
نقش دقت و اهتمام در انجام وظایف شغلی
نقش هنر مدیریتی تحویلدار در شرایط غیر عادی که موجب حواس این عوامل با استفاده از امار استنباطی در قسمت تجزیه و تحلیل تحقیق در قالب یک رابطه رگرسیون خطی درآمد و نشان داد که که این عوامل با عدم کسری و فزونی صندوق تحویلدار همبستگی دارند ولی ضریب اهمیت هر یک در ایجاد این مساله متفاوت است

باتوجه به ازمون اماره T می توان در مورد نقش و اهمیت عوامل در جلوگیری از کسری و فزونی صندوق تحویلداران چنین اولویت بندی کرد :

دقت در انجام وظایف شغلی
هنر مدیریتی تحویلدار در شرایط غیر عادی
سابقه
آموزش ضمن خدمت و تحصیلات

فصل ششم

خلاصه نتیجه ارائه

پیشنهادها

1- 6 خلاصه

این تحقیق به بررسی عوامل موثر در کسری و فزونی صندوق تحویلداران می پردازد و پس از شناسایی این عوامل در مرور ادبیات تحقیق نظریه موجود را مورد آزمون قرار می دهد و با استفاده از آمار استنباطی همبستگی بین این عوامل با عدم کسری و فزونی را اثبات کرده و با اجرای آزمون تی و رابطه معنی داری این عوامل را اولویت بندی می کند.

2- 6 نتیجه

مهم ترین عامل موثر در کسری و فزونی صندوق دقت و اهتمام در انجام وظایف شغلی طبق دستور العمل های صادره است
تحویلدار باید با هنر مدیریتی خود عواملی را که موجب حواس پرتی ،
عصبیت ، خیال پردازی یک فرد عادی می شود مهار کند.
تحویلدار باید تا می تواند در آموزش های داخلی بانک مهارت و دانش کافی را
به دست آورد.

3- 6 ارائه پیشنهادها

مدیران محترم می توانند با پیش دستی در نظر خواهی از تحویلداران در مورد چگونگی بهتر انجام دادن وظایفشان و رسیدگی به کاستی ها و مشکلات تحویلداران، روحیه صمیمیت و همکاری را افزایش داده تا تحویلداران با افزایش آرامش خاطر ، کار را خود را با علاقه و دلسوزی انجام دهند.

همچنین با درک استرس ذاتی کار یک تحویلدار موجبات حواس پرتی تحویلداران را فراهم ننمایند.

پژوهشگران محترم می توانند در زمینه های زیر را مورد مطالعه و تحقیق قرار دهند:

پیامد های منفی افزایش سابقه تحویلداران
اثر مثبت عوامل افزایش دهنده ضریب امنیتی شعب مثل دوربین گیشه
شیشه دار
...و

منابع

بانک ملی ایران اداره کل آموزش و مدیریت (1382) بانکداری داخلی
1(تجهیز منابع) چاپ پنجم تهران
بخشنامه های شماره 90/744 و 90 /842 اداره امور شعب
قسمتی از وظایف و مسولیت های متصدیان امور بانکی
بهشتی محمد بافر (1388) روش تحقیق در علوم اقتصادی افق دانش
تبریز
جوان جرمن گریبز(1388) کتاب راهنما برای متصدیان امور بانکی جلد دوم
پرویز ساسان گهر انتشارات پیشبرد تهران
رحمان پور لقمان(?) آسیب شناسی شغل تحویلدار از ابعاد
ساختاری و رفتاری بانک و
اقتصاد، جلد؟ شماره 79 صص 21-31
سایت اینترنتی بانک ایران زمین
توابع آماری اکسل ، صمدیان ، بهرام 1385

با سلام و خسته نباشید:

همکار گرامی: پرسشنامه ای که پیش رو دارید قسمتی از یک کار تحقیقی با عنوان " بررسی عوامل موثر در کسری و فزونی صندوق از دید تحویلداران بانک ملی شهر تبریز" می باشد و نیازی به درج نام شما نیست خواهشمند است با دقت به سوالات زیر پاسخ دهید.

پاسخهای شما مارا در رسیدن به اهداف تحقیق قطعاً یاری خواهد نمود.

(الف) سابقه کار شما در شغل تحویلداری سال

(ب) رشته تحصیلی در دبیرستان یا هنرستان

(ج) تحصیلات دانشگاهی رشته

(د) کدامیک از دوره های آموزشی زیر را گذرانده اید؟

بدو خدمت بانکداری داخلی 1 حسابداری 1

سیا حقوق بانکی 1 آموزش رفتاری کارکنان

توجه: با در نظر گرفتن بازه زمانی یک ماه اخیر به سوالات بعدی پاسخ دهید.

ه) شما تا چه حدی خود را ملزم به رعایت نکات زیر می نمایید.

1- دقت در محاسبات ذهنی کم

زیاد.....

2- دقت در ثبت صحیح سند از لحاظ ماهیت

کم..... زیاد.....

3- دقت در اصالت پول

کم..... زیاد.....

4- شمارش پول به یک روش واحد

کم..... زیاد.....

(تفکیک پولها از درشت به خرد- یاداشت مبلغ هر کدام و جمع انها)

5- شمارش پول هنگام تحویل به مشتری

کم..... زیاد.....

6- به تفکیک نگه داشتن اسکناسهای موجود در باجه

کم ... زیاد.....

7- دقت به متن چکها

کم زیاد.....

8- انطباق مبلغ دریافتی/ پرداختی با سند نوشته شده توسط مشتری

کم..... زیاد.....

9- ثبت بلافاصله سند

کم..... زیاد.....

- 10- جدا نگه داشتن مکان اسناد و برگه های دیگر از مکان پولها
کم..... زیاد.....
- 11- عدم دسترسی دیگران به صندوق وجوه نقد
کم..... زیاد.....
- 12- نگه نداشتن موجودی نقد بیش از حد مجاز در باجه
کم..... زیاد.....
- 13- خروج موقت یا قفل بودن کد تحویلدهاری هنگام ترک باجه
کم..... زیاد.....
- 14- دقت در قفل بودن کشو هنگام ترک باجه
کم..... زیاد.....
- 15- قرار ندادن هیچ پولی روی پیش خوان
کم..... زیاد.....
- 16- عدم ریسک پذیری و میانبر زدن مقررات به خاطر اعتماد به مشتری
کم..... زیاد.....
- 17- رد و بدل اصولی پول بین همکاران (به وسیله رسید تحویلخانه)
کم..... زیاد.....
- (و) تاچه حدی شرایط زیر حواس شمارا پرت می کند ؟ (شمارا دچار عصبیت-
خیال پردازی- حدیث نفس و یا واکنش عملی می کند)
1- فیش هایی که توسط همکاران از پشت باجه آورده می شود.
کم..... زیاد.....
- 2- نا رضایتی از رفتار و عملکرد رئیس
کم..... زیاد.....
- 3- شلوغی بیش از حد شعبه
کم..... زیاد.....
- 4- معیوب بودن دستگاه پول شمار
کم..... زیاد.....
- 5- قطعی ارتباط به صورت مکرر
کم..... زیاد.....
- 6- استرس ذاتی شغل تحویلدهاری
کم..... زیاد.....
- 7- مشتری بد حجاب
کم..... زیاد.....
- 8- درخواست بی جای مشتری
کم..... زیاد.....
- 9- ناگزیر بودن به استفاده از تلفن هنگام دادوستد با مشتری
کم..... زیاد.....
- 10- دیر کردن پول رسانی خزانه و کمبود وجه در صندوق
کم..... زیاد.....

- 11- دعوای دو مشتری
کم..... زیاد.....
- 12- داشتن یک کار واجب که باید به خاطر آن مرخصی ساعتی بگیرید
کم..... زیاد.....
- 13- دعوای خانوادگی
کم..... زیاد.....

توجه: در پاسخ دادن به سوالات زیر اختلاف حسابهای کمتر یا مساوی پنج هزار ریال در هر روز در نظر گرفته نشود.

ز) شما معمولا چه مقدار کسری صندوقی می آورید که مجبور باشید خودتان آن را تامین کنید؟ بیشتر از پانصد هزار ریال در ماه کمتر
یا مساوی پانصد هزار ریال در ماه

در ماه اخیر اتفاق نیافتاده است
س) شما معمولا چند بار در طول یک هفته دچار کسری یا فزونی صندوق می شوید؟ (اعم از این که اختلاف پیدا بشود یا نشود)
اصلا یک بار دوبار بیش از دو بار

از مساعدت جناب عالی تشکر می کنم