



## توسعه مدل ارزیابی مدهای حمل و نقل برون شهری بر اساس شاخص‌های رضایتمندی مسافران

سید محمد سیدحسینی<sup>۱</sup>، حسن جوانشیر<sup>۲</sup>، زهره سالاری<sup>۳</sup>

۱- استاد، دانشکده مهندسی صنایع و عمران، دانشگاه علم و صنعت ایران

۲- استادیار، دانشکده مهندسی صنایع، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد تهران - جنوب

۳- دانشجوی کارشناسی ارشد، دانشکده مهندسی عمران، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد تهران - جنوب

zohresalari@gmail.com

### خلاصه

در این مقاله، مطلوبیت سه مدل حمل و نقل برون شهری شامل هواپیما، قطار و اتوبوس، بر اساس شاخص‌های موثر بر رضایتمندی استفاده‌کنندگان از آن‌ها مورد ارزیابی قرار می‌گیرد. برای این منظور، ابتدا این شاخص‌ها شناسایی شده و میزان رضایتمندی از هر یک از آن‌ها به تفکیک مدهای سه‌گانه مذکور بررسی می‌شود. سپس به اولویت‌بندی شاخص‌های شناسایی شده در هر مدل بر اساس میزان سهم آن‌ها در رضایتمندی مشتریان پرداخته می‌شود. به این ترتیب شرکت‌های فعال در بخش حمل و نقل برون شهری می‌توانند با آگاهی یافتن از کیفیت خدماتی که به مسافران ارائه می‌دهند و همچنین میزان اهمیت این خدمات در جلب رضایت مشتریان خود، به اولویت‌بندی این خدمات پرداخته و جهت ارتقای کیفی آن‌ها اقدام به برنامه‌ریزی نمایند.

کلمات کلیدی: رضایتمندی مسافران، کیفیت خدمات.

### ۱. مقدمه

امروزه، رقابت زیادی بین شرکت‌های ارائه‌کننده خدمات حکمفرما شده و مشتریان به راحتی می‌توانند از بین خیل عظیم شرکت‌های مشابه، یکی را انتخاب نمایند. از اینروست که مفهوم رضایتمندی مشتری در سال‌های اخیر مورد توجه ویژه مدیران این شرکت‌ها قرار گرفته است. در این بین شرکت‌های فعال در زمینه جابجایی مسافران نیز که به عنوان شرکت‌های خدماتی مشغول فعالیت می‌باشند از این قانده مستثنی نبوده و برای حفظ دوام و ماندگاری خود در این عرصه، نیاز به جلب رضایت مشتریان از طریق ارائه خدمات مورد انتظار آن‌ها دارند. در ارتباط با کیفیت خدمات و رضایتمندی مشتریان، پژوهش‌های زیادی صورت گرفته که بسیاری از آن‌ها بر این امر تأکید دارند که یک رابطه همبستگی بین ابعاد کیفیت خدمات و رضایت مشتریان وجود دارد [۱]. بررسی‌های مختلف در این زمینه نشان می‌دهد که بهبود کیفیت خدمات نتایج ارزنده‌ای را برای سازمان‌ها به همراه داشته و نهایتاً منجر به رضایت و وفاداری مشتریان، کسب سهم بازار بیشتر و در نهایت سودآوری بیشتر می‌گردد [۲].

### ۲. شناسایی شاخص‌های موثر بر رضایتمندی مسافران

<sup>۱</sup> عضو هیئت علمی دانشکده مهندسی صنایع، دانشگاه علم و صنعت ایران

<sup>۲</sup> عضو هیئت علمی دانشکده مهندسی صنایع، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد تهران - جنوب

<sup>۳</sup> دانشجوی کارشناسی ارشد، دانشکده مهندسی عمران، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد تهران - جنوب