



پایان نامه کارشناسی ارشد مدیریت دولتی

خصوصی سازی و پاسخگویی عمومی:
مقایسه پاسخگویی عمومی در بخش دولتی و بخش خصوصی

استاد راهنما:

دکتر علی اصغر فانی

استاد مشاور:

دکتر حسن دانایی فرد

زینب شکری

شهریور ۱۳۸۸



سورة التين

سپاس خدای را که در ستودن وی کویندگان در مانند و آمار کران در شمارش
نعمت های او ناتوان مانند و تلاشگران ادای حق وی نتوانند؛ همان کس که
نه بلندای همت همد و در رسد و نه ژرفای فطرت هومی را دریابد.

تقدیم به:

پدر و مادر مهربانم،

که دریای بی کران محبتند و فداکاری های بی دریغشان برایم پشتوانه محکمی در رویارویی با مشکلات است و همواره در سایه محبت آنها آرامش یافته ام.

همسر عزیزم،

که سرچشمه ایثار و عطوفت است و در تمامی طول تحصیل مشوق و پشتوانه من است.

خواهران و برادران گرامی ام، به پاس صمیمیت شان.

به نام آنکه هستی از اوست

اکنون که به لطف پروردگار یکتا تدوین این مجموعه به اتمام رسیده، بر خود واجب می دانم مراتب تقدیر و سپاس خود را از سرورانی که در تکمیل و تدوین آن راهنمایی و مساعدت نمودند ابراز نمایم.

- جناب آقای **دکتر علی اصغر فانی** که در تمام مراحل تحصیلی و پژوهش با راهنمایی های عالمانه و ارزنده خویش بنده را یاری نموده اند.

- جناب آقای **دکتر حسن دانایی فرد** استاد محترم مشاور که اندوخته های علمی و تجارب خویش را در اختیار بنده قرار دادند و همواره از راهنمایی های ایشان برخوردار بوده ام.

- اساتید ارجمند جناب آقای **دکتر عادل آذر** و جناب آقای **دکتر علیرضا حسن زاده** که در دوران تحصیل اینجانب نهایت محبت و همکاری را نمودند و مشاوره آمار و متدولوژی این پژوهش را به عهده داشته اند.

- اساتید گرامی جناب آقای **دکتر مجتبی امیری** و جناب آقای **دکتر عادل آذر** که نظارت پایان نامه را بر عهده داشتند و از نظرات استادانه ایشان برای تصحیح پایان نامه سود برده ام.

- جناب آقای **دکتر منصور خیرگو**، همسر گرامی ام، که در دوران تحصیل اینجانب و انجام این پژوهش نهایت محبت و همکاری را داشته اند.

موفقیت روزافزون این عزیزان را از خداوند منان خواهانم.

آیین نامه چاپ پایان نامه (رساله) های دانشجویان دانشگاه تربیت مدرس

نظر به اینکه چاپ و انتشار پایان نامه (رساله) های تحصیلی دانشجویان دانشگاه تربیت مدرس، مبین بخشی از فعالیتهای علمی - پژوهشی دانشگاه است بنابراین به منظور آگاهی و رعایت حقوق دانشگاه، دانش آموختگان این دانشگاه نسبت به رعایت موارد ذیل متعهد می شوند:

ماده ۱: در صورت اقدام به چاپ پایان نامه (رساله)ی خود، مراتب را قبلاً به طور کتبی به «دفتر نشر آثار علمی» دانشگاه اطلاع دهد.

ماده ۲: در صفحه سوم کتاب (پس از برگ شناسنامه) عبارت ذیل را چاپ کند:

«کتاب حاضر، حاصل پایان نامه **کارشناسی ارشد/ رساله دکتری** نگارنده در رشته **مدیریت دولتی** است که در سال **۱۳۸۸** در دانشکده **مدیریت و اقتصاد** دانشگاه تربیت مدرس به راهنمایی **جناب آقای دکتر علی اصغر فانی** و مشاوره **جناب آقای دکتر حسن دانایی فرد** از آن دفاع شده است.»

ماده ۳: به منظور جبران بخشی از هزینه های انتشارات دانشگاه، تعداد یک درصد شمارگان کتاب (در هر نوبت چاپ) را به «دفتر نشر آثار علمی» دانشگاه اهدا کند. دانشگاه می تواند مازاد نیاز خود را به نفع مرکز نشر در معرض فروش قرار دهد.

ماده ۴: در صورت عدم رعایت ماده ۳، ۵۰٪ بهای شمارگان چاپ شده را به عنوان خسارت به دانشگاه تربیت مدرس، تأدیه کند.

ماده ۵: دانشجو تعهد و قبول می کند در صورت خودداری از پرداخت بهای خسارت، دانشگاه می تواند خسارت مذکور را از طریق مراجع قضایی مطالبه و وصول کند؛ به علاوه به دانشگاه حق می دهد به منظور استیفای حقوق خود، از طریق دادگاه، معادل وجه مذکور در ماده ۴ را از محل توقیف کتابهای عرضه شده نگارنده برای فروش، تامین نماید.

ماده ۶: اینجانب **زینب شکری** دانشجوی رشته **مدیریت دولتی** مقطع **کارشناسی ارشد** تعهد فوق و ضمانت اجرایی آن را قبول کرده، به آن ملتزم می شوم.

نام و نام خانوادگی:

تاریخ و امضا:

آیین نامه حق مالکیت مادی و معنوی در مورد نتایج پژوهشهای علمی دانشگاه

تربیت مدرس

مقدمه: با عنایت به سیاست‌های پژوهشی و فناوری دانشگاه در راستای تحقق عدالت و کرامت انسانها که لازمه شکوفایی علمی و فنی است و رعایت حقوق مادی و معنوی دانشگاه و پژوهشگران، لازم است اعضای هیأت علمی، دانشجویان، دانش‌آموختگان و دیگر همکاران طرح، در مورد نتایج پژوهشهای علمی که تحت عناوین پایان‌نامه، رساله و طرحهای تحقیقاتی با هماهنگی دانشگاه انجام شده است، موارد زیر را رعایت نمایند:

ماده ۱- حق نشر و تکثیر پایان‌نامه/ رساله و درآمدهای حاصل از آنها متعلق به دانشگاه می باشد ولی حقوق معنوی پدید آورندگان محفوظ خواهد بود.

ماده ۲- انتشار مقاله یا مقالات مستخرج از پایان‌نامه/ رساله به صورت چاپ در نشریات علمی و یا ارائه در مجامع علمی باید به نام دانشگاه بوده و با تایید استاد راهنمای اصلی، یکی از اساتید راهنما، مشاور و یا دانشجو مسئول مکاتبات مقاله باشد. ولی مسئولیت علمی مقاله مستخرج از پایان‌نامه و رساله به عهده اساتید راهنما و دانشجو می باشد. تبصره: در مقالاتی که پس از دانش‌آموختگی بصورت ترکیبی از اطلاعات جدید و نتایج حاصل از پایان‌نامه/ رساله نیز منتشر می‌شود نیز باید نام دانشگاه درج شود.

ماده ۳- انتشار کتاب، نرم افزار و یا آثار ویژه (اثری هنری مانند فیلم، عکس، نقاشی و نمایشنامه) حاصل از نتایج پایان‌نامه/ رساله و تمامی طرحهای تحقیقاتی کلیه واحدهای دانشگاه اعم از دانشکده ها، مراکز تحقیقاتی، پژوهشکده ها، پارک علم و فناوری و دیگر واحدها باید با مجوز کتبی صادره از معاونت پژوهشی دانشگاه و براساس آئین نامه های مصوب انجام شود.

ماده ۴- ثبت اختراع و تدوین دانش فنی و یا ارائه یافته ها در جشنواره‌های ملی، منطقه‌ای و بین‌المللی که حاصل نتایج مستخرج از پایان‌نامه/ رساله و تمامی طرحهای تحقیقاتی دانشگاه می باشد، باید با هماهنگی استاد راهنما یا مجری طرح از طریق معاونت پژوهشی دانشگاه انجام گیرد.

ماده ۵- این آیین‌نامه در ۵ ماده و یک تبصره در تاریخ ۸۷/۴/۱ در شورای پژوهشی و در تاریخ ۸۷/۴/۲۳ در هیأت رئیسه دانشگاه به تایید رسید و در جلسه مورخ ۸۷/۷/۱۵ شورای دانشگاه به تصویب رسیده و از تاریخ تصویب در شورای دانشگاه لازم‌الاجرا است.

چکیده

از آنجا که مشروعیت دولت مبتنی بر شهروندان است بنابراین پاسخگویی عمومی هدف اصلی و نهایی دولت ها می باشد. هدف از این پژوهش، مقایسه پاسخگویی عمومی بانک های دولتی و بانک های خصوصی از منظر مشتریان آنهاست. بدین منظور با مراجعه به پژوهش های انجام گرفته در زمینه ی موضوع پژوهش، انواع و مؤلفه های مرتبط با پاسخگویی عمومی شناسایی شد و بر مبنای این مؤلفه ها، پرسشنامه ای مشتمل بر ۳۷ مؤلفه طراحی گردید و در اختیار مشتریانی که به طور هم زمان از خدمات هر دو نوع بانک دولتی و بانک خصوصی استفاده می کنند، قرار گرفت.

بر اساس یافته های پژوهش، مشتریان معتقدند از لحاظ پاسخگویی عمومی، تفاوت قابل ملاحظه ای میان دو سیستم بانکداری مشاهده می شود، به عبارت دیگر، در انواع پاسخگویی عمومی همچون پاسخگویی قانونی، پاسخگویی دموکراتیک، پاسخگویی عملکردی، پاسخگویی مالی، پاسخگویی اخلاقی و پاسخگویی اجتماعی بین بانکداری دولتی و بانکداری خصوصی تفاوت معناداری وجود دارد.

کلمات کلیدی: پاسخگویی عمومی، بانکداری دولتی، بانکداری خصوصی.

فهرست مطالب

صفحه	عنوان
ز.....	فهرست جدول ها
ص.....	فهرست نمودارها

فصل اول: کلیات پژوهش

۲.....	۱-۱ مقدمه
۴.....	۲-۱ بیان مسأله پژوهش
۵.....	۳-۱ اهمیت و ضرورت پژوهش
۶.....	۴-۱ اهداف پژوهش
۶.....	۱-۴-۱ هدف اصلی پژوهش
۶.....	۲-۴-۱ اهداف فرعی پژوهش
۷.....	۵-۱ سؤال های پژوهش
۷.....	۱-۵-۱ سؤال اصلی پژوهش
۷.....	۲-۵-۱ سؤال های فرعی پژوهش
۸.....	۶-۱ فرضیه های پژوهش
۸.....	۱-۶-۱ فرضیه اصلی پژوهش

۸	۱-۶-۲ فرضیه های فرعی پژوهش
۹	۱-۷-۷ تعریف واژگان
۹	۱-۷-۱ تعاریف نظری
۱۱	۱-۷-۲ تعاریف عملیاتی

فصل دوم: ادبیات پژوهش

۱۴	۱-۲ مقدمه
۱۶	۲-۲ پاسخگویی عمومی
۱۷	۱-۲-۲ تعریف پاسخگویی عمومی
۲۱	۲-۲-۲ تفاوت پاسخگویی بخش دولتی و بخش خصوصی
۲۲	۳-۲-۲ تفاوت پاسخگویی و مسئولیت پذیری
۲۷	۴-۲-۲ تاریخچه پاسخگویی در اداره امور عمومی
۲۹	۵-۲-۲ پاسخگویی در بخش عمومی
۲۹	۱-۵-۲-۲ پاسخگویی در پارادایم سنتی اداره امور عمومی
۳۲	۲-۵-۲-۲ پاسخگویی در رویکرد نوین مدیریت دولتی
۳۴	۶-۲-۲ تئوری پاسخگویی عمومی: تئوری اصیل - وکیل

- ۳۶ اهداف پاسخگویی ۷-۲-۲
- ۳۸ مدل های پاسخگویی ۸-۲-۲
- ۳۹ مدل پاسخگویی به فرادستان ۱-۸-۲-۲
- ۳۹ مدل پاسخگویی به کارکنان ۲-۸-۲-۲
- ۴۰ مدل پاسخگویی به شهروندان ۳-۸-۲-۲
- ۴۰ مدل پاسخگویی بازار مدار ۴-۸-۲-۲
- ۴۱ مدل خود مسئولیتی (خود پاسخگویی) ۵-۸-۲-۲
- ۴۱ الگوی پاسخگویی دموکراتیک ۹-۲-۲
- ۴۲ رژیم های پاسخگویی ۱۰-۲-۲
- ۴۳ سیستم های پاسخگویی ۱۱-۲-۲
- ۴۴ الگوی مناسب در مدیریت دولتی جدید ۱۲-۲-۲
- ۴۶ انواع پاسخگویی عمومی ۱۳-۲-۲
- ۵۳ پاسخگویی در نظام اداری ایران ۱۴-۲-۲
- ۵۶ عوامل بازدارنده و موانع پاسخگویی در سازمان ۱۵-۲-۲
- ۵۸ توسعه بخش خصوصی ۳-۲-۲
- ۵۸ دلایل وجودی سازمان های دولتی ۱-۳-۲

- ۲-۳-۲ تفاوت های سازمان های دولتی و خصوصی ۶۱
- ۲-۳-۳ علل گسترش فعالیت های دولت در کشورهای جهان سوم ۶۳
- ۲-۳-۴ دولت لایق، ضروری ترین نیاز جهان سوم ۶۶
- ۲-۳-۵ ترکیب بهینه دولت و بازار ۶۷
- ۲-۳-۶ زمینه های تاریخی بخش خصوصی ۶۸
- ۲-۳-۷ نظریه ها و اندیشه های اقتصادی در زمینه بخش خصوصی ۷۰
- ۲-۳-۷-۱ تفکر افلاطون ۷۰
- ۲-۳-۷-۲ تفکر ارسطو ۷۰
- ۲-۳-۷-۳ تفکر قرون وسطی ۷۰
- ۲-۳-۷-۴ تفکر طبیعیون ۷۱
- ۲-۳-۷-۵ آدام اسمیت و بخش خصوصی ۷۱
- ۲-۳-۷-۶ فردریک لیست و بخش خصوصی ۷۳
- ۲-۳-۷-۷ آلفرد مارشال و بخش خصوصی ۷۴
- ۲-۳-۷-۸ جان مینارد کینز و بخش خصوصی ۷۴
- ۲-۳-۸ شرایط داخلی ایران و بخش خصوصی ۷۵
- ۲-۳-۹ دست آوردهای انقلاب اسلامی ایران و بخش خصوصی ۷۶
- ۲-۳-۱۰ وجود باورهای مغایر بخش خصوصی در ایران ۷۸

- ۷۸ ۱-۱۰-۳-۲ ذهنیت عام انسانی
- ۷۹ ۲-۱۰-۳-۲ ذهنیت و رفتار نیروهای کار
- ۸۰ ۳-۱۰-۳-۲ ذهنیت مصرف کنندگان
- ۸۰ ۴-۱۰-۳-۲ ذهنیت نفتی
- ۸۱ ۴-۲ بانکداری دولتی و بانکداری خصوصی
- ۸۲ ۱-۴-۲ عملکرد بانک های دولتی و خصوصی در ایران
- ۸۵ ۲-۴-۲ دست آوردهای بانک های خصوصی
- ۸۵ ۱-۲-۴-۲ خدمات جدید
- ۸۵ ۲-۲-۴-۲ افزایش درآمد سپرده گذاران
- ۸۶ ۳-۲-۴-۲ کاهش نرخ سود پول در بازار
- ۸۶ ۴-۲-۴-۲ رقیب بازار غیررسمی
- ۸۶ ۵-۲-۴-۲ کارآیی
- ۸۷ ۶-۲-۴-۲ ساختار مناسب مالی
- ۸۷ ۷-۲-۴-۲ شفافیت اطلاعات مالی
- ۸۸ ۸-۲-۴-۲ اشتغال
- ۸۸ ۹-۲-۴-۲ کمک به صنعت
- ۸۸ ۱۰-۲-۴-۲ درآمد دولت
- ۸۹ ۳-۴-۲ تأثیر ورود بانک های خصوصی بر میزان رقابت بین بانکی

۵-۲ پیشینه تجربی پاسخگویی عمومی ۹۳

۶-۲ نتیجه گیری و ارائه مدل مفهومی پژوهش ۹۸

فصل سوم: روش شناسی پژوهش

۱-۳ مقدمه ۱۰۰

۲-۳ روش شناسی پژوهش ۱۰۲

۳-۳ جامعه آماری پژوهش ۱۰۳

۴-۳ حجم نمونه آماری و روش نمونه گیری ۱۰۴

۵-۳ روش گرد آوری داده ها ۱۰۵

۶-۳ روایی و پایایی ۱۰۷

۱-۶-۳ روایی ابزار اندازه گیری ۱۰۷

۲-۶-۳ پایایی ابزار اندازه گیری ۱۰۸

۷-۳ فرضیه های پژوهش ۱۰۹

۱-۷-۳ فرضیه اصلی پژوهش ۱۰۹

۲-۷-۳ فرضیه های فرعی پژوهش ۱۰۹

۸-۳ روش تجزیه و تحلیل داده ها ۱۱۰

فصل چهارم: تجزیه و تحلیل داده ها

- ۱-۴-۱ مقدمه ۱۱۳
- ۲-۴-۱ تحلیل توصیفی داده ها ۱۱۴
- ۱-۲-۴-۱ توصیف ویژگی های جمعیت شناختی ۱۱۴
- ۱-۱-۲-۴-۱ جنسیت ۱۱۴
- ۲-۱-۲-۴-۱ سن ۱۱۵
- ۳-۱-۲-۴-۱ میزان تحصیلات ۱۱۷
- ۴-۱-۲-۴-۱ شغل ۱۱۸
- ۲-۲-۴-۱ توصیف مؤلفه های مربوط به انواع پاسخگویی عمومی ۱۱۹
- ۱-۲-۲-۴-۱ توصیف مؤلفه های پاسخگویی قانونی ۱۱۹
- ۲-۲-۲-۴-۱ توصیف مؤلفه های پاسخگویی اخلاقی ۱۲۰
- ۳-۲-۲-۴-۱ توصیف مؤلفه های پاسخگویی عملکردی ۱۲۱
- ۴-۲-۲-۴-۱ توصیف مؤلفه های پاسخگویی دموکراتیک ۱۲۱
- ۵-۲-۲-۴-۱ توصیف مؤلفه های پاسخگویی مالی ۱۲۲
- ۶-۲-۲-۴-۱ توصیف مؤلفه های پاسخگویی اجتماعی ۱۲۳
- ۷-۲-۲-۴-۱ توصیف انواع پاسخگویی عمومی بانکداری دولتی و بانکداری خصوصی ۱۲۴
- ۳-۴-۱ آزمون فرضیه های فرعی پژوهش ۱۲۵

- ۱۲۵ ۱-۳-۴ بررسی فرضیه فرعی یک
- ۱۲۷ ۲-۳-۴ بررسی فرضیه فرعی دو
- ۱۲۸ ۳-۳-۴ بررسی فرضیه فرعی سه
- ۱۳۰ ۴-۳-۴ بررسی فرضیه فرعی چهار
- ۱۳۱ ۵-۳-۴ بررسی فرضیه فرعی پنج
- ۱۳۳ ۶-۳-۴ بررسی فرضیه فرعی شش
- ۱۳۴ ۴-۴ آزمون فرضیه اصلی پژوهش
- ۱۳۵ ۵-۴ جمع بندی
- ۱۳۶ ۱-۵-۴ رتبه بندی انواع پاسخگویی عمومی بانکداری دولتی
- ۱۳۶ ۲-۵-۴ رتبه بندی انواع پاسخگویی عمومی بانکداری خصوصی
- ۱۳۷ ۳-۵-۴ مقایسه میانگین انواع پاسخگویی عمومی در بانکداری دولتی و خصوصی
- ۱۳۸ ۴-۵-۴ جمع بندی نتایج

فصل پنجم: نتیجه گیری و پیشنهادات

- ۱-۵ مقدمه ۲

- ۲-۵ تحلیل بلوکی داده ها ۱۴۳
- ۳-۵ نتایج فرضیه های پژوهش ۱۴۴
- ۴-۵ مقایسه ی پژوهش با پژوهش های مشابه ۱۴۵
- ۵-۵ پیشنهاد های مبتنی بر یافته های پژوهش ۱۴۸
- ۱-۵-۵ پیشنهاد های رفتاری ۱۴۸
- ۲-۵-۵ پیشنهاد های ساختاری ۱۵۰
- ۳-۵-۵ پیشنهاد های محیطی ۱۵۰
- ۶-۵ محدودیت های پژوهش ۱۵۰
- ۷-۵ پیشنهاد هایی برای پژوهش های آتی ۱۵۱

منابع و مآخذ ۱۵۳

ضمائم

- ضمیمه الف: پرسشنامه های پژوهش ۱۶۳
- ضمیمه ب: خروجی های نرم افزار آماری SPSS برای داده های پرسشنامه ۱۷۳
- ضمیمه ب - ۱ ضریب آلفای کرونباخ پرسشنامه ۱۷۳
- ضمیمه ب - ۲ آزمون مقایسه میانگین (تی استیودنت) ۱۷۳
- ضمیمه ب - ۳ آزمون "مقایسه زوجی" ۱۸۵

ضمیمه ب - ۴-آزمون رتبه بندی (فریدمن).....۱۸۹

ضمیمه ب - ۵-آزمون تحلیل واریانس (تحلیل بلوکی).....۱۹۷

چکیده انگلیسی۱۹۹

فهرست جدول ها

صفحه	عنوان
۲۲	جدول ۱-۲ مقایسه پاسخگویی بخش دولتی و پاسخگویی بخش خصوصی
۲۶	جدول ۲-۲ مقایسه پاسخگویی و مسئولیت پذیری
۴۳	جدول ۳-۲ رژیم های پاسخگویی در میان سه بخش
۴۷	جدول ۴-۲ انواع پاسخگویی
۵۰	جدول ۵-۲ چهار نوع رابطه پاسخگویی
۵۱	جدول ۶-۲ نظام های پاسخگویی بر حسب ارزش ها و انتظارات رفتاری
۶۳	جدول ۷-۲ مشخصه های متمایز سازمان های دولتی
۸۴	جدول ۸-۲ تعداد بانک های دولتی و خصوصی شهر تهران
۱۰۳	جدول ۱-۳ تعداد بانک های دولتی و خصوصی شهر تهران
۱۰۵	جدول ۲-۳ پراکندگی مشتریان دارای حساب در دو نوع بانک
۱۰۹	جدول ۳-۳ آلفای کرونباخ پرسشنامه
۱۱۵	جدول ۱-۴ توزیع فراوانی مشتریان بر حسب جنسیت
۱۱۶	جدول ۲-۴ توزیع فراوانی مشتریان بر حسب میزان سن
۱۱۷	جدول ۳-۴ توزیع فراوانی مشتریان بر حسب میزان تحصیلات
۱۱۸	جدول ۴-۴ توزیع فراوانی مشتریان بر حسب شغل

- جدول ۴-۵ میانگین و رتبه ی مؤلفه های پاسخگویی قانونی ۱۱۹
- جدول ۴-۶ میانگین و رتبه ی مؤلفه های پاسخگویی اخلاقی ۱۲۰
- جدول ۴-۷ میانگین و رتبه ی مؤلفه های پاسخگویی عملکردی ۱۲۱
- جدول ۴-۸ میانگین و رتبه ی مؤلفه های پاسخگویی دموکراتیک ۱۲۲
- جدول ۴-۹ میانگین و رتبه ی مؤلفه های پاسخگویی مالی ۱۲۳
- جدول ۴-۱۰ میانگین و رتبه ی مؤلفه های پاسخگویی اجتماعی ۱۲۴
- جدول ۴-۱۱ میانگین و رتبه ی انواع پاسخگویی عمومی بانکداری دولتی و بانکداری خصوصی ۱۲۵
- جدول ۴-۱۲ آزمون مقایسه زوجی پاسخگویی قانونی در بانکداری دولتی و بانکداری خصوصی ۱۲۶
- جدول ۴-۱۳ آزمون مقایسه زوجی پاسخگویی دموکراتیک در بانکداری دولتی و بانکداری خصوصی .. ۱۲۷
- جدول ۴-۱۴ آزمون مقایسه زوجی پاسخگویی عملکردی در بانکداری دولتی و بانکداری خصوصی ۱۲۹
- جدول ۴-۱۵ آزمون مقایسه زوجی پاسخگویی مالی در بانکداری دولتی و بانکداری خصوصی ۱۳۰
- جدول ۴-۱۶ آزمون مقایسه زوجی پاسخگویی اخلاقی در بانکداری دولتی و بانکداری خصوصی ۱۳۲
- جدول ۴-۱۷ آزمون مقایسه زوجی پاسخگویی اجتماعی در بانکداری دولتی و بانکداری خصوصی ۱۳۳
- جدول ۴-۱۸ آزمون مقایسه زوجی پاسخگویی عمومی در بانکداری دولتی و بانکداری خصوصی ۱۳۵
- جدول ۴-۱۹ رتبه بندی انواع پاسخگویی عمومی بانکداری دولتی ۱۳۶
- جدول ۴-۲۰ رتبه بندی انواع پاسخگویی عمومی بانکداری خصوصی ۱۳۷
- جدول ۴-۲۱ مقایسه میانگین انواع پاسخگویی عمومی در بانکداری دولتی و بانکداری خصوصی ۱۳۸