



Improving Banking Services Based on Strategic Management Accounting Techniques

Reza Mehrabinia¹ , Fatemeh zarei² , mojtaba Golmohammadi Shouraki³ 

1. PhD student, Accounting, Department of Accounting, Zahedan branch, Islamic Azad University, Zahedan, Iran. r.mehrabinia@iaau.ac.ir
2. Department of Finance and Accounting, Faculty of Humanities, Meybod University, Meybod, Iran. zareifateme@meybod.ac.ir
3. Department of Finance and Accounting, Faculty of Humanities, Meybod University, Meybod, Iran. golmohammadi@meybod.ac.ir

OPEN ACCESS

Article type: Research Article

*Correspondence:

Reza Mehrabinia

r.mehrabinia@iaau.ac.ir

Received: May 11, 2025

Accepted: August 17, 2025

Published: Summer 2025

Citation: Mehrabinia, R., Zarei, F., & Golmohammadi Shouraki, M. (1404). Improving banking services based on strategic management accounting techniques. *Strategic Management Accounting Quarterly*, 2(2), 43-61.

Publisher's Note: MSDS stays neutral with regard to jurisdictional claims in published material and institutional affiliations.



Copyright: © 2025 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

Abstract

Providing high quality banking services is one of the fundamental pillars in the success and survival of banks in today's competitive market. Strategic management accounting techniques play a key role in the continuous improvement of banking services. The present study aims to investigate the impact of three strategic management accounting techniques, including quality costing technique, comprehensive quality management technique, and theory of constraints technique, on improving banking services. This research is applied in terms of its purpose and descriptive and survey in terms of data collection. In this study, a researcher-made questionnaire was used. The statistical sample consisted of 185 bank accountants, managers, and university faculty members. Cronbach's alpha coefficient and t-test were used to test the data to measure the reliability of the questionnaire. The results of the study showed that strategic management accounting techniques, including quality costing technique with eight indicators, comprehensive quality management technique with twelve indicators, and theory of constraints technique or ten indicators, lead to improvement in banking services. The research results also emphasize the importance of strategic management accounting techniques in improving the quality of banking services.

Keywords: Quality costing, Total Quality Management, Theory of Constraints, Management Accounting, Banking Services.

JEL Classification: D24, D2, R3, P42, E23

DOI: <https://doi.org/10.22034/smajournal.2025.522926.1024>

INTRODUCTION

In today's business environment, which is accompanied by increasing globalization of markets and competition, the quality costing system is considered a cost management tool that can increase the competitive advantage of the organization (Safipour Afshar et al., 2024). The secret to the success of superior service-providing organizations can be found in customer orientation and attention to the quality of their services (Anvary Rostami et al., 2021). Due to the importance of quality in service industries and its prominent effects on customer satisfaction, the question is always raised as to how service quality can be improved. The goal of all service institutions, including banks, is to provide appropriate and satisfactory services to customers. Since financial service organizations, and especially banks, operate in an environment with undifferentiated products, service quality is known as their first weapon of competition (Hosseini and Ghaderi, 2010). Therefore, identifying methods that can increase the quality of banking services to customers will be useful and effective. The use of management accounting techniques improves organizational performance (Bakshash Tiani et al., 2024). Research by Zhou et al. (2025), Hyun (2025) and Souza and Akiziri(2025) emphasizes the importance of management accounting methods in improving the performance and services of banks. The quality costing technique, the theory of constraints technique and the total quality management technique are strategic management accounting techniques that can help banks increase the quality of services. The sharp increase in customer expectations in competitive financial markets has prompted banks to continuously seek financial innovations and improve the quality of their services. Today, global competition, changing markets and new technologies have created ways to create value in terms of quality. Organizations and banks need innovation to succeed in business and survive, and the need for innovation and performance improvement is one of the reasons for implementing total quality management. Tight competition in these markets has forced organizations to attract customers by reducing costs and increasing quality. In the meantime, implementing total quality management has been proposed as an effective solution to meet these expectations (Abdollahzadeh Sureshjani, 2025). The theory of constraints is one of the decision-making techniques in strategic management accounting and one of the new theories of performance evaluation that thinks about growth strategy with a systematic approach to the enterprise and in coordination with the cost leadership strategy. Using the concepts of the theory of constraints in explaining economies of scale, which is a concept of management economics, can lead to systemic thinking in banks. The concept of economies of scale refers to a change in the production of products in exchange for a change in inputs and obtaining the advantage of reducing costs due to an increase in output volume (Salehi and Khanmohammadi, 2019). In the present era, the banking industry is faced with various challenges in providing superior and more efficient services to its customers. One of the basic strategies in this direction is to adopt innovative approaches in managing banking operations. This research focuses on improving banking services by utilizing strategic management accounting techniques, which can help banks make informed decisions and improve overall performance. The banking market is highly competitive and banks are constantly striving to provide superior services and differentiate themselves from their competitors. Optimizing operating costs to improve profitability is one of the main goals of banks. Strategic management accounting enables banks to make strategic decisions by providing deep insights into the costs associated with various services. Maintaining and enhancing customer satisfaction is also among the key priorities of banks. This research seeks to show how strategic management accounting can be effective in better understanding customer needs, providing desirable services, and ultimately improving customer service. Strategic management accounting is a new approach in the field of accounting that goes beyond traditional financial reporting. In the banking industry, strategic management accounting can be used as a powerful tool to evaluate and improve the services provided to customers. The purpose of this research is to explore the ways in which strategic management accounting can help improve the quality of banking services, increase customer satisfaction, and ultimately gain competitive advantage.

In this research, we seek to answer the following questions:

1. Can the quality costing technique improve banking services?
2. Can the total quality management technique improve banking services?

3. Can the theory of constraints technique improve banking services?

METHODOLOGY

This research is applied in terms of purpose and descriptive and survey in terms of data collection. Also, the method of collecting research data is a questionnaire. In this research, a researcher-made questionnaire was used and the components of the question in it were determined by obtaining the opinions of various professors and experts. The statistical population of this research includes bank accountants, managers and university faculty members in the country. The sample size in quantitative research with an uncertain statistical population is 150 to 200 people (Carmen et al., 2007). Therefore, due to the uncertainty of the statistical population, the number of statistical samples was selected as 185 people and the questionnaire was distributed among the statistical sample. The sampling method was selected randomly according to the Cochran table. The validity of the questionnaire was confirmed through interviews with professors and experts in the field. Cronbach's alpha was also used to test the reliability of the questionnaire. The Kolmogorov-Smirnov test was used to assess the normality of the data, and SPSS software and the T-test were used to analyze the data. The sampling approach was non-probabilistic and followed the snowball technique, allowing for broad dissemination of the questionnaire among qualified respondents. Out of 203 distributed questionnaires, 187 were returned, with 180 deemed valid after initial screening yielding an 88% effective response rate, which is considered robust for field-based studies. The collected data were coded and organized in Microsoft Excel and subsequently analyzed using SmartPLS to assess the proposed structural model and test the formulated hypotheses. The conceptual model includes four primary constructs: (1) perceived usefulness of AI in accounting functions, (2) its impact on professional efficiency and accountability, (3) the influence of AI on digital workplace environments and (4) the anticipated curricular and skill-related transformations in accounting education. Each construct was operationalized through multiple observed variables (Table 1), reflecting dimensions such as error reduction, enhanced decision-making, strategic foresight, digital workplace flexibility and the educational implications of AI adoption. The methodology is designed to provide both theoretical generalizability and empirical insight, enabling a systematic evaluation of AI's transformative potential within the accounting profession in the Iranian context.

RESULTS

The purpose of the present study was to examine strategic management accounting techniques based on improving banking services. Therefore, quality costing techniques, comprehensive quality management techniques, and the theory of constraints techniques were examined. Quality costing techniques with indicators of recognition, classification, and improvement of banking activities in quality costs, desirable quality in providing banking services, attention to prevention costs in providing banking services and operations, attention to evaluation costs in providing banking services and operations, attention to non-compliance costs in providing banking services and operations, attracting positive views of bank managers to the concepts of quality, internal control and inspection, and control and review of operating costs lead to improvement of banking services. Quality costing techniques are a new approach to improving banking services. This technique helps banks to identify, manage, and reduce quality-related costs by using indicators of recognition, classification, and improvement of banking activities. Categorizing and analyzing the costs that arise due to lack of quality in banking services, such as inspection costs, error correction and fines due to non-compliance, reduce. Setting quality standards for banking services and striving to achieve them, which leads to increased customer satisfaction. Given these indicators, banks can adopt strategies to improve the quality of their services. These strategies include attracting a positive opinion of bank managers to the concepts of quality, strengthening internal control and inspection, and controlling and closely examining operating costs.

As a result, the quality costing technique, focusing on identifying and managing quality-related costs, leads to improved banking services, increased customer satisfaction and greater efficiency of banking operations. Total quality management technique with indicators of continuous performance improvement in service and operational processes of banks, participation of all members of the bank's staff in providing banking services, attention to quality in all service processes, attention to quality control charts in providing banking services, organizational commitment of all bank employees, increasing individual and organizational productivity in providing banking services, improving the quality of banking services, adapting banking services to global standards, paying attention to customers and meeting their needs, continuous training and learning of bank employees and managers, competitive advantage as a result of successful implementation of total quality management and successful implementation of total quality management leads to increased efficiency and reduced costs. The results of the research showed that the Theory of Constraints technique with the indicators of optimizing scheduling programs in providing banking services to customers, evaluating employee performance and removing functional constraints, using it in operational decision-making to improve the provision of banking services, eliminating non-value-added activities in providing banking services, optimally allocating financial resources to customers, optimizing liquidity management in banks, using constraints as an opportunity to address deficiencies and increase the organization's functional efficiency, eliminating and improving loan management constraints, optimizing bank lending to customers, eliminating functional constraints in providing services to customers leads to improved performance and elimination of financial and operational constraints of banks. The results of the research are consistent with the studies of Zhou et al. (2025) and Khezripour et al. (2010).

CONCLUSION

The results of the study showed that strategic management accounting techniques, including quality costing technique with eight indicators, comprehensive quality management technique with twelve indicators, and theory of constraints technique or ten indicators, lead to improvement in banking services. The research results also emphasize the importance of strategic management accounting techniques in improving the quality of banking services.

Contribution of Authors

The authors jointly contribute to the preparation and publication of the article.

Ethical Approval

Informed written consent was obtained from individuals for the publication of their anonymous information in this study.

Sponsor

This study had no sponsor.

Conflict of Interest

No conflict of interest was declared by the authors.

Acknowledgements

We would like to thank all the professors who accompanied us in conducting the research



بهبود خدمات بانکی مبتنی بر تکنیک های حسابداری مدیریت راهبردی

رضا محرابی نیا^۱ ID، فاطمه زارعی^۲ ID، مجتبی گل محمدی شورکی^۳ ID

۱. دانشجوی دکتری، گروه حسابداری، واحد زاهدان، دانشگاه آزاد اسلامی، زاهدان، ایران. r.mehrabinia@iaau.ac.ir

۲. گروه مالی و حسابداری، دانشکده علوم انسانی، دانشگاه میبد، میبد، ایران. zareifatemeh@meybod.ac.ir

۳. گروه مالی و حسابداری، دانشکده علوم انسانی، دانشگاه میبد، میبد، ایران. golmohammadi@meybod.ac.ir

چکیده

ارائه خدمات بانکی با کیفیت بالا یکی از ارکان اساسی در موفقیت و بقای بانک ها در بازار رقابتی امروز است. تکنیک های حسابداری مدیریت راهبردی نقش کلیدی در بهبود مستمر خدمات بانکی ایفا می کنند. پژوهش حاضر با هدف بررسی تاثیر سه تکنیک حسابداری مدیریت راهبردی شامل تکنیک هزینه یابی کیفیت، تکنیک مدیریت کیفیت جامع و تکنیک تئوری محدودیت بر بهبود خدمات بانکی انجام شده است. این پژوهش از جهت هدف، کاربردی و از لحاظ گردآوری داده ها، توصیفی و پیمایشی است. در این پژوهش، از پرسش نامه محقق ساخته استفاده شده است. نمونه آماری شامل ۱۸۵ نفر از حسابداران بانک ها، مدیران و اعضای هیات علمی دانشگاه کشور می باشد. جهت سنجش پایایی پرسشنامه از ضریب آلفای کرونباخ و آزمون تی جهت آزمون داده ها استفاده شده است. نتایج پژوهش نشان داد که تکنیک های حسابداری مدیریت راهبردی شامل تکنیک هزینه یابی کیفیت با هشت شاخص، تکنیک مدیریت کیفیت جامع با دوازده شاخص و تکنیک تئوری محدودیت با ده شاخص موجب بهبود خدمات بانکی می گردد. همچنین نتایج پژوهش بر اهمیت تکنیک های حسابداری مدیریت راهبردی در ارتقای کیفیت خدمات بانکی تأکید می کند.

واژگان کلیدی: هزینه یابی کیفیت، مدیریت کیفیت جامع، تئوری محدودیت،

حسابداری مدیریت، خدمات بانکی.

دسترسی آزاد

نوع مقاله: مقاله پژوهشی

*نویسنده مسئول:

رضا محرابی نیا

r.mehrabinia@iaau.ac.ir

تاریخ دریافت: ۱۴۰۴/۲/۲۱

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۴/۵/۲۶

تاریخ انتشار: تابستان ۱۴۰۴

استناد: محرابی نیا، رضا؛ زارعی،

فاطمه و گل محمدی شورکی، مجتبی.

(۱۴۰۴). بهبود خدمات بانکی مبتنی بر

تکنیک های حسابداری مدیریت

راهبردی. *فصلنامه حسابداری*

مدیریت راهبردی، ۲(۲)، ۴۳-۶۱.

یادداشت ناشر: MSDS در خصوص

ادعاهای قضایی در مطالب منتشرشده

و وابستگی های سازمانی بی طرف

می ماند.



کپی رایت: © 2025 by the authors

Submitted for possible open

access publication under the

terms and conditions of the

Creative Commons

Attribution (CC BY) license

(<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

طبقه بندی موضوعی: D24, D2, R3, P42, E23

DOI: <https://doi.org/10.22034/smajournal.2025.522926.1024>

مقدمه

در محیط تجاری امروزی که با افزایش جهانی شدن بازارها و رقابت همراه است، سیستم هزینه یابی کیفیت به عنوان یک ابزار مدیریت هزینه محسوب می شود که می تواند مزیت رقابتی سازمان را افزایش دهد (Safipour Afshar., et al., 2025). رمز موفقیت سازمانهای برتر ارائه کننده خدمات را می توان در مشتری مداری و توجه به کیفیت خدمات آنان جستجو کرد (Anvary Rostamy., et al. 2021). به دلیل اهمیت کیفیت در صنایع خدماتی و آثار برجسته آن بر رضایتمندی مشتریان، همواره این سؤال مطرح می شود که چگونه می توان کیفیت خدمات بهبود داد. هدف همه مؤسسات خدماتی از جمله بانکها ارائه خدمات مناسب و مورد رضایت مشتریان است. از آنجا که سازمانهای ارائه دهنده خدمات مالی و به ویژه بانکها در محیطی با محصولات غیر متمایز فعالیت می کنند، کیفیت خدمات در آنها به عنوان اولین سلاح رقابت شناخته می شود (Hosseini., & Ghaderi. 2010). بنابراین، شناسایی روش هایی که بتواند باعث افزایش کیفیت خدمات بانکی به مشتریان گردد، مفید و اثربخش خواهد بود. استفاده از تکنیک های حسابداری مدیریت موجب بهبود عملکرد سازمان می گردد (Bakshesh Taniani., et al. 2024). پژوهش های Zhou., et al. (2025), Huynh (2025) و Souza., & Ikeziri (2025) بر اهمیت روش های حسابداری مدیریت بر بهبود عملکرد و خدمات بانک ها تاکید می نماید. تکنیک هزینه یابی کیفیت، تکنیک تئوری محدودیت و تکنیک مدیریت کیفیت جامع از تکنیک های حسابداری مدیریت راهبردی می تواند در افزایش کیفیت خدمات به بانک ها کمک نماید. افزایش شدید انتظارات مشتریان در بازارهای مالی رقابتی، بانکها را بر آن داشته تا به طور مداوم به دنبال نوآوری های مالی و بهبود کیفیت خدمات خود باشند. امروزه رقابت جهانی تغییر کردن بازارها و فنآوری های نوین راه های ایجاد ارزش را از لحاظ کیفیت به وجود آورده است. سازمان ها و بانک ها برای موفقیت در کسب و کار و بقاء خود نیازمند نوآوری می باشند و نیاز به نوآوری و بهبود عملکرد یکی از دلایل اجرای مدیریت کیفیت جامع می باشد. رقابت تنگاتنگ در این بازارها، سازمانها را مجبور کرده است تا با کاهش هزینه ها و افزایش کیفیت، مشتریان را به سمت خود جذب کنند. در این میان، اجرای مدیریت کیفیت جامع به عنوان راهکاری موثر برای برآورده سازی این انتظارات مطرح شده است (Abdollahzadeh, Soreshjani. 2025). تئوری محدودیت ها یکی از فنون تصمیم گیری در حسابداری مدیریت استراتژیک و از تئوری های نوین ارزیابی عملکرد بوده که با نگرش سیستماتیک به بنگاه و هماهنگی با استراتژی رهبری هزینه ها، به راهبرد رشد می اندیشد. استفاده از مفاهیم تئوری محدودیت ها در تبیین صرفه جویی به مقیاس که از مفاهیم اقتصاد مدیریت است، می تواند منجر به تفکر سیستمی در بانکها گردد. مفهوم صرفه جویی به مقیاس، به تغییر در تولید محصولات به ازای تغییر در نهاده ها و کسب مزیت کاهش هزینه در اثر افزایش حجم ستاده اشاره دارد (Salehi., & Khanmohammadi. 2019). در عصر حاضر، صنعت بانکداری با چالش های متنوعی در راستای ارائه خدمات برتر و کارآمدتر به مشتریان خود مواجه می باشد. یکی از راهبردهای اساسی در این مسیر، اتخاذ رویکردهای نوآورانه در مدیریت عملیات بانکی است. این پژوهش بر بهبود خدمات بانکی با بهره گیری از تکنیک های حسابداری مدیریت راهبردی تمرکز دارد، که می تواند بانک ها را در اتخاذ تصمیمات آگاهانه و ارتقای عملکرد کلی یاری رساند. بازار بانکداری به شدت رقابتی است و بانکها به طور مداوم در تلاش برای ارائه خدمات برتر و تمایز خود از رقبا هستند. بهینه سازی هزینه های عملیاتی برای بهبود سودآوری از اهداف اصلی بانکها محسوب می شود. حسابداری مدیریت راهبردی با ارائه بینش های عمیق در مورد هزینه های مرتبط با خدمات مختلف، بانکها را قادر می سازد تا تصمیمات راهبردی اتخاذ کنند. حفظ و ارتقای رضایت

مشتری نیز در زمره اولویت‌های اساسی بانک‌ها قرار دارد. این تحقیق در پی آن است که نشان دهد چگونه حسابداری مدیریت راهبردی می‌تواند در درک بهتر نیازهای مشتری، ارائه خدمات مطلوب و نهایتاً بهبود خدمات به مشتری مؤثر واقع شود. حسابداری مدیریت راهبردی رویکردی نوین در حوزه حسابداری است که فراتر از گزارش‌های مالی سنتی عمل می‌کند. در صنعت بانکداری، حسابداری مدیریت راهبردی می‌تواند به‌عنوان ابزاری قدرتمند برای ارزیابی و بهبود خدمات ارائه‌شده به مشتریان مورد استفاده قرار گیرد. هدف این پژوهش، کاوش در روش‌هایی است که حسابداری مدیریت راهبردی می‌تواند به بهبود کیفیت خدمات بانکی، افزایش رضایت مشتری و در نهایت کسب مزیت رقابتی کمک کند. در پژوهش حاضر به دنبال پاسخ به سوال‌های زیر می‌باشیم:

۱. آیا تکنیک هزینه‌یابی کیفیت می‌تواند باعث بهبود خدمات بانکی گردد؟
۲. آیا تکنیک مدیریت کیفیت جامع می‌تواند باعث بهبود خدمات بانکی گردد؟
۳. آیا تکنیک تئوری محدودیت می‌تواند باعث بهبود خدمات بانکی گردد؟

مبانی نظری و پیشینه پژوهش

یکی از عوامل موفقیت در بازارهای رقابتی امروز، بهبود مستمر در امر کیفیت است. با به‌کارگیری سیستم هزینه‌یابی کیفیت ضمن افزایش کیفیت، هزینه‌های اضافی و فعالیت‌های بیهوده حذف می‌شوند و ما را قادر می‌سازد که با استفاده بهتر و مناسب‌تر از منابع و امکانات و سرمایه‌گذاری در فعالیت‌های پیشگیرانه، علاوه بر تامین رضایت مشتری، هزینه‌های کیفیت و در نهایت هزینه‌های محصول را کاهش دهیم (Hirad., et al. 2024). عملکرد بخش مالی و بانکی کشورها نقش تعیین‌کننده برای اهداف رشد و توسعه اقتصادی دارد (Hasan Mhejir., et al. 2025). توسعه سریع تکنولوژی‌های اطلاعات و ارتباطات در فعالیت‌های امروزه کسب‌وکار، مهم‌ترین روند بلندمدت در تجارت جهانی محسوب می‌شود. طبق شواهد موجود، کیفیت خدمات، راهبردی ضروری به‌منظور موفقیت بانکی می‌باشد (Azimimia., et al. 2024). کیفیت خدمات بانکی با از بین بردن محدودیت‌های عملکردی بهبود می‌یابد. تئوری محدودیت در فرایندهای اصلی تولید مورد استفاده قرار می‌گیرد و از فعالیت‌های اصلی و فرعی سازمان پشتیبانی می‌کند. این تئوری یک رویکرد مدیریتی است که بر شناسایی و مدیریت محدودیت‌ها در سیستم‌های تولیدی و خدماتی تمرکز دارد (Souza., & Ikeziri. 2025). تئوری محدودیت توسط ایلیا گلدراست توسعه یافته و بر این اصل استوار است که هر سیستم، اعم از یک خط تولید یا یک سازمان، توسط یک یا چند محدودیت کنترل می‌شود. این محدودیت‌ها می‌توانند عوامل مختلفی مانند تجهیزات، مواد، مهارت‌های کارکنان، بازار یا قوانین و مقررات باشند. اولین گام در این تئوری، شناسایی محدودیت‌های اصلی در خط تولید است. این محدودیت‌ها ممکن است شامل ماشین‌آلاتی باشند که ظرفیت محدود دارند، فرآیندهایی که زمان‌بر هستند، یا منابعی که در دسترس نیستند. پس از شناسایی محدودیت‌ها، هدف بر این است که جریان تولید به گونه‌ای مدیریت شود که از ظرفیت محدود به بهترین نحو استفاده شود. این کار ممکن است شامل برنامه‌ریزی دقیق تولید، مدیریت موجودی، و هماهنگی فعالیت‌های فرعی برای پشتیبانی از فعالیت‌های اصلی باشد. استراتژی‌هایی برای افزایش ظرفیت محدودیت‌ها یا کاهش تاثیر آنها بر تولید اجرا می‌شود. این می‌تواند شامل بهبود فرآیندها، آموزش کارکنان، سرمایه‌گذاری در فناوری‌های جدید، یا تغییر در طراحی محصول باشد. تئوری محدودیت نه تنها بر فعالیت‌های اصلی تولید تمرکز دارد، بلکه بر فعالیت‌های فرعی نیز تاثیر می‌گذارد. این فعالیت‌ها ممکن است شامل کنترل کیفیت، تعمیر و نگهداری، لجستیک،

یا خدمات پشتیبانی باشد. هدف، اطمینان از اینکه این فعالیت‌ها به طور موثری از فعالیت‌های اصلی پشتیبانی می‌کنند، بدون اینکه خود به محدودیتی تبدیل شوند. تئوری محدودیت به سازمان‌ها کمک می‌کند تا با تمرکز بر عوامل محدودکننده، بهره‌وری و کارایی را بهبود بخشند، زمان تحویل را کاهش دهند، و در نهایت سودآوری و رضایت مشتری را افزایش دهند. این رویکرد به مدیران اجازه می‌دهد تا با یک نگاه سیستماتیک به کل فرایند تولید، تصمیمات آگاهانه‌تری اتخاذ کنند (Goldratt, 1980). در دهه ۱۹۸۰، مدیریت کیفیت جامع به عنوان یک روش بسیار مؤثر برای کمک به افزایش سطح رقابت مطرح گردید (Martinez., et al. 2004). Safipour Afshar., Et al. (2025)، در پژوهشی به بررسی تأثیر اجرای هزینه‌یابی کیفیت بر عملکرد مالی شرکت گاز استان هرمزگان پرداختند. این پژوهش یک پژوهش اثباتی بوده و از استراتژی آرشویی و پیمایشی بهره می‌برد. این پژوهش یک پژوهش سری زمانی بوده و داده‌های پژوهش از طریق مصاحبه و همچنین صورت‌های مالی شرکت گاز استان هرمزگان برای دوره ۱۳۹۵-۱۴۰۰ به دست آمده است. جامعه آماری پژوهش کلیه مدیران و کارکنان شرکت گاز استان هرمزگان بوده اند که از میان آن‌ها یک نمونه به صورت تصادفی انتخاب شده و به منظور طبقه بندی هزینه‌های کیفیت با آن‌ها مصاحبه شده است. نتایج پژوهش نشان می‌دهد که به کارگیری سیستم هزینه‌یابی کیفیت بر عملکرد مالی شرکت تأثیر داشته است و میزان هزینه‌های تطابق در این شرکت را کاهش داده است. بعلاوه، یک همبستگی منفی میان هزینه‌های پیشگیری و ارزیابی وجود دارد. یکی از دلایل پایین بودن درصد هزینه‌های ارزیابی به پیشگیری و عدم وجود هزینه‌های شکست قابل ملاحظه در این شرکت را می‌توان به سرمایه‌گذاری شرکت در هزینه‌های پیشگیری و نرخ رشد بالای این هزینه‌ها در طی سال‌های نمونه پژوهش نسبت داد. Hirad., et al. (2024)، در پژوهشی به شناسایی ابعاد و شاخص‌های هزینه‌یابی کیفیت و تبیین الگوی هزینه‌یابی کیفیت در شرکت‌های تولیدی ایران پرداختند. روش پژوهش کیفی به روش تحلیل محتوا در مرحله اول و در مرحله دوم به روش نظریه داده بنیاد و مصاحبه با ۱۸ نفر از خبرگان حرفه و دانشگاه در سال ۱۴۰۲ صورت گرفته است. با توجه به نتایج پژوهش، در بعد کیفیت، مولفه‌های الگوی هزینه‌یابی کیفیت در شرکت‌های تولیدی ایران عبارت‌اند از ۱- مولفه اهداف و استراتژی‌ها، ۲- مولفه سازمانی، ۳- مولفه مدیریتی و ۴- مولفه گروهی. همچنین طبق نظر خبرگان، ۲۳ شاخص جهت بهبود هزینه‌یابی کیفیت در شرکت‌های تولیدی استخراج گردید. شرکت‌های تولیدی در ایران می‌توانند با به کارگیری الگوی فوق با تمرکز بر هزینه‌های پیشگیری و اصلاح فرآیندهای خود، به بهبود کیفیت محصولات و کاهش هزینه‌های خرابی و خدمات پس از فروش دست یابند؛ بنابراین، این اقدامات باعث افزایش رضایت مشتریان، افزایش اعتبار و سهم بازار شرکت و کاهش هزینه‌های کلی شرکت‌های تولیدی خواهد شد. Sotudeh., et al. (2024)، در پژوهشی به تبیین و رتبه‌بندی مؤلفه‌های کیفیت در سازمان بنادر و دریانوردی کشور پرداختند. روش پژوهش کیفی و از طریق مصاحبه با ۲۵ نفر از خبرگان حرفه و دانشگاه در سال ۱۴۰۳ صورت گرفته است. با توجه به نتایج پژوهش شش مؤلفه مدیریت کیفیت جامع، مؤلفه هزینه‌یابی کیفیت، مؤلفه تئوری محدودیت، مؤلفه اقدام به هنگام، مؤلفه حسابداری ناب، و مؤلفه هزینه‌یابی کایزن طبق نظر خبرگان استخراج گردید. همچنین، بر اساس نتایج آزمون فریدمن و نتایج آماره میانگین، رتبه‌بندی مؤلفه‌های کیفیت در سازمان بنادر و دریانوردی کشور به ترتیب عبارت‌اند از: مؤلفه مدیریت کیفیت جامع در رتبه اول، مؤلفه هزینه‌یابی کیفیت در رتبه دوم، مؤلفه تئوری محدودیت در رتبه سوم، مؤلفه اقدام به هنگام در رتبه چهارم، مؤلفه حسابداری ناب در رتبه پنجم، و مؤلفه هزینه‌یابی کایزن در رتبه ششم قرار گرفت. شناسایی و اولویت‌بندی مؤلفه‌های کیفیت در سازمان بنادر و دریانوردی کشور به این سازمان کمک می‌کند تا عملکرد خود را بهبود دهد، کیفیت خدمات

و عملیات خود را ارتقا بخشد و بهبودهای مداوم را در نظام سازمانی خود اعمال کند. (Bakshesh Taniani, et al., 2024)، در پژوهشی به ارائه الگوی کاربرد حسابداری مدیریت استراتژیک در صنعت خدمات درمانی و بیمارستانی با رویکرد ساختاری تفسیری انجام پرداختند. اطلاعات مورد نیاز پژوهش جهت ارائه الگو از میان خبرگان یعنی ۱۵ نفر از حسابداری که سابقه کاری بیش از ۱۰ سال دارای مدرک کارشناسی ارشد و دکترا و تجربه‌ی اشتغال در سیستم مالی و حسابداری بخش سلامت کشور را داشتند، گردآوری شد. برای اطلاعات بخش کمی از ۳۸۴ پرسشنامه محقق ساخته که توسط حسابداران بخش خدمات درمانی و بیمارستانی پر شده بود استفاده گردید. در این تحقیق با استفاده از مدل‌سازی ساختاری تفسیری یک مدل طراحی شد. سپس بر اساس الگوی به دست آمده، روابط متغیرها با استفاده از مدل‌سازی معادلات ساختاری مجدداً مورد بررسی قرار گرفت. بر اساس مدل‌سازی ساختاری تفسیری ۱۶ عامل در سه سطح شناسایی شد. عوامل اثربخشی صنعت خدمات درمانی و بیمارستانی شامل ارتقا نرخ بازگشت بهبود، ارتقا رضایت بیماران، افزایش بهره‌وری منابع و افزایش تأثیرات اقتصادی در جامعه در سطح اول قرار گرفته‌اند. عوامل ارتقا عملکرد زنجیره تامین شامل ارتقا کیفیت خدمات درمانی و بیمارستانی، ارتقا زمان تحویل خدمات درمانی و بیمارستانی، ارتقا تعاملات با تأمین کنندگان و افزایش انعطاف‌پذیری و سازگاری در سطح دوم قرار گرفته‌اند. همچنین عوامل حسابداری مدیریت استراتژیک شامل اندازه‌گیری هزینه‌ها و سودآوری، اندازه‌گیری و مانیتورینگ کیفیت خدمات، مدیریت بهره‌وری منابع انسانی، مالی، فناوری و فیزیکی، استفاده از سیستم‌های هزینه‌یابی پیشرفته، ایجاد ارتباط عملکرد مالی با عملکرد عملیاتی و استراتژیک، استفاده از داده‌های مالی و عملکردی برای تصمیم‌گیری استراتژیک و بهبود عملکرد، استفاده از شاخص‌های عملکرد برای پایش و ارزیابی عملکرد و برنامه ریزی استراتژیک در ارتباط با چشم انداز آتی مالی و عملیاتی در سطح سوم قرار گرفته‌اند. Babadi Akashe, et al. (2022)، در پژوهشی به ارائه مدل جامعی در زنجیره ارزش خدمات به ویژه در صنعت بانکداری و ارزیابی مدل ارائه شده، در بانک ملت پرداختند. جهت پوشش دادن هدف مطالعه، از روش تحلیل محتوای کیفی استفاده شده است. جامعه آماری در بخش کیفی شامل مطالعات پیشین در این حوزه و نمونه‌گیری هدفمند و قضاوتی بود و تعداد نمونه بر اساس اشباع نظری مشخص شد. در بخش کمی با روش بهترین-بدترین، وزن هر یک از اجزای زنجیره ارزش مشخص و در سرپرستی بانک ملت استان فارس به ارزیابی مدل ارائه شده پرداخته شد. با یکسان‌سازی کدها و حذف بعضی از آن‌ها در نهایت ۱۰۷ کد در قالب شاخص، مفهوم، مقوله و بعد تقسیم‌بندی شد. به منظور میزان تایید حوزه‌های ارزش آفرین، از ضریب کاپای کوهن استفاده شد. در نهایت مدیریت زنجیره تامین، چابکی، مدیریت بازاریابی و فروش، حاکمیت شرکتی و فناوری اطلاعات و ارتباطات در کنار مولفه‌های مدل گابریل قرار گرفتند. در ادامه با روش بهترین - بدترین سهم هریک از مولفه‌ها مشخص شد. در پایان وضعیت بانک ملت در زنجیره ارزش ارائه شده مورد ارزیابی قرار گرفت. نتایج بخش کیفی این پژوهش یک الگوی نظری ارائه داد که فعالیت‌های ارزش‌زا در سطح صنعت بانکداری را در بر گرفته و به شکاف موجود در مبانی نظری کمک می‌کند. نتایج بخش کمی نشان داد، بانک ملت از وضعیت نسبتاً مطلوبی در زنجیره ارزش ارائه شده، برخوردار است. Anvary Rostamy, et al. (2021)، در پژوهشی به تعیین مؤلفه‌های مؤثر بر کیفیت خدمات بانکی، ارزیابی اهمیت مؤلفه‌های مؤثر بر کیفیت خدمات از دیدگاه مشتریان و ارائه‌دهندگان خدمات بانک پرداختند. نتایج محاسبه‌های کمی ریاضی و تحلیلهای آماری مرتبط با آن بیانگر آن است که: در هر چهار مدل، هم مشتریان و هم کارمندان کیفیت خدمات بانکی را بالاتر از حد متوسط (در حد خوب) ارزیابی کرده‌اند. در هر چهار مدل، بر خلاف تصور متعارف و معمول، کارکنان نسبت به مشتریان نمره‌های کمتری را به کیفیت

خدمات بانکی خود اختصاص داده‌اند. نتایج ارزیابی های کیفیت به وسیله مدل های چهارگانه بیانگر وجود ثباتی معنادار در نتایج می‌باشد. با توجه به عمومی بودن روشها و مدلهای استفاده شده در این مقاله، نه تنها می‌توان از آنها جهت ارزیابی کیفیت خدمات در سایر بانکها، بلکه جهت ارزیابی کیفیت در سایر صنایع خدماتی نیز بخوبی بهره گرفت. از آنجایی که هدف غایی ارزیابی کیفیت خدمات بانکی، ارتقای سطح کیفی آن است، ضروری است تا تبیینی جامع از نقاط قوت و ضعف بعمل آمده تا بتوان بر آن اساس برنامه‌های اصلاح و بهبود کیفیت خدمات را طرحریزی کرد و با موفقیت، اثربخشی و کارایی بهینه به اجرا در آورد. Khezripour, et al. (2020)، در پژوهشی به تبیین به کارگیری الگوی تئوری محدودیت جهت ارزیابی نسبت کفایت سرمایه در بانک ها پرداختند. در این پژوهش متغیرهای کلیدی ۱۷ بانک کشور در بازه زمانی ۱۳۹۷-۱۳۸۷ بر اساس رویکرد متداول و همچنین رویکرد تئوری محدودیت ها محاسبه گردید. یافته های پژوهش دلالت بر آن دارد که مجموعه ی نظام بانکی می تواند با بهره گیری از مفاهیم غنی تئوری محدودیت ها در فرآیند ارزیابی عملکرد و نیز تصمیم گیری های عملیاتی و استراتژیک خود بهره گرفته و در بهبود نسبت کفایت سرمایه استفاده نماید. Huynh (2025)، در پژوهشی، به بررسی رابطه بین عدم قطعیت بانکی و محدودیت های مالی شرکت ها پرداخت. نتایج این مطالعه نشان داد که این رابطه برای شرکت های غیردولتی، شرکت هایی با دارایی های نامشهود بیشتر و شرکت های پذیرفته شده در بورس هانوی، بارزتر است. همچنین، شوک های کلان اقتصادی، مانند بحران مالی و همه گیری کووید-۱۹، می توانند تأثیر عدم قطعیت بانکی بر محدودیت های مالی را تقویت کنند. در نهایت، مکانیسم هایی که از طریق آنها عدم قطعیت بانکی سبب افزایش محدودیت های مالی شرکت ها می شود، مورد بررسی قرار گرفت. نتایج نشان داد که عدم قطعیت بانکی با افزایش هزینه تأمین مالی خارجی، محدودیت های مالی را تشدید می کند، نه با کاهش عملکرد شرکت. Zhou, et al. (2025)، در پژوهشی، چگونگی تأثیر رقابت بانکی بر عملکرد شرکت ها و نقش واسطه ای محدودیت های مالی را مورد بررسی قرار دادند. نتایج مطالعه حاکی از آن است که رقابت بانکی می تواند به طور مؤثر رشد شرکت ها را تقویت کرده و بر عملکرد شرکت ها تأثیر مثبت داشته باشد. علاوه بر این، رقابت بانکی از طریق کاهش محدودیت های مالی، عملکرد شرکت ها را افزایش می دهد.

روش پژوهش

این پژوهش از جهت هدف، کاربردی و از لحاظ گردآوری داده‌ها، توصیفی و پیمایشی است. همچنین، روش گردآوری داده‌های پژوهش، پرسشنامه می‌باشد. در این پژوهش، از پرسشنامه محقق ساخته استفاده شده است و مولفه‌های مورد پرسش در آن، با کسب نظر استادان و صاحب نظران مختلف تعیین گردیده است. جامعه آماری این پژوهش شامل حسابداران بانک ها، مدیران و اعضای هیات علمی دانشگاه کشور می‌باشند. حجم نمونه در پژوهش های کمی با جامعه آماری نامشخص، ۱۵۰ تا ۲۰۰ نفر مناسب می باشد (Carmen et al., 2007). بنابراین، به علت نامشخص بودن جامعه آماری، تعداد نمونه آماری ۱۸۵ نفر انتخاب و پرسشنامه بین نمونه آماری توزیع گردید. روش نمونه گیری طبق جدول کوکران و به صورت تصادفی انتخاب شده است. روایی پرسشنامه از طریق مصاحبه با استادان و صاحب نظران حرفه مورد تایید قرار گرفته است. برای آزمون پایایی پرسشنامه نیز از آلفای کرونباخ استفاده شد. جهت سنجش نرمال بودن داده‌ها از آزمون کولموگروف اسمیرنوف و برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از نرم افزار SPSS و آزمون T استفاده گردید.

یافته‌های پژوهش

اطلاعات جمعیت شناختی در جدول ۱، ارائه گردیده است. در پژوهش حاضر نیز از ضریب پایایی آلفای کرونباخ برای تأیید پایایی پرسش‌نامه استفاده شد. از ضریب آلفای کرونباخ برای سنجش میزان سازگاری درونی گویه‌های یک پژوهش استفاده می‌شود و عمدتاً برای پرسشنامه‌هایی بکار می‌رود که گویه‌ها یا سؤال‌های آن به صورت طیف چندگزینه‌ای طراحی شده‌اند. آلفای کرونباخ بالای ۰.۷۰٪ برای انجام پژوهش مطلوب می‌باشد. برای این منظور توزیع پرسش‌نامه در جامعه مورد بررسی، بین گروهی ۳۰ نفره از حسابداران مدیریت و مدیران بخش تولید و اساتید دانشگاه توزیع شد. طبق اطلاعات جدول ۲، پایایی پرسشنامه ۰.۸۳٪ محاسبه گردیده که نشان‌دهنده پایایی بالای پرسش‌نامه است. روایی پرسش‌نامه از طریق نظرخواهی از اعضای هیئت علمی دانشگاه و اساتید صاحب‌نظر مورد تأیید قرار گرفته است.

جدول ۱. اطلاعات جمعیت شناختی

Table 1. Demographic information

عنوان	شرح	فراوانی	درصد
جنسیت	مرد	۱۶۸	٪۹۱
	زن	۱۷	٪۹
شغل	حسابدار	۸۷	٪۴۷
	مدیران	۵۴	٪۲۹
	هیات علمی	۴۱	٪۲۴
	۱ تا ۵ سال	۲۹	٪۱۶
سابقه شغلی	۵ تا ۱۰ سال	۱۰۴	٪۵۶
	۱۰ تا ۱۵ سال	۳۲	٪۱۷
	بیش از ۱۵ سال	۲۰	٪۱۱
جمع		۱۱۵	٪۱۰۰

جدول ۲. آزمون پایایی سوال‌های پرسشنامه

Table 2. Reliability test of questionnaire questions

ردیف	شرح	تعداد سوال	ضریب آلفای کرونباخ
۱	سوال‌های مربوط به هزینه یابی کیفیت	۸	٪۸۷
۲	سوال‌های مربوط به مدیریت کیفیت جامع	۱۲	٪۸۴
۳	سوال‌های مربوط به تئوری محدودیت	۱۰	٪۷۹
	جمع	۳۰	٪۸۳

آزمون کولموگروف اسمیرنوف

طبق اطلاعات جدول ۳، و نتایج آزمون کولموگروف اسمیرنوف سوال های پژوهش از توزیع نرمال برخوردار می باشند، زیر سطح معنی داری بالای ۵٪ می باشد. بنابراین از آزمون تی جهت تجزیه و تحلیل و پاسخ به سوال پژوهش استفاده می گردد.

جدول ۳. آزمون کولموگروف اسمیرنوف جهت نرمال بودن سوال های پژوهش
Table 3. Kolmogorov-Smirnov test for normality of research questions

ردیف	شرح	تعداد سوال	آماره Z	سطح معنی داری
۱	سوال های مربوط به هزینه یابی کیفیت	۸	۱۵/۴۲۱	۰/۵۳۸
۲	سوال های مربوط به مدیریت کیفیت جامع	۱۲	۱۴/۸۰۶	۰/۴۳۷
۳	سوال های مربوط به تئوری محدودیت	۱۰	۱۲/۰۲۹	۰/۴۱۲

اطلاعات توصیفی پرسشنامه

طبق اطلاعات جدول ۴، تعداد ۸ سوال تخصصی در قالب بخش اول پرسشنامه مربوط به تکنیک هزینه یابی کیفیت مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفتند. نمونه آماری پژوهش کلیه سوال های پژوهش را مورد تایید قرار داده اند، زیرا میانگین پاسخ ها بالای ۳ می باشد. همچنین، آماره T بالای ۱/۹۶ می باشد. با توجه به تجزیه و تحلیل داده ها، توجه به هزینه های پیشگیری در ارائه خدمات و عملیات بانکی و توجه به هزینه های ارزیابی در ارائه خدمات و عملیات بانکی بالاترین میانگین را داشته و در هزینه یابی کیفیت مهم تلقی می گردند.

جدول ۴. اطلاعات توصیفی مربوط به تکنیک هزینه یابی کیفیت
Table 4. Descriptive information related to the quality costing technique

ردیف	مفاهیم مربوط به هزینه یابی کیفیت	تعداد	میانگین	انحراف معیار	آماره T	درجه آزادی	سطح معنی داری
۱	شناخت، دسته بندی و بهبود فعالیت های بانکی در هزینه های کیفیت	۱۸۵	۴/۱۹	۰/۶۴۱	۱۱/۵۳۱	۱۸۴	۰/۰۰۰
۲	کیفیت مطلوب در ارائه خدمات بانکی	۱۸۵	۴/۴۵	۰/۵۰۸	۱۲/۸۰۹	۱۸۴	۰/۰۰۰
۳	توجه به هزینه های پیشگیری در ارائه خدمات و عملیات بانکی	۱۸۵	۴/۷۳	۰/۶۱۴	۱۲/۵۲۸	۱۸۴	۰/۰۰۰
۴	توجه به هزینه های ارزیابی در ارائه خدمات و عملیات بانکی	۱۸۵	۴/۵۱	۰/۵۷۴	۱۳/۵۳۷	۱۸۴	۰/۰۰۰
۵	توجه به هزینه های عدم انطباق در ارائه خدمات و عملیات بانکی	۱۸۵	۴/۰۸	۰/۵۲۸	۱۲/۱۹۳	۱۸۴	۰/۰۰۰
۶	جلب نظر مثبت مدیران بانکی به مفاهیم کیفیت	۱۸۵	۴/۰۴	۰/۵۳۱	۱۴/۵۲۱	۱۸۴	۰/۰۰۰
۷	کنترل و بازرسی داخلی	۱۸۵	۴/۱۳	۰/۵۴۹	۱۳/۲۰۸	۱۸۴	۰/۰۰۰
۸	کنترل و بررسی هزینه های عملیاتی	۱۸۵	۴/۱۷	۰/۵۸۱	۱۲/۴۱۳	۱۸۴	۰/۰۰۰

طبق اطلاعات جدول ۵، تعداد ۱۲ سوال تخصصی در قالب بخش دوم پرسشنامه مربوط به تکنیک مدیریت کیفیت جامع مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفتند. نمونه آماری پژوهش کلیه سوال های پژوهش را مورد تایید قرار داده اند، زیرا میانگین

پاسخ ها بالای ۳ می باشد. همچنین، آماره T بالای ۱/۹۶ می باشد. با توجه به تجزیه و تحلیل داده ها، توجه به کیفیت در همه فرآیندهای خدماتی و توجه به مشتریان و رفع نیاز های آنها بالاترین میانگین را داشته و در مدیریت کیفیت جامع مهم تلقی می گردند.

جدول ۵. اطلاعات توصیفی مربوط به تکنیک مدیریت کیفیت جامع

Table 5. Descriptive information related to the total quality management technique

ردیف	مفاهیم مربوط به مدیریت کیفیت جامع	تعداد	میانگین	انحراف معیار	آماره T	درجه آزادی	سطح معنی داری
۱	بهبود مستمر عملکرد در فرآیندهای خدماتی و عملیاتی بانک ها	۱۸۵	۴/۲۵	۰/۵۹۳	۱۲/۵۴۱	۱۸۴	۰/۰۰۰
۲	مشارکت همه اعضای کارکنان بانک در ارائه خدمات بانکی	۱۸۵	۴/۱۸	۰/۵۳۴	۱۳/۸۷۹	۱۸۴	۰/۰۰۰
۳	توجه به کیفیت در همه فرآیندهای خدماتی	۱۸۵	۴/۵۴	۰/۶۱۵	۱۳/۵۰۸	۱۸۴	۰/۰۰۰
۴	توجه به نمودارهای کنترل کیفیت در ارائه خدمات بانکی	۱۸۵	۴/۰۹	۰/۵۷۱	۱۳/۵۳۷	۱۸۴	۰/۰۰۰
۵	تعهد سازمانی همه کارکنان بانک	۱۸۵	۴/۰۵	۰/۵۰۹	۱۲/۱۹۲	۱۸۴	۰/۰۰۰
۶	افزایش بهره‌وری فردی و سازمانی در ارائه خدمات بانکی	۱۸۵	۴/۱۷	۰/۵۲۱	۱۳/۵۶۵	۱۸۴	۰/۰۰۰
۷	ارتقای کیفیت خدمات بانکی	۱۸۵	۴/۴۲	۰/۵۳۲	۱۳/۲۰۵	۱۸۴	۰/۰۰۰
۸	انطباق خدمات بانکی با استانداردهای جهانی	۱۸۵	۴/۱۵	۰/۵۵۱	۱۳/۴۱۷	۱۸۴	۰/۰۰۰
۹	توجه به مشتریان و رفع نیاز های آنها	۱۸۵	۴/۴۹	۰/۵۰۸	۱۲/۱۹۳	۱۸۴	۰/۰۰۰
۱۰	آموزش و یادگیری مداوم کارکنان و مدیران بانک ها	۱۸۵	۴/۰۲	۰/۵۲۱	۱۳/۵۲۱	۱۸۴	۰/۰۰۰
۱۱	مزیت رقابتی در نتیجه پیاده‌سازی موفق مدیریت کیفیت جامع	۱۸۵	۴/۱۹	۰/۵۴۰	۱۳/۲۰۸	۱۸۴	۰/۰۰۰
۱۲	پیاده سازی موفق مدیریت کیفیت جامع موجب افزایش کارایی و کاهش هزینه ها می گردد	۱۸۵	۴/۲۳	۰/۵۸۷	۱۴/۴۱۳	۱۸۴	۰/۰۰۰

طبق اطلاعات جدول ۶، تعداد ۱۰ سوال تخصصی در قالب بخش دوم پرسشنامه مربوط به تکنیک تئوری محدودیت مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفتند. نمونه آماری پژوهش کلیه سوال های پژوهش را مورد تایید قرار داده اند، زیرا میانگین پاسخ ها بالای ۳ می باشد. همچنین، آماره T بالای ۱/۹۶ می باشد. با توجه به تجزیه و تحلیل داده ها، توجه به حذف محدودیت های مدیریت وام و بهبود آن و استفاده از محدودیت ها به عنوان فرصت در جهت برطرف کردن نواقص و افزایش کارایی عملکردی سازمان بالاترین میانگین را داشته و در تئوری محدودیت مهم تلقی می گردند.

جدول ۶. اطلاعات توصیفی مربوط به تکنیک تئوری محدودیت

Table 6. Descriptive information related to the Theory of Constraints technique

ردیف	مفاهیم مربوط به تئوری محدودیت	تعداد	میانگین	انحراف معیار	آماره T	درجه آزادی	سطح معنی داری
۱	بهینه سازی برنامه های زمانبندی در ارائه خدمات بانکی به مشتریان	۱۸۵	۴/۳۲	۰/۵۴۳	۱۱/۵۳۶	۱۸۴	۰/۰۰۰
۲	ارزیابی عملکرد کارکنان و رفع محدودیت های عملکردی	۱۸۵	۴/۴۶	۰/۵۰۲	۱۰/۸۱۳	۱۸۴	۰/۰۰۰
۳	استفاده در تصمیم گیری عملیاتی جهت بهبود ارائه خدمات بانکی	۱۸۵	۴/۱۴	۰/۶۳۵	۱۳/۵۱۴	۱۸۴	۰/۰۰۰
۴	حذف فعالیت های فاقد ارزش افزوده در ارائه خدمات بانکی	۱۸۵	۴/۳۹	۰/۵۴۰	۱۲/۵۰۲	۱۸۴	۰/۰۰۰
۵	تخصیص بهینه منابع مالی به مشتریان	۱۸۵	۴/۱۵	۰/۵۲۵	۱۲/۲۷۶	۱۸۴	۰/۰۰۰
۶	بهینه سازی مدیریت نقدینگی در بانک ها	۱۸۵	۴/۱۸	۰/۵۳۹	۱۲/۵۱۴	۱۸۴	۰/۰۰۰
۷	استفاده از محدودیت ها به عنوان فرصت در جهت برطرف کردن نواقص و افزایش کارایی عملکردی سازمان	۱۸۵	۴/۴۹	۰/۵۳۸	۱۲/۲۰۸	۱۸۴	۰/۰۰۰
۸	حذف محدودیت های مدیریت وام و بهبود آن	۱۸۵	۴/۵۴	۰/۵۰۴	۱۲/۹۰۷	۱۸۴	۰/۰۰۰
۹	بهینه سازی اعطای وام های بانکی به مشتریان	۱۸۵	۴/۴۲	۰/۵۳۲	۱۲/۸۹۳	۱۸۴	۰/۰۰۰
۱۰	حذف محدودیت های عملکردی در ارائه خدمات به مشتریان	۱۸۵	۴/۳۸	۰/۵۵۴	۱۳/۵۰۱	۱۸۴	۰/۰۰۰

در این پژوهش برای اطمینان یافتن از میزان موافقت نمونه آماری با سوال تحقیق، از آزمون t تک نمونه ای استفاده شده است. این آزمون مشخص خواهد کرد که میزان موافقت نمونه آماری با سؤال های پیشنهادی پژوهش بالاتر از حد متوسط طیف لیکرت است یا از این میزان کمتر است. در پرسش نامه از طیف امتیازبندی ۱ تا ۵ استفاده شده است، میانگین امتیاز مطلوب ۳ و بالاتر از آن ملاک سنجش و پذیرش سؤال های تحقیق می باشد. با توجه به اطلاعات جدول ۷، مقدار آماره میانگین برای سؤال تحقیق بالاتر از ۳ می باشد؛ بدین ترتیب سؤال فوق مورد تأیید قرار گرفت. بر اساس نتایج آزمون T می توان به این نتیجه رسید که در سطح اطمینان ۹۵ درصد، سؤال تحقیق مورد تأیید جامعه آماری می باشد. بنابراین، بکارگیری تکنیک هزینه یابی کیفیت باعث بهبود خدمات بانکی می گردد. همچنین، بکارگیری تکنیک مدیریت کیفیت جامع باعث بهبود خدمات بانکی می گردد. با توجه به تجزیه و تحلیل داده ها، تکنیک تئوری محدودیت باعث بهبود خدمات بانکی می گردد.

جدول ۷. نتایج آزمون T

Table 7. T-test results

ردیف	سوال های پژوهش	تعداد	آماره T	میانگین	درجه آزادی	سطح معنی داری	اختلاف میانگین نمونه از میانگین مورد ادعا
۱	آیا تکنیک هزینه یابی کیفیت می تواند باعث بهبود خدمات بانکی گردد؟	۱۸۵	۱۲/۵۰۹	۴/۲۷	۱۸۴	۰/۰۰۰	۱/۲۷
۲	آیا تکنیک مدیریت کیفیت جامع می تواند باعث بهبود خدمات بانکی گردد؟	۱۸۵	۱۲/۳۹۴	۴/۲۳	۱۸۴	۰/۰۰۰	۱/۲۳
۳	آیا تکنیک تئوری محدودیت می تواند باعث بهبود خدمات بانکی گردد؟	۱۸۵	۱۱/۰۸۵	۴/۳۵	۱۸۴	۰/۰۰۰	۱/۳۵

بحث و نتیجه گیری

هدف از انجام پژوهش حاضر، بررسی تکنیک های حسابداری مدیریت راهبردی بر بهبود خدمات بانکی مبتنی بود. بنابراین، تکنیک های هزینه یابی کیفیت، تکنیک مدیریت کیفیت جامع و تکنیک تئوری محدودیت مورد بررسی قرار گرفت. تکنیک هزینه یابی کیفیت با شاخص های شناخت، دسته بندی و بهبود فعالیت های بانکی در هزینه های کیفیت، کیفیت مطلوب در ارائه خدمات بانکی، توجه به هزینه های پیشگیری در ارائه خدمات و عملیات بانکی، توجه به هزینه های ارزیابی در ارائه خدمات و عملیات بانکی، توجه به هزینه های عدم انطباق در ارائه خدمات و عملیات بانکی، جلب نظر مثبت مدیران بانکی به مفاهیم کیفیت، کنترل و بازرسی داخلی و کنترل و بررسی هزینه های عملیاتی موجب بهبود خدمات بانکی می گردد. تکنیک هزینه یابی کیفیت یک رویکرد جدید جهت بهبود خدمات بانکی است. این تکنیک با استفاده از شاخص های شناخت، دسته بندی و بهبود فعالیت های بانکی، به بانک ها کمک می کند تا هزینه های مرتبط با کیفیت را شناسایی، مدیریت و کاهش دهند. دسته بندی و تحلیل هزینه هایی که به دلیل عدم کیفیت در خدمات بانکی ایجاد می شوند، مانند هزینه های بازرسی، اصلاح خطاها و جریمه های ناشی از عدم انطباق را کاهش دهد. تعیین استانداردهای کیفیت برای خدمات بانکی و تلاش برای دستیابی به آنها، که منجر به افزایش رضایت مشتری می شود. با توجه به این شاخص ها، بانک ها می توانند راهبردهایی را برای بهبود کیفیت خدمات خود اتخاذ کنند. این راهبردها شامل جلب نظر مثبت مدیران بانکی به مفاهیم کیفیت، تقویت کنترل و بازرسی داخلی و کنترل و بررسی دقیق هزینه های عملیاتی است. در نتیجه، تکنیک هزینه یابی کیفیت با تمرکز بر شناسایی و مدیریت هزینه های مرتبط با کیفیت، منجر به بهبود خدمات بانکی، افزایش رضایت مشتری و کارایی بیشتر عملیات بانکی می گردد.

تکنیک مدیریت کیفیت جامع با شاخص های بهبود مستمر عملکرد در فرآیندهای خدماتی و عملیاتی بانک ها، مشارکت همه اعضای کارکنان بانک در ارائه خدمات بانکی، توجه به کیفیت در همه فرآیندهای خدماتی توجه به نمودارهای کنترل کیفیت در ارائه خدمات بانکی، تعهد سازمانی همه کارکنان بانک، افزایش بهره وری فردی و سازمانی در ارائه خدمات بانکی، ارتقای کیفیت خدمات بانکی، انطباق خدمات بانکی با استانداردهای جهانی، توجه به مشتریان و رفع نیاز های آنها، آموزش و یادگیری مداوم کارکنان و مدیران بانک ها، مزیت رقابتی در نتیجه پیاده سازی موفق مدیریت کیفیت جامع و پیاده سازی موفق مدیریت کیفیت جامع موجب افزایش کارایی و کاهش هزینه ها می گردد.

نتایج پژوهش نشان داد که، تکنیک تئوری محدودیت با شاخص های بهینه سازی برنامه های زمان بندی در ارائه خدمات بانکی به مشتریان، ارزیابی عملکرد کارکنان و رفع محدودیت های عملکردی، استفاده در تصمیم گیری عملیاتی جهت

بهبود ارائه خدمات بانکی، حذف فعالیت های فاقد ارزش افزوده در ارائه خدمات بانکی، تخصیص بهینه منابع مالی به مشتریان، بهینه سازی مدیریت نقدینگی در بانک ها، استفاده از محدودیت ها به عنوان فرصت در جهت برطرف کردن نواقص و افزایش کارایی عملکردی سازمان، حذف محدودیت های مدیریت وام و بهبود آن، بهینه سازی اعطای وام های بانکی به مشتریان، حذف محدودیت های عملکردی در ارائه خدمات به مشتریان موجب بهبود عملکرد و حذف محدودیت های مالی و عملیاتی بانک ها می گردد. نتایج پژوهش با مطالعات Zhou., et al. (2025)، و khezripour., et al (2020) هم راستا می باشد.

پیشنهاد های کاربردی

بر اساس نتایج پژوهش بانک ها می توانند از تکنیک های حسابداری مدیریت در راستای کاهش هزینه ها، بهبود عملکرد و رفع محدودیت های سیستم بانکی استفاده نمایند. ارائه خدمات بانکی با کیفیت بالا، یکی از ارکان اساسی در موفقیت و بقای بانک ها در بازار رقابتی امروزی است. در این میان، تکنیک های حسابداری مدیریت راهبردی نقش کلیدی در بهبود مستمر خدمات بانکی ایفا می کنند. پژوهش حاضر با هدف بررسی تأثیر سه تکنیک مهم حسابداری مدیریت راهبردی، یعنی تکنیک هزینه یابی کیفیت، تکنیک مدیریت کیفیت جامع و تکنیک تئوری محدودیت، بر بهبود خدمات بانکی انجام شده است. تکنیک هزینه یابی کیفیت، با تمرکز بر شناسایی، دسته بندی و مدیریت هزینه های مرتبط با کیفیت، به بانک ها کمک می کند تا با کاهش هزینه های بازرسی، اصلاح خطاها و جریمه های ناشی از عدم انطباق، خدمات بانکی با کیفیت بالاتر ارائه دهند. این تکنیک همچنین با تعیین استانداردهای کیفیت و افزایش رضایت مشتری، به بهبود عملکرد کلی بانک ها می انجامد. تکنیک مدیریت کیفیت جامع، با تأکید بر بهبود مستمر عملکرد، مشارکت همه اعضای سازمان و توجه به کیفیت در همه فرآیندها، منجر به افزایش بهره وری، انطباق با استانداردهای جهانی و مزیت رقابتی می شود. این تکنیک با توجه به نیازهای مشتریان و آموزش مداوم کارکنان، به ارتقای کیفیت خدمات بانکی کمک می کند. تکنیک تئوری محدودیت، با بهینه سازی برنامه های زمان بندی، تصمیم گیری عملیاتی و تخصیص منابع، به بانک ها در حذف فعالیت های فاقد ارزش افزوده و بهبود مدیریت نقدینگی کمک می نماید. این تکنیک با استفاده از محدودیت ها به عنوان فرصت هایی برای بهبود، به حذف محدودیت های مالی و عملیاتی و ارتقای کارایی عملکردی بانک ها کمک می نماید.

پیشنهاد هایی برای پژوهش های آتی

۱. شناسایی سایر تکنیک های حسابداری مدیریت در بهبود مستمر خدمات بانکی و
۲. رتبه بندی تکنیک های حسابداری مدیریت در بهبود مستمر خدمات بانکی.

مشارکت نویسندگان

پژوهش حاضر به صورت انفرادی انجام گردیده است

ملاحظات اخلاقی

رضایت کتبی آگاهانه از افراد برای انتشار اطلاعات ناشناس آن ها در این پژوهش اخذ گردیده است.

حامی مالی

پژوهش حاضر، فاقد حامی مالی بوده است.

تعارض منافع

هیچگونه تعارض منافع توسط نویسندگان بیان نشده است.

تشکر و قدردانی

از خبرگان پژوهش، کمال تشکر را دارم. همچنین، از کلیه اساتیدی که بنده را در انجام پژوهش همراهی نمودند، قدردانی می کنم.

References

Abdollahzadeh Soreshjani, G. (2025). Examining the impact of Total Quality Management on Performance Improvement through Value Chain and Innovation in Providing Banking

- Services (Case Study: Semnan and Mazandaran Province Cooperative Development Bank). *Strategic Value Chain Management*, 1(3), 118-138. [in persian]
https://svcm.semnan.ac.ir/article_9603.html?lang=fa
- Anvary Rostamy, A., Torabi Goudarzi, M., Alimohammadlou, M. (2021). Comparative study of bank service quality from customers and employees points of view. *Management Research in Iran*, 9(20), 53-77. [in persian] https://mri.modares.ac.ir/article_237.html
- Aziminia, M. , Eghbali, M. and Eghbali, H. (2024). Investigating the Relationship Between Electronic Service Quality Dimensions with Respect to the Role of Trust and Satisfaction on Customer Loyalty in Ansar Bank branches in South Khorasan Province. *System Engineering and Productivity*, 3(4), 136-155. [in persian]
<https://doi.org/10.22034/msb.2024.2015514.1165>
- Babadi Akashe, M. , Abbasi, A. and Ranaei Kordshouli, H. (2022). Designing a model of banking service value chain. *Journal of Business Administration Researches*, 14(28), 171-202. [in persian] <https://doi.org/10.22034/jbar.2022.15952.3870>
- Bakshesh Taniani H, Piri H, Sotoudeh R. (2024) Presenting the Application Model of Strategic Management Accounting in the Medical and Hospital Services Industry with Interpretative Structural Approach. *audit knowledge*; 24 (96) :478-508. [in persian]
<https://ensani.ir/file/download/article/1745815914-680f096a4da57-9414-96-17.pdf>
- Bakshesh Taniani, H. , Piri, H. and Sotodeh, R. (2024). Providing an Effectiveness Model for Healthcare and Hospital Services Using Strategic Management Accounting with an Interpretive Structural Modeling Approach. *Dynamic Management and Business Analysis*, 3(4), 176-197. [in persian]
file:///C:/Users/SabaNet/Downloads/article_719452_1aedf030b988b1f817d5f75d59949c24-1.pdf
- Bahrami, M. R. , Hashemzadeh, G. R. , Shahmansoury, A. and Fathi Hafshejani, K. (2025). Analyzing Effective Components in Industry 4.0 Maturity for Iranian Banking. *System Engineering and Productivity*, 5(1), 15-39. [in persian]
<https://doi.org/10.22034/sep.2025.2047848.1246>
- Carmen, R. Wilson V, and Morgan, Betsy L. (2007). Power and Rules of Thumb for Determining Sample Sizes. *Tutorials in Quantitative Methods for Psychology*, 3 (2), 43-50. <https://doi.org/10.20982/tqmp.03.2.p043>
- Goldratt, E. M. (1984). *The goal: A process of ongoing improvement*. New York, NY: North River Press.
https://www.goodreads.com/book/show/582174.Theory_of_Constraints
- Hirad, A. , Sotudeh, R. , Haghparast, A. , Abasi, A. , Ekrami, P. and Mollashahri, S. (2024). Explanation of the quality costing model in Iran's manufacturing companies: based on the foundational data theory method. *Modern Research in Performance Evaluation*, 3(2), 121-133. [in persian] <https://doi.org/10.22105/mrpe.2024.460605.1102>
- Hosseini, M, H and Ghaderi, S. (2010). Model of factors affecting the quality of banking services. *Business Management Perspective*, 3 (36), 89-115.
https://jbmp.sbu.ac.ir/article_94321.html
- Huynh, J. (2025). Banking uncertainty and corporate financial constraints. *International Journal of Finance & Economics*, 30(1), 626-651. <https://doi.org/10.1002/ijfe.2938>

- Hasan Mhejir, J. , Hekmati Farid, S. , Reza Zadeh, A. and Mohammad Zadeh, Y. (2025). Examining the Influence of the Shadow Economy on the Performance of Financial Markets and the Banking Sector in BRICS Countries: A Panel SUR Approach. *Journal of Asset Management and Financing*, 13(2), 1-28. [in persian]
<https://doi.org/10.22108/amf.2024.142315.1905>
- khezripour, M. , khan mohammadi, M. H. , ahmadi, F. and Kordlouie, H. (2020). Explain the Application of the Theory of Constraint(s) Model to Evaluate the Capital Adequacy Ratio in Banks. *Journal of Management Accounting and Auditing Knowledge*, 9(36), 77-85. [in persian]
https://www.jmaak.ir/article_16931.html?lang=en
- Martinez-Lorente, Angel R; Cristobal Sanchez-Rodrigue and Frank W. Dewhurst. "The effect of information technologies on TQM: An initial analysis." *International Journal of production economics* 89.1 (2004): 77-93.
<https://doi.org/10.1016/j.ijpe.2003.06.001>
- Safipour Afshar, M. , Akhlaghi Yazdinejad, E. , Nourani, H. and Bazgir, B. (2025). The effect of implementing quality costing on financial performance: case study of Hormozgan Gas company. *Journal of Accounting Knowledge*, (), -. [in persian] doi: 10.22103/jak.2025.22798.4006
https://jak.uk.ac.ir/article_4767.html?lang=fa
- Salehi S M, Khanmohammadi M H. (2019). The effect of accounting variables on economies of scale of banks using the theory of constraints. *Management Accounting*, ,43 (12), 17-33. [in persian]
<https://sanad.iau.ir/fa/Article/816416>
- Sotudeh, R., esmaili, M., piri, H., & haghparast, A. (2024). Explanation and ranking of quality components in the port and maritime organization of the country. *Journal of Maritime Management Science Studies*, 5(1), 47-74. [in persian]
<https://doi.org/10.22034/mmr.2024.316717.1138>
- Sotudeh, R. , Haghparast, A. and Hirad, A. (2025). Management Accounting and Resilience Economics Model for Sustainable Development of Manufacturing Companies. *Strategic Management Accounting*, 1(1), 41-66. [in persian]
<https://doi.org/10.22034/smajournal.2025.511901.1003>
- Souza, F. B. D., & Ikeziri, L. M. (2025). Demand management: the essence of the theory of constraints?. *International Journal of Logistics Systems and Management*, 50(2), 233-265. <https://doi.org/10.1504/IJLSM.2025.144436>
- Zhou, Z., Li, Y., Liu, M., & Tian, T. (2025). Impacts of banking competition on firm performance and the mediating effect of financing constraints. *Finance Research Letters*, 75, 106783.
<https://doi.org/10.1016/j.frl.2025.106783>