



دانشگاه سیستان و بلوچستان

دانشکده مدیریت و حسابداری

پایان نامه کارشناسی ارشد در رشته مدیریت بازرگانی

گرایش مدیریت مالی

عنوان:

بررسی موانع پرداخت الکترونیکی درآمدهای
سازمان بنادر و دریانوردی و ارائه راهکارها (مطالعه
موردی اداره کل بنادر و دریانوردی استان سیستان
و بلوچستان)

استاد راهنما:

دکتر عبدالعزیز آبتین

تحقیق و نگارش:

فرشاد بلوچ لاشاری

شهریور ۱۳۹۳



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 در تجارت الکترونیک، امور بانکی به ساده‌ترین شکل انجام می‌شود. سازمان‌ها موظف هستند نسبت به استفاده از خدمات بانکداری الکترونیکی در جهت ارتقاء کیفیت خدمات به مردم گام بردارند. از این رو نیاز است موانع پرداخت الکترونیکی درآمد سازمان بنادر و دریانوردی مورد مطالعه قرار گیرد. هدف تحقیق حاضر بررسی موانع استفاده از پرداخت الکترونیکی در دریافت درآمدهای اداره کل بنادر و دریانوردی استان سیستان و بلوچستان می‌باشد. تحقیق حاضر از نظر ماهیت از نوع تحقیقات کاربردی است، زیرا موجب بهبود شرایط انجام کار می‌شود و به صورت غیرمستقیم به افزایش اطلاعات مربوط به پژوهش نیز می‌انجامد. ابزار جمع‌آوری اطلاعات تحقیق حاضر مصاحبه و پرسشنامه می‌باشد که پرسشنامه پس از بررسی‌های کتابخانه‌ای، با مصاحبه تعدادی از مدیران و کارشناسان ارشد اداره کل بنادر و دریانوردی استان سیستان و بلوچستان طراحی گردید. جامعه آماری در این تحقیق ۳۸۰ نفر از کارمندان، کارشناسان و مدیران اداره کل بنادر و دریانوردی استان سیستان و بلوچستان می‌باشد که بطور تصادفی ۲۰۰ پرسشنامه توزیع که در نهایت ۱۸۶ پرسشنامه بطور کامل تکمیل و مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. برای تجزیه و تحلیل داده‌های به دست آمده از روش‌های آمار توصیفی و استنباطی با استفاده از نرم افزار SPSS استفاده شده است. نتایج با استفاده از آزمون فریدمن نشان داد که موانع بکارگیری پرداخت الکترونیکی در دریافت درآمدهای سازمان بنادر و دریانوردی به ترتیب عبارتند از: ویژگی‌های فنی شبکه، کمبود نیروی انسانی متخصص، ویژگی‌های سیستم پرداخت الکترونیک، ویژگی‌های قوانین و مقررات مالی و ویژگی‌های سیستم مالی سازمان بنادر و دریانوردی.

کلمات کلیدی: تجارت الکترونیک، بانکداری الکترونیک، پرداخت الکترونیک، سازمان بنادر و دریانوردی

فهرست مطالب

صفحه

عنوان

۱	فصل اول
۱-۱	مقدمه
۲-۱	بیان مساله
۳-۱	ضرورت انجام تحقیق
۴-۱	اهداف تحقیق
۴-۱-۱	اهداف فرعی تحقیق عبارتند از:
۵-۱	سوال های تحقیق
۵-۱-۱	سوال اصلی تحقیق:
۵-۲	سوال های فرعی تحقیق:
۶-۱	روش و ابزار جمع آوری اطلاعات
۷-۱	قلمرو تحقیق
۷-۱-۱	قلمرو موضوعی
۷-۲	قلمرو مکانی
۷-۳	قلمرو زمانی
۸-۱	ساختار پایان نامه
۹-۱	تعریف عملیاتی متغیرها
۱۲	فصل دوم
۱۳	۱-۲ مقدمه
۱۳	۲-۲ بانکداری الکترونیک

۱۴	۳-۲ تعاریف بانکداری الکترونیکی
۱۴	۴-۲ تاریخچه بانکداری الکترونیک
۱۵	۵-۲ مبانی نظری و مدل پژوهش
۱۷	۱-۵-۲ نظریه های بدون استفاده از مدل های علی
۱۸	۲-۵-۲ نظریه های با استفاده از مدل های علی موجود
۲۱	۶-۲ سطوح بانکداری الکترونیک
۲۱	۱-۶-۲ بانکداری الکترونیکی مصرف کننده (در سطح مشتری)
۲۱	۲-۶-۲ بانکداری الکترونیکی بین بانکی
۲۲	۷-۲ کانال های مختلف بانکداری الکترونیک
۲۶	۸-۲ مزایای بانکداری اینترنتی
۲۸	۹-۲ عدم پذیرش بانکداری الکترونیک
۲۸	۱۰-۲ اعتماد مجازی
۳۲	۱۱-۲ سیستم های پرداخت الکترونیکی
۳۲	۱۲-۲ عناصر اصلی سیستم پرداخت الکترونیکی
۳۳	۱۳-۲ عامل های موجود در سیستم های پرداخت الکترونیک
۳۴	۱۴-۲ ویژگی های سیستم های پرداختی الکترونیکی مناسب
۳۴	۱-۱۴-۲ قابلیت اطمینان و امنیت
۳۴	۲-۱۴-۲ مقیاس پذیری
۳۴	۳-۱۴-۲ رعایت گمنامی
۳۴	۴-۱۴-۲ قابل قبول بوده
۳۵	۵-۱۴-۲ انعطاف پذیری
۳۵	۶-۱۴-۲ تبدیل پذیری
۳۵	۷-۱۴-۲ کارایی
۳۵	۸-۱۴-۲ سهولت استفاده از سیستم
۳۵	۹-۱۴-۲ دارا بودن مرکز امداد مشتریان

۳۶	۱۵-۲ مکانسیم پرداخت در سیستم های پرداخت الکترونیکی
۳۶	۱۵-۲-۱ کارت ها :
۳۶	۱۵-۲-۲ پول الکترونیکی :
۳۶	۱۵-۲-۳ چک الکترونیکی :
۳۶	۱۵-۲-۴ سیستم پرداخت خرد :
۳۶	۱۵-۲-۵ مشکلات و موانع :
۴۳	۱۶-۲ روش های پرداخت بانکی در ایران
۳۷	۱۷-۲ اهمیت سیستم های پرداخت
۳۸	۱۸-۲ اجزای سیستم پرداخت
۳۸	۱۹-۲ پذیرش فناوری
۴۴	۲۰-۲ توصیف محیط مکان تحقیق
۴۴	۲۰-۲ بررسی روند فناوری اطلاعات و سیستمهای اطلاعات در سازمان بنادر و دریانوردی
۴۵	۲۱-۲ سازمان بنادر و دریانوردی و برنامه پنجم توسعه فن آوری اطلاعات و ارتباطات
۴۷	۲۱-۲-۱ سامانه مدیریت عملیات کالای متفرقه (GCOMS)
۴۷	۲۱-۲-۲ سازمان الکترونیکی فرزین (سیستم جامع مکاتبات اداری)
۴۸	۲۱-۲-۳ سیستم جامع مالی
۴۸	۲۱-۲-۴ سیستم یکپارچه نیروی انسانی
۴۸	۲۲-۲ پیشینه مطالعاتی تحقیق
۵۲	۲۳-۲ مدل مفهومی تحقیق
۵۴	فصل سوم
۵۵	۳-۱ مقدمه
۵۵	۳-۲ روش تحقیق
۵۶	۳-۳ نقشه عملی اجرای تحقیق
۵۷	۳-۴ ابزارهای جمع آوری داده ها

۵۷ پرشنامه ۱-۴-۳
۵۷ چگونگی طراحی نهایی پرشنامه ۱-۱-۴-۳
۵۸ ۲-۱-۴-۳ ابزاری سنجش
۵۹ ۳-۱-۴-۳ پایایی ابزار سنجش
۵۹ ۵-۳ جامعه آماری و حجم نمونه مورد تحقیق
۵۹ ۱-۵-۳ جامعه آماری :
۵۹ ۲-۵-۳ حجم نمونه و روش اندازه گیری
۵۹ ۶-۳ تکنیک های تجزیه و تحلیل
۶۱ ۱-۶-۳ آمار توصیفی:
۶۱ ۲-۶-۳ آمار استنباطی:
۶۲ فصل چهارم
۶۳ ۱-۴ مقدمه
۶۳ ۲-۴ تجزیه و تحلیل داده های تحقیق
۶۳ ۱-۲-۴ تحلیل های توصیفی
۶۳ ۱-۱-۲-۴ توزیع فراوانی مربوط به جنسیت
۶۳ ۲-۱-۲-۴ توزیع فراوانی مربوط به سن
۶۴ ۳-۱-۲-۴ توزیع فراوانی مربوط به سابقه خدمت
۶۷ ۴-۱-۲-۴ توزیع فراوانی مربوط به سطح تحصیلات
۶۷ ۵-۱-۲-۴ توزیع فراوانی مربوط به حیطه سازمانی
۶۸ ۶-۱-۲-۴ توزیع فراوانی مربوط به سطح مسئولیت
۶۹ ۳-۴ آزمون های آماری
۶۹ ۱-۳-۴ آزمون نرمال بودن متغیر وابسته
۷۰ ۴-۴ آزمون فرضیه ها
۷۰ ۱-۴-۴ آزمون سؤال اصلی تحقیق :
۷۱ ۲-۴-۴ آزمون سؤالات فرعی

۷۱ سوال فرعی اول: ۱-۲-۴-۴
۷۲ سوال فرعی دوم: ۲-۲-۴-۴
۷۴ سوال فرعی سوم: ۳-۲-۴-۴
۷۵ سوال فرعی چهارم: ۴-۲-۴-۴
۷۶ سوال فرعی پنجم: ۵-۲-۴-۴
۷۸ فصل پنجم
۷۹ ۱-۵ مقدمه
۷۹ ۲-۵ خلاصه پژوهش
۸۰ ۱-۲-۵ بررسی سؤال اصلی تحقیق
۸۱ ۲-۲-۵ بررسی سؤال های فرعی تحقیق
۸۴ ۳-۵ بحث و نتیجه گیری
۸۷ ۴-۵ پیشنهادات پژوهشی
۸۸ ۵-۵ پیشنهادهایی برای تحقیقات آینده
۸۸ ۶-۵ ارائه راهکار برای کاهش موانع پرداخت الکترونیکی اداره کل بنادر و دریانوردی استان سیستان و بلوچستان
۸۹ ۷-۵ محدودیت های پژوهش
۹۰ منابع