

تأثیر کیفیت بر نرخ بازگشت سرمایه، سوددهی و جریان نقدینگی شرکت های پذیرفته شده در

بورس اوراق بهادار تهران

نرجس کمالی کرمانی

نویسنده مسئول و عضو هیات علمی گروه حسابداری دانشگاه بجنورد

hosseintaleby@gmail.com

روح الله طالبی نجف آبادی

دانشجوی کارشناسی ارشد حسابداری دانشگاه مازندران

r.talebi67@yahoo.com

عبدالحسین طالبی نجف آبادی

دانشجوی دکتری حسابداری دانشگاه علامه طباطبایی

hosseintaleby@gmail.com

تأثیر کیفیت بر نرخ بازگشت سرمایه، سوددهی و جریان نقدینگی شرکت های پذیرفته شده در

بورس اوراق بهادار تهران

چکیده

شرکت ها همواره در جهت بهبود و ارتقاء کیفیت خدمات و محصولات خود برای ماندن در فضای بازار رقابتی و جهانی شدن تلاش کرده و حتی در راستای دستیابی به این کیفیت، رقابت می نمایند. برای این منظور در طی دهه های اخیر، توجه خود را به سمت شناخت دقیقتر و عمیقتر نیازها و خواسته های مشتریان سوق داده اند تا با در نظر گرفتن آنها و با رفع کاستی ها و تقویت مزیت ها تداوم فعالیت و سودآوری مطلوب را برای خود به ارمغان آورند. بنابر آنچه بیان شد، یکی از مهم ترین موضوعاتی که سازمان ها در شرایط رقابتی کنونی با آن روبه رو هستند بحث کیفیت خدمات و محصولات ارائه شده می باشد.

لذا در این تحقیق، ما از نمونه مورد بررسی پرسیده ایم که کیفیت چه اثری می تواند بر نرخ بازگشت سرمایه، سوددهی و جریان نقدینگی شرکت های پذیرفته شده در بورس اوراق بهادار تهران داشته باشد.

جهت جمع آوری اطلاعات مورد نیاز از ابزار پرسشنامه با مقیاس رتبه ای استفاده شده که با در نظر گرفتن یک سری از موارد تعداد 120 پرسشنامه بین نمونه انتخاب شده توزیع و پس از جمع آوری و بررسی های لازم 116 پرسشنامه مورد پذیرش قرار گرفته است.

برای آزمون فرضیات از نرم افزار SPSS استفاده شده است. در این تحقیق کیفیت کالاها و خدمات را بعنوان متغیر مستقل و هر کدام از متغیرهای نرخ بازگشت سرمایه، سوددهی و جریان نقدینگی را بعنوان متغیر وابسته در نظر گرفته و سپس تاثیر متغیر مستقل را بر هر کدام از متغیرهای وابسته با استفاده از روش رگرسیون خطی سنجیده ایم.

نتایج حاکی از آن است که، کیفیت بر هیچ کدام از متغیرهای نرخ بازگشت سرمایه، سوددهی و جریان نقدینگی شرکت پذیرفته شده در بورس اوراق بهادار تهران تاثیر ندارد.

واژگان کلیدی: کیفیت، نرخ بازگشت سرمایه، سوددهی، جریان نقدینگی

مقدمه

کیفیت خدمات و محصولات یک مسئله راهبردی کلیدی برای کلیه واحدهای تجاری اعم از تجاری، بازرگانی و تولیدی می باشد. هر چه این شرکت ها موفق شوند به سطح بالاتری از کیفیت دست یابند، سطح بالاتری از رضایت مشتریان را نیز بدست خواهند آورد که این امر منتهی به دستیابی به مزیت های رقابتی و در نتیجه رشد اقتصادی، تداوم فعالیت و ... برای آنها خواهد شد.

امروزه موضوع کیفیت خدمات عامل مهمی برای رشد، موفقیت و ماندگاری سازمان ها شده است. کیفیت مجموعه ای از ویژگی ها و مشخصات خدمت می باشد که قادر به آوردن نیازهای صریح یا ضمنی مشتریان است، زیرا که جلب رضایت مشتریان و برآوردن خواسته های آن ها یکی از مهم ترین مسایل هر سازمان محسوب می گردد. کیفیت خدمات، اندازه و جهت تفاوت اعتماد بین ادارکات و انتظارات مشتریان از خدمت است. [29]

کیفیت خدمات از محصولات اهمیت بیشتری دارد زیرا قابل ذخیره سازی، دوباره کاری و رفع نقص نیست، مشتری غالباً در محل ارائه خدمت حضور دارد و نقایص موجود را به طور مستقیم مشاهده می کند که این امر از حساسیت توجه به بهبود کیفیت در خدمات حکایت دارد. [25]

با توجه به اهمیت کیفیت خدمات و کالاهای ارائه شده و تاثیر آن بر تصمیم گیری های اقتصادی، در این تحقیق ما به دنبال بررسی تاثیر کیفیت بر نرخ بازگشت سرمایه، سوددهی و جریان نقدینگی شرکت های پذیرفته شده در بورس اوراق بهادار تهران می باشیم.

بیان مسئله تحقیق

در دنیای رقابتی امروزه کیفیت خدمات به عامل مهمی برای رشد، موفقیت و ماندگاری حرفه ها تبدیل شده است. به طوری که شرکت ها همواره در جهت بهبود و ارتقاء کیفیت کالاها و خدمات خود برای حفظ بازارهای رقابتی، جلب رضایت مشتریان و برآوردن خواسته های آن ها تلاش می نمایند. با این تفاسیر کیفیت را می توان یک عامل اثر گذار بر عملکرد شرکت ها دانست. بنابراین در این تحقیق، ما به دنبال بررسی تاثیر کیفیت کالاها و خدمات ارائه شده بر نرخ بازگشت سرمایه، سوددهی و جریان نقدینگی شرکت های پذیرفته شده در بورس اوراق بهادار تهران می باشیم.

مبانی نظری تحقیق

کیفیت

انتخاب آگاهانه و درست و توأم با باور توسط مدیریت ارشد می تواند انرژی لازم را برای جهت گیری های سازمان فراهم نماید. این انرژی ها چنانچه درست و با برنامه ریزی هدایت شوند منجر به ارائه خدمات و کالاهای با کیفیت خواهند شد. این یک اصل اساسی در بدست آوردن و حفظ بازار برای خدمات و محصولات تولیدی می باشد. چون کیفیت یک محصول یا خدمت همان چیزی است که مشتری طلب می کند. البته باید در نظر گرفت که اگر محصولات خدمت در جنبه هایی کیفیت بالا داشته باشد، که مشتری بدان نیاز ندارد تنها هزینه ای است که پرداخته شده ولی ارزش افزوده ای ایجاد نکرده است.

اگرچه مفاهیم مختلفی از کیفیت پیشنهاد شده است اما دو مفهوم تطابق با ویژگی ها و برآوردن انتظارات مشتری به طور گسترده مورد استفاده قرار گرفته است تطابق با ویژگی ها نوعاً برای ارزیابی کیفیت محصولات و کالاها مورد استفاده قرار می گیرد و برآوردن انتظارات مشتریان برای ارزیابی کیفیت خدمات استفاده می شود. انجمن کنترل کیفیت آمریکا واژه کیفیت را اینگونه تعریف کرده است: «مجموعه خصوصیات و ویژگی های یک کالا یا خدمت که بتواند نیازهای آشکار و پنهان خریدار را تامین کند» به طوری که این تعریف حول محور مشتری گرای دور می زند و بیانگر آن است که اگر شرکت بتواند کالاها و خدماتی را ارائه دهد که نیازها و خواسته ها و انتظارات مشتریان را تامین کند دارای کیفیت لازم است و شرکتی که در بیشتر زمان ها بیشترین نیازهای مشتریان را تامین کند دارای کیفیت بالاتری خواهد بود. [21]

کیفیت واژه رایج و آشنایی است که از مفهوم و نحوه کاربرد آن تفاسیر گوناگونی به عمل آمده است. اما وجه مشترک همه این تعاریف «سازگاری کالا یا خدمت با نیازها و انتظارات مشتریان است.» کیفیت از مشتری شروع می شود و هرگونه توجه به کالا یا خدمت، بدون توجه به نظر مشتری، الزاماً کیفیت را به دنبال ندارد. لذا معمولاً کیفیت را براساس تطابق پذیری محصول با ویژگی های مد نظر مشتری، و یا میزانی که محصول می تواند انتظارات قبلی مشتری را برآورده سازد، تعریف می کنند. [16]

نگرش های کیفیت

کیفیت چیست؟ مباحث کیفیت در پنجاه سال گذشته، تحولات فراوانی یافته و در این تحولات، نگرش های متفاوتی به کیفیت، شکل گرفته است. هر یک از این نگرش ها از منظر ویژه ای به مفهوم کیفیت نگریسته و تعبیر خاصی برای آن بیان کرده است. برای کیفیت، دست کم پنج نگرش متفاوت وجود دارد که ما در اینجا به معرفی آنها می پردازیم: نخستین نگرش به کیفیت، قابلیت پاسخگویی به خواسته مشتری تعریف می شود. این تعریف ابتدا در سال 1968 توسط ادواردز (Edwards, 1968) و در سال 1988 توسط جوران (J.M.Juran) بیان شده است. در این نگرش خواسته مشتری و پاسخگویی به آن، محور جهت گیری سازمان قرار دارد و از این رو به آن کیفیت مشتری محور گفته می شود. دومین نگرش به کیفیت، از منظر تولید بیان می شود. در این نگرش کیفیت با میزان تطابق محصول با یک طرح یا مشخصه محک می خورد. تعریف گیلومر از کیفیت بیانگر این نگرش است. [22]

نگرش سومی را که از کیفیت وجود دارد، می توان نگرش محصول محور دانست. در این نگرش کیفیت عبارت است از میزان ویژگی های ارزشمند در یک محصول. لیفلر این تعبیر را در سال 1982 ارائه کرد [24] و در آن مشخصه های محصول را محور کیفیت قرار داد. نگرش دیگری که برای کیفیت وجود دارد، یک مفهوم انتزاعی از ادراک کیفیت را بیان می دارد. پیرسیگ کیفیت را مستقل از ویژگی های محصول و یا برداشت ذهنی خاص می داند ولی بر این باور است که مردم کیفیت را هر کجا که ببینند به راحتی تشخیص می دهند. [27] پنجمین نگرشی که برای کیفیت توسط بروه ارائه شده است، کیفیت را میزان مطلوبیت های یک محصول با یک قیمت مناسب (برای مشتری) و هزینه قابل پذیرش (برای تولید کننده) تعریف می کند. [20]

آنچه از مفهوم کیفیت کالاها و خدمات برداشت می شود آن است که این فاکتور می تواند تاثیراتی مثبت یا منفی بر واحد های اقتصادی داشته باشد. با توجه به این برداشت ما در این تحقیق به دنبال بررسی اثر کیفیت بر نرخ بازگشت سرمایه، سوددهی و جریان نقدینگی شرکت های پذیرفته شده در بورس اوراق بهادار می باشیم.

سوددهی

می توان گفت سود بازده سرمایه گذاری و معیاری برای ارزیابی عملکرد مدیریت و نیز تصمیم گیری استفاده کنندگان صورت های مالی می باشد که اندازه گیری آن از اهمیت زیادی برخوردار است. برای اندازه گیری سود دو رویکرد وجود دارد:

1. نگهداشت سرمایه: سود از خالص دارایی‌ها در ابتدای دوره و پایان دوره، به استثنای آورده و ستانده صاحبان سرمایه طی دوره، بدست می‌آید.

2. رویکرد معاملاتی: سود بر مبنای تعهدی و در چارچوب اصول اساسی حسابداری اندازه‌گیری می‌شود و از تفاوت بین درآمد‌ها و هزینه‌ها بدست می‌آید.

البته باید توجه داشت که سودی که از این روش بدست می‌آید با توجه به محدودیت‌هایی که برای صورت سود و زیان وجود دارد محاسبه شده است از جمله این محدودیت‌ها تنوع روش‌های حسابداری است که سود و زیان را تحت تاثیر قرار می‌دهد. دیگر اینکه در اندازه‌گیری برخی از اقلام صورت سود و زیان از قضاوت و برآورد استفاده می‌شود مثل هزینه مطالبات مشکوک‌الوصول، و در نهایت این که اقلامی که از قابلیت اتکای کافی برخوردار نیستند در صورت سود و زیان گزارش نمی‌شوند. [1]

در تعاریف ابتدایی نظریه پردازان حوزه مدیریت مالی افزایش سود حسابداری شرکت را به عنوان هدف اصلی مدیریت مالی تعریف نموده‌اند اما پس از مدتی به این نکته پی بردند که هدف حداکثر سازی سود، مطلوب شرکت نمی‌باشد زیرا سود تحت تاثیر رویه‌های حسابداری است و به نوعی مصنوعی، قابل دستکاری و مبهم است. هدف سودآوری معایبی همچون سود یک هدف کوتاه مدت است، سود ارزش زمانی پول را در نظر نمی‌گیرد و سود ریسک تحمیل شده به واحد تجاری را در مقابل عایدی به دست آمده در نظر نمی‌گیرد که با توجه به ایرادات هدف سودآوری، عده‌ای دیگر حداکثر سازی ثروت سهامداران را هدف مطلوب شرکت می‌دانند. [6]

مدیران مالی، نقش مهمی در کسب سود و افزایش بازده سازمان‌ها دارند و با تهیه و تنظیم اطلاعات و گزارش‌های مالی، به اتخاذ تصمیم در زمینه فعالیت‌های سودآور کمک می‌کنند و ابزار تحلیل و مقایسه فعالیت‌های سودآور را مهیا می‌سازد. فعالیت‌هایی که مدیران مالی برای کسب سود انجام می‌دهند عبارتند از: 1- کنترل هزینه‌ها 2- قیمت گذاری 3- پیش بینی میزان سود. [9]

به طور خلاصه می‌توان گفت که تعیین سود، کوششی است برای تطابق تلاش صورت گرفته با عایدی حاصله، بدین معنا که درآمد‌ها، عایدات می‌باشند و هزینه‌ها تلاش صورت گرفته برای کسب درآمد [19] در این تحقیق ما به دنبال این امر بوده ایم که سوددهی شرکت‌های پذیرفته شده در بورس اوراق بهادار تهران چه تاثیری می‌تواند از رضایت مشتری بگیرند.

جریان نقدینگی

یکی از صورت‌های مالی اساسی صورت جریان وجوه نقد می‌باشد که نشان می‌دهد فعالیت‌های سرمایه‌گذاری، تامین مالی و عملیاتی واحد‌های اقتصادی چگونه بر حساب نقد یا بانک این واحد‌ها تاثیر می‌گذارد. این صورت از چهار نوع جریان تشکیل شده است: 1- حاصل از عملیات شرکت 2- حاصل از فعالیت‌های مربوط به سرمایه‌گذاری‌ها 3- حاصل از تامین مالی و 4- خالص افزایش یا کاهش در وجه نقد

البته وجوه نقدی که به درون این واحد‌ها جریان می‌یابد به دو بخش دریافت‌های بابت فروش‌های نقد و نسیه و سایر وجوهی که با فروش رابطه مستقیم دارند و وجوهی که به خارج از شرکت جریان می‌یابد را می‌توان به 5 دسته تقسیم کرد: 1- پرداخت مالیات 2- پرداخت بابت خرید 3- پرداخت بابت حقوق و دستمزد 4- پرداخت بابت هزینه‌های عملیاتی 5- سایر پرداخت‌ها [5]

جریان‌های نقدی آزاد واحد تجاری ضابطه‌ای است که می‌تواند بین واحد تجاری و سایر گروه‌های برون سازمانی ارتباط برقرار کند فرض اساسی آن است که ارزش واحد تجاری ناشی از توانایی آن در ایجاد جریان‌های نقدی حاصل از

عملیات مستمر و سایر جریان های نقدی ناشی از سرمایه گذاری است. ارزش به عنوان جریان های نقدی تنزیل شده بهترین مبنا و مقیاسی است که شفافیت ایجاد می کند و تعادلی بین منافع کلیه گروه های ذی نفع برقرار سازد. زیرا در این شیوه ادعای هر ذی نفع بر حسب واحد پول ارزش گذاری می شود این شیوه ارزشیابی مستلزم برخورداری از دیدگاه بسیار جامعی نسبت به چندین دوره واحد تجاری بوده و تعیین آن به روشنی نیازمند اطلاعات کاملی نسبت به آینده است [3]

منظور از کنترل نقدینگی و اعتبارات، کنترل جریان پول نقد، اعتبارات حاصل از تسهیلات اعطایی بانک ها و سایر موسسه های اقتصادی، و عواید حاصل از فروش کالا یا انتشار سهام و اوراق قرضه است. مدیر مالی مسئول نظارت بر جریان وجوه مالی سازمان است؛ به گونه ای که سازمان بتواند به تعهد مالی خود عمل کند. اگر سازمان ها نتوانند تعهدات خود را به موقع انجام دهند، اعتبار خود را از دست می دهند [9]

در شرکت دو نوع جریان نقد وجود دارد: 1- جریان نقدی ورودی 2- جریان نقدی خروجی، جریان نقد ورودی شامل کلیه وجوهی است که از سرمایه گذاری حاصل گردیده و شامل دو قسمت جریان های نقد ورودی عملیاتی و سایر جریانانات نقد ورودی است. جریان های نقد خروجی عبارت است از کلیه وجوهی که برای اجرای یک طرح به کار گرفته می شود و شامل خرید دارایی های جدید، هزینه نصب و سرمایه در گردش است. در ضمن در محاسبه خالص سرمایه گذاری (جریان های نقدی خروجی) هزینه های مالی و ارزش اسقاط دارایی های جدید محاسبه نخواهد شد [6]

جریان های نقدی درون شرکت به شکل زیر می توان ترسیم نمود:

نرخ بازگشت سرمایه

تعادل میان درآمد ها و هزینه های هر واحد اقتصادی تحت نرخی مشخص امکان پذیر می شود که به آن نرخ بازگشت سرمایه گفته می شود. این نرخ، رابطه بین حجم سرمایه گذاری های این واحد ها را با سود آنها تعیین می کند. به نحوی که، چنانچه شرکتی دارایی های خود را افزایش دهد (افزایش سرمایه) ولی از عهده این امر بر نیاید که به همین نسبت، سود خود را نیز افزایش دهد نرخ بازده سرمایه گذاری این شرکت کاهش می یابد می توان گفت، افزایش حجم سرمایه گذاری، به خودی خود باعث بهبود ثروت سرمایه گذاران شرکت نمی شود. نرخ بازده سرمایه گذاری از اهمیت قابل توجهی برخوردار است. نرخ بازگشت سرمایه (نرخ بازده سرمایه) را می توان از رابطه زیر بدست آورد:

$$\text{نرخ بازده سرمایه} = \frac{\text{سود خالص}}{\text{کل داراییها}}$$

نکته حائز اهمیت این است که، این نرخ تحت تاثیر عوامل متعددی از قبیل نوآوری (ذهن خلاق فروشنده کالاها و ارائه دهنده خدمات باعث ارائه نوآوری هایی در بحث فروش و بازاریابی شده) که این امر بر نرخ بازگشت سرمایه اثر می گذارد. عامل دیگر، اندازه گیری عواملی است که نوآوری آنها را سبب می شود. این اندازه گیری باعث تدوین برنامه های بازاریابی موفق و در نهایت بهبود نرخ بازگشت سرمایه می شود. عامل دیگر وسعت استفاده از این نوآوری ها می باشد که هر چه تعدد استفاده کنندگان بیشتر باشد می تواند بر نرخ بازگشت سرمایه اثر بگذارد. مدیریت ارشد این واحد ها باید در برنامه ریزی های خود به این عوامل توجه خاصی داشته باشند.

در نهایت می توان چنین برداشت نمود که، هر جا یک فعالیت اقتصادی رخ می دهد از نرخ بازگشت سرمایه استفاده می شود. در این تحقیق نیز ما، به دنبال بررسی اثر کیفیت بر نرخ بازگشت سرمایه شرکت های پذیرفته شده در بورس اوراق بهادار تهران می باشیم.

مروری به تحقیقات پیشین

تحقیقات انجام شده در داخل ایران

افجه و اسماعیل زاده (1388)، در تحقیقی با عنوان بررسی رابطه بین مدیریت استراتژیک منابع انسانی و عملکرد شرکت ها به این مسئله پرداخته اند که آیا از نظر عملکرد، نگرش استراتژیک در مدیریت منابع انسانی نسبت به نگرش سنتی برتری دارد. نتایج تحقیق آنها نشان می دهد شرکت هایی که فعالیت مدیریت استراتژیک منابع انسانی را دنبال می کنند نسبت به شرکت هایی که این فعالیت را انجام نمی دهند عملکرد بهتری دارند و استفاده از اقدامات و اصول مدیریت استراتژیک منابع انسانی موجب بهبود عملکرد شرکت ها می گردد [2].

حسینی و همکاران (1389)، در تحقیقی تحت عنوان بررسی ارتباط عملکرد شرکت ها و نقد شونددگی بازار سهام به بررسی این دو متغیر با استفاده از تئوری های نمایندگی و بازخورد پرداختند و نتایج تحقیق آنها نشان می دهد که میان معیارهای نقد شونددگی و عملکرد شرکت رابطه معنا دار قوی وجود دارد. همچنین با مقایسه دو معیار عملکرد (بازده دارایی ها و شاخص Q توبین) مشاهده گردید که شاخص Q توبین به دلیل بهره گیری از ارزش های بازار معیار مناسب تری برای مطالعه ارتباط بین عملکرد و نقد شونددگی سهام شرکت ها است. [8]

تهرانی و همکاران (1390)، در تحقیقی با عنوان بررسی ارتباط بین معیارها و شاخص های ارزیابی عملکرد منتخب در ارزیابی عملکرد شرکت های سرمایه گذاری پذیرفته شده در بورس اوراق بهادار تهران به ارزیابی عملکرد شرکت های سرمایه گذاری براساس شاخص های شارپ، ترینرو و سورتیلو پرداختند و برای بررسی دقیقتر کارایی شرکت های سرمایه گذاری از شاخص های حجم معاملات، نقد شونددگی، اندازه و تنوع پرتفوی استفاده کردند. نتایج تحقیق آنها بیانگر آن است که کنترل سطح ریسک سیستماتیک موجود در بازار در این شرکت ها بهتر سطح انحراف معیار نسبت به بازده پرتفوی آنهاست و همچنین تاثیر مثبت و معنادار حجم معاملات پرتفوی این شرکت ها بر بازده آنها را بیان می کند [7].

طالبی نجف آبادی و همکاران (2013)، در تحقیقی اثر سیستم های کنترلی مالی مدیریت بر عملکرد را بررسی نمودند. پس از آزمون فرضیات به این نتیجه رسیدند که سیستم های کنترل مالی مدیریت بر نرخ سوددهی، کنترل هزینه ها و توسعه منابع انسانی تاثیر گذارند اما بر نرخ بازده دارایی ها، توسعه محصول، توسعه بازار، سهم بازار، میزان فروش و جریان نقدینگی تاثیر ندارند [15].

رسول آبادی و همکاران، (1392)، در تحقیقی با عنوان ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی با مدل SERVQUAL از دیدگاه دانشجویان دانشگاه علوم پزشکی کردستان به دنبال تعیین شکاف بین انتظارات و ادراکات دانشجویان از خدمات آموزشی در دانشگاه علوم پزشکی کردستان بوده اند. نتایج تحقیق آنها حاکی از آن است که با وجود شکاف منفی در همه ابعاد پنجگانه کیفیت، شامل: تضمین، پاسخگویی، همدلی، اطمینان و ملموس، بیشترین شکاف کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه مربوط به بعد پاسخگویی (-2.02) و کمترین آن مربوط به بعد اطمینان (-0.32) بود. بین شکاف کیفیت خدمات آموزشی در ابعاد پنجگانه و دانشجویان زن و مرد تفاوت معنی دار آماری مشاهده نشد. همچنین بین شکاف کیفیت خدمات آموزشی با مقطع تحصیلی و سنوات تحصیلی دانشجویان مورد مطالعه رابطه معنی دار آماری وجود نداشت و در کلیه ابعاد پنجگانه در حیطه انتظار بین دانشجویان زن و مرد تفاوت معنی دار آماری مشاهده شد. به طور کلی در ابعاد مختلف کیفیت خدمات آموزشی در دانشگاه علوم پزشکی کردستان بین انتظارات دانشجویان و ادراک آنها شکاف منفی وجود دارد و برای کاهش این شکاف لازم است در شیوه آموزش و مدیریت آموزش دانشگاه بازنگری شود. [10]

مقدم و منطقی، در تحقیقی با عنوان ارتقا کیفیت خدمات درمانی با بکارگیری QFD و مدل کاردینال بیان می کند که اگر چه فرآیند کامل گسترش کیفیت عملکرد دارای چهار فاز است، اما در این مطالعه به فاز خانه کیفیت به عنوان فاز بنیادی فرآیند بسنده شد. در این تحقیق ابتدا، انتظارات و خواسته های بیماران از خدمات بخش اورژانس با استفاده از مصاحبه با بیماران، خبرگان و مطالعات کتابخانه ای تعیین شد. سپس با رتبه بندی خواسته ها به کمک خبرگان، و وزن دهی آنها به کمک مدل کاردینال پرداخته شده است. این مدل از رتبه بندی گزینه ها استفاده می کند، همچنین جمع آوری اطلاعات در

این روش نسبت به دیگر روش ها چون تحلیل آنالیز سلسله مراتبی بسیار راحت تر و دقیق تر انجام می گیرد. در مرحله بعد به کمک تکنیک گروه اسمی، الزامات فنی تعیین شدند. سپس به تکمیل ماتریس خانه کیفیت با توجه به خواسته ها و الزامات فنی پرداختیم که مهمترین خواسته های فنی، استخدام پرسنل ماهر و ایجاد رشته مربوطه در دانشگاه علوم پزشکی می باشد و نتیجه رتبه بندی مهم ترین الزامات فنی به ترتیب ذیل می باشد: 1- استخدام پرسنل ماهر، 2- پیشنهاد ایجاد رشته مربوطه در دانشگاه علوم پزشکی، 3- تخصیص بودجه، 4- طراحی مناسب، 5- ایجاد درمانگاه سرپایی، 6- ارائه توصیه لازم توسط پزشک یا پرستار، 7- خرید جدیدترین تجهیزات حمل و نقل، 8- دوره توجیهی بدو ورود، 9- آزمون صلاحیت، 10- استفاده از تجهیزات جدید تشخیصی، 11- آموزش و توانمند سازی، 12- خرید زمین [17].

صنایعی و همکاران (1391)، در تحقیقی با عنوان بررسی کیفیت خدمات الکترونیک بر رضایت مندی و قصد خرید مجدد مشتریان به بررسی تناسب مدل ای-اس-کوال در شرکت پرداخت الکترونیک ملت پرداخت و سپس رابطه کیفیت خدمات براساس این مدل و قصد خرید مجدد مشتریان را مورد بررسی قرار داد. [12]

شاکر زاده (1391) در مقاله ای تحت عنوان سنجش کیفیت خدمات کتابخانه های عمومی و تلفیق تکنیک های سروکوال و شیش سیگما به بررسی سنجش کیفیت خدمات کتابخانه های عمومی پرداخته است و نتایج این تحقیق حاکی از آن است که بیشترین رضایت از کیفیت خدمات ارائه شده در کتابخانه عمومی سنایی کیش در بعد قابلیت اطمینان است و ابعاد ملموسات، همدلی، پاسخگویی و قابلیت اعتماد به ترتیب در رتبه های بعدی قرار دارند. [11]

ضیایی (1391) در مقاله ای تحت عنوان بررسی عوامل موثر بر رضایت مشتریان با استفاده از مدل سروکوال به بررسی ابعاد کیفیت خدمات بانک های ملت استان اصفهان و میزان رضایت مردم از خدمات این بانک ها پرداخته است. نتایج تحقیق حاکی از آن است که چهار بعد قابلیت اطمینان، مسئولیت پذیری، ضمانت و همدلی بر رضایت مشتریان از کیفیت خدمات بانک های ملت استان اصفهان تاثیر گذار بوده ولی ابعاد ظاهری و فیزیکی خدمات بر رضایت مشتریان از کیفیت خدمات ندارند. [13]

عنایتی و همکارانش (1392) در تحقیقی تحت عنوان بررسی کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه علوم پزشکی مازندران بر اساس الگوی سوکوال به این نتایج رسیدند که هر چند انتظارات دانشجویان در سطحی بالاتر از خدمات دریافتی قرار دارد و دانشجویان از کیفیت خدمات دانشگاه رضایت ندارند ولی از رضایت نسبی برخوردار بودند [14]

میرفخرالدینی و همکاران (1391) در تحقیقی تحت عنوان عوامل موثر بر بهبود کیفیت خدمات کتابخانه ای براساس شاخص های مدل لایب با رویکرد *madm* عوامل موثر بر کیفیت خدمات را با استفاده از روش های *SAW*, *TOPSIS*, *ELECTRE*، رتبه بندی کردند و با توجه به این که نتایج تحقیق حاصل از این سه روش همخوانی نداشت برای رسیدن به یک اجماع کلی از رتبه بندی عوامل موثر بر بهبود کیفیت خدمات از روش تلفیقی کپ لند استفاده کردند. نتایج آنها نشان می دهد که از نظر استفاده کنندگان کتابخانه های عمومی شهرستان یزد بعد تاثیرگذاری خدمات نسبت به سایر ابعاد از اهمیت بیشتری برخوردار است. [18]

طالبی نجف آبادی و همکاران (2013)، در تحقیقی تحت عنوان بررسی وضعیت کیفیت خدمات واحد حسابداری از دیدگاه مشتریان (ارباب رجوع ها) به بررسی وضعیت کارکنان بخش حسابداری از لحاظ وضعیت ظاهری، مسئولیت پذیری، قابلیت اعتماد، آداب معاشرت و میزات رضایت مشتریان از آنها و همچنین دیدگاه مشتریان نسبت به استفاده واحد حسابداری از سیستم های نوین اطلاعاتی پرداخته اند نتایج تحقیق آنها نشان می دهد که، کارکنان واحد حسابداری در شرکت های سهمی از ظاهری آراسته برخوردار، در جمع آوری اطلاعات، قابل اعتماد، نسبت به عملکرد خود مسئولیت پذیر و به کسب بازخورد از دیگران توجه دارند (از آداب معاشرت و شیوه برخورد منطقی برخوردارند) و هم چنین نتایج نشان می دهد که مشتریان از عملکرد واحد حسابداری راضی و واحد حسابداری نیز از شیوه های نوین جهت فعالیت ها و ارائه ی خدمات و بهبود کیفیت استفاده می کند. [28]

پاراسورامان و همکارانش در مطالعه تجربی، ضمن بانگری و ساختاردهی مجدد مدل ستروکوال، این امکان را فراهم می کنند که این مدل علاوه بر مغایرت بین خدمات دریافتی و مطلوب، اختلافات بین خدمات دریافتی و سطح قابل قبول خدمات را مورد ارزیابی قرار دهد. [26]

جمال و ناصر (2003)، درباره رابطه میان کیفیت خدمات و رضایت مشتریان یک بانک پاکستانی تحقیق کردند و دریافتند که این رابطه به طور کلی قوی است هر چند که میان رضایت مشتری و ابعاد ملموس خدمات رابطه ای نیافتند. [23]

اهداف تحقیق

بررسی موارد زیر می باشد:

- تاثیر کیفیت بر نرخ بازگشت سرمایه
- تاثیر کیفیت بر سوددهی
- تاثیر کیفیت بر جریان نقدینگی

فرضیات تحقیق

- 1- کیفیت بر نرخ بازگشت سرمایه شرکت های پذیرفته شده در بورس اوراق بهادار تهران تاثیر دارد.
- 2- کیفیت بر سوددهی شرکت های پذیرفته شده در بورس اوراق بهادار تهران تاثیر دارد.
- 3- کیفیت بر جریان نقدینگی شرکت های پذیرفته شده در بورس اوراق بهادار تهران تاثیر دارد.

روش تحقیق

در این تحقیق از روش توصیفی استفاده شده است. تحقیق توصیفی شامل جمع آوری اطلاعات برای فرضیه یا پاسخ به پرسش های مربوط به وضعیت فعالی مورد مطالعه را شامل می شود. جهت گردآوری اطلاعات لازم از ابزار پرسشنامه استفاده شده است. مقیاس مورد استفاده در پرسشنامه، مقیاس رتبه ای می باشد. آزمون زمانی دارای روایی است که سوال هایی که در آن مطرح شده است، نمونه معرفی از تمامی حیطه مهارت ها، توانایی ها، درک مفاهیم و دیگر رفتارهایی باشد که قرار است به وسیله آزمون انجام شود.

بدیهی است که تجزیه و تحلیل روایی آزمون را متخصصان موضوعی انجام می دهند. اگر متخصصین موضوعی پس از تحلیل روایی آزمون را تأیید کنند می توان از آن استفاده کرد. برای تعیین روایی، پرسشنامه تحقیق را به چند تن از استادان و صاحب نظران رشته حسابداری و مدیریت در دانشگاه های ایران دادیم و پس از بررسی لازم روایی پرسشنامه تأیید شد [4]

برای محاسبه پایایی پرسشنامه تحقیق ابتدا پرسشنامه ها در سطح محدود و با فاصله زمانی ده روز در دو نوبت بین ده نفر از آزمودنی ها توزیع و سپس جمع آوری شد. برای محاسبه پایایی از آلفای کرونباخ استفاده گردید. طبق این محاسبه مقدار پایایی پرسشنامه 77% محاسبه گردید.

متغیر مستقل این تحقیق کیفیت است و متغیرهای وابسته نیز شامل نرخ بازگشت سرمایه، سوددهی و جریان نقدینگی حاصل از فعالیت های شرکت های پذیرفته شده در بورس اوراق بهادار تهران می باشد. برای آزمون فرضیات از روش رگرسیون خطی استفاده شده است.

جامعه آماری و انتخاب نمونه

جامعه آماری این پژوهش کلیه شرکت های پذیرفته شده در بورس اوراق بهادار تهران می باشد. نمونه ها نیز با توجه به شرایط زیر انتخاب شده است:

- 1- از سال 1381 تا پایان اسفند ماه 1391 در بورس اوراق بهادار تهران پذیرفته شده باشند.
- 2- شرکت مورد نظر فعالیت مستمر داشته و سهام آن مورد معامله قرار گرفته باشد.
- 3- امکان دسترسی مستقیم و مصاحبت با کارکنان بخش مالی و رده های مختلف مدیریت وجود داشته باشد.

آزمون فرضیات

بررسی فرضیه اول

- 1- کیفیت، بر نرخ بازگشت سرمایه شرکت های پذیرفته شده در بورس اوراق بهادار تهران تاثیر دارد.
- H_0 : کیفیت، بر نرخ بازگشت سرمایه تاثیر ندارد.
- H_1 : کیفیت، بر نرخ بازگشت سرمایه تاثیر دارد.

جدول شماره 1: آزمون آماره تاثیر کیفیت بر نرخ بازگشت سرمایه

| فرضیه | Rsquare | Adjust Rsquare | β | Sig | f | Sig f |
|-------|---------|----------------|---------|-------|-------|-------|
| 1 | 0/001 | 0/037 | 0/036 | 0/854 | 0/035 | 0/854 |

با توجه به جدول شماره 1 ضریب تعیین برابر با 0/001 است که نشان می دهد درصد تغییرات نرخ بازگشت سرمایه ناشی از تغییر در کیفیت برابر با 0/001 می باشد. از طرفی آماره f و سطح معنی داری f به ترتیب برابر با 0/035 و 0/854 می باشد که نشان می دهد، در سطح اطمینان 99 درصد مدل رگرسیون از نظر آماری معنا دار نیست. همچنین با توجه به احتمال متغیر مستقل (کیفیت) که برابر با 0/854 است در سطح اطمینان 95 درصد فرضیه صفر ما پذیرفته و ادعای ما مبنی بر تاثیر کیفیت بر نرخ بازگشت سرمایه شرکت های پذیرفته شده در بورس اوراق بهادار تهران رد می شود.

بررسی فرضیه دوم

- 2- کیفیت، بر سوددهی شرکت های پذیرفته شده در بورس اوراق بهادار تهران تاثیر دارد.
- H_0 : کیفیت، بر سوددهی تاثیر ندارد.
- H_1 : کیفیت، بر سوددهی تاثیر دارد.

جدول شماره 2: آزمون آماره کیفیت کارکنان بر سوددهی

| فرضیه | Rsquare | Adjust Rsquare | β | Sig | f | Sig f |
|-------|---------|----------------|---------|-----|-------|-------|
| 2 | 0/006 | -0/032 | 0/076 | 0/7 | 0/152 | 0/7 |

با توجه به جدول شماره 2 ضریب تعیین برابر با 0/006 است که نشان می دهد درصد تغییرات سوددهی شرکت ها ناشی از تغییر در کیفیت برابر با 0/006 می باشد. از طرفی آماره f و سطح معنی داری f به ترتیب برابر با 0/152 و 0/7 می باشد که نشان می دهد، در سطح اطمینان 99 درصد مدل رگرسیون از نظر آماری معنا دار نیست. همچنین با توجه به احتمال

متغیر مستقل (کیفیت) که برابر با 0/7 است در سطح اطمینان 95 درصد فرضیه صفر ما پذیرفته و ادعای ما مبنی بر تاثیر کیفیت بر سوددهی شرکت های پذیرفته شده در بورس اوراق بهادار تهران رد می شود.

بررسی فرضیه سوم

3- کیفیت، بر جریان نقدینگی شرکت های پذیرفته شده در بورس اوراق بهادار تهران تاثیر دارد.

H_0 : کیفیت، بر جریان نقدینگی تاثیر ندارد.

H_1 : کیفیت، بر جریان نقدینگی تاثیر دارد.

جدول شماره 3: آزمون آماره تاثیر کیفیت بر جریان نقدینگی

| فرضیه | Rsquare | Adjust Rsquare | β | Sig | f | Sig f |
|-------|---------|----------------|---------|-------|-----|-------|
| 3 | 0/008 | -0/031 | 0/087 | 0/658 | 0/2 | 0/658 |

با توجه به جدول شماره 3 ضریب تعیین برابر با 0/008 است که نشان می دهد که درصد تغییرات جریان نقدینگی ناشی از تغییرات در کیفیت برابر با 0/008 است. از طرفی آماره f و سطح معنی داری f به ترتیب برابر با 0/2 و 0/658 می باشد که نشان می دهد، در سطح اطمینان 99 درصد مدل رگرسیون از نظر آماری معنا دار نیست و با توجه به احتمال متغیر مستقل (کیفیت) که برابر با 0/658 است در سطح اطمینان 95 درصد فرضیه H_0 پذیرفته و ادعای ما مبنی بر تاثیر کیفیت بر جریان نقدینگی شرکت های پذیرفته شده در بورس اوراق بهادار تهران رد می شود.

نتیجه گیری

کیفیت خدمات و کالاها یک مسئله کلیدی در سازمان ها بوده به نحوی که هر چه سازمان ها به سطح بالاتری از کیفیت دست یابند، به سطح بیشتری از رضایت مشتریان دست یافته و در نتیجه به رشد اقتصادی مطلوب، تداوم فعالیت و ... دست خواهند یافت. پس می توان گفت که کیفیت می تواند بر عملکرد آنها تاثیر مثبت یا منفی داشته باشد. لذا در این تحقیق به دنبال بررسی کیفیت بعنوان یکی از عوامل کلیدی هر تجارت و کسب و کار بر نرخ بازگشت سرمایه، سوددهی و جریان نقدینگی شرکت های پذیرفته شده در بورس اوراق بهادار تهران بوده که در نهایت نتایج زیر حاصل شد:

کیفیت بر هیچ یک از متغیرهای نرخ بازگشت سرمایه، سوددهی و جریان نقدینگی تاثیر ندارد.

پیشنهادات

- پیشنهاد می شود اثر متغیرهای مستقل دیگر نیز بر این متغیرهای وابسته بررسی شود.
- پیشنهاد می شود اثر کیفیت بر متغیرهای وابسته دیگر بررسی شود.
- پیشنهاد می شود از سایر ذی نفعان شرکت ها نیز پرسیده شود که آیا کیفیت بر نرخ بازگشت سرمایه، سوددهی و جریان نقدینگی تاثیر دارد یا خیر.

منابع و مأخذ

1. اسکندری، جمشید (1385)، «حسابداری میانه 1»، چاپ اول، تهران، انتشارات کیومرث، صص 25-26.
2. افجه، سید علی اکبر، اسماعیل زاده، محمد (1388)، «بررسی رابطه بین مدیریت استراتژیک منابع انسانی و عملکرد شرکت ها»، مجله مدیریت توسعه و تحول، شماره 2، صص 9-19.
3. ایزدی نیا، ناصر، کربلایی کریم، امیر حسین، (1390)، «شناسایی تاثیر متغیرهای منتخب مالی بر بازده سهام در بورس اوراق بهادار تهران»، مجله پژوهش های حسابداری مالی، سال 4، شماره 1، صص 17-30.
4. بازرگان، عباس، سرمد، زهره، حجازی، الهه، (1379)، «روش تحقیق در علوم رفتاری»، تهران، نشر آگه.
5. پی ریموند، نو، نوو (1388)، «مدیریت مالی جلد اول»، ترجمه و اقتباس علی جهانخانی و علی پارسائیان، انتشارات سمت.
6. تهرانی، رضا (1390)، مدیریت مالی، چاپ دهم، تهران، انتشارات نگاه دانش.
7. تهرانی، رضا، حصیایی، آمنه، احمدی نیا، حامد، (1390)، «بررسی ارتباط بین معیارها و شاخص های ارزیابی عملکرد منتخب در ارزیابی عملکرد شرکت های سرمایه گذاری پذیرفته شده در بورس اوراق بهادار تهران»، بررسی های حسابداری و حسابرسی، دوره 18، شماره 65، صص 19-40.
8. حسینی، سید علی، کرمی، غلامرضا، شفیعی پور، سید مجتبی، (1389)، «بررسی ارتباط عملکرد شرکت ها و نقد شوندگی بازار سهام»، فصلنامه بورس و اوراق بهادار، شماره 11، سال سوم، صص 25-42.
9. رضائیان، علی (1388)، «هبانی سازمان و مدیریت»، چاپ سیزدهم، تهران، انتشارات سمت.
10. رسول آبادی، مسعود و مجید شفیعیان و فردین غریبی (1392)، «ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی با مدل SERVQUAL: دیدگاه دانشجویان دانشگاه علم پزشکی کردستان»، مجله علمی دانشگاه پزشکی کردستان، دوره هجدهم، 104-112.
11. شاکرزاده، امین (1391)، «سنجش سطح کیفیت خدمات کتابخانه های عمومی با تلفیق تکنیک های سروکوال و شش سیگما (مطالعه موردی کتابخانه عمومی جزیره کیش)»، فصلنامه تحقیقات اطلاع رسانی و کتابخانه های عمومی، دوره 8، شماره 427، صص 4-447.
12. صناعی، علی، مهدی پور، مصطفی، خشکرودی، امیرمهدی، قاضی فرد و محمد علی نصیرزاده (1391)، «بررسی تاثیر کیفیت خدمات الکترونیک بر رضایت مندی و قصد خرید مجدد مشتریان (مطالعه موردی: شرکت پرداخت الکترونیک بانک ملت)»، چشم انداز مدیریت بازرگان، چاپ 12، صص 78-108.
13. ضیاعی، محمد صادق، فرزاد، زریوار، جواد نرگسیان (1390)، «بررسی عوامل موثر بر رضایت مشتریان با استفاده از مدل سروکوال»، فصلنامه تحقیقات بازاریابی نوین، سال دوم، شماره سوم، صص 173-186.
14. عنایتی، ترانه، فرشید ضامنی، نگار چور دروئی (1392)، «بررسی کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه علوم پزشکی مازندران»، مدیریت ارتقای سلامت، دوره دوم، شماره دوم، صص 32-39.
15. Talebi Najaf Abadi, A.H. (2013), "The effect of the management financial control system on the performance of the companies assepected in Theran's stock exchange", *Journal of basic and Applied scientific research*, 3.
16. معین زاده، حسین (1391)، «کیفیت خدمات بانکداری الکترونیک و رضایت مشتریان»، ماهنامه دنیای مخابرات و ارتباطات، شماره 46، صص 50-101.
17. مقدم، محسن و نیکزاد منطقی، «ارتقا کیفیت خدمات درمانی با بکارگیری QFD و مدل کاردینال»، ماهنامه کنترل کیفیت، شماره 22، صص 28-60.
18. میرفخر الدینی، سید حیدر و محمد حسین طحاری مهرجردی و محمد زارعی محمود آبادی (1390)، «اولویت بندی عوامل موثر بر بهبود کیفیت خدمات کتابخانه ای براساس شاخص های مدل لایپ کوال با رویکرد MADM»، فصلنامه تحقیقات اطلاع رسانی و کتابخانه های عمومی، دوره 18، شماره 4، صص 449-468.
19. نوروش، ایرج، کرمی، غلامرضا، مرادی، محمد (1385)، «حسابداری میانه 1»، چاپ اول، تهران، انتشارات کتاب نو، صص 108.
20. Broh, R.A. Managing Quality fro Higher Profist, 1982, p.3.

21. Crosby, P. (1984), "Quality without tears: the art of hassel free management", graw-hill, new York.
22. Gilmore, H.L. "Product Conformance Cost, "Quality Progress, June 1974, p.16.
23. Jamal,A. & Nasser,K. (2003), "Factors influencing customer satisfaction in the retial banking sector in Pakistan", international journal of commerce and management, 13:2,29-53
24. Leifler, K.B. "Ambiguous Changes in Product Quality," American Economic Review, December 1982, p.956.
25. Noorossana R, Saghaei A, Shadalouie F, Samimi Y. "Customer satisfaction measurementto identify areas for improvement in higher education research services", Pajohesh vaBarnamehrizi dar Amoozeshe Aali, 2008; 14 (3) 97-119.
26. Parasuraman, A& zeithmal, V.A. & berry, L.L.A. (1985), "A conceptual model of service quality and its implication" , journal of marking, 49, 41-50
27. Pirsig, R.M. Zen and the Art of Motorcycle Maintenance, pp. 185-213.
28. Talebi najafabadi A. H.& Zahra Talebi NajafAbadi & Narjes Kamali Kermani & Hooman pashootanizadeh & Mostafa Zangi Abadi & Roholah Talebi NajafAdabi, "The investigation of the service quality of the accounting units according to the coustomers (clients)" , International Researchg Journal of Applied and Basic Sciences, ISSN 2251-838X/ Vol, 4 (9); 2775-2781.
29. Zahedi S, Biniiaz J. "Electronic service quality in public sector case of raja company " , Modiriate Fannavari Ettelaatt. 2008; 1(1) 65-82. (Persian)

The effect of quality on the rate of capital return, profiting and cash flow of the companies registered/accepted in the stock exchange of Tehran

NARJES KAMALI KERMANI¹

roholah talebi najafabadi²

Abdol hossein talebi najaf abadi³

Abstract

The companies have always made endeavors to improve and promote their service quality and products to remain in the environment of competitive market as well as globalizing and even contest in the way of accessing this quality. For this purpose, during the recent decades, they have directed/drawn their attention towards the more and deeper exact and accurate identification of the needs and the demands/desires of the customers so that by considering them and removing the shortcomings and enhancing the advantages, they have brought into existence the activities continuation and the desired profiting. Based on what has been expressed, one of the most significant subjects/facts which the organizations are facing it is the discussion of quality of provided service and supplied products.

¹The member of scientific group of bojnoord university Accounting department

² student of master course of Accounting of the university of Mazandaran

³ Accounting ph.D student, Tehran Allameh Tabatabae'e university

Hence, in this research, we have asked/questioned the under study sample, that what type of effect can be exerted on the rate of capital return/yield, profiting and the cash flow of the registered/accepted companies in the stock exchange of Tehran.

The questionnaire tool with ranking scale has been used to collect the required information that by considering a series of items, 120 questionnaires have been distributed among the selected samples and 116 questionnaires have been accepted after the necessary collection and study.

The SPSS software has been used for hypothesis test. In this investigation, we have considered the goods quality and services as the independent variable and each of the variables of capital return rate, profiting and the cash flow as the dependent variable and then we have measured/assessed the effect of independent variable on each of the dependent variables using the linear regression method.

The results reveal that the quality has no effect on any of the variables of capital return rate, profiting as well as the cash flow of the registered companies in the stock exchange of Tehran.

Keywords: quality, rate of capital return, profiting, cash flow