

چکیده

در این تحقیق به مطالعه عملکرد مالی و کیفیت خدمات در بانک های خصوصی ایران در مقایسه با بانک های خصوصی فعال در هند و شاخص بانک جهانی پرداخته شده است. این تحقیق دارای ۵ فرضیه اصلی می باشد. پژوهش حاضر از لحاظ شیوه جمع آوری داده ها، توصیفی و از لحاظ هدف، کاربردی و از نوع علی می باشد. جامعه آماری این تحقیق شامل کلیه بانک های بخش خصوصی فعال در ایران و هند می باشد. با توجه به در نظر گرفتن فاکتورهای زمان و هزینه محقق از بین بانک های بخش خصوصی فعال در ایران ۵ بانک ملت، اقتصاد نوین، سامان، پارسیان و پاسارگاد را انتخاب و فرضیات تحقیق را در این ۵ بانک نمونه مورد تجزیه و تحلیل قرار می دهد و برای مقایسه با بانک های فعال در بخش خصوصی کشور هند نیز ۵ بانک اکسیس، انیون، آی سی سی، اچ دی اف سی و آی دی بی ای را انتخاب نموده است. در این پژوهش برای فرضیه اول از پرسشنامه محقق ساخته با طیف پنج گزینه ای لیکرت برای ارزیابی متغیرها استفاده شده است. برای فرضیه های دوم و سوم این تحقیق و بررسی متغیرهای آن ها از روش پانل دیتا استفاده گردید. نتایج تحقیق نشان دادند که کلیه فرضیه های تحقیق تایید گردیدند و عملکرد مالی و کیفیت خدمات در بانک های خصوصی ایران در مقایسه با بانک های خصوصی فعال در هند و شاخص بانک جهانی مناسب می باشد.

کلیدواژگان: کیفیت خدمات، وضعیت مالی، کارائی و عملکرد، بانک های خصوصی، شاخص بانک جهانی