

بررسی کیفیت خدمات در سیستم بانکی دولتی و خصوصی با استفاده از مدل پنج بعدی SERVQUAL

* دکتر حمیدرضا سعیدنیا

** سیدمحمد اشرافی

چکیده

هدف اصلی تحقیق حاضر، مقایسه کیفیت خدمات در صنعت بانکداری کشور، تبیین عوامل مؤثر بر کیفیت خدمات و رتبه‌بندی آنها از نظر مشتریان با استفاده از مدل پنج بعدی SERVQUAL در دو سیستم بانکی دولتی (بانک ملی ایران) و خصوصی (بانک پارسیان) می باشد، برای این منظور جامعه آماری شامل، مشتریان بانک ملی ایران و بانک پارسیان در سطح شهر تهران انتخاب گردید. روش نمونه‌گیری از روش خوشه‌ای تک مرحله‌ای بوده و اطلاعات لازم بر طبق پرسشنامه استاندارد شده SERVQUAL بدست آمده است. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها و تحلیل آماری از آزمون‌های پارامتریک و ناپارامتریک بهره گرفته شده است که با توجه به نتیجه نهایی آزمون اولویت‌بندی، در بُعد اطمینان و بُعد قابلیت اعتبار بانک ملی ایران عملکرد بهتری نسبت به بانک پارسیان داشته و در بُعد شواهد فیزیکی، بُعد همدلی و بُعد پاسخگویی بانک پارسیان عملکرد بهتری را نسبت به بانک ملی ایران ارائه نموده است.

* استادیار، عضو هیأت علمی دانشگاه آزاد اسلامی، واحد تهران شمال (h.saeidnia@gmail.com)

تهران- میدان هروی - خیابان مکران جنوبی- ساختمان مرکزی دانشگاه آزاد اسلامی، واحد تهران شمال- معاونت امور دانشجویی

** دانش آموخته کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی (گرایش بازاریابی)، دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات تهران

تهران- بزرگراه اشرافی اصفهانی - به سمت حصارک- دانشکده مدیریت و اقتصاد دانشگاه آزاد اسلامی، واحد علوم و تحقیقات تهران

نویسنده مسؤول یا طرف مکاتبه: دکتر حمیدرضا سعیدنیا

واژگان کلیدی

خدمات، صنعت بانکداری، کیفیت خدمات، SERVQUAL، بانک ملی ایران، بانک پارسیان.

مقدمه

در محیط متغیر امروزی، شرکت‌ها بایستی خود را با تغییرات به منظور بقا، تطبیق داده و انعطاف‌پذیر باشند. تشکیلات سازمان و سازمان یافتگی از ویژگی‌ها و اجزای اصلی و جدانشدنی جوامع کنونی است. در جهان رقابتی عصر حاضر شرکت‌هایی موفق می‌باشند که در عرصه فعالیت یک گام از رقبای خود پیشتر باشند. (Sureshchandar & etal, 2003, 233)

جابجایی و تغییر در اقتصادی که بر مبنای خدمات پایه‌گذاری شده به صورت جامع از سال ۱۹۷۰ نمایان شده است. امروزه موضوع کیفیت خدمات یک تجارت جهانی محسوب می‌شود که دارای ارزش تجاری جهانی بوده و حدود ۲۰٪ تجارت جهان را از آن خود کرده است. (Loges & Fernandes, 2005, 1562) نکته اساسی این است که در فرهنگ هر جامعه‌ای جایگاه، نقش و کارکرد مشتری باید به درستی تعریف و تبیین گردد و خدمت‌رسانی به مشتری به عنوان یک ارزش توجه شود تا سازمان‌ها در مدار صحیح خود قرار گیرند.

امروزه توجه به موضوع کیفیت خدمات به مشتریان برای ادامه حیات سازمان‌ها بخصوص بانک‌ها به عنوان یک اصل اثبات شده محسوب می‌گردد. در این تحقیق به مقایسه ارائه کیفیت خدمات در بانک‌های خصوصی و دولتی کشور بر اساس مدل SERVQUAL پرداخته شده است.

بیان مسئله و ضرورت تحقیق

تغییرات تدریجی که در صنعت بانکداری، در دهه‌ی گذشته بوجود آمده، از رقابت زیاد بین بانک‌ها ناشی شده است. (Sureshchandar & etal, 2003, 233)

بانکداری خدمتی است که با افراد تماس زیادی دارد، علاوه بر آنچه که ارائه می‌شود، نحوه‌ی ارائه و محیط فیزیکی تاثیر شدیدی در آگاهی مشتری از خدمات دارد. (I bid, 238)

ورود بانک‌های بخش خصوصی در کنار بانک‌های بخش دولتی باعث افزایش مکرر انتظارات مشتریان در تمام زمینه‌های مربوط به خدمات مشتری شده است. دیگر بانکداری به عنوان یک حرفه که فقط با معامله پول سر و کار دارد، نگرسته نمی‌شود. بلکه به عنوان یک حرفه مرتبط با اطلاعاتی در ارتباط با معاملات مالی به حساب می‌آید. (I bid, 233)

اگرچه حضور بانک‌های بخش خصوصی یک روحیه رقابتی را در میان مسئولین بانک‌های دولتی بوجود آورد، اما بانک‌های دولتی، هنوز به طور کامل به روز نشده‌اند. (I bid, 233)

امروزه در پی تغییر تقاضای مشتریان و به دنبال آن بروز تغییرات سریع فن‌آوری و در نتیجه رقابت روز افزون بین صنایع مختلف، بسیاری از نهادها در جستجوی ارائه‌ی ارزش برتر به مشتریان خود برآمده‌اند. بنابراین ارائه‌ی ارزش برتر به مشتریان امری اجتناب ناپذیر در موفقیت واحدهای تجاری و نیز ارائه دهندگان خدمات می‌باشد. (Wang & etal, 2004, 169)

توجه به رضایت مشتریان در جهت اندازه‌گیری و ارزیابی کیفیت خدمات در صورتی که سازمان‌های مالی بتواند خود را با آن تطبیق دهند، می‌تواند عامل مهمی در ارائه خدمات با کیفیت به مشتریان باشد و

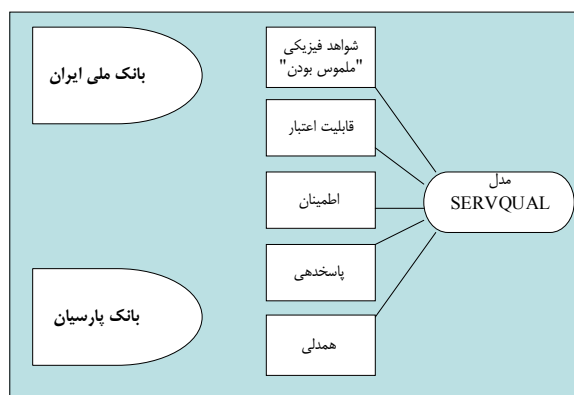
همان طور که تغییرات گسترده‌ای که در بانکداری ایجاد شده است تحلیل مولفه‌های خدمات در بانک‌های کشورهایی با اقتصاد در حال توسعه می‌تواند به دست یافتن اطلاعات ارزشمندی در صنعت بانکداری برای دیگر کشورها منتج گردد. (Angur& etal, 1999, 116)

از طرف دیگر با بالا رفتن سطح رفاه عمومی و افزایش سطح انتظارات افراد، کیفیت خدمات در بانک‌ها باید به عنوان یک عامل بقا و نه به عنوان یک عامل رقابتی متمایز کننده در نظر گرفته شود. به این جهت بانک‌ها باید به بررسی کیفیت خدمات خود پرداخته و با شناخت نقاط قوت و ضعف خود، قادر به پاسخگویی به انتظارات فزاینده مشتریان‌شان باشند تا بتوانند بقا خود را تضمین نمایند. (I bid, 116)

در تحقیق حاضر مدل SERVQUAL به عنوان یک ابزار مفید در جهت سنجش کیفیت خدمات معرفی شده است که محقق به دنبال این بوده که مشخص نماید کدام نوع از سیستم‌های بانکی کشور توانسته‌اند خود را به شرایط مطلوب مدل SERVQUAL نزدیک تر سازند و رتبه بالاتری نسبت به دیگری به خود اختصاص دهند.

مدل تحلیلی تحقیق

در مدل تحلیلی نمودار (۱) دو «بانک ملی ایران» و «بانک پارسیان» بر اساس ابعاد مدل SERVQUAL مورد مقایسه قرار گرفته شده و از لحاظ نقطه نظر مشتریان براساس اولویت اهمیت، این ابعاد رتبه‌بندی می‌شوند.



شکل ۱- نمودار مدل تحلیلی (Zeithaml&Bitner, 1996, 119) Source:

اهداف تحقیق

هدف کلی از انجام تحقیق حاضر، مقایسه کیفیت خدمات، تبیین عوامل مؤثر و رتبه‌بندی آنها از نظر مشتریان با استفاده از مدل پنج بعدی SERVQUAL در دو سیستم بانک‌های دولتی (بانک ملی ایران) و خصوصی (بانک پارسیان) می‌باشد.

مروری بر ادبیات تحقیق

در عصر مشتری مداری حاضر، ارج نهادن به مشتری یک سلاح راهبردی محسوب می‌گردد، به ویژه برای شرکت‌هایی که در جستجوی حفظ مشتریان موجود و شناسایی و جذب مشتریان جدید هستند. (Wang & etal, 2004, 169)

یکی از راهکارهای اساسی که یک موسسه خدماتی می‌تواند با توسل به آن خود را از سایر رقبا متمایز کند، ارائه دائمی کیفیت خدماتی برتر به مشتریان می‌باشد. بسیاری از شرکت‌ها به این نکته مهم پی‌برده‌اند که ارائه خدماتی دارای کیفیت، می‌تواند مزیت رقابتی نیرومندی برای آنان به ارمغان آورد. مزیتی که سرانجام به سود بالاتری می‌انجامد. برای رسیدن به این مهم کافی است به انتظارات مشتریان از کیفیت خدمات پاسخی مناسب داده شود یا از آن پیشی گرفته شود. (کاتلر و آرمسترانگ، ۱۳۷۹، ۸۱۷) محققان زیادی در مورد کیفیت خدمات تعاریفی را ابراز کردند که در زیر برخی از آنها آورده شده است:

گرینوس در سال ۲۰۰۱ این چنین بیان می‌کند که کیفیت خدمات، اندازه مغایرت بین ادراک مشتری از خدمات و انتظارات او می‌باشد. (نعمتیان، ۱۳۸۲، ش ۱۴۲)

پاراسورامان در سال ۱۹۹۳ می‌گوید کیفیت خدمات سازگاری پایدار با انتظارات مشتری و شناخت انتظارات مشتری از خدمات خاص می‌باشد. (همان منبع، ش ۱۴۲)

لوپس و بومز در سال ۱۹۸۳ می‌گویند که کیفیت خدمات میزان سازگاری سطوح مختلف خدمت با انتظارات مشتری است. (همان منبع، ش ۱۴۲)

زیتامل در سال ۱۹۸۷ بیان می‌کند که کیفیت خدمات قضاوت همه جانبه مشتری درباره ماهیت برتر خدمت نسبت به خدمات مشابه با مزیت‌های بر جسته آن است. (همان منبع، ش ۱۴۲)

عثمان و اُون در سال ۲۰۰۰ کیفیت خدمات را به عنوان درجه‌ای از اختلاف بین ادراک و انتظارات مشتریان از خدمات تعریف می‌نمایند. (Othman&Owen,2000,2)

از بین ابزارهای مورد سنجش در ارتباط با کیفیت خدمات رایج‌ترین آنها، مقیاس^۱ SERVQUAL می‌باشد، این مقیاس، ابزاری است که توسط تیم محققین بازاریابی پاراسورامان^۲، بری^۳ و زیتامل^۴ پس از تحقیقات متعددی در سال‌های (۱۹۸۵، ۱۹۸۸، ۱۹۹۰، ۱۹۹۱، ۱۹۹۳، ۱۹۹۴) تدوین شده است. این تیم محقق در ابتدای تحقیقات خود ۱۰ بُعد برای کیفیت خدمات پیشنهاد کردند که عبارتند از: (قابلیت اعتبار، پاسخدهی، شایستگی، دسترسی، تواضع، مراوده، اعتبار، امنیت، فهم «درک مشتری» و ملموس بودن) و بعدها پس از بازنگری تحقیقات‌شان برای مدل SERVQUAL پنج بُعد (ملموس بودن^۵، قابلیت اعتبار^۶، پاسخدهی^۷، اطمینان^۸، همدلی^۹) را معرفی کردند که اولویت‌بندی این ابعاد بر اساس نظرات مشتریان از

1. RATER
2. Parasuraman
3. Berry
4. Zeithaml
5. Tangibility
6. Reliability
7. Responsiveness
8. Assurance
9. Empathy

جهت با اهمیت‌ترین ابعاد کیفیت خدمات صرفنظر از نوع خدماتی انتخاب گردید که بوسیله پرسشنامه ۲۲ گزینه‌ای مورد سنجش قرار گرفت. (Buttle, 1996, 9)

از تحقیقات انجام شده در زمینه اولویت‌بندی ابعاد کیفیت خدمات می‌توان به تحقیقی که در اکتبر ۲۰۰۰، بر روی ۵۰۰ نفر از مشتریان ۲۲ شعبه موسسه مالی کشور کویت اشاره کرد. این تحقیق با استفاده از مدل ۶ بعدی CARTER که از تلفیق مدل ۵ بعدی RATER با بعد مقبولیت قوانین اسلامی و توسط پرسشنامه ۳۴ آیتمی انجام شد به این نتیجه رسیدند که ابعاد مقبولیت قوانین اسلامی و پاسخدهی و اطمینان از نقطه نظر مشتریان بیشترین اهمیت را دارا بودند و ابعاد ملموس بودن و قابلیت اعتبار و همدلی در رتبه‌های پایین‌تر و از نظر مشتریان کم اهمیت‌تر تلقی شدند. (Othman&Owen, 2000, 1-22)

سوالات تحقیق

در راستای سنجش و ارزیابی کیفیت خدمات ارائه شده در سیستم بانکی کشور جهت مقایسه در سیستم بانکی دولتی و خصوصی (بانک ملی ایران و بانک پارسیان)، پاسخ به سؤالات زیر در دستور کار تحقیق قرار گرفت.

سوال اصلی

۱- باتوجه به مدل SERVQUAL هر یک از ابعاد پنج گانه مدل در بین بانک ملی ایران و بانک پارسیان چه رتبه‌ای را از نقطه نظر مشتریان به خود اختصاص می‌دهند؟

سوال‌های فرعی

- ۱- از لحاظ مدل SERVQUAL هر یک از ابعاد پنج گانه از نقطه نظر مشتریان بانک ملی ایران توانسته‌اند چه رتبه‌ای از اول تا پنجم را به خود اختصاص دهند؟
- ۲- از لحاظ مدل SERVQUAL هر یک از ابعاد پنج گانه از نقطه نظر مشتریان بانک پارسیان توانسته‌اند چه رتبه‌ای از اول تا پنجم را به خود اختصاص دهند؟

روش تحقیق و روش جمع‌آوری اطلاعات و تجزیه و تحلیل اطلاعات

روش تحقیق پیمایشی^۱ و برای جمع‌آوری اطلاعات از روش کتابخانه‌ای و مصاحبه پرسشنامه همزمان استفاده شده است.

در مرحله تجزیه و تحلیل اطلاعات با استفاده از روش توصیفی این داده‌ها تشریح و در نهایت در قسمت تحلیل، اطلاعات بدست آمده با استفاده از نرم افزار SPSS مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته است.

قلمرو تحقیق

قلمرو زمانی: دوره زمانی این تحقیق سال ۱۳۸۵ می باشد.
 قلمرو مکانی: این تحقیق در شهر تهران می باشد.
 قلمرو موضوعی: بررسی کیفیت خدمات در صنعت بانکداری کشور با استفاده از مدل SERVQUAL.

جامعه آماری

جامعه آماری در این تحقیق، مشتریان بانک ملی ایران و بانک پارسیان در سطح شهر تهران می باشد.

حجم نمونه

در تحقیق حاضر، حجم نمونه برای برآورد نسبت مورد نظر در جامعه از فرمول $n = \frac{Z_{\alpha/2}^2}{\epsilon^2} \times (p \cdot q)$ زیر استفاده شده است؛

عدد بحرانی توزیع نرمال در سطح α است، و در این تحقیق ضریب اطمینان را ۹۵٪ در نظر گرفته ایم.

لذا: $Z_{\alpha/2} = 1.96$ ، $\alpha/2 = 0.025$ ، $\alpha = 0.05$ ، $1 - \alpha = 0.95$ ، حجم نمونه $n =$ ، واریانس جامعه $(p \cdot q) =$

p پارامتر مجهولی است که چون هیچگونه مطالعه ای قبلاً در این خصوص انجام نشده است لذا اطلاعاتی در خصوص برآورد آن در دست نبوده و بر این اساس مقدار آن را در فرمول ۰/۵ قرار می دهیم، یعنی حاصل ضرب $(p \cdot q) = 0.25$ حداکثر واریانس مدنظر قرار داده شده است.

ϵ : حداکثر خطای حدی است که در تحقیق حاضر مقدار آن را ۶٪ در نظر گرفته شده است. بر این اساس حجم نمونه، یعنی تعداد مشتریان انتخاب شده عبارتند از:

$$n = \frac{Z_{\alpha/2}^2}{\epsilon^2} \times (p \cdot q) = \frac{(1.96^2)}{(0.06^2)} \times (0.5 \times 0.5) \cong 267$$

به دلیل موضوع تحقیق که به بررسی دو بانک ملی ایران و بانک پارسیان پرداخته، بنابراین تعداد کل نمونه برابر با ۵۳۴ می باشد که لذا محقق به تعداد مساوی در دو نوع بانک توزیع و تکمیل گردید. شیوه نمونه گیری، نمونه گیری خوشه ای تک مرحله ای می باشد.

ابزار سنجش

جمع آوری اطلاعات برای آزمون، از طریق پرسشنامه صورت گرفته است. برای برآورد کردن پایایی^۱ نمونه آزمایشی^۲، از ضریب آلفای کرونباخ (یکی از متداول ترین روش های اندازه گیری اعتماد پذیری

1. Reliability
 2. Pilot

پرسشنامه‌ها که بر اساس سازگاری درونی پرسشنامه شکل گرفته است) استفاده شده است. ضریب آلفای کرونباخ برای نمونه آزمایشی ۳۰ نفری در بانک ملی ایران برابر ۹۶٪ و برای نمونه آزمایشی ۳۰ نفری در بانک پارسیان برابر ۸۵٪ مشاهده شده است که در سطح آلفای ۰/۰۵ معنی‌دار می‌باشد. به منظور آزمون داده‌های جمع‌آوری شده حاصل از پرسشنامه، از دو آمار پارامتریک و ناپارامتریک استفاده شده است. آزمون حاضر برای دو جامعه مستقل انجام شده است که محقق این را در نظر گرفته مشتریان هر دو بانک مورد تحقیق امکان دارد متمایز از همدیگر و تنها به یک نوع بانک مراجعه نمایند، لذا در آمار پارامتریک از آزمون «t» استفاده شده است و در آمار ناپارامتریک از آزمون «من-ویتنی»^۱ استفاده گردیده است. برای آزمون برابری و نابرابری واریانس‌ها در دو جامعه از آزمون لوین^۲ استفاده گردیده است تا سطح معنی‌دار بودن آزمون را مورد تحلیل قرار دهد. در نهایت برای اولویت‌بندی ابعاد مدل از آزمون فریدمن و برای تست مقبولیت مدل در کشور از آزمون نیکویی برازش استفاده شده است.

یافته‌های تحقیق

با توجه به اینکه تحقیق حاضر به مقایسه دو بانک پرداخته است لذا در وهله اول دو بانک از لحاظ سطح عملکرد و سپس از لحاظ سطح انتظارات مورد آزمون قرار گرفته‌اند.

(الف) - نتایج آزمون برای میانگین ابعاد در سطح عملکرد

(میانگین بعد مورد نظر در بانک ملی ایران = μ_1 میانگین بعد مورد نظر در بانک پارسیان = μ_2)

نتیجه آزمون t و «من - ویتنی» برای سطح عملکرد در بعد شواهد فیزیکی با توجه به نتایج آزمون برای بعد شواهد فیزیکی، مشخص گردید که اختلاف میانگین بعد شواهد فیزیکی (۱/۲۵-) بزرگتر از مرز پایین دامنه متوسط (۱/۳۶-) و کوچکتر از مرز بالای دامنه متوسط (۱/۱۵-) است. لذا براساس آزمون لوین برای برابری واریانس‌ها سطح معنی‌داری برابر ۰/۰۱۷ که از حد مجاز ۰/۰۵ کوچکتر می‌باشد، بنابراین آزمون مقایسه میانگین‌ها در بعد شواهد فیزیکی تایید می‌شود.

$$\mu_1 = 2/18 \quad \text{و} \quad \mu_2 = 3/44 \quad (\mu_1 - \mu_2) \cong -1/25$$

براساس آزمون «من-ویتنی» میزان z آزمون برابر با (۱۶/۹۶-) می‌باشد که در سطح اطمینان ۰/۹۵ از اندازه مبین z یعنی (۱/۹۶) کوچکتر می‌باشد، لذا این آزمون در سطح معنی‌داری مورد تایید است.

نتیجه آزمون t و «من - ویتنی» برای سطح عملکرد در بعد قابلیت اعتبار با توجه به نتایج آزمون برای بعد قابلیت اعتبار، مشخص گردید که اختلاف میانگین بعد قابلیت اعتبار (۰/۴۱) بزرگتر از مرز پایین دامنه متوسط (۰/۳۲) و کوچکتر از مرز بالای دامنه متوسط (۰/۴۹) است. لذا بر اساس آزمون لوین برای برابری واریانس‌ها سطح معنی‌داری برابر ۰/۰ که از حد مجاز ۰/۰۵ کوچکتر می‌باشد، بنابراین آزمون مقایسه میانگین‌ها برای بعد قابلیت اعتبار تایید می‌شود.

1. Mann-Whitney
2. Leven's-test

$\mu_1 = 3/36$ و $\mu_2 = 2/94$ $(\mu_1 - \mu_2) \cong 0/41$
 براساس آزمون «من - ویتنی» میزان Z آزمون برابر با $(-1/254)$ می باشد که در سطح اطمینان $0/95$ از اندازه مبین Z یعنی $(1/96)$ کوچکتر می باشد، لذا این آزمون در سطح معنی داری مورد تایید است.

نتیجه آزمون t و «من-ویتنی» برای سطح عملکرد در بعد پاسخگویی با توجه به نتایج آزمون برای بعد پاسخگویی، مشخص گردید که اختلاف میانگین بعد پاسخگویی $(-0/23)$ بزرگتر از مرز پایین دامنه متوسط $(-0/34)$ و کوچکتر از مرز بالای دامنه متوسط $(-0/11)$ است. لذا بر اساس آزمون لوین برای برابری واریانسها سطح معنی دار بودن برابر $0/74$ که از حد مجاز $0/05$ بزرگتر می باشد، پس آزمون براساس نابرابری واریانسها در دو جامعه انجام پذیرفت و مقدار سطح معنی داری برابر با $0/00$ می باشد که از مقدار $0/05$ کوچکتر می باشد، بنابراین آزمون مقایسه میانگینها برای پاسخگویی تایید می شود.

$\mu_1 = 2/44$ و $\mu_2 = 2/67$ $(\mu_1 - \mu_2) \cong -0/23$
 بر اساس آزمون «من-ویتنی» میزان Z آزمون برابر با $(-3/735)$ می باشد که در سطح اطمینان $0/95$ از اندازه مبین Z یعنی $(1/96)$ کوچکتر می باشد، لذا این آزمون در سطح معنی داری مورد تایید است.

نتیجه آزمون t و «من - ویتنی» برای سطح عملکرد در بعد اطمینان با توجه به نتایج آزمون برای بعد اطمینان، مشخص گردید که اختلاف میانگین بعد اطمینان $(1/44)$ بزرگتر از مرز پایین دامنه متوسط $(1/35)$ و کوچکتر از مرز بالای دامنه متوسط $(1/53)$ است. لذا براساس آزمون لوین برای برابری واریانسها سطح معنی داری برابر $0/00$ که از حد مجاز $0/05$ کوچکتر می باشد، بنابراین آزمون مقایسه میانگینها برای بعد اطمینان تایید می شود.

$\mu_1 = 3/72$ و $\mu_2 = 2/28$ $(\mu_1 - \mu_2) \cong 1/44$
 براساس آزمون «من-ویتنی» میزان Z آزمون برابر با $(-19/494)$ می باشد که در سطح اطمینان $0/95$ از اندازه مبین Z یعنی $(1/96)$ کوچکتر می باشد، لذا این آزمون در سطح معنی داری مورد تایید است.

نتیجه آزمون t و «من - ویتنی» برای سطح عملکرد در بعد همدلی با توجه به نتایج آزمون برای بعد همدلی، مشخص گردید که اختلاف میانگین بعد همدلی $(-1/46)$ بزرگتر از مرز پایین دامنه متوسط $(-1/53)$ و کوچکتر از مرز بالای دامنه متوسط $(-1/38)$ است. لذا براساس آزمون لوین برای برابری واریانسها سطح معنی داری برابر $0/00$ که از حد مجاز $0/05$ کوچکتر می باشد، بنابراین آزمون مقایسه میانگینها برای بعد همدلی تایید می شود.

$\mu_1 = 2/45$ و $\mu_2 = 3/91$ $(\mu_1 - \mu_2) \cong -1/46$
 براساس آزمون «من - ویتنی» میزان Z آزمون برابر با $(-19/486)$ می باشد که در سطح اطمینان $0/95$ از اندازه مبین Z یعنی $(1/96)$ کوچکتر می باشد، لذا این آزمون در سطح معنی داری مورد تایید است.

ب- نتایج آزمون برای میانگین ابعاد در سطح انتظارات

(میانگین بعد مورد نظر در بانک ملی ایران $\bar{\chi}_1 =$ میانگین بعد مورد نظر در بانک پارسیان $\bar{\chi}_2 =$)
نتیجه آزمون t و «من - ویتنی» برای سطح انتظارات در بعد شواهد فیزیکی

با توجه به نتایج آزمون برای بعد شواهد فیزیکی، مشخص گردید که اختلاف میانگین بعد شواهد فیزیکی (۰/۷۴-) بزرگتر از مرز پایین دامنه متوسط (۰/۸۱-) و کوچکتر از مرز بالای دامنه متوسط (۰/۶۶-) است. لذا آزمون لوین برای برابری واریانس‌ها سطح معنی‌دار بودن برابر ۰/۱۵ که از حد مجاز ۰/۰۵ بزرگتر می‌باشد، پس معتبر نمی‌باشد، از این‌رو آزمون لوین بر اساس نابرابری واریانس‌ها در دو جامعه انجام پذیرفت و مقدار سطح معنی‌داری برابر با ۰/۰۰ بدست آمد که از مقدار ۰/۰۵ کوچکتر می‌باشد، بنابراین آزمون مقایسه میانگین‌ها برای بعد شواهد فیزیکی تایید می‌شود.

$$\bar{\chi}_1 = 2/99 \quad \text{و} \quad \bar{\chi}_2 = 3/72 \quad \left(\bar{\chi}_1 - \bar{\chi}_2 \right) \cong -0/74$$

بر اساس آزمون «من - ویتنی» میزان Z آزمون برابر با (۱۵/۴۴۳-) می‌باشد که در سطح اطمینان ۰/۹۵ از اندازه مبین Z یعنی (۱/۹۶) کوچکتر می‌باشد، لذا این آزمون در سطح معنی‌داری مورد تایید است.

نتیجه آزمون t و «من - ویتنی» برای سطح انتظارات در بعد قابلیت اعتبار با توجه به نتایج آزمون برای بعد قابلیت اعتبار، مشخص گردید که اختلاف میانگین بعد قابلیت اعتبار (۰/۹۲-) بزرگتر از مرز پایین دامنه متوسط (۰/۸۵-) و کوچکتر از مرز بالای دامنه متوسط (۱/۰۰۶) است. لذا براساس آزمون لوین برای برابری واریانس‌ها، سطح معنی‌داری برابر ۰/۰۰ که از حد مجاز ۰/۰۵ کوچکتر می‌باشد، بنابراین آزمون مقایسه میانگین‌ها برای بعد قابلیت اعتبار تایید می‌شود.

$$\bar{\chi}_1 = 2/99 \quad \text{و} \quad \bar{\chi}_2 = 3/72 \quad \left(\bar{\chi}_1 - \bar{\chi}_2 \right) \cong -0/74$$

براساس آزمون «من - ویتنی» میزان Z آزمون برابر با (۱۶/۷۷۷-) می‌باشد که در سطح اطمینان ۰/۹۵ از اندازه مبین Z یعنی (۱/۹۶) کوچکتر می‌باشد، لذا این آزمون در سطح معنی‌داری مورد تایید است.

نتیجه آزمون t و «من-ویتنی» برای سطح انتظارات در بعد پاسخگویی با توجه به نتایج آزمون برای بعد پاسخگویی، مشخص گردید که اختلاف میانگین بعد پاسخگویی (۰/۸۰-) بزرگتر از مرز پایین دامنه متوسط (۰/۹۱-) و کوچکتر از مرز بالای دامنه متوسط (۰/۶۹-) است. لذا براساس آزمون لوین برای برابری واریانس‌ها سطح معنی‌دار بودن برابر ۰/۷۸ که از حد مجاز ۰/۰۵ بزرگتر می‌باشد پس معتبر نمی‌باشد، از این‌رو آزمون لوین براساس نابرابری واریانس‌ها در دو جامعه انجام پذیرفت و مقدار سطح معنی‌داری برابر با ۰/۰۰ می‌باشد که از مقدار ۰/۰۵ کوچکتر می‌باشد، بنابراین آزمون مقایسه میانگین‌ها برای بعد پاسخگویی تایید می‌شود.

$$\bar{\chi}_1 = 2/44 \quad \text{و} \quad \bar{\chi}_2 = 3/25 \quad \left(\bar{\chi}_1 - \bar{\chi}_2 \right) \cong -0/180$$

بر اساس آزمون «من - ویتنی» میزان Z آزمون برابر با (۱۲/۱۳۳-) می باشد که در سطح اطمینان ۰/۹۵ از اندازه مبین Z یعنی (۱/۹۶) کوچکتر می باشد، لذا این آزمون در سطح معنی داری مورد تایید است.

نتیجه آزمون t و «من-ویتنی» برای سطح انتظارات در بعد اطمینان با توجه به نتایج آزمون برای بعد اطمینان، مشخص گردید که اختلاف میانگین بعد اطمینان (۰/۷۶) بزرگتر از مرز پایین دامنه متوسط (۰/۶۶) و کوچکتر از مرز بالای دامنه متوسط (۰/۸۶) است. لذا بر اساس آزمون لوین برای برابری واریانس ها سطح معنی داری برابر ۰/۰۰۳ که از حد مجاز ۰/۰۵ کوچکتر می باشد، بنابراین آزمون مقایسه میانگین ها برای بعد اطمینان تایید می شود.

$$\bar{\chi}_1 = 3/44 \quad \text{و} \quad \bar{\chi}_2 = 2/67 \quad \left(\bar{\chi}_1 - \bar{\chi}_2 \right) \cong 0/76$$

بر اساس آزمون «من - ویتنی» میزان Z آزمون برابر با (۱۶/۷۷۷-) می باشد که در سطح اطمینان ۰/۹۵ از اندازه مبین Z یعنی (۱/۹۶) کوچکتر می باشد، لذا این آزمون در سطح معنی داری مورد تایید است.

نتیجه آزمون t و «من - ویتنی» برای سطح انتظارات در بعد همدلی با توجه به نتایج آزمون برای بعد همدلی، مشخص گردید که اختلاف میانگین بعد همدلی (۰/۱۵) بزرگتر از مرز پایین دامنه متوسط (۰/۰۵) و کوچکتر از مرز بالای دامنه متوسط (۰/۲۴) است. لذا بر اساس آزمون لوین برای برابری واریانس ها سطح معنی داری برابر ۰/۰۱۶ که از حد مجاز ۰/۰۵ کوچکتر می باشد، بنابراین آزمون مقایسه میانگین ها تایید می شود.

$$\bar{\chi}_1 = 3/51 \quad \text{و} \quad \bar{\chi}_2 = 3/36 \quad \left(\bar{\chi}_1 - \bar{\chi}_2 \right) \cong 0/15$$

بر اساس آزمون «من - ویتنی» میزان Z آزمون برابر با (۱۶/۹۶۶-) می باشد که در سطح اطمینان ۰/۹۵ از اندازه مبین Z یعنی (۱/۹۶) کوچکتر می باشد، لذا این آزمون در سطح معنی داری مورد تایید است.

طبق نتایج به دست آمده مدل تحقیق، در جدول (۱) و (۲) نتایج آزمون اولویت بندی فریدمن آورده شده است.

جدول (۱): رتبه بندی ابعاد مدل SERVQUAL در بانک ملی ایران

انتظارات		ابعاد	عملکرد	
اولویت	میانگین رتبه		میانگین رتبه	اولویت
۱	۴/۰۷	همدلی	۲/۲۳	۳
۲	۳/۵۲	اطمینان	۴/۵۳	۱
۵	۱/۸۸	پاسخگویی	۱/۹۸	۴
۳	۳/۰۳	قابلیت اعتبار	۳/۸۵	۲
۴	۲/۴۹	ملموس بودن	۱/۷۹	۵

جدول (۲): رتبه بندی ابعاد مدل SERVQUAL در بانک پارسیان

انتظارات		ابعاد	عملکرد	
اولویت	میانگین رتبه		میانگین رتبه	اولویت
۳	۲/۷۸	همدلی	۴/۷۸	۱
۲	۳/۸۰	اطمینان	۱/۷۶	۵
۴	۲/۴۴	پاسخگویی	۲/۶۰	۴
۵	۱/۹۹	قابلیت اعتبار	۲/۷۹	۳
۱	۳/۹۰	ملموس بودن	۳/۶۹	۲

برای آزمون میزان همخوانی (سازگاری) داده‌ها با مدل پنج بعدی SERVQUAL، ابتدا برآوردهای ۵ بعد را با استفاده از روش تحلیل عاملی محاسبه شده، سپس مقادیر مشاهده شده با مقادیر برآورد شده بوسیله آزمون نیکویی برازش مقایسه می‌شوند. اگر آزمون از نظر آماری معنی‌دار شود آنگاه می‌توان استدلال کرد که مدل SERVQUAL برای داده‌ها مناسب نیست. در این قسمت نتیجه این آزمون برای مدل SERVQUAL آمده است. مقدار آماره آزمون نیکویی برازش برابر با $0/92$ بدست آمد که مقدار بسیار مناسبی است و مقدار سطح معنی داری آزمون برابر با $0/5$ بدست آمد که از میزان حد مجاز $0/05$ بسیار بیشتر است، که بیانگر این موضوع است که آزمون از نظر آماری معنی‌دار نمی‌باشد، لذا نشان دهنده مناسب بودن مدل SERVQUAL برای داده‌ها می‌باشد.

جمع بندی نتایج

با توجه به نتایج حاصل از آزمون تحقیق و استناد به تحلیل‌های آماری انجام شده می‌توان چنین قضاوت کرد که سیستم بانکی کشور در راستای دستیابی رضایت مشتریان با توجه به عوامل تاثیرگذار بر کیفیت خدمات می‌باید اقدامات لازم را به عمل آورد.

اهم نتایج تحقیق با توجه به سوالات تحقیق به شرح زیر است:

از لحاظ مدل SERVQUAL هر کدام یک از ابعاد پنج گانه از نقطه نظر مشتریان بانک ملی ایران چه رتبه‌ای از اول تا پنجم را توانسته‌اند به خود اختصاص دهند؟

این سوال در ارتباط با میزان یا درجه اهمیت هر یک از ابعاد کیفیت خدمات است. برای تعیین اهمیت هر یک از ابعاد کیفیت خدمات از روش آزمون فریدمن استفاده گردید. لذا به این خاطر با مورد سنجش قرار دادن میزان عملکرد و انتظارات مشتریان بانک ملی ایران این نتیجه دریافت گردید. همان طور که از جدول (۱) استدلال می‌شود ترتیب اولویت ابعاد از لحاظ عملکرد بر اساس نظرات مشتریان عبارت است از:

۱- اطمینان ۲- قابلیت اعتبار ۳- همدلی ۴- پاسخگویی ۵- ملموس بودن.
 همچنین ترتیب اولویت ابعاد از لحاظ سطح انتظارات مشتریان از بانک ملی ایران عبارت است از:
 ۱- همدلی ۲- اطمینان ۳- قابلیت اعتبار ۴- ملموس بودن ۵- پاسخگویی.
 بنابراین می‌توان نتیجه گرفت که بعد اطمینان و بعد قابلیت اعتبار به ترتیب بیشترین میزان خشنودی را در بین مشتریان به خود اختصاص دادند و مهم‌ترین ابعادی است که در بانک ملی ایران وجود دارد و می‌توان به آنها تکیه کرد.
 بعد همدلی، بعد پاسخگویی و بعد ملموس بودن کمترین خشنودی را در میان مشتریان ایجاد کرده اند و نقطه ضعف برای این بانک محسوب می‌گردد.

بر اساس انتظارات مشتریان از ابعاد مشخص می‌گردد که میزان ناخشنودی از بعد همدلی به قدری است که در رتبه اول قرار دارد که نشان از میزان سطح انتظارات بالا از این بعد دارد که می‌بایست به این بعد توجه شود تا بتوان از این طریق میزان خشنودی را در میان مشتریان ایجاد کرد. بعد اطمینان و بعد قابلیت اعتبار نیز در رتبه های بعدی قرار دارد که نشان از انتظارات فراتری نسبت از سطح فعلی دارد. نکته جالب در این نتایج رتبه بعد ملموس بودن است که علی‌رغم پایین بودن میزان خشنودی در عملکرد، در سطح انتظارات نیز در رتبه پایینی قرار دارد که نشان از بی‌توجهی این بعد هم از طرف مشتریان و هم مسئولین دارد. و در نهایت بعد پاسخگویی می‌باشد که میزان خشنودی آن در سطح عملکرد پایین می‌باشد و در سطح انتظارات نیز کمترین رتبه را به خود اختصاص داده است که نشان از این دارد که مدیران بانک تمایلی برای بهبود این وضعیت از خود نشان نمی‌دهند و مشتریان نیز به وضعیت حاضر خو گرفته‌اند.

از لحاظ مدل SERVQUAL هر کدام یک از ابعاد پنج گانه از نقطه نظر مشتریان بانک پارسیان چه رتبه‌ای از اول تا پنجم را توانسته اند به خود اختصاص دهند؟

این سوال در ارتباط با میزان یا درجه اهمیت هر یک از ابعاد کیفیت خدمات است. برای تعیین اهمیت هر یک از ابعاد کیفیت خدمات از روش آزمون فریدمن استفاده گردید. لذا بدین خاطر با مورد سنجش قرار دادن میزان عملکرد و انتظارات مشتریان بانک پارسیان این نتیجه دریافت گردید.

همانطور که از جدول (۲) استدلال می‌شود ترتیب اولویت ابعاد از لحاظ عملکرد بر اساس نظرات مشتریان عبارت است از: ۱- همدلی ۲- ملموس بودن ۳- قابلیت اعتبار ۴- پاسخگویی ۵- اطمینان.
 همچنین ترتیب اولویت ابعاد از لحاظ انتظارات مشتریان از بانک پارسیان عبارت است از:
 ۱- ملموس بودن ۲- اطمینان ۳- همدلی ۴- پاسخگویی ۵- قابلیت اعتبار.

بنابراین می‌توان نتیجه گرفت که بعد همدلی و بعد ملموس بودن به ترتیب بیشترین میزان خشنودی را در بین مشتریان به خود اختصاص دادند و مهم‌ترین و قوی‌ترین ابعادی است که در بانک پارسیان وجود دارد و نقطه قوت بانک پارسیان محسوب می‌گردد. بعد پاسخگویی و بعد اطمینان کمترین خشنودی را در میان مشتریان ایجاد کرده‌اند و نقطه ضعف برای این بانک محسوب می‌گردد، و نشان از این دارد که به علت اینکه این بانک خصوصی و تازه تاسیس می‌باشد لذا قدری زمان بر می‌باشد که میزان اطمینان به این بانک بیشتر شود و باید بیشتر به این بعد توجه گردد و بعد قابلیت اعتبار خشنودی، در حد متوسط در بین مشتریان دارد.

براساس سطح انتظارات مشتریان از این ابعاد، نکته جالب، بالا بودن سطح انتظارات مردم از بعد ملموس بودن می‌باشد که نشان از این دارد که مشتریان بیشترین توجه را در بانک‌های خصوصی وجه تمایز آنها در مدرن بودن می‌دانند که مایل هستند که این میزان به حداکثر برسد. بعد اطمینان در رتبه دوم قرار دارد که باید تقویت شود تا سطح عملکرد با انتظارات همخوانی داشته باشد. بعد همدلی نیز در رتبه مطلوبی قرار دارد که توانسته میزان خشنودی مشتریان را به نحو مطلوب پوشش دهد و نقطه قوتی برای بانک محسوب می‌گردد. بعد پاسخگویی میزان سطح انتظارات و عملکرد برابری دارد و نکته جالب رتبه بعد قابلیت اعتبار می‌باشد که در جایگاه خود در سطح عملکرد توانسته میزان انتظارات را نیز برآورده کند.

با توجه به مدل SERVQUAL هر یک از ابعاد پنج گانه مدل در بین بانک ملی ایران و بانک پارسیان چه رتبه‌ای را لحاظ سطح عملکرد از نقطه نظر مشتریان به خود اختصاص می‌دهند؟
با توجه به جداول (۱) و (۲) می‌توان نتایج زیر را استنتاج کرد:
(۱) از لحاظ بعد همدلی بانک پارسیان نسبت به بانک ملی ایران پیشرو تر بوده است و بسیار قوی تر ظاهر شده است.

(۲) از لحاظ بعد اطمینان بانک ملی ایران نسبت به بانک پارسیان بسیار موفق تر بوده است.
(۳) از لحاظ بعد پاسخگویی بانک پارسیان نسبت به بانک ملی ایران برتری داشته است ولی مقدار این برتری زیاد نمی‌باشد.

(۴) از لحاظ بعد قابلیت اعتبار بانک ملی ایران نسبت به بانک پارسیان بهتر بوده است و عملکرد بهتری داشته است.

(۵) از لحاظ بعد ملموس بودن بانک پارسیان نسبت به بانک ملی ایران عملکرد بهتری داشته و قوی تر ظاهر شده است.

منابع و مأخذ

۱. نعمتیان، حمیدرضا، « شکاف‌های کیفیت در خدمات بانکی»، ماهنامه تدبیر، ۱۴۲، اسفند، ۱۳۸۲.
۲. کاتلر، فلیپ و آرمسترانگ، گری، « اصول بازاریابی»، ترجمه علی پارسائیان، نشر ادبستان، ۱۳۷۹، ص ۸۱۷.
3. Angur M.G., Natarajan R. & Jahera Jr J. S., (1999), « service quality in the banking industry: an assessment in a developing economy » *International Journal of Bank Marketing*, Vol. 17, No. 3, pp. 116-123.
4. Buttle, Francis, (1996), « SERVQUAL: critique, research, agenda » *European Journal of Marketing*, Vol. 30, No. 1, 6.
5. Loges, Luis Filip & Fernandes Joana Cosme. (2005), « the SERPVAL scale: a multi-item instrument for measuring service personal values » *Journal of Business Research*, Vol. 58, 1562.
6. Othman. Abdulqawi & Owen. Lynn, (2000), « Adopting and measuring customer service quality (SQ) in Islamic banks: A case study in kuwat finance house » *International Journal of Islamic Financial Services*, Vol 3. No.1, 2, 4, 6.
7. Sureshchandar G. S., Rajendran C. & Anantharaman R. N., (2003), « Customer perceptions of service quality in the banking sector of a developing economy: a critical analysis », *International Journal of Bank Marketing*, Vol 21, No 5, 233, 236.
8. Wang .A & Amrik Sohal (2002) « Customers' perspectives on service quality and relationship quality in retail encounters », *Managing Service Quality*, Vol. 12, No. 6, pp. 427.
9. Zeithaml .Valaria A. Bitner. Mary jo, (1996), « Service Marketing », printed in Singapore, Mc Graw-Hill Inc, 119.



An Investigation of Service Quality in Public and Private Banks Using Five Dimensions SERVQUAL Model

H.R. Saeidnia, Ph.D.

M. Eshrafi, M.A.

Abstract

The main objective of this study, is the comparison of service quality between public (melli) and Private (Parsian) bank. Also, to recognize and rank the elements of service quality as viewed by customers using five dimensional SERVQUAL Model. For this reason, the population universe consists of the sampling method has used by Stage Sampling in order to obtain the information used in the standard questionnaire. Then we used parametric and non-parametric tests to analyze the data. Considering the final result in two dimensions, reliability and assurance, the Melli Bank attained better performance than did the Parsian Bank; further, in the three dimensions of tangibility, empathy and responsiveness, the Parsian Bank was recognized to have better performance.

Keywords: Services, Banking Industry, Service Quality, SERVQUAL, Melli Bank, Parsian Bank.