



سازمان مدیریت
صنعتی

سازمان مدیریت صنعتی نمایندگی استان گیلان

بررسی شکاف (GAP) بین کیفیت ارائه خدمات و رضایت

مشتریان

در اداره کل بنادر و دریانوردی استان گیلان – بندرانزلی

پروژه پایانی دوره در سطح کارشناسی ارشد مهندسی صنایع

نام دانشجو

بهرام زراعت طلب

استاد راهنما

دکتر صاحب بدری

بهمن 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 کشتی رانی 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

در عصر فراصنعتی امروز، تغییرات سریع، تحولات تکنولوژیکی سبب شده است که سازمان‌ها جهانی بیندیشند و برای رویارویی با رقابت‌های موجود پیش‌بینی نشده خود را آماده سازند. در دنیایی که تغییرات با سازمان‌ها و موسسات در معرض تهدید و نابودی قرار دارند. پیدایش رقبا در عرصه رقابت ارائه خدمات و تولید کالا با کیفیت مرغوب و قیمت مناسب تهدیدی برای سازمان‌هاست. در جهان رقابتی امروزه موسساتی موفق هستند که در عرصه فعالیت یک گام از رقبای خود جلوتر باشند.

روش تحقیق این پژوهش از نوع توصیفی است و نوع تحقیق میدانی و ابزار گردآوری داده‌ها پرسشنامه است. در تحقیق حاضر جامعه آماری مورد بررسی، مشتریان اداره کل بنادر و دریانوردی استان گیلان با تعداد ۲۳۸ نفر است. با در نظر گرفتن تعداد کل جامعه آماری و با توجه به فرمول کوکران حجم نمونه ۱۴۷ نفر است که تعداد ۱۷۰ پرسشنامه‌ها با استفاده از روش نمونه‌برداری غیراحتمالی هدفدار قضاوتی توزیع شد و تعداد ۱۵۴ پرسشنامه از پاسخ‌دهندگان جمع‌آوری شد. در نهایت اطلاعات مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت.

نتایج این تحقیق نشان داد که در سطح اطمینان ۹۵٪ بین میانگین متغیر کیفیت ارائه خدمات مورد انتظار مشتریان و و پنج بُعد آن با کیفیت خدمات درک شده، شکاف وجود دارد.

کلمات کلیدی: کیفیت ارائه خدمات، قابلیت اعتماد، فیزیکی، همدلی، اطمینان خاطر، پاسخگویی،

اداره بنادر و دریانوردی استان گیلان

فهرست مطالب

عنوان	صفحه
چکیده
فصل اول: کلیات تحقیق ۱
(۱-۱) مقدمه ۲
(۲-۱) بیان مسئله ۳
(۳-۱) ضرورت و اهمیت تحقیق ۶
(۴-۱) چارچوب نظری تحقیق ۷
(۵-۱) اهداف تحقیق ۸
(۱-۵-۱) هدف اصلی ۸
(۲-۵-۱) اهداف کاربردی ۸
(۶-۱) سئوالات تحقیق ۹
(۱-۶-۱) سؤال اصلی ۹
(۲-۶-۱) سئوالات فرعی ۹
(۷-۱) تعریف مفهومی و عملیاتی تحقیق ۱۰

۱۰..... (۱-۷-۱) تعریف مفهومی

۱۱..... (۲-۷-۱) تعریف عملیاتی

۱۳..... (۸-۱) قلمرو تحقیق

۱۴..... فصل دوم: مبانی نظری و پیشینه تحقیق

۱۵..... (۱-۲) بخش اول: کیفیت ارائه خدمات

۱۵..... (۱-۱-۲) مقدمه

۱۵..... (۲-۱-۲) تعاریف و مفاهیم کیفیت ارائه خدمات

۲۰..... (۳-۱-۲) شاخص‌های سنجش کیفیت ارائه خدمات

۲۳..... (۴-۱-۲) مدل‌هایی در زمینه کیفیت ارائه خدمات

۲۸..... (۵-۱-۲) اجزای تشکیل‌دهنده کیفیت خدمات و عوامل موثر بر آن

۳۰..... (۶-۱-۲) اهمیت کیفیت ارائه خدمات

۳۲..... (۷-۱-۲) اهمیت کارکنان در ارائه خدمات با کیفیت

۳۴..... (۸-۱-۲) کیفیت خدمات و بهره‌وری؛ دو روی سکه

۳۵..... (۹-۱-۲) کیفیت خدمات و رضایت مشتری؛ دو قلوهای به هم چسبیده

۳۹..... (۱۰-۱-۲) مدیریت کیفیت خدمات در آینده

۴۱	۲-۲) بخش دوم : رضایت مشتری.....
۴۱	۲-۲-۱) مقدمه.....
۴۱	۲-۲-۲) تعریف مشتری.....
۴۲	۲-۲-۳) انواع مشتری.....
۴۲	۲-۲-۴) الفبای مشتری مداری.....
۴۴	۲-۲-۵) لزوم مشتری مداری.....
۴۶	۲-۲-۶) تعاریف و مفاهیم رضایت مشتری.....
۴۷	۲-۲-۷) ابعاد و اثرات رضایت مشتری.....
۴۹	۲-۲-۸) روش‌های اندازه‌گیری و پارادایم‌ها / مدل‌های رضایت مشتری.....
۵۹	۲-۲-۹) مدیریت انتظارات مشتری.....
۶۰	۲-۲-۱۰) شناسایی انتظارات مشتری.....
۶۱	۲-۲-۱۱) نیازهای واقعی مشتری.....
۶۲	۲-۲-۱۲) طراحی کالا و خدمت بر اساس نیازها و انتظارات.....
۶۲	۲-۳) بخش سوم: پیشینه تحقیق.....
۶۲	۲-۳-۱) مطالعات انجام شده در داخل کشور.....
۶۶	۲-۳-۲) مطالعات انجام شده در خارج از کشور.....

۶۸	فصل سوم: روش تحقیق
۶۹	۱-۳) مقدمه
۷۰	۲-۳) فرآیند اجرای تحقیق
۷۱	۳-۳) روش تحقیق
۷۱	۱-۳-۳) جامعه و نمونه آماری
۷۲	۴-۳) روش‌ها و ابزار جمع‌آوری داده‌ها
۷۲	۱-۴-۳) پرسش‌نامه کیفیت ارائه خدمات
۷۲	۵-۳) روایی و پایایی ابزار اندازه‌گیری
۷۵	۶-۳) روش تجزیه و تحلیل داده‌ها
۷۶	فصل چهارم: تجزیه و تحلیل داده‌ها
۷۷	۱-۴) مقدمه
۷۸	۲-۴) توصیف متغیرهای جمعیت شناختی پاسخ‌دهندگان
۸۱	۳-۴) توصیف متغیرهای تحقیق
۹۲	۴-۴) آزمون سوالات تحقیق

۱۰۴	فصل پنجم: نتیجه‌گیری و پیشنهادات
۱۰۵	مقدمه (۱-۵)
۱۰۵	نتایج آمار توصیفی (۲-۵)
۱۰۵	توصیف پاسخ دهندگان (۱-۲-۵)
۱۰۵	توصیف متغیر کیفیت ارائه خدمات (۲-۲-۵)
۱۰۶	نتایج آزمون سوالات (۳-۵)
۱۰۹	محدودیت‌های تحقیق (۴-۵)
۱۰۹	پیشنهادات در راستای نتایج تحقیق (۵-۵)
۱۱۱	پیشنهاداتی برای محققین آینده (۶-۵)
۱۱۲	فهرست منابع و مآخذ
۱۱۷	پیوست

فهرست نمودار و اشکال

- شکل شماره (۱-۱): مدل مفهومی تحقیق..... ۸
- شکل ۱-۲: مدل سروکوال..... ۲۵
- نمودار ۲-۲ نقش‌های سه‌گانه کارکنان خدماتی..... ۳۳
- نمودار ۳-۲: چرخه مدیریت خدمات..... ۴۰
- شکل ۴-۲: پارادایم «انتظارات - عدم تطابق»..... ۵۰
- شکل ۵-۲: مدل اصلاح شده «انتظارات - عدم تطابق»..... ۵۳
- شکل ۶-۲: مدل هنجاری..... ۵۴
- شکل ۷-۲: مدل فورنل..... ۵۷
- شکل ۸-۲: مدل کانو..... ۵۸
- نمودار (۱-۴) نمودار دایره ای جنسیت پاسخ‌دهندگان..... ۷۸
- نمودار (۲-۴) نمودار میله‌ای میزان تحصیلات پاسخ‌دهندگان..... ۷۹
- نمودار (۳-۴) هیستوگرام سن پاسخ‌دهندگان..... ۸۰
- نمودار (۴-۴) هیستوگرام متغیر قابلیت اطمینان در انتظارات مشتریان..... ۸۱

- نمودار ۴-۵) هیستوگرام متغیر قابلیت اطمینان در عملکرد مشتریان..... ۸۲
- نمودار ۴-۶) هیستوگرام متغیر همدلی در انتظارات مشتریان..... ۸۳
- نمودار ۴-۷) هیستوگرام متغیر همدلی در عملکرد مشتریان..... ۸۳
- نمودار ۴-۸) هیستوگرام متغیر ظاهر فیزیکی در انتظارات مشتریان..... ۸۵
- نمودار ۴-۹) هیستوگرام متغیر ظاهر فیزیکی در عملکرد مشتریان..... ۸۵
- نمودار ۴-۱۰) هیستوگرام متغیر تضمین در انتظارات مشتریان..... ۸۷
- نمودار ۴-۱۱) هیستوگرام متغیر تضمین در عملکرد مشتریان..... ۸۷
- نمودار ۴-۱۲) هیستوگرام متغیر پاسخ گویی در انتظارات مشتریان..... ۸۹
- نمودار ۴-۱۳) هیستوگرام متغیر پاسخ گویی در عملکرد مشتریان..... ۸۹
- نمودار ۴-۱۴) هیستوگرام متغیر ارائه خدمات در انتظارات مشتریان..... ۹۱
- نمودار ۴-۱۵) هیستوگرام متغیر ارائه خدمات در عملکرد مشتریان..... ۹۱

فهرست جداول

- جدول ۱-۲: ابعاد مدل سروکوال..... ۲۴
- جدول شماره (۱-۳): آلفای کرانباخ..... ۷۴
- جدول شماره (۱-۴): توصیف جنسیت پاسخ دهندگان..... ۷۸
- جدول شماره (۲-۴): توصیف میزان تحصیلات پاسخ دهندگان..... ۷۹
- جدول شماره (۳-۴): توصیف سن پاسخ دهندگان..... ۸۰
- جدول شماره (۴-۴): توصیف متغیر قابلیت اطمینان..... ۸۱
- جدول شماره (۵-۴): توصیف متغیر همدلی..... ۸۲
- جدول شماره (۶-۴): توصیف متغیر ظاهر فیزیکی..... ۸۴
- جدول شماره (۷-۴): توصیف متغیر تضمین..... ۸۶
- جدول شماره (۸-۴): توصیف متغیر پاسخگویی..... ۸۸
- جدول شماره (۹-۴): توصیف متغیر ارائه خدمات..... ۹۰
- جدول شماره (۱۰-۴): آزمون تی تست متغیر ارائه خدمات بین انتظارات مشتریان و عملکرد کارکنان..... ۹۲

جدول شماره (۴-۱۱): آزمون تی تست سوالات متغیر قابلیت اطمینان بین انتظارات

مشتریان و عملکرد کارکنان ۹۳

جدول شماره (۴-۱۲): آزمون تی تست متغیر قابلیت اطمینان بین انتظارات مشتریان و

عملکرد کارکنان ۹۴

جدول شماره (۴-۱۳): آزمون تی تست سوالات متغیر پاسخگویی بین انتظارات

مشتریان و عملکرد کارکنان ۹۴

جدول شماره (۴-۱۴): آزمون تی تست متغیر پاسخگویی بین انتظارات مشتریان و

عملکرد کارکنان ۹۵

جدول شماره (۴-۱۵): آزمون تی تست سوالات متغیر تضمین بین انتظارات مشتریان

و عملکرد کارکنان ۹۶

جدول شماره (۴-۱۶): آزمون تی تست متغیر تضمین بین انتظارات مشتریان و

عملکرد کارکنان ۹۶

جدول شماره (۴-۱۷): آزمون تی تست سوالات متغیر همدلی بین انتظارات مشتریان و

عملکرد کارکنان ۹۷

جدول شماره (۴-۱۸): آزمون تی تست متغیر همدلی بین انتظارات مشتریان و

عملکرد کارکنان ۹۷

جدول شماره (۴-۱۹): آزمون تی تست سوالات متغیر ظاهر فیزیکی بین انتظارات

مشتریان و عملکرد کارکنان ۹۸

جدول شماره (۴-۲۰): آزمون تی تست متغیر ظاهر فیزیکی بین انتظارات مشتریان و

عملکرد کارکنان ۹۸

جدول شماره (۴-۲۱): آزمون جفت نمونه ای سوالات تضمین بین انتظارات مشتریان

و عملکرد کارکنان ۹۹

جدول شماره (۴-۲۲): آزمون تی جفت نمونه ای بین انتظارات از تضمین و میزان

تضمین ۹۹

جدول شماره (۴-۲۳): آمار جفت نمونه ای سوالات همدلی بین انتظارات مشتریان

و عملکرد کارکنان ۱۰۰

جدول شماره (۴-۲۴): همبستگی جفت نمونه ای سوالات همدلی بین انتظارات

مشتریان و عملکرد کارکنان ۱۰۰

جدول شماره (۴-۲۵): آزمون جفت نمونه ای سوالات همدلی بین انتظارات مشتریان

و عملکرد کارکنان ۱۰۱

جدول شماره (۴-۲۶): آزمون تی جفت نمونه ای بین انتظارات از همدلی و میزان

همدلی ۱۰۱

جدول شماره (۴-۲۷): آمار جفت نمونه ای سوالات ظاهر فیزیکی بین انتظارات

مشتریان و عملکرد کارکنان.....۱۰۲

جدول شماره (۴-۲۸): همبستگی جفت نمونه ای سوالات ظاهر فیزیکی بین انتظارات

مشتریان و عملکرد کارکنان.....۱۰۲

جدول شماره (۴-۲۹): آزمون جفت نمونه ای سوالات ظاهر فیزیکی بین انتظارات

مشتریان و عملکرد کارکنان.....۱۰۳

جدول شماره (۴-۳۰): آزمون تی جفت نمونه ای بین انتظارات از ظاهر فیزیکی

و میزان ظاهر فیزیکی.....۱۰۳

Archive of SID