



بررسی رضایتمندی کارکنان دانشگاه علوم انتظامی امین از سرویس‌های ایاب و ذهاب در سال ۹۳؛ ص ۱۴۳-۱۶۸

نویسندگان: علی اکبر چنانی^۱، محمدعلی اکبری^۲

تاریخ دریافت: ۱۳۹۳/۱۰/۲۱

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۳/۱۱/۱۵

چکیده

زمینه و هدف: بیشتر کارکنان، به خصوص کارکنان نیروی انتظامی تقریباً بیش از نیمی از وقت خود را در روز در محیط کار می‌گذرانند. بدون شک مدیران نسبت به رضایت کارکنان خود حساس بوده و، برای طرز تلقی‌های آنان اهمیت قابل ملاحظه‌ای قائلند. عدم رضایت کارکنان اثر مستقیم بر کمیت و کیفیت کارایی کارکنان دارد. ارائه خدمات مطلوب توسط سرویس‌های ایاب و ذهاب عامل کاهش دغدغه‌های کارکنان بوده و ضمن افزایش بهره‌وری، تعهد فرد را نسبت به اهداف سازمان ارتقاء می‌دهد. این تحقیق، به بررسی میزان رضایتمندی کارکنان دانشگاه علوم انتظامی امین از سرویس‌های ایاب و ذهاب بین شهری پرداخته است. این پژوهش با هدف به تصویر کشیدن وضع موجود و احصاء مشکلات و معایب در سرویس‌های دانشگاه و ارائه پیشنهادهای کاربردی به مسئولان ذی ربط و بهبود کیفیت خدمات سرویس‌های ایاب و ذهاب تدوین شده است.

روش: تحقیق حاضر از لحاظ هدف کاربردی و از لحاظ روش توصیفی-پیمایشی است. با گردآوری ادبیات موضوع، بررسی نظریات و مدل‌های مختلف و با به اشتراک گذاری مولفه‌ها و با در نظر گرفتن عوامل سازمانی، پس از روایی سنجی، الگوی مفهومی تحقیق ارائه گردیده است. جامعه آماری تحقیق ۳۶۰ نفر از کارکنان دانشگاه علوم انتظامی امین می‌باشد. تعداد نمونه با استفاده از فرمول کوکران ۱۴۶ نفر تعیین و به روش نمونه‌گیری تصادفی ساده انتخاب شدند. برای جمع‌آوری اطلاعات از روش مطالعه اسنادی منابع و پرسشنامه محقق ساخته شامل ۴۸ سوال بسته استفاده شده است. روایی پرسشنامه از

۱ دانشجوی کارشناسی ارشد رشته‌آماد و پشتیبانی.

۲ عضو هیات علمی دانشگاه علوم انتظامی امین.

طریق مراجعه به نظریات خبرگان و پبایی آن از طریق آلفای کرونباخ (۰/۹۵) احصاء گردید. تحلیل داده ها از طریق آمار توصیفی و آماره های آزمون t و فریدمن صورت گرفته است.

یافته ها و نتایج: براساس یافته های تحقیق و استفاده از آزمون فرض (T تک نمونه ای و میانگین های بدست آمده کارکنان از پنج مولفه اخلاق حرفه ای، در دسترس بودن سرویس ها، رعایت شان و منزلت، کیفیت فنی و مدیریت فناوری رضایتمندی خود را اعلام نمودند و سه مولفه بهداشت، ایمنی سفر و راحتی سفر رضایت مطلوب ندارند.

واژگان کلیدی: رضایتمندی، دانشگاه علوم انتظامی، کارکنان، سرویس حمل و نقل، کیفیت خدمات

مقدمه

امروزه ترابری کارکنان، اصل مهمی در ساختار اقتصادی-اجتماعی، فرهنگی و نظامی هر کشور محسوب می شود و به همین جهت دستیابی به سامانه و فناوری کارآمد حمل و نقل نیرو از ضرورت های اساسی یک کشور و هر سازمان نظامی و انتظامی می باشد.

بیشتر کارکنان، به خصوص کارکنان نیروی انتظامی تقریباً بیش از نیمی از وقت خود را در محیط کار می گذرانند. بدون شک مدیران نسبت به رضایت کارکنان خود حساس بوده و برای طرز تلقی های آنان اهمیت قابل ملاحظه ای قائلند. طرز تلقی های کارکنان با عمل کردشان در سازمان مرتبط است. به عنوان مثال احتمال اینکه کارکنان ناخوشنود دچار غیبت شوند و یا دیر در محیط خدمت حاضر گردند و یا به بهانه های مختلف از انجام وظیفه شان خالی کرده و باعث بدبینی در مردم شوند، بسیار زیاد است.

نتایج مطالعات نشان میدهد که کارکنان با رضایت بالا از نظر فیزیک بدنی و توان ذهنی در وضعیت خوبی قرار دارند ولی افرادی که رضایت ندارند معمولاً افرادی پزمرده، مایوس و بدبین می باشند. هم اکنون ترابری دانشگاه علوم انتظامی امین حدود ۲۵ دستگاه خودرو (بنز ۳۰۲، C457، میدل باس، مینی بوس بنز، هیوندا کروز) با سه گروه راننده، پایور، قراردادی و خرید خدمت سرویس های ایاب و ذهاب کارکنان دانشگاه را که شامل: فرماندهی، معاونت ها، دانشکده ها و ادارات به عهده دارد. با عنایت به اهمیت موضوع و عدم توجه جدی به خدمات حمل و نقل کارکنان در سازمان های دولتی و ناجا و اثرات مستقیم رضایت کارکنان در کارایی و اثر بخشی

آنان، این تحقیق بر آن است تا با احصاء مشکلات و معایب موجود و ارائه پیشنهاد های کاربردی، زمینه ارتقاء رضایتمندی کارکنان را مهیا نماید.

بیان مسئله

امروزه صنایع حمل و نقل یکی از صنایع مهم در کشور میباشد و رعایت شیوه ارائه خدمات ایاب و ذهاب و جابجایی کارکنان از مکانی به مکانی دیگر مستلزم رعایت بسیاری از استانداردها میباشد. در ارائه خدمات ایاب و ذهاب جهت کارکنان، یکی از هدفهای مهم، جلب رضایت و آسایش مسافرین بوده که این خود مستلزم رعایت بسیاری از موارد: همچون استفاده از خودروهای مدرن و مناسب، رعایت اصول و توجه به قوانین راهنمایی و رانندگی توسط راننده، رعایت استانداردهای ایمنی خودرو و زیر پوشش قرار گرفتن بیمه جهت خودرو و سرنشین و بسیاری از موارد دیگر است که در ارائه خدمات ایاب و ذهاب تاثیرگذار میباشد و، میبایست توسط ارائه دهنده اینگونه خدمات رعایت شود. در طول سالیان اخیر در سازمان های نظامی و انتظامی نیز ترابری کارکنان و جابجایی نیروی انسانی برای انجام مأموریت مورد توجه قرار گرفته است و سازماندهی خاصی برای آن صورت می گیرد. مطالعات مختلف در زمینه خدمات سرویس های ایاب و ذهاب نشان می دهد که بی توجهی به این مقوله، مولفه ها و متغیرهایی مانند: ایمنی، رعایت شأن و منزلت، شادابی و نشاط کارکنان و ... را کاهش می دهد. عدم رضایت کارکنان اثر مستقیم بر کمیت و کیفیت کارآیی آنان دارد. ارائه خدمات مطلوب توسط سرویس های ایاب و ذهاب عامل کاهش دغدغه های کارکنان بوده و ضمن افزایش بهره وری، تعهد فرد را نسبت به اهداف سازمان ارتقاء می دهد. یکی از مسائل حائز اهمیت این است که به علت هزینه بالای اجاره بها و قیمت خرید مسکن در تهران و محدود بودن درآمد کارکنان ناجا، تعداد کثیری از نیروهای پایور بالاجبار در حومه شهر تهران یا استان تهران (ورامین، پاکدشت، شهریار، کرج، هشتگرد، حصارک و) به صورت پراکنده ساکن هستند. همچنین با هدفمند نمودن انرژی (بنزین، گازوئیل و ...) و مقرون به صرفه نبودن استفاده از وسیله شخصی و هزینه کرایه حمل و نقل از یک سو و مسئله حضور به موقع و منسجم و عاری از تأخیر و غیبت کارکنان، که نشأت گرفته از

حساسیت وظایف و نظم و انضباط حاکم در ناجا است مزید بر علت گردید، که کارکنان تمایل زیادی از خود نشان بدهند و برای رفت و آمد به محل کار و بلعکس از سرویس های ایاب و ذهاب استفاده نمایند که لازمه آن وجود یک سامانه ترابری کارآمد است.

اهمیت و ضرورت انجام تحقیق

از بدو خلقت همواره بشر اهمیت فراوانی برای سلامت جسم و روح خویش قائل بوده است و آن را لازمه زندگی پویا و سعادت مندانه میدانسته و برای تمام امور که به نحوی در ارتباط با سلامت بوده، سرمایه گذاری مادی و معنوی عظیمی اختصاص داده است. با بالا رفتن سطح معلومات، بهبود وضع اجتماعی و اقتصادی و سایر شرایط زندگی انتظارات و توقعات از ارائه خدمات نسبت به گذشته بیشتر گردیده است. ضرورت ایجاد میکند با برنامه ریزی علمی، سیاست گذاری، طراحی و سرمایه گذاری، مدیریت نگهداری و تعمیرات و گسترش یگان های اجرایی برای بهبود سامانه هماهنگ، سریع و مطمئن و قابل انعطاف در ترابری کارکنان اقدام شود. این امر باعث رفاه کارکنان، حفظ توانایی، عدم خستگی و کسب رضایت آنان می شود. با این اوصاف باید نسبت به مرتفع نمودن معایب موجود و افزایش سطح کمی و کیفی خدمات سرویس ها تلاش نمود.

نیرمی انتظامی باید حمل و نقل کارکنان خود را در سفر کاری آنها از مبدأ خانه به محل کار به عهده گیرد در واقع، حمل و نقل کارکنان جهت تسریع در انجام مأموریت بوده و علاوه بر آن به عنوان یک سیاست رفاهی و خدماتی به کارکنان نیز مد نظر می باشد. این امر هم سازمان را آسوده خاطر نموده و هم آرامش روحی برای کارکنان ایجاد می نماید که سازمان برای آنها اهمیت لازم را قائل شده و خدمات جابجایی کارکنان را در سفر از خانه به محل کار و بالعکس بر عهده می گیرد.

از سویی امروزه باید رابطه ارائه کننده خدمت و خدمت گیرنده یک رابطه عقلانی باشد یعنی باید از وسائل و راهکارهایی سود جست که بطور دقیق برآورنده نیازها و کسب رضایت خدمت گیرنده باشد. این کسب رضایت صرفاً از طریق صدور آیین نامه و بخشنامه و دستورالعمل حاصل

نمی‌شود. بلکه نتیجه رابطه متقابل بین خدمت‌دهنده و خدمت‌گیرنده است. به طور مثال مسافر در سفر خود جویای آسایش، ایمنی و راحتی است، اگر به این موارد دست نیابد رضایتی برای وی حاصل نخواهد شد پس باید دید عواملی که باعث کسب رضایت مسافر از سفر می‌شود از دیدگاه خود وی چیست؟ سپس بر اساس شناختی که از عوامل کسب رضایت به دست می‌آید، راهکارهای متناسب را برای تأمین آنها تدوین نمود. علی‌ایحال با عنایت به جدید بودن موضوع، لزوم و ضرورت توجه به نظرات مسافران (کارکنان) و اهمیت قائل شدن به شأن و منزلت، سلامتی جسمی و روحی کارکنان و همچنین حضور به موقع و منسجم کارکنان در محل کار و آگاهی مدیران از وضعیت موجود، در این تحقیق درصدد برآمدیم، عواملی که بر میزان رضایت‌مندی کارکنان از خدمات سرویس‌های ایاب و ذهاب دانشگاه علوم انتظامی امین موثر است، شناسایی و مورد تجزیه و تحلیل، تعبیر و تفسیر قرار داده، تا از این رهگذر ضمن شناسایی نقاط قوت و ضعف آن، تلاش شود با ارائه پیشنهادهاى بهینه موجبات افزایش نقاط قوت و کاهش نقاط ضعف در ترابری دانشگاه گردد. بالطبع این امر باعث ارتقاء سطح کیفیت خدمات سرویس‌های ایاب و ذهاب می‌شود. از این طریق یکی از مقوله‌هایی که باعث افزایش رضایت کارکنان می‌شود مهیا، در نتیجه انگیزه و روحیه خدمتی کارکنان تقویت و باعث افزایش عملکرد و کارایی در سطح ناجا می‌گردد.

مبانی نظری تحقیق

حمل و نقل در ساختار نظامی، اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی هر کشور به عنوان یک اصل محسوب می‌شود. به همین جهت، دستیابی به سامانه‌ای قوی و مستحکم، هماهنگ و کارآمد در حمل و نقل از ضروریت‌های اساسی یک سازمان نظامی-انتظامی بوده و در ارتباط نظاممند و تأثیر پذیر از یکدیگر قرار دارند. ولی تأثیر ترابری بر سایر بخش‌ها گسترده‌تر از دیگر فعالیت‌ها می‌باشد. بدین جهت برنامه‌ریزی و بکارگیری مقدمات عملی در جهت بهبود و دستیابی به سامانه‌ای هماهنگ، سریع، مطمئن، قابل انعطاف و کافی در ترابری اجتناب‌ناپذیر می‌باشد (آقایی، ۸۸، ۴۶)

رابطه سرعت و ایمنی: در مطالعه ملی شدت تصادف با بررسی حدود ده هزار تصادف به این نتیجه رسیدند که احتمال مرگ به طور ناخوشایندی با افزایش تغییر سرعت در لحظه برخورد افزایش می‌یابد. با توجه به تنوع کاربرد سرعت برای منظوره‌های مختلف تعاریف متعددی از سرعت وجود دارد که از آن جمله عبارتند از:

سرعت مطمئن: سرعتی است که اگر راننده در آن سرعت مواجه با خطر شود بتواند قبل از تصادف وسیله نقلیه خود را متوقف کند. سرعت مطمئن عمده‌تاً مربوط به وضعیت و استاندارد جاده است تا راننده. تجاوز از سرعت مطمئن یکی از عوامل اساسی تصادف است.

سرعت مجاز: همچنان که در اکثر گزارش‌ها اشاره شده است، بیش از ۱۵ درصد از تصادفات برون شهری در ایران ناشی از تجاوز از سرعت مطمئن است. با توجه به این موضوع در قالب موارد تعیین حدی برای سرعت و اعمال مقرراتی در این باره ضروری است.

سرعت برخورد: پتانسیل شدت جراحت در سرعت‌های بالا تر تقریباً با توان دوم سرعت افزایش می‌یابد. سرعت وسائط نقلیه در لحظه برخورد از روی مقدار تغییر سرعتی که طی تصادف متحمل می‌شوند، تعیین می‌شود. (شاهی و میرزایی، ۸۲: ۵۰)

عوامل موثر بر تصادفات: براساس تحقیقات انجام شده بیشترین عواملی که بر تصادفات رانندگی تأثیر داشته‌اند عبارتند از: ۱- نوع اتومبیل ۲- سامانه اتومبیل ۳- سن راننده ۴- سابقه و تجربه رانندگی ۵- اوقات شبانه روز ۶- مدل (عمر) اتومبیل. (فقیه و ستوده، ۸۲: ۱۳۸)

اخلاق حرفه‌ای: امروزه مفهوم اخلاق در کشور‌های پیشرفته، به عنوان یکی از ملزومات پیشرفت شغلی و برتری کلیه شرکت‌ها و موسسات تجاری به شما می‌رود. بقا و رشد هر فعالیت اقتصادی، در بازار پیچیده امروز، نیازمند بکارگیری روش‌های مختلف جذب مشتری و خدمات‌رسانی بهتر به آنان است. از این رو توجه به اخلاق حرفه‌ای به عنوان عاملی موثر در برقراری ارتباط صحیح با مشتریان روز به روز افزایش می‌یابد. به طور کلی اخلاق حرفه‌ای چنین تعریف می‌شود: طرز رفتار صحیح و حرفه‌ای کارکنان یک موسسه برای کسب رضایتمندی مشتریان و افزایش بازدهی و کارایی آن است.

بنا بر این تعریف، رفتار و منش صحیح در هر شغلی باید دارای دو ویژگی اخلاقی و حرفه‌ای باشد و واژه حرفه‌ای به شخصی گفته می‌شود که در محل کار، با ادب و وظیفه‌شناسی مخصوص شغل خود رفتار می‌کند اما موضوع اخلاق فراتر از قوانین و مقررات است. در علم جامعه‌شناسی از اخلاق به عنوان فرهنگ ترجیح منافع دیگران بر منافع خود یاد می‌شود به نحوی که با میل و اختیار حقوق و انتظارات اجتماعی دیگر افراد رعایت شود. از جمله موارد اخلاق حرفه‌ای عبارتند از:

تعهد در حرفه رانندگی: تعهد از ارکان اصلی اخلاق در هر جامعه است. معنای کلی تعهد الزام فرد به رعایت چارچوب‌ها و ضوابط متقابل بشری در برابر افراد دیگر جامعه است. بنابر این از هر انسان انتظار می‌رود در برابر دیگران از نقطه نظر رفتارهای بشری متعهد باشد. این تعهد در محیط کار و تجارت، در غالب رعایت کامل وظایف محوله به بهترین نحو و در بخش حمل و نقل مسافر، با رعایت حقوق مسافر تجلی پیدا می‌کند. کنترل اعصاب در برابر محرک‌های ترافیکی ایجاد فضای آرام برای مسافران، پاکیزگی و سلامت، خودرو، بردباری در رانندگی و لجبازی نکردن با رانندگان دیگر و مواردی از رفتارهای مطلوب در حین رانندگی می‌باشد.

رابطه رانندگی با شخصیت فرد: بر خلاف تصور بعضی افراد، نحوه رانندگی، بیش از مدل و ظاهر خودرو می‌تواند فرهنگ و سطح شعور اجتماعی فرد را نمایان سازد. زیرا چگونگی رانندگی، به خوبی نشان‌دهنده‌ی وجوه مختلف شخصیتی و رفتاری و درک اجتماعی یک انسان است. در واقع شیوه‌ی رانندگی مردم نمونه‌ای بارز از اخلاق اجتماعی آنهاست. رانندگی یعنی رعایت قانون و مقررات و رعایت حقوق و حریم دیگران. احترام به قوانین و مقررات رانندگی و رعایت آنها نوعی هنر اجتماعی است که شخصیت رانندگان را نزد دیگران شایسته و کامل جلوه داده و معتبر می‌سازد.

بهداشت خودرو: خودرو یک راننده، مهمترین دارایی او و وسیله کسب درآمدش می‌باشد میزان رسیدگی و دقت او نسبت به خودرو نشان از آگاهی او نسبت به حساسیت شغلش و دید مردم نسبت به او و شغلش خواهد داشت. هراندازه خودرو یک راننده تمیز تر باشد، مردم و

مسافران او را دارای شخصیت والا تری تصور کرده و از سفر کردن با او احساس رضایت بیشتری می کنند. (مؤمنی، ۸۹: ۵)

متغیر های انسانی (رانندگان): مطالعات انجام گرفته بیانگر آن است که عوامل ذیل مهمترین متغیر های انسانی هستند که با رفتار و اخلاق حرفه ای مرتبط هستند. **خصوصیات فردی راننده:** نتایج تحقیقات به عمل آمده در کشور های جهان سوم نشان می دهد که ناهنجاری های فردی حدود ۱۵ درصد از بخش عامل انسانی در تصادفات رانندگی را تشکیل می دهند که عبارتند از:

۱- رانندگی غیر مسئولانه داشتن حس برتری و روحیه فرد گرایی در رانندگی: ۱۰ درصد.

۲- بی احتیاطی: ۵.۲ درصد.

رفتار راننده: شامل نداشتن دانش فنی کافی یا عدم رعایت مسائل حرکتی یا توقف در حین قرار داشتن در جریان ترافیک است که با توجه به جمع بندی آمار موجود ۲۸ درصد از بخش عامل انسانی در تصادفات را شامل می شود و ناهنجاری های اصلی آن عبارتند از:

۱- سبقت غیر مجاز (سه درصد).

۲- سرعت غیر مجاز (پنج درصد).

۳- عدم رعایت حداقل فاصله با وسیله نقلیه جلویی (ده درصد).

۴- انحراف به چپ، عدم توجه به سایر وسایل نقلیه و علامت ها و خط کشی ها (ده درصد).

اهداف اختصاصی و عمده حمل و نقل از دیدگاه مسافر

زمان رفت و آمد: از نظر بسیاری از مسافران، زمان رفت و آمد و سرعت سامانه مورد توجه ترین صفت سامانه می باشد. از نظر مسافران، عوامل زیر در زمان رفت و آمد مورد توجه است و جداگانه مورد ارزیابی قرار می گیرند.

زمانی که باید پیاده روی کرد تا به وسیله مورد نظر دست یافت.

زمانی باید صرف انتقال از یک وسیله به وسیله دیگر کرد.

زمانی که باید در ایستگاه منتظر ماند.

زمانی که در داخل وسیله نقلیه صرف می شود.

مخارج رفت و آمد: از نظر فرد مسافر، فقط مخارجی معنی دارد که وی می پردازد و حس می کند. در استفاده از وسایل جمعی، مقدار مخارج (به صورت کرایه ای که پرداخت می شود) برای مسافر روشن است ولی در استفاده از اتومبیل، مسافر به سادگی نمی تواند مخارج یک رفت و آمد به خصوص را ارزیابی کند.

ایمنی و امنیت: کلیه نگرانی هایی که مسافران در استفاده از یک سامانه حس می کنند، مربوط به ایمنی سامانه است. مواردی که موجب نگرانی مسافران می گردد، عبارتند از: احتمال تصادفات، احتمال خرابی و از کار افتادن وسیله، احتمال برخورد با افراد نامناسب، احتمال گم شدن و نیافتن مقصد، احتمال حمله و کمین در شرایط جنگی.

کیفیت فنی: کیفیت فنی آن چیزی است که مشتری به طور واقعی به عنوان نتیجه تعامل خود با سازمان خدماتی در یافت می نماید. بنابر تعریف دیگر، قطعات و محصولات که از نظر کیفیت تا حدودی اشکال دارند، به طور یقین و روشن نوعی زیان فنی را برای سامانه خودرو ایجاد می نمایند. علاوه بر آن پایین بودن کیفیت قطعات و متعلق مربوط باعث کاهش قابلیت اطمینان و ایجاد ضایعات مزمن و اشکالات فنی در خودرو شده و از کار افتادگی های ناگهانی و غیر منتظره از آن ایجاد می شود. (شیرمحمدی، ۸۶: ۳۹)

خودرو: خودرو به وسیله نقلیه چرخ داری گفته می شود که موتور خود را حمل می کند. خودرو به وسایلی اطلاق می گردد که بدون ارتباط با وسایل دیگر و به کمک نیروی ماشینی خود، قادر به حرکت باشد.

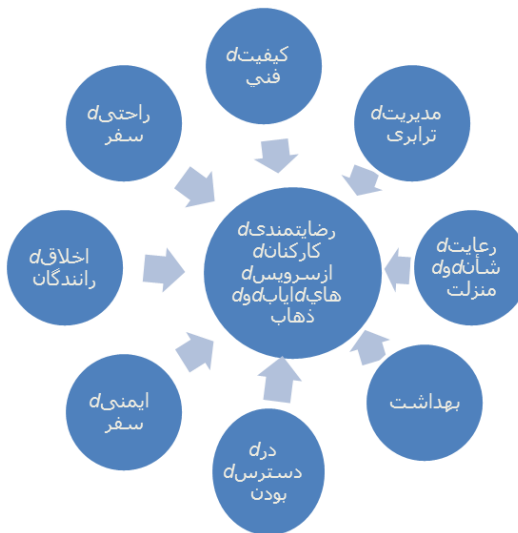
کیفیت خدمات: سامانه های خدماتی را به طرق مختلفی تعریف کرده اند. بیان مشترک تمام تعاریف این است که مراد از سامانه خدماتی اجرای نوعی فعالیت اقتصادی است که باعث تولید محصولی نامحسوس شود که دارای ارزش افزوده و یا مطلوبیت باشد. (مرکز تحقیقات راه آهن، ۸۱: ۱)

رضایتمندی و رضایت مشتری: رضایتمندی یک مشتری را به عنوان احساس یا نگرش یک مشتری نسبت به یک محصول یا خدمت بعد از استفاده از آن تعریف می کنند. در چند سال اخیر سازمان ها چه بزرگ و چه کوچک، پی به اهمیت رضایتمندی کارکنان و رضایت مشتری برده اند. به عنوان مثال ارتباط شدیدی بین رضایت مشتری، حفظ مشتری و سود دهی وجود دارد. برای بسیاری از سازمان های فعال بخش عمومی، رضایت کارکنان و مشتریان خود معیاری برای موفقیت آنها است. بنابراین رضایت کارکنان (مسافران) هدف عملیاتی خیلی از سازمان ها شده است. آن ها در جاهایی که بهبود عملکرد تأثیر زیادی بر رضایت مشتری دارد (قبل از کیفیت و خدمات به مشتری) سرمایه گذاری زیادی کرده اند. سازمان ها در بخش عمومی منشور مشتری را جهت نمایش دادن تعهد خود نسبت به خدمت به مشتری به کار گرفته اند. بر این اساس در این بخش از تحقیق به مبانی نظری رضایتمندی و رضایت مشتری (کارکنان) و تأثیر کیفیت خدمات حمل و نقل عمومی بر رضایت مسافران پرداخته شده است.

پیشینه تحقیق:

هدف اصلی این تحقیق بررسی میزان رضایتمندی کارکنان دانشگاه علوم انتظامی امین از سرویس های ایاب و ذهاب و انتخاب الگویی مناسب (از بین الگوهای موجود) جهت سنجش میزان رضایت کارکنان از کیفیت خدمات این سامانه و در نتیجه بهبود خدمات در راستای افزایش

رضایت کارکنان می‌باشد. جهت دست یافتن به چنین الگویی لازم است بر اساس دیدگاه‌ها و الگوهای ارائه شده در کیفیت خدمات و رضایت مشتری مولفه‌ها و متغیرهای موثر تحقیق را شناسایی و بیان نمائیم. قربانیان و هم‌تیمی، (۲۰۱۱) به این نتیجه رسیدند، سلامت ذهنی و جسمی رانندگان، داشتن تهویه مطلوب، رفتار راننده و لباس منظم (متحد الشکل) بر میزان رضایت مسافران تأثیر می‌گذارد. محمد مومنی، (۱۳۸۹) در تحقیق بعمل آمده، توانائی‌ها و مهارت‌های مربوط به رانندگی، تعهد در رانندگی، بهداشت و رابطه رانندگی با شخصیت فرد را از ارکان اخلاق حرفه‌ای ذکر نمود. علی مختاری، (۱۳۸۸) در تحقیق بعمل آمده، به این نتیجه رسید که شاخص‌های، تمیزی، امنیت، دسترسی به ایستگاه، سرعت، رفتار و برخورد رانندگان، محیط ارگونومیک (صندلی، سیستم گرمایشی و سرمایشی) بر رضایت مسافران اتوبوس تندرو (*BRT*) تأثیر گذار است. خسروی، آقای، شوقی (۱۳۸۹) در تحقیقی با عنوان "رضایتمندی کارکنان ستاد ناجا از سرویس‌های ایاب و ذهاب" مدل مفهومی زیر را برای سنجش رضایتمندی کارکنان از سرویس‌های ایاب و ذهاب پیشنهاد نموده‌اند.



شکل شماره یک- میزان رضایت‌مندی کارکنان ستاد ناجا از سرویس‌های ایاب و ذهاب. (خسروی، آقای، شوقی

(۱۳۸۹)

روش شناسی تحقیق

روش تحقیق حاضر از نظر هدف، کاربردی و از نظر روش، توصیفی - پیمایشی است. از این لحاظ که ابتدا به توصیف مولفه های جمعیت شناختی از قبیل سن، تحصیلات، سابقه خدمت و... پرداخته شد، توصیفی است و از جهت اینکه در دانشگاه به صورت پیمایشی اقدام به جمع آوری اطلاعات خواهد شد، میدانی محسوب می شود.

ابزار گردآوری اطلاعات

فرضیه ها، به عنوان گمان ها، حدس ها، راه حل ها و پاسخ های احتمالی پیرامون مسئله تحقیق مطرح می شوند. پژوهشگر باید با ابزارهای داده های لازم را از جامعه (نمونه) آماری جمع آوری نماید و با تحلیل، پردازش و تبدیل آن ها به اطلاعات به آزمون فرضیه ها بپردازد. برای جمع آوری داده ها به ابزار های گوناگونی نیاز هست. نوع این ابزارها تابع عوامل گوناگونی از جمله ماهیت و روش تحقیق است. به طور معمول، چهار ابزار عمده برای جمع آوری داده ها وجود دارند.

- ۱- بررسی (مراجعه به) مدارک و اسناد (داده های موجود در اسناد تحقیقات گذشته)، (آمارهای رسمی)، (آمارهای غیر رسمی)، (مدارک و اسناد سازمانی). ۲- مشاهده ۳- مصاحبه ۴- پرسشنامه. (خاکی، ۸۷ : ۲۴۱)

در این تحقیق جهت جمع آوری اطلاعات، از تحقیقات میدانی چون توزیع پرسشنامه، مطالعات کتابخانه ای مانند مطالعه نشریات، کتب و پایان نامه در رابطه با موضوع تحقیق و همچنین شبکه اینترنت استفاده شده است. ابزار این پژوهش یک پرسشنامه محقق ساخته، می باشد که برای اندازه گیری میزان تأثیر شاخص ها بر رضایتمندی کارکنان از سرویس های ایاب و ذهاب طراحی شده است. در این پرسشنامه ۴۸ سوال بسته وجود دارد که از طریق مطالعه تحقیقات قبلی و مصاحبه با صاحب نظران و بر اساس مدل خسروی، آقای، شوقی (در پاراگراف قبلی به آن اشاره

شده) طراحی گردیده است. پایایی پرسشنامه بر اساس معیار آلفای کرونباخ ۰/۹۵ بدست آمد که نشان از اعتبار بالای آن دارد.

شیوه تجزیه و تحلیل داده‌ها

تحلیل اطلاعات شامل عملیات متعددی است، اما سه عمل از میان آنها مجموعه گذرگاه اجباری را تشکیل می‌دهند: ابتدا شرح و آماده سازی (دسته بندی شده یا نشده) داده های لازم برای آزمون فرضیه ها، سپس تحلیل روابط میان متغیر ها، بالاخره مقایسه نتایج مشاهده شده با نتایجی که فرضیه ها انتظار داشتند. (نیک گهر، ۸۲: ۲۱۴)

پس از تعیین شاخص ها و ویژگی های تأثیر گذار بر رضایت کارکنان دانشگاه از سرویس های ایاب و ذهاب بین شهری و تدوین آنها در قالب پرسشنامه ۴۸ سوالی، با توجه به حجم نمونه پرسشنامه تکثیر و با توجه به ظرفیت سرویس ها، تحویل نمایندگان ۲۳ مسیر بین شهری گردید. پس از تکمیل و جمع آوری وداده های حاصل از پرسشنامه با استفاده از آمار توصیفی (فراوانی، میانگین، مد، انحراف استاندارد) و آمار استنباطی فرض (T) تک نمونه ای به وسیله نرم افزار SPSS مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت.

جامعه آماری

جامعه آماری در این تحقیق کلیه کارکنان (مسافران) پایور و پیمانی زن و مرد دانشکده‌ها، معاونت ها، اداره کل ها و یگان های تابعه دانشگاه می باشند که از سرویس های جمعی دانشگاه استفاده می‌نمایند. به لحاظ ضرورت و لزوم بیشتر ارائه خدمات از بعد مسافت و زمان طی شده توسط سرویس ها و همچنین به منظور محدود کردن جامعه آماری محقق سرویس های بین شهری را به عنوان جامعه آماری انتخاب نموده است. با توجه به آمار اخذ شده از تعداد مسیرهای سرویس های بین شهری، نوع خودرو و ظرفیت آنان تعداد جامعه آماری ۳۶۰ نفر تعیین گردید.

حجم نمونه آماری از فرمول محاسباتی کوکران با سطح اطمینان ۹۵ درصد و احتمال خطای ۵ درصد محاسبه و تعداد ۱۴۶ نفر تعیین گردید. با توجه به ضریب برگشت و اطمینان بیشتر، تعداد ۱۸۰ پرسشنامه توزیع پس از تکمیل و جمع آوری، تعداد ۱۴۶ پرسشنامه عودت که برای نمونه آماری استفاده گردید.

گزارش پایایی و روایی تحقیق

پس از تهیه و تنظیم پرسشنامه برای بررسی روایی و پایایی آن، برای اندازه گیری موضوع مورد نظر تهیه و یک پرسشنامه معتبر به شرح ذیل عمل گردیده است. براین اساس، سوالات این پرسشنامه بر گرفته از مطالعات و تحقیقات صاحب نظران حوزه حمل و نقل طرح گردیده است. به جهت بومی سازی تعدادی از این سوال ها با نظر اساتید فن به صورت شکلی تغییر یافته است. (برای روائی بیشتر پرسشنامه از آزمون خبره سنجی استفاده شده است). برای سنجش اعتبار ابزار از آلفای کرونباخ بهره گیری شد و مقدار آن معادل ۰.۹۵ بدست آمد که نشان از پایایی بالای پرسشنامه دارد. نهایتاً پس از مطالعه نظریات متفاوت و تحقیقات و کارهای انجام شده در زمینه موضوع به تعدادی فرضیه در این باب رسیدیم.

فرضیات تحقیق حاضر عبارتند از:

- ۱- مدیریت ترابری دانشگاه تأثیر معنی داری بر رضایتمندی کارکنان از سرویس های ایاب و ذهاب دانشگاه معلوم انتظامی امین دارد.
- ۲- رعایت شأن و منزلت مسافریین توسط خدمه سرویس های ایاب و ذهاب تأثیر معنی داری بر رضایتمندی کارکنان دانشگاه علوم انتظامی ایمن دارد.
- ۳- ایمنی سفر سرویس های ایاب و ذهاب تأثیر معنی داری بر رضایتمندی کارکنان دانشگاه علوم انتظامی ایمن دارد.

- ۴- کیفیت فنی سرویس‌های ایاب و ذهاب تأثیر معنی‌داری بر رضایت‌مندی کارکنان دانشگاه علوم انتظامی ایمن دارد.
- ۵- راحتی سفر سرویس‌های ایاب و ذهاب تأثیر معنی‌داری بر رضایت‌مندی کارکنان دانشگاه علوم انتظامی ایمن دارد.
- ۶- اخلاق حرفه‌ای رانندگان سرویس‌های ایاب و ذهاب تأثیر معنی‌داری بر رضایت‌مندی کارکنان دانشگاه علوم انتظامی ایمن دارد.
- ۷- بهداشت سرویس‌های ایاب و ذهاب تأثیر معنی‌داری بر رضایت‌مندی کارکنان دانشگاه علوم انتظامی ایمن دارد.
- ۸- در دسترس بودن سرویس‌های ایاب و ذهاب تأثیر معنی‌داری بر رضایت‌مندی کارکنان دانشگاه علوم انتظامی ایمن دارد.

یافته‌ها

در این بخش پس از بیان هریک از فرضیات، نتایج به دست آمده از تحلیل‌های آماری را مورد بررسی قرار می‌دهیم. به منظور آزمون فرضیات مورد نظر از آزمون t تک نمونه‌ای و برای تعیین الویت‌های عوامل نیز از آزمون فریدمن استفاده شده است.

فرضیه اول: مدیریت ترابری دانشگاه تأثیر معنی‌داری بر رضایت‌مندی کارکنان از سرویس‌های ایاب و ذهاب دانشگاه علوم انتظامی امین دارد. به منظور بررسی سوال فرعی اول، با توجه به سوال‌های شماره یک تا هفت پرسشنامه از آزمون t تک نمونه‌ای استفاده بعمل آمد. نتایج در جدول شماره چهار - یک ارائه شده است.

جدول شماره یک						
	Test Value = 3					
	t	درجه آزادی Df	سطح معنی داری Sig. (2-tailed)	تفاوت میانگین ها Mean Difference	بازه اطمینان ۹۵٪	
					کران پایین Lower	کران بالا upper
مدیریت ترابری	7.80 4	144	.000	.59606	.4451	.7470

با توجه به کوچکتر بودن سطح معنی داری آزمون از $0/05$ و مثبت بودن کران های بالا و پایین، فرضیه فوق پذیرفته می شود.

فرضیه دوم

رعایت شأن و منزلت مسافری توسط خدمه سرویس های ایاب و ذهاب تأثیر معنی داری بر رضایتمندی کارکنان دانشگاه علوم انتظامی امین دارد. به منظور بررسی سوال دوم فرعی، با توجه به سوال های شماره هشت تا ده پرسشنامه از آزمون t تک نمونه ای استفاده بعمل آمد. نتایج در جدول شماره چهار - دو ارائه شده است.

جدول شماره دو						
	Test Value = 3					
	t	درجه آزادی Df	سطح معنی داری Sig. (2-tailed)	تفاوت میانگین ها Mean Difference	بازه اطمینان ۹۵٪	
					کران پایین Lower	کران بالا upper
شأن و منزلت	17.36 8	144	.000	1.09885	.9738	1.2239

با توجه به کوچکتر بودن سطح معنی داری آزمون از $0/05$ و مثبت یودن کران‌های بالا و پایین، فرضیه فوق پذیرفته می‌شود.

فرضیه سوم

ایمنی سفر سرویس‌های ایاب و ذهاب تأثیر معنی داری بر رضایت‌مندی کارکنان دانشگاه علوم انتظامی امین دارد. به منظور بررسی سوال فرعی اول، با توجه به سوال‌های ۱۱ تا ۱۷ پرسشنامه از آزمون t تک نمونه‌ای استفاده بعمل آمد. نتایج در جدول شماره چهار - سه ارائه شده است.

جدول شماره سه						
<i>Test Value = 3</i>						
	t	درجه آزادی <i>Df</i>	سطح معنی داری <i>Sig. (2-tailed)</i>	تفاوت میانگین‌ها <i>Mean Difference</i>	بازه اطمینان ۹۵٪	
					کران پایین <i>Lower</i>	کران بالا <i>upper</i>
ایمنی سفر	8.02 4	144	.000	.56059	.4225	.6987

با توجه به کوچکتر بودن سطح معنی داری آزمون از $0/05$ و مثبت یودن کران‌های بالا و پایین، فرضیه فوق پذیرفته می‌شود.

فرضیه چهارم

کیفیت فنی سرویس‌های ایاب و ذهاب تأثیر معنی داری بر رضایت‌مندی کارکنان دانشگاه علوم انتظامی امین دارد. به منظور بررسی سوال فرعی اول، با توجه به سوال‌های ۱۸ تا ۲۴ پرسشنامه از آزمون t تک نمونه‌ای استفاده بعمل آمد. نتایج در جدول شماره چهار- چهار ارائه شده است.

جدول شماره چهار						
	Test Value = 3					
	t	درجه آزادی Df	سطح معنی داری Sig. (2-tailed)	تفاوت میانگین ها Mean Difference	بازه اطمینان ۹۵٪	
					کران پایین Lower	کران بالا upper
کیفیت فنی	8.768	144	.000	.60000	.4647	.7353

با توجه به کوچکتر بودن سطح معنی داری آزمون از $0/05$ و مثبت بودن کران های بالا و پایین، فرضیه فوق پذیرفته می شود.

فرضیه پنجم

راحتی سفر سرویس های ایاب و ذهاب تأثیر معنی داری بر رضایتمندی کارکنان دانشگاه علوم انتظامی امین دارد. به منظور بررسی سوال فرعی سوم، با توجه به سوال های ۲۵ تا ۳۱ پرسشنامه از آزمون t تک نمونه ای استفاده بعمل آمد. نتایج در جدول شماره چهار - یک ارائه شده است.

جدول شماره پنج						
	<i>Test Value = 3</i>					
	<i>t</i>	درجه آزادی <i>Df</i>	سطح معنی داری <i>Sig. (2-tailed)</i>	تفاوت میانگین ها <i>Mean Difference</i>	بازه اطمینان ۹۵٪	
					کران پایین <i>Lower</i>	کران بالا <i>upper</i>
راحتی سفر	-1.633	144	.105	-.11429	-.2526	.0241

با توجه به بزرگتر بودن سطح معنی داری آزمون از ۰/۰۵، فرضیه فوق رد می شود.

فرضیه ششم

اخلاق حرفه ای رانندگان سرویس های ایاب و ذهاب تأثیر معنی داری بر رضایت‌مندی کارکنان دانشگاه علوم انتظامی امین دارد. به منظور بررسی سوال فرعی ششم، با توجه به سوال های ۳۲ تا ۳۸ پرسشنامه از آزمون *t* تک نمونه ای استفاده بعمل آمد. نتایج در جدول شماره چهار- شش ارائه شده است.

جدول شماره شش						
	<i>Test Value = 3</i>					
	<i>t</i>	درجه آزادی <i>Df</i>	سطح معنی داری <i>Sig. (2-tailed)</i>	تفاوت میانگین ها <i>Mean Difference</i>	بازه اطمینان ۹۵٪	
					کران پایین <i>Lower</i>	کران بالا <i>upper</i>
اخلاق حرفه‌ای	22.114	144	.000	1.27291	1.1591	1.3867

سطح معنی داری اخلاق رانندگان کمتر از ۰/۰۵ بوده و کران های بالا و پایین آن مثبت می - باشند بنابراین این مورد در سطح بسیار زیاد ارزیابی میگردد. چون سطح معنی داری سایر موارد نیز بزرگتر از ۰/۰۵ می باشد بنابراین آن مؤلفه های در سطح زیاد برآورد می گردند.

فرضیه هفتم

بهداشت سرویس های ایاب و ذهاب تأثیر معنی داری بر رضایتمندی کارکنان دانشگاه علوم انتظامی امین دارد. به منظور بررسی سوال فرعی هفتم، با توجه به سوال های ۳۹ تا ۴۲ پرسشنامه از آزمون t تک نمونه ای استفاده بعمل آمد. نتایج در جدول شماره چهار- هفت ارائه شده است.

جدول شماره هفت						
Test Value = 3						
	t	درجه آزادی Df	سطح معنی داری Sig. (2-tailed)	تفاوت میانگین ها Mean Difference	بازه اطمینان ۹۵٪	
					کران پایین Lower	کران بالا upper
هداشت	9.05 2	144	.000	.61379	.4798	.7478

با توجه به کوچکتر بودن سطح معنی داری آزمون از $0/05$ و مثبت بودن کران های بالا و پایین، فرضیه فوق پذیرفته می شود.

فرضیه هشتم

در دسترس بودن سرویس های ایاب و ذهاب تأثیر معنی داری بر رضایتمندی کارکنان دانشگاه علوم انتظامی امین دارد. به منظور بررسی سوال فرعی هشتم، با توجه به سوال های ۴۳ تا ۴۸ پرسشنامه از آزمون t تک نمونه ای استفاده بعمل آمد. نتایج در جدول شماره چهار- هشت ارائه شده است.

جدول شماره هشت						
Test Value = 3						
	t	درجه آزادی Df	سطح معنی داری Sig. (2-tailed)	تفاوت میانگین‌ها Mean Difference	بازه اطمینان ۹۵٪	
					کران پایین Lower	کران بالا Upper
دسترس بودن	15.535	144	.000	.90690	.7915	1.0223

با توجه به کوچکتر بودن سطح معنی داری آزمون از $0/05$ و مثبت بودن کران‌های بالا و پایین، فرضیه فوق پذیرفته می‌شود.

بحث و نتیجه‌گیری

در این پژوهش سؤالات بیان‌کننده فرضیه‌های مطرح شده در تحقیق بوده است. در این بخش میزان رضایت کارکنان دانشگاه علوم انتظامی از سرویس‌های ایاب و ذهاب در مسیرهای بین شهری مورد تفسیر قرار می‌گیرد.

فرضیه اصلی

کارکنان دانشگاه علوم انتظامی امین از سرویس‌های ایاب و ذهاب رضایت دارند. به منظور بررسی فرضیه اصلی، مؤلفه‌های کیفی تحقیق که شامل: مدیریت ترابری، شأن و منزلت، ایمنی سفر، کیفیت فنی، راحتی سفر، اخلاق حرفه‌ای، بهداشت و در دسترس بودن سرویس‌ها با استفاده از آمار استنباطی آزمون فرض (T) تگ نمونه‌ای مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفتند. نتایج بدست آمده از تجزیه و تحلیل آماری حاکی از آن است که کارکنان نسبت به

مؤلفه‌های (مدیریت ترابری، رعایت شأن و منزلت، کیفیت فنی، در دسترس بودن سرویس‌ها، ایمنی سفر و بهداشت) در حد متوسط و از مؤلفه (اخلاق حرفه‌ای) در حد زیادی و نسبت به مؤلفه (راحتی سفر) رضایت مطلوبی ندارند. با توجه به میانگین کل مؤلفه‌ها و تعداد مؤلفه‌های تأیید شده، با رویکرد مدیریتی و کمی اگماض فرضیه اصلی پژوهش مورد تأیید قرار گرفت.

پیشنهادها

ترابری‌دانشگاه علوم انتظامی نیاز دارد با توجه به یافته‌های این پژوهش که پیشنهادهای آن براساس نتیجه تحقیق تنظیم شده است. با اجرایی نمودن راهکارهای ذیل، معایب و مشکلات ترابری‌دانشگاه علوم انتظامی را مرتفع نموده و جایجایی سفر کاری کارکنان از مبدا منزل به محل کار و بالعکس به صورت بهینه عملیاتی نماید. انجام این وظیفه هم تسریع در انجام مأموریت بوده و هم به عنوان یک سیاست رفاهی خدماتی کارمندان مد نظر می‌باشد این امر هم سازمان را آسوده خاطر نموده و هم آرامش روحی و روانی برای کارکنان ایجاد می‌نماید.

۱- با توجه به فرضیه اول تحقیق و نتایج حاصله که بیانگر رضایت (متوسط) کارکنان دانشگاه علوم انتظامی از مدیریت ترابری می‌باشد. پیشنهاد می‌گردد، ترابری‌دانشگاه علوم انتظامی به منظور کسب نکته نظرهای کارکنان از سرویس‌های بین شهری استفاده می‌نماید، امکانات ارتباطی مهیا نماید تا با بهره‌گیری از نظرات مخاطبین خود ضمن تسریع در رسیدگی به مشکلات و ارسال پاسخ به آنان، زمینه نظارت مستمر بر عملکرد سرویس‌ها و همچنین کاهش استرس کارکنان از حضور به موقع در محل کار را مهیا سازند.

۲- با توجه به فرضیه دوم تحقیق و نتایج حاصله که بیانگر رضایت (متوسط) کارکنان دانشگاه علوم انتظامی از رعایت شأن و منزلت توسط خدمه سرویس‌ها می‌باشد. پیشنهاد می‌گردد، ترابری دانشگاه علوم انتظامی با برآورد صندلی‌های سرویس‌ها و ظرفیت مسافران خطوط، خودروها را اعزام نماید. با صبر و شکیبایی به سولات کارکنان (مسافران) پاسخ داده و از طریق نسبت به ارتقاء وضعیت موجود اهتمام ورزد.

۳- با توجه به فرضیه سوم تحقیق و نتایج حاصله که بیانگر (رد) عدم رضایت کارکنان دانشگاه علوم انتظامی از ایمنی سفر می‌باشد. پیشنهاد می‌گردد، ترابری دانشگاه علوم انتظامی جهت

حفظ سلامت کارکنان، در کلیه سرویس‌ها کمربند ایمنی نصب نماید. همچنین با نصب جعبه کمک‌های اولیه و کپسول اطفاء حریق مناسب و شارژ به موقع آن، ضمن آموزش نحوه بکارگیری توسط خدمه سرویس‌ها و تأکید به رعایت اجرای قوانین و مقررات راهنمایی و رانندگی با بازدید دوره‌ای خودروها و رفع معایب سرویس‌ها نسبت به کاهش حوادث و افزایش ایمنی سفر اهتمام جدی ورزد.

۴- با توجه به فرضیه چهارم تحقیق و نتایج حاصله که بیانگر رضایت (متوسط) کارکنان دانشگاه علوم انتظامی از کیفیت فنی می‌باشد، پیشنهاد می‌گردد، ترابری دانشگاه علوم انتظامی برای ارتقاء وضعیت موجود و رضایت کارکنان، از خودروهای خارج رده و مستعمل در مسیرهای بین‌شهری استفاده ننماید و همواره وضعیت فنی سرویس‌ها (ترمز، کمک‌فنر، لاستیک، ...) را بازدید و در صورت هرگونه عیب در اسرع وقت نسبت به رفع آن اهتمام ورزد.

۵- با توجه به فرضیه پنجم تحقیق و نتایج حاصله که بیانگر (رد) عدم رضایت کارکنان دانشگاه علوم انتظامی از راحتی سفر می‌باشد. پیشنهاد می‌گردد، دانشگاه علوم انتظامی، سامانه (گرمايشی، سرمايشی) کلیه سرویس‌ها ایاب و ذهاب را که احتیاج به تعمیر دارند رفع عیب نماید، بر روی کلیه سرویس‌هایی که فاقد سامانه سرمايشی هستند کولر تعبیه نماید و صندلی‌های مستعمل و غیر قابل انعطاف را تنظیم و همچنین نوارهای فرسوده دور پنجره‌ها که موجب نشت آب و لغزش شیشه‌ها می‌گردد به موقع تعویض نمایند. با توجه به توان سازمان از مسافران پذیرایی و در کلیه سرویس‌ها دستسگاه آب سردکن و آبجوش نصب نماید.

۶- با توجه به فرضیه ششم تحقیق و نتایج حاصله که بیانگر (رد) عدم رضایت کارکنان دانشگاه علوم انتظامی از اخلاق حرفه‌ای رانندگان می‌باشد. پیشنهاد می‌گردد، ترابری دانشگاه علوم انتظامی برای حفظ شرایط موجود در راستای رضایت بیشتر کارکنان با ارائه آموزش‌های لازم و توجیه رانندگان به جهت نحوه آماده‌بکار نگه داشتن سرویس‌ها در شرایط زمستانی، همواره سرویس‌ها را برای ارائه خدمات ایاب و ذهاب کارکنان مهیا نماید.

۷- با توجه به فرضیه هفتم تحقیق و نتایج حاصله که بیانگر (رد) عدم رضایت کارکنان دانشگاه علوم انتظامی از بهداشت می‌باشد. پیشنهاد می‌گردد، ترابری دانشگاه علوم انتظامی از طریق

بازدید های بهداشتی هر هفته نسبت به نظافت کف و بدنه خودرو ها، روکش صندلی ها و پرده ها اقدام نماید. همچنین با نظارت مستمر بر نظافت سرویس ها با تعویض به موقع پرده ها و روکش صندلی در راستای سلامتی کارکنان اهتمام ورزد.

۸- با توجه به فرضیه هشتم تحقیق و نتایج حاصله که بیانگر رضایت (متوسط) کارکنان دانشگاه علوم انتظامی از در دسترس بودن سرویس های ایاب و ذهاب می باشد. پیشنهاد می گردد، ترابری دانشگاه علوم انتظامی جهت ارتقاء رضایت مسافران، فاصله ما بین ایستگاه های فرعی را برای کاستن مسافت طی شده توسط کارکنان کاهش نماید، همچنین با انتخاب کوتاه ترین مسیر تردد، جدول زمان بندی از مبدأ به مقصد را طوری برنامه ریزی نماید که سرویس ها ضمن حضور به موقع در ایستگاه های فرعی با حداقل شدن زمان مصروفه، در راستای کاهش دغدغه کارکنان از حضور به موقع اهتمام ورزند.

منابع

۱. آقایی، اصغر. (۱۳۸۸)، مدیریت ترابری، تهران: انتشارات جهان جام جم.
۲. امتحان، حبیب‌الله. (۱۳۸۰)، عوامل موثر بر رضایت شغلی کارکنان پایور مرکز آموزش درجه داری ناجا، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه تربیت مدرس.
۳. الوانی، مهدی. (۱۳۸۸)، مدیریت عمومی، (چاپ سی و چهارم)، تهران: نشر نی.
۴. آگواپور رافائل. (۱۳۷۸)، آموزه‌های دکتر دمینگ (ترجمه میترا تیموری)، تهران: نشر آزمودنی.
۵. ابراهیم‌گل، ابوالقاسم. (۱۳۸۸)، بررسی عوامل درون‌سازمانی موثر بر رضایت شغلی پلیس فرودگاه‌های کشور (کلان‌شهرها)، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، استاد راهنما، علیرضا جبه‌دار، دانشگاه علوم انتظامی.
۶. براری، محمد رضا. (۱۳۸۲)، تعمیرکار اتومبیل‌های سواری بنزینی، تهران: انتشارات صفار.
۷. جعفری، لطیف. (۱۳۷۳)، بررسی رضایتمندی مراجعان از مراکز مشاوره دانشگاه تربیت معلم تهران در سال ۱۳۷۲-۱۳۷۱، پایان‌نامه کارشناسی ارشد (علوم تربیتی) به راهنمایی شکوه نوایی نژاد، دانشگاه تربیت معلم.
۸. جعفرپور، اصولی و مصطفی، حسین. (۱۳۷۹)، مدیریت کیفیت فراگیر، تهران: موسسه خدمات فرهنگی رسا.
۹. جلودار ممقانی، بهرام. (۱۳۷۷)، *ISO 9001-2000*، تهران: انتشارات آزاد.
۱۰. حسین زاده، حسین. (۱۳۷۹)، مدیریت کیفیت جامع منسجم، تهران: نشر دانشگاه ساپکو.
۱۱. دعاگویان، داود. (۱۳۸۸)، جزوه درسی روش تحقیق، تهران: دانشگاه علامه طباطبایی.
۱۲. خیاط زاده ماهانی، اکرم. (۱۳۸۲)، ماهنامه تدبیر، سازمان مدیریت صنعتی، شماره ۱۴۱.
۱۳. حافظ نیا، محمد رضا. (۱۳۸۴)، مقدمه‌ای بر روش تحقیق در علوم انسانی، (چاپ یازدهم)، تهران: انتشارات سمت.
۱۴. رفیع‌پور، فرامرز. (۱۳۸۷)، کندو کاوها و پنداشته‌ها، (چاپ هفدهم)، تهران: انتشارات شرکت سهامی.

۱۵. خسروی، آقای و شوقی. (۱۳۸۹)، رضایت مندی کارکنان ستاد ناجا از سرویس های ایاب و ذهاب، پایان نامه، دانشگاه علوم انتظامی.