

## ارزیابی رضایت مشتریان شرکت قطارهای مسافری رجاء بر اساس شاخص‌های پیشنهادی

حمید رضا احدی، استادیار و مدیر گروه آموزش حمل و نقل ریلی دانشکده مهندسی راه آهن، دانشگاه علم و صنعت ایران

فرناز برزین پور، هیات علمی دانشکده مهندسی صنایع دانشگاه علم و صنعت ایران  
پویا ردایی، کارشناس ارشد مدیریت اجرایی، دانشگاه علم و صنعت ایران

### چکیده:

حمل و نقل ریلی بهترین گزینه حمل و نقل در بسیاری از کشورهای جهان می باشد. قابلیت حمل انبوه بار و مسافر، مصرف انرژی کمتر، آلاینده‌گی کمتر و اقتصادی بودن به دلیل حجم انبوه جابجایی موجب توجه بیشتر به این شیوه حمل و نقل در بسیاری از کشورهای جهان شده است. در ایران نیز با توجه به الزامات قانونی و بویژه براساس "قانون توسعه حمل و نقل عمومی و مدیریت مصرف سوخت" مصوب 1386/10/23 لازم است سهم حمل و نقل ریلی مسافر از حدود 8% به 18% در پایان سال 1390 افزایش یابد.

یکی از عوامل مؤثر در تحقق چنین هدف بلندمدتی توسعه حمل و نقل ریلی مسافری از طریق افزایش سطح رضایت مشتریان این نوع خدمات است. در این تحقیق ابتدا با مطالعه ادبیات موضوع و مدل‌های مرجع سنجش رضایت مشتری و همچنین تجربه‌های بخش ریلی کشورهای توسعه یافته، عوامل مؤثر و مرتبط بر رضایت مشتریان ریلی شناسایی شدند که پس از ترکیب آنها و حذف موارد تکراری و بومی‌سازی این عوامل و استفاده از نظرات خبرگان دانشگاه و صنعت، تعداد 10 عامل اصلی و 45 شاخص برای ارزیابی رضایت مشتریان شرکت رجاء مورد استفاده قرار گرفت. در ادامه با استفاده از شاخص‌های تعیین شده، پرسشنامه‌ای جهت تعیین میزان رضایت مشتریان تدوین شد که پس از تایید صاحب‌بنظران، توسط 400 نفر از مشتریان شرکت رجاء تکمیل گردید. نتایج بدست آمده با استفاده از آزمونهای آماری و تحلیل عاملی توسط نرم افزار لیزرل مورد تحلیل قرار گرفت و بر همین اساس حوزه‌های نیازمند بهبود شناسایی و توصیه‌های برای بهبود ارائه گردید.

کلید واژه: رضایت مشتری، حمل و نقل ریلی، شاخص ارزیابی