



۹۰-۹۹-۰۲

دانشگاه علوم و فنون دریایی خرمشهر

پردیس خودگردان

گروه حمل و نقل دریایی

پایان نامه کارشناسی ارشد رشته‌ی دریانوردی - گرایش حمل و نقل دریایی

عنوان

بررسی و رتبه بندی کیفیت خدمات دریایی و بندری در بنادر تجاری جهت جذب مشتریان
(مورد کاوی بندر خرمشهر)

اساتید راهنما:

دکتر سید ناصر سعیدی

دکتر عامر کعبی

اساتید مشاور:

دامون رزمجویی

زیبا بتوندی

پژوهشگر:

آرش جلیلیان

آبان ماه ۱۳۹۲



اجرای این پایان نامه مورد حمایت مالی سازمان بنادر و دریانوردی قرار گرفته است و سازمان به عنوان تنها مرجع حاکمیتی کشور در امور بندری، دریایی و کشتیرانی بازرگانی به منظور ایفای نقش مرجعیت دانشی خود و در راستای تحقق راهبردهای کلان نقشه جامع علمی کشور مبنی بر "حمایت از توسعه شبکه‌های تحقیقاتی و تسهیل انتقال و انتشار دانش و سامان‌دهی علمی" از طریق "استانداردسازی و اصلاح فرایندهای تولید، ثبت، داوری و سنجش و ایجاد بانک‌های اطلاعاتی یکپارچه برای نشریات، اختراعات و اکتشافات پژوهشگران"، اقدام به ارایه این اثر در سایت SID می‌نماید.



چکیده

امروزه بنادر در یک محیط کاملاً رقابتی فعالیت می‌کنند و اهمیت مشتری مداری از طریق ارائه خدمات با کیفیت در اغلب بنادر تجاری دنیا شناخته شده است. بنادر تجاری در جهت جهانی شدن و جوابگو بودن به تقاضای جهانی باید به نیازهای مختلف استفاده کنندگان خود توجه ویژه داشته باشند و در صدد برآورده نمودن آنها برآیند. خدمات دریایی و بندری نیز محو اصلی تمام فعالیت های یک بندر دریایی محسوب می‌شود و دلیل اینکه یک بندر برای مشتری انتخاب می‌شود، خدماتی است که بندر می‌تواند ارائه کند، و این مهم تنها در سایه تولید و خدمات با کیفیت بدست می‌آید. در این تحقیق با هدف بررسی و رتبه بندی کیفیت خدمات دریایی و بندری در بندر خرمشهر جهت جذب مشتری سعی می‌شود با بررسی و ارزیابی نقش خدمات دریایی و بندری در ارائه خدمات با کیفیت به مشتریان، اعم خطوط کشتیرانی، صاحبان کالا و مالکان شناورها، و ... نتایجی در خصوص برنامه ریزی بهینه در جذب مشتری در بندر خرمشهر بدست آورد که می‌تواند راهگشای مسائل مهم مدیریتی در بنادر باشد. روش تحقیق در این پژوهش از نوع توصیفی - پیمایشی و نوع کار تحقیق، کاربردی بوده و با توجه به روش گرد آوری اطلاعات از مدل آماری توصیفی و استنباطی جهت پاسخ به سوالات تحقیق استفاده شده است. برای این کار از پرسش نامه استاندارد سروکوال برای ارزیابی کیفیت خدمات، استفاده شده و جامعه آماری تحقیق، مشتریان بندر خرمشهر اعم از خطوط کشتیرانی کانتینری، شناورهای سنتی، نمایندگان خطوط کشتیرانی، صاحبان کالا، اعم از کالاهای عمومی و فله و کالاهای کانتینری و شرکت های تخلیه و بارگیری می‌باشند که روش نمونه گیری تصادفی ساده بوده که تعداد کل مشتریان ۳۰۲ نفر می‌باشند که بر اساس فرمول تعیین حجم نمونه کوکران ۹۱ نفر از این ۳۰۲ نفر به عنوان حجم نمونه انتخاب شده اند. داده های جمع آوری شده با استفاده از روش های آماری پارامتریک و ناپارامتریک شامل آزمون های: مقایسه دو میانگین (t دو نمونه وابسته) آزمون رتبه های علامت دار ویل کاکسون، آزمون رتبه بندی فریدمن جهت آزمون فرضیات پژوهش مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفتند. نتایج بدست آمده از انجام تحقیق بیانگر این است که بین خدمات مورد انتظار مشتریان و خدمات ارائه شده به آنها در بندر خرمشهر در کلیه ابعاد پنج گانه کیفیت خدمات شکاف وجود دارد، یعنی در تمام ابعاد سروکوال، ابعاد پاسخگویی، اطمینان، ملموس بودن، همدلی و تضمین اختلاف معنی دار بوده و وضع مطلوب، بالاتر از سطح موجود ارائه خدمات بوده و از نظر اهمیت، بعد تضمین به عنوان مهم ترین بعد و بعد از آن به ترتیب بعد ملموس بودن، بعد همدلی، بعد اطمینان قرار داشتند و بعد پاسخگویی به عنوان کم اهمیت ترین بعد از نظر مشتریان شناخته شده است.

کلمات کلیدی: بندر خرمشهر، مدل سروکوال، خدمات دریایی و بندری، کیفیت خدمات

فهرست مطالب

صفحه	عنوان
	فصل اول: کلیات تحقیق
۲	۱-۱ مقدمه
۲	۲-۱ تعریف مسئله
۴	۳-۱ اهمیت و ضرورت تحقیق
۵	۴-۱ اهداف تحقیق
۶	۵-۱ اهداف آرمانی
۷	۶-۱ اهداف کاربردی
۷	۷-۱ فرضیات تحقیق
۸	۸-۱ روش شناسی تحقیق
۹	۹-۱ متغیرهای مورد بررسی در قالب مدل مفهومی
۱۰	۱۰-۱ جامعه آماری و جمعیت نمونه
۱۰	۱۱-۱ مواد و روش انجام تحقیق
۱۱	۱۲-۱ روش جمع آوری و تجزیه و تحلیل اطلاعات
۱۲	۱۳-۱ جنبه جدید بودن و نوآوری
۱۲	۱۴-۱ قلمرو تحقیق
۱۳	۱۵-۱ محدودیت ها
۱۳	۱۶-۱ مباحث نظری
ا	

۱۳	۱-۱۶-۱ مفهوم خدمات
۱۳	۲-۱۶-۱ مفهوم کیفیت
۱۴	۳-۱۶-۱ مفهوم کیفیت خدمات
۱۴	۴-۱۶-۱ مفهوم رضایتمندی مشتری
۱۵	۵-۱۶-۱ روش های اندازه گیری رضایت مشتری
۱۶	۶-۱۶-۱ کیفیت خدمات به عنوان مقدمه رضایت مشتری
۱۷	۷-۱۶-۱ مفهوم بندر و روند تکامل بنادر
۱۷	۱-۷-۱۶-۱ مفهوم بندر
۱۸	۸-۱۶-۱ انواع خدمات ارائه شده در بنادر
۲۰	۱-۸-۱۶-۱ خدمات دریایی
۲۰	۲-۸-۱۶-۱ خدمات بندری
۲۱	۹-۱۶-۱ نقش کیفیت خدمات دریایی و بندری درافزایش رضایتمندی مشتری
۲۲	۱۰-۱۶-۱ اندازه گیری شاخص های عملکردی و بهره وری بنادر
۲۴	۱۷-۱ معرفی بندر خرمشهر
۲۴	۱-۱۷-۱ موقعیت جغرافیایی بندر خرمشهر
۲۵	۲-۱۷-۱ مزیت های اقتصادی بندر خرمشهر
۲۶	۳-۱۷-۱ تجهیزات و زیر ساختهای بندر خرمشهر
	فصل دوم : پیشینه تحقیق
۲۹	۱-۲ مقدمه
۲۹	۲-۲ شاخص های انتخاب بندراز نگاه مشتریان
ب	

۳۲	۳-۲ تحقیقات انجام شده در حوضه کیفیت خدمات در سازمانها
۳۳	۴-۲ کاربرد روش سروکوال در حوضه دریایی و بندری
	فصل سوم: روش کار
۳۶	۱-۳ مقدمه
۳۶	۲-۳ روش تحقیق
۳۶	۳-۳ ابزار تحقیق و نحوه گردآوری اطلاعات
۳۷	۴-۳ جامعه آماری
۳۸	۵-۳ نمونه آماری
۳۸	۶-۳ تعیین روایی پرسشنامه
۳۸	۷-۳ پایایی پرسشنامه
۳۹	۸-۳ روش گردآوری اطلاعات
۴۰	۹-۳ تعیین حجم نمونه
۴۰	۱۰-۳ روش تجزیه و تحلیل داده ها
۴۰	۱-۱۰-۳ آزمون میانگین نمونه زوجی
۴۱	۲-۱۰-۳ آزمون ویلکاکسون
۴۱	۳-۱۰-۳ آزمون فریدمن
۴۲	۱۱-۳ مدل سروکوال
	فصل چهارم: نتایج
۴۷	۱-۴ مقدمه
۴۷	۲-۴ تجزیه و تحلیل اطلاعات
ت	

۴۷	۱-۲-۴-۱ بررسی ویژگی های فردی پاسخ دهندگان
۴۸	۲-۲-۴-۱ جنسیت پاسخگویان
۴۹	۳-۲-۴-۱ سن پاسخگویان
۴۹	۴-۲-۴-۱ سطح تحصیلات پاسخگویان
۵۰	۵-۲-۴-۱ سابقه فعالیت در بندر
۵۱	۲-۲-۴-۱ آمار استنباطی
۵۱	۱-۲-۲-۴-۱ بررسی فرضیه های تحقیق
	فصل پنجم: بحث و نتیجه گیری
۶۳	۱-۵ مقدمه
۶۳	۲-۵ بحث
۶۶	۳-۵ نتایج
۶۸	۴-۵ محدودیت های تحقیق
۶۸	۵-۵ پیشنهادات
۶۹	۶-۵ توصیه جهت انجام تحقیقات آتی
۷۱	فهرست منابع و مراجع تحقیق
۷۷	ضمائم
	پیوست ۱ نمونه پرسشنامه
	پیوست ۲