

عنوان مقاله:

سنجش رضایت زائران و مسافران از امکانات خدمات رسانی پایانه مسافربری امام رضا (ع) (پایانه اصلی مشهد)

محل انتشار:

بیستمین کنفرانس ملی شهرسازی، معماری، عمران و محیط زیست (سال: 1402)

تعداد صفحات اصل مقاله: 44

نویسنده:

مجید رزاقیان - کارشناسی ارشد عمران

خلاصه مقاله:

شهر مقدس مشهد بدلیل بارگاه منور رضوی و همچنین جذابیت های توریستی، گردشگری، وجود مراکز بزرگ علمی و دانشگاهی، بیمارستان های مجهز و... همواره پذیرای حجم انبوهی از مسافران و زائرانی است که بیشترین تقاضای رسیدن به این شهر را از طریق سفر زمینی با اتوبوس دارند. پایانه مسافربری اصلی مشهد که بنام پایانه امام رضا(ع) لقب گرفته است، روزانه جابه جایی حجم زیادی از مسافران و زائران را به اقصی نقاط کشور برعهده دارد، لذا دانستن میزان رضایت استفاده کنندگان از این پایانه همواره از دغدغه های مسئولین شهری بوده و هست. تا بتوانند خدمات بهتر و شایسته تری را به مردم عزیز کشورمان ارائه دهند. در این تحقیق پس جمع آوری ۹۳ عدد پرسشنامه بین زائران، مجاوران و دانشجویانی که پایانه امام رضا(ع) را جهت سفر خود انتخاب نمودند. اطلاعات بوسیله نرم افزار SPSS مورد تحلیل و ارزیابی قرارگرفت و درنهایت به کمک تکنیک SWOT، نقاط قوت، ضعف، تهدید و فرصت ها مشخص شد. نقاط ضعف شامل دو مورد قیمت اجناس موجود در غرفه های خرید و نحوه برخورد مسئولین فروش تعاونی ها بودند که پاسخ دهندگان از آنها اعلام نارضایتی کردند. نقاط قوت شامل آیتم های رعایت قوانین و عدالت در فروش بلیط، تعداد غرفه های موجود در پایانه، تعداد نیمکت های انتظار موجود در پایانه، تعداد مناسب سرویس های بهداشتی و... بودند که پاسخ دهندگان از این موارد اعلام رضایت داشتند.

کلمات کلیدی:

رضایت مندی، پایانه مسافربری، کیفیت خدمات، مشتری

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1766783>

