

ارزیابی عوامل کلیدی تاثیر گذار بر رضایت مسافران از حمل و نقل هوایی با رویکرد دیمتل فازی

محمد خراسانی^۱، مریم نعمتی^۲

چکیده

امروزه هدف اصلی کسب و کارها ارضای نیازهای مشتریان می باشد، از این رو چنانچه کسب و کاری در راستای رسیدن به این هدف با شکست روبرو شود، به سختی می تواند به حیات خویش در صنعت مربوطه ادامه دهد. حمل و نقل یکی از ارکان اصلی رشد و توسعه هر جامعه ای محسوب می شود، بالا بودن کارایی این بخش از اقتصاد از اهمیت زیادی برخوردار است. کیفیت خدمات حمل و نقل یکی از جنبه های قابل ملاحظه است که بر انتخاب مشتری موثر است. حصول اطمینان از سطح بالای رضایت مشتری در سیستم حمل و نقل یک کار ضروری برای مدیران و مسئولین مربوطه می باشد.

در این راستا در یک مطالعه موردی در بخش حمل و نقل هوایی شهر ساری با بررسی ادبیات پژوهش و نظرات خبرگان عوامل کلیدی موثر بر رضایت مسافران شناسایی و بر مبنای پرسشنامه های مرتبط با رویکرد تصمیم گیری چندمعیاره فازی و روش دیمتل فازی این عوامل رتبه بندی شدند. نتایج این پژوهش در جهت اعمال سیاست های بهبود به منظور تامین هرچه بیشتر رضایتمندی مسافران متمر ثمر خواهد بود. در این راستا نتایج نشان می دهد که عوامل برنامه ریزی و زمان بندی، امنیت و ایمنی، خدمات ارائه شده، آسایش و راحتی، و امکانات و تجهیزات به ترتیب از میان ۱۰ عامل کلیدی شناسایی شده دارای اولویت بالاتر می باشند.

کلمات کلیدی: رضایت، حمل و نقل، تصمیم گیری چند معیاره، دیمتل فازی