



رضایتمندی رده‌های آمادی ناجا از تأمین اقلام خوراک توسط آماد و پشتیبانی؛ ص ۲۷-۴۱

اصغر آقایی^۱، محمود شوقی^۲، عباس عزیزی^۳

تاریخ دریافت: ۱۳۹۶/۰۵/۲۹

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۶/۰۷/۱۱

چکیده

یکی از دغدغه‌های امروز فرماندهان و مدیران ناجا در بحث خوراک کارکنان، تأمین اقلام خوراک و چگونگی انجام آن است. در حال حاضر تأمین برخی از اقلام خوراک به صورت متمرکز توسط معاونت آماد و پشتیبانی ناجا انجام می‌پذیرد. بنابراین آگاهی از بررسی میزان رضایتمندی رده‌های ناجا از تأمین متمرکز خوراک توسط این معاونت و بازدهی حاصل از آن‌ها برای مدیران در سیاست‌گذاری‌های آتی، بسیار حائز اهمیت است. تحقیق حاضر در زمینه بررسی میزان رضایتمندی رده‌های ناجا از تأمین متمرکز خوراک توسط معاونت آماد و پشتیبانی ناجا انجام شده و هدف از انجام تحقیق، سنجش میزان رضایتمندی رده‌های ناجا از تأمین مرکزی خوراک آماد و پشتیبانی است. جامعه آماری تحقیق شامل کلیه معاونین و مسئولین اداره تأمین و خرید رده‌های مستقل ناجا، فرماندهی انتظامی استان‌ها، مراکز آموزش ناجا و فرماندهی مرزبانی می‌باشد که برابر با ۱۴۶ نفر و نمونه‌گیری به روش تمام شمار می‌باشد. این پژوهش، کاربردی و از نوع تحقیقات توصیفی پیمایشی می‌باشد که در قلمروی مکانی ناجا در سال ۱۳۹۵ انجام شده است. روش تجزیه و تحلیل یافته‌ها با آزمون t تک نمونه‌ای توسط نرم‌افزار SPSS استفاده شده است. تحلیل فرضیه‌ها و متغیرهای تحقیق بر اساس آزمون t تک نمونه‌ای نشان می‌دهد با توجه به کوچک‌تر بودن سطح معنی‌داری از خطای ۰/۰۵ و مثبت بودن حدود اطمینان برای متغیرهای تأمین مرکزی خوراک و تحویل به‌موقع و توزیع و کیفیت با میزان رضایتمندی معنی‌دار است. اما متغیر قیمت با توجه به کوچک‌تر بودن سطح معنی‌داری از خطای ۰/۰۵ و منفی بودن کران‌های اطمینان، با میزان رضایتمندی معنی‌دار نبوده و کمتر از حد متوسط می‌باشد.

واژگان کلیدی: آماد و پشتیبانی، اقلام مرکزی، تأمین، خوراک، رضایتمندی.

۱- استادیار دانشگاه علوم نظامی آمین.

۲- عضو هیئت علمی دانشگاه علوم نظامی آمین.

۳- کارشناسی ارشد مدیریت آماد و پشتیبانی.

مقدمه و بیان مسئله

یکی از مهم‌ترین موضوعات عملکرد سازمان‌ها در شرایط رقابتی کنونی، آگاهی از میزان رضایت کارکنان و نظرات آنان در خصوص محصولات و خدمات است. این مسئله برای سازمان‌های نظامی و انتظامی که محصولی مهم به جامعه و مشتریان خویش عرضه می‌کنند، از اهمیت مضاعف برخوردار است. راهبردهای نوین رضایتمندی و تلاش برای افزایش کارایی و اثربخشی یک سازمان، می‌تواند تحقق اهداف و چشم‌انداز سازمانی را در بلندمدت به ارمغان آورد. در جهان متلاطم امروزی، سازمان‌های پیشرو بیش از هر دوره و زمان دیگری به اهمیت و توجه به کارکنان خود پی برده‌اند. آن‌ها دریافتند که چگونه می‌توان با تأکید بیشتر بر حفظ و توسعه سرمایه انسانی خود و ارتقای رضایتمندی کارکنان، می‌توان بهره‌وری سازمانی را افزایش داد (دانشمند، ۱۳۹۳: ۱۸).

خرید اقلام تمرکزی در ناجا؛ با توجه به آمار، اطلاعات و شیوه‌های خرید انجام می‌پذیرد. برخی از اقلام مصرفی خوراک و جیره غذایی عموماً به صورت تمرکزی خریداری می‌شود، باید توجه داشت که حدود ۴۷ درصد بودجه ناجا؛ صرف تأمین خوراک می‌گردد. شناخت عوامل مؤثر بر رضایتمندی کارکنان ناجا در خصوص خوراک، می‌تواند مدیران را در پیشرفت و بهبود مأموریت‌ها و نیل به اهداف سازمانی ناجا را یاری نماید. به طوری که منافع دوسویه کارکنان و سازمان تأمین گردد. به دلیل تنوع سلیق و یا نیازهای متنوع در یک سازمان بزرگ مانند نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران، تأمین رضایتمندی تمامی رده‌های ناجا نسبت به خریدهای اقلام تمرکزی آماد و پشتیبانی کاری دشوار و فنی است. بنابراین تحقیق حاضر قصد دارد نسبت به شناسایی و بررسی میزان رضایتمندی رده‌ها با توجه به مؤلفه‌های تحویل به‌موقع، توزیع، کیفیت و قیمت در خصوص این موضوع مهم، درنهایت راهکارهای کاربردی برای ارتقای سطح رضایتمندی آن‌ها و بهبود عملکرد آماد و پشتیبانی ناجا در خصوص خریداری اقلام تمرکزی را شناسایی و ارائه نماید.

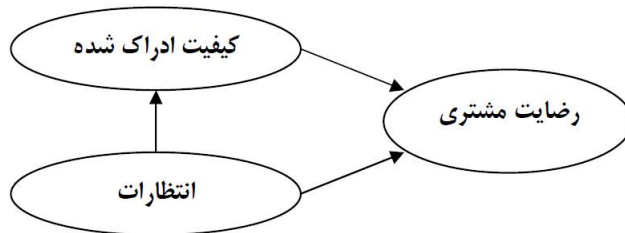
بر همین اساس رضایت یا عدم رضایت آنان در سازمان و تحقق اهداف و انجام وظایف و مأموریت‌های ناجا نقش بسزایی دارد. پس ضرورت بررسی میزان رضایتمندی کارکنان ناجا از خریدهای تمرکزی آماد و پشتیبانی به سازمان کمک می‌کند تا به مشکلات از دریچه و دیدگاه کارکنان نگریسته شود و مسائل و مشکلات نمایان گردد و با ارائه برنامه‌های مناسب در خصوص خریدهای تمرکزی کالا و خوراک موردنیاز ناجا، تصمیمات دانش بنیان و مناسب‌تری گرفته شود.

مبانی نظری

امروزه همه واحدهای سازمانی، شرکت‌ها و موسسه‌های دنیا؛ گرایش به مشتری دارند و رضایت مشتری عامل کلیدی موفقیت آنهاست. این موضوع برای سازمان‌های دولتی، خصوصی، تجاری، نظامی، انتظامی و حتی انتفاعی دارای اهمیت بسیار است.

رضایت مشتری عبارت است از؛ تأمین کامل نیازها، و خواسته‌های او درست در همان زمان و به همان روشی که وی می‌خواهد (رسول اف و همکاران، ۱۳۸۴: ۲۰۷). رضایتمندی^۱ از درک متفاوت مابین انتظارات مشتری و عملکرد واقعی محصول یا سازمان حاصل می‌شود (کاووسی و سقایی، ۱۳۸۴: ۶). میزان رفع نیاز مشتری نیز بستگی به کیفیت کالا و خدمات دارد. به عبارت دیگر کیفیت همان ویژگی‌ها و خصوصیات است که باید در کالا و خدمات موجود باشد تا نیازهای موردنظر را برطرف کند (فکی کوا، ۲۰۰۴: ۶۱).

فرآیندهای مختلف شکل‌گیری رضایتمندی را می‌توان در مدل‌های زیر مشاهده کرد. ارتباط بین رضایتمندی و محرک‌های آن را در شکل شماره یک ارائه شده است.



شکل ۱: مدل عدم تأیید انتظارات (برگر^۲، ۲۰۱۳: ۴)

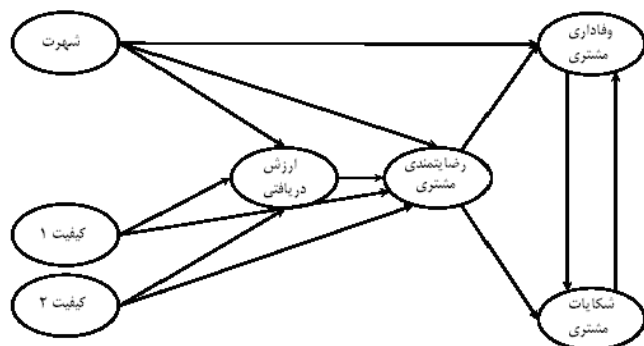
مدل رضایتمندی مشتری در اروپا^۴: این مدل به‌واقع یکی از گونه‌های جدید و اصلاح‌شده AC SI می‌باشد که در سال ۲۰۰۰ ارائه گردیده است. انتظارات مشتری، کیفیت دریافتی، ارزش دریافتی و وفاداری مشتری دقیقاً مشابه مدل AC SI می‌باشد. نکته قابل توجه این مدل افزودن عامل شهرت شرکت (تصور قبلی مشتری از شرکت) است.

1. Satisfaction

2. Fecikova

3. Berger

4. ECSI: European Customer Satisfaction Index



شکل ۲: مدل ECSI

شاخص‌های و مدل‌های متعددی چه در سطح ملی و چه در سطح بین‌المللی برای رضایتمندی مشتری در دهه اخیر معرفی شده‌اند. رضایتمندی یک متغیر کیفی است که ضرورت دارد آن را به یک شاخص تبدیل نمود. در دنیای امروز کیفیت با رضایتمندی در هم آمیخته شده و ناچار هستیم با انتخاب مدل مناسب به‌طور مداوم شاخص رضایتمندی را اندازه‌گیری نماییم (بیبرل^۱ ۲۰۱۰: ۱۱۲).

انواع خرید بر اساس ساختار سازمانی

۱ - **خرید متمرکز:** در این ساختار خرید، یک واحد سازمانی خاص (با عناوینی مانند تدارکات، کارپردازی و...) مسئولیت تهیه و تدارک نیازمندی‌ها را در کل سازمان بر عهده دارد. بدین صورت که واحدهای مختلف نیازهای خود را به واحد مذکور ارجاع داده و واحد مذکور نیز بر اساس درخواست‌های انجام‌شده، اقدام به خرید اقلام موردنیاز می‌نماید. به‌کارگیری ساختار متمرکز در خرید، مزایای زیر را به دنبال خواهد داشت: (اکبری جوکار و حیدری، ۱۳۸۵: ۶۸).

- ۱- ایجاد تیم‌های تخصصی و باتجربه در امر خرید و پرورش مأموران خرید زبردست و آشنا به بازار
 - ۲- دریافت تخفیف و کاهش قیمت به دلیل متمرکز و یکجا بودن خریدها
 - ۳- کنترل دقیق موجودی و خرید به میزان موردنیاز سازمان
 - ۴- صرفه‌جویی در نیروی انسانی شاغل در بخش خرید سازمان
 - ۵- سفارش کالا در زمان مناسب به دلیل داشتن برنامه منظم و از پیش تعیین‌شده
 - ۶- برنامه‌ریزی بهتر برای تأمین اعتبار و تخصیص بهینه منابع مالی
- کاربرد روش متمرکز برای خرید کالاهای عمومی که موردنیاز و مصرف مشترک اکثر

واحدهای سازمان می‌باشند و نیز خریدهای برنامه‌ریزی‌شده که مشخصات آن‌ها دقیقاً تعیین شده مقرون به‌صرفه بوده و مورد توصیه قرار می‌گیرد. تأمین تمرکزی فرایند تصمیم‌گیری است که سازمان رسمی به وسیله آن، نیاز به خرید کالا و خدمات را به وجود آورده و آنگاه به تشخیص، ارزیابی و انتخاب بین نام‌های تجاری و فروشنده به صورت یکپارچه و متمرکز اقدام می‌کنند (بیکر و هارت^۱ ۲۰۰۸: ۶۳).

۲ - خرید غیرمتمرکز: در نظام غیرمتمرکز، هر سازمانی نسبت به خرید کالای موردنیاز خود رأساً اقدام می‌کند. ساختار غیرمتمرکز خرید دارای مزایای زیر می‌باشد:

- ۱- به دلیل آشنا بودن هر واحد با مشخصات فنی و کیفی کالای موردنیاز واحد خود خرید دقیق‌تر و صحیح‌تر انجام می‌شود.
- ۲- خرید منطبق با نیازهای واقعی واحدها صورت می‌پذیرد.
- ۳- سرعت در تحویل کالا.

سیستم خرید غیرمتمرکز برای سازمان‌هایی با نیازمندی بالا به خرید کالای اختصاصی و نیز سازمان‌های دارای پراکندگی جغرافیایی (دارای شعب متعدد در شهرها و احیاناً کشورهای متعدد) مناسب‌تر از سیستم متمرکز می‌باشد (افقهی، ۱۳۹۱: ۱۲).

آمد و پشتیبانی^۲ به کلیه فعالیت‌های هماهنگی اطلاق می‌شود که جهت بررسی، تحقیق، مطالعه و برآورد نیازها و احتیاجات اولیه درزمینه وسایل و تجهیزات، ماشین‌ها و ابزارآلات، تأسیسات و قطعات از هر نوع و کلیه امور مربوط به تهیه، تولید، بیمه، نگهداری، انبارداری، توزیع، ترابری، تنظیم و تهیه روش انجام کار، طراحی سیستم و دستورالعمل و نظارت بر موارد فوق انجام می‌گیرد (عروجی، ۱۳۹۲: ۱۱۴).

هرساله منابع عظیمی از بودجه ناجا در قالب اعتبارات آماد و پشتیبانی ناجا تحت ضوابط و برنامه‌های معین به اموال سرمایه‌ای و کالاهای مصرفی تبدیل شده و استمرار مأموریت یگان‌های نیرو را میسر می‌سازد. در این راستا برنامه‌های نگهداشت کارکنان در بخش تغذیه، درصد قابل توجهی از این اعتبارات را به خود اختصاص می‌دهد. زنجیره آماد و پشتیبانی ناجا در اجرای وظایف ذاتی از محل این اعتبارات تلاش می‌کند تا اقلام غذایی کارکنان تحت پوشش و خدمات مرتبط با آن‌ها را با حداکثر کیفیت و حداقل قیمت، خرید و در اختیار یگان‌ها قرار دهد.

گرچه ماهیت عملیات پشتیبانی عملاً در هر مورد پیچیدگی خاص خود را دارد، ولی کارکرد عناصر اصلی این سیستم (برآورد، خرید، نگهداری، انبار و توزیع) در تمام موضوعات تا حدودی یکسان و هر عنصر در جایگاه خود وظایف ذاتی مربوطه را انجام و با تعامل و هماهنگی و همگرایی با عناصر دیگر، اهداف مأموریت‌های آماد و پشتیبانی را در آن مورد خاص ترسیم و درنهایت به ثمر می‌رساند. لذا صحت عملکرد این عناصر و عوامل و مشخصه‌های وابسته به آن، در نتایج کارکرد چرخه آماد و پشتیبانی تأثیر منفی یا مثبت خواهد داشت (محمدی و آقایی، ۱۳۸۹: ۵۶-۵۷).

تعریف عملیاتی خوراک

هر ترکیبی که زمان خوردن یا آشامیدن ترکیبات ضروری (مواد مغذی) به بدن برساند که این ترکیبات برای رشد مناسب، بازسازی و تأمین مطلوب ضروری هستند، خوراک نامیده می‌شود. همچنین غذا عبارت است از موادی که شناسایی و استفاده آنها ادامه حیات را میسر می‌سازد (نوری نائینی، ۱۳۸۰: ۱۱۶).

در این تحقیق، خوراک شامل مواد غذایی مورد نیاز رده‌های ناجا می‌باشد که با تأمین متمرکز کالا توسط آماد و پشتیبانی ناجا برای مصرف کارکنان سازمان تهیه و توزیع می‌شود. یکی از مهمترین وظایف سازمان‌های نظامی و انتظامی حفظ توان کارکنان خود، درجهت اجرای وظایف محوله، توان و بنیه جسمی جسمی کارکنان می‌باشد. تغذیه مناسب یکی از اصلی‌ترین عوامل حفظ سلامتی، تقویت جسمی و روحی کارکنان مشاغل در مجموعه‌ها و سازمان‌هاست. تصمیم‌گیری صحیح و بموقع، براساس اصول علمی خرید اقلام تغذیه‌ای امکان پذیر است. زیرا در غیر این صورت علی‌رغم صرف هزینه‌های زیاد، موجبات نارضایتی نیروی انسانی وضایع شدن اقلام تغذیه‌ای سازمان می‌گردد. عدم رضایت نسبی کارکنان از اقلام تغذیه‌ای و نیز برنامه تغذیه‌ای در گزارشات بازرسی موجود است و پژوهش‌های متعددی نیز آن را منعکس کرده‌اند. در وضعیت موجود مشکلاتی از قبیل عدم خرید بهینه و بموقع اقلام تغذیه‌ای و عدم رضایت کارکنان از اقلام تغذیه‌ای وجود دارد، که باعث دغدغه فرماندهان رده‌ها (حوزه‌ها و مدیران آماد) گردیده و نگرانی آنها را افزایش داده است. (نصرت پناه و دیگران، ۱۳۹۴: ۸۶)

خرید سازمانی در ناجا

اصول تشکیلاتی بخش تدارکاتی هر سازمان با حجم کار، هدف، خط‌مشی‌ها، وظایف کلی، صرفه و صلاح سازمان، میزان اختیارات و نحوه ارتباط واحدهای داخلی آن سازمان با یکدیگر پیوند مستقیم دارد. اهمیت این موضوع در سازمان‌های نظامی و انتظامی چندین برابر می‌باشد. با عنایت به مجموعه مشکلات، محدودیت‌ها و مقدوراتی که در بازار اقتصادی کشور ما وجود دارد،

اتخاذ شیوه‌ها و روش خرید (خریدهایی با مقیاس گسترده و وسیع در سطح ناجا) امری است که توجه مدیران را به خود معطوف نموده است. هر چه سازمان گسترده‌تر باشد، تأمین، خرید و توزیع نیازمندی‌های لجستیکی رده‌های آن از پیچیدگی بیشتری برخوردار می‌باشد. داشتن سازمانی با ویژگی‌های زیر، پیچیدگی‌های فوق را به صورت تصاعدی افزایش خواهد داد.

- گستردگی و پراکندگی محل استقرار رده‌های مصرف‌کننده در سراسر کشور.

- مأموریت متنوع سازمانی.

- طیف بسیار گسترده از تنوع اقلام موردنیاز.

- پیچیدگی، تخصصی بودن و ظرافت‌های خاص در خرید هر یک از اقلام موردنیاز.

- بالا بودن حجم و میزان نیازمندی سازمان به دلیل کثرت کارکنان، ساختمان و امکانات.

- اولویت‌ها، حساسیت‌های سازمانی و ضرورت سرعت عمل در اجرای مأموریت‌ها.

با در نظر گرفتن این نکته، برای اداره کردن امور تدارکات، نظام‌های متمرکز، غیرمتمرکز و نیمه‌متمرکز مشترک وجود دارد (کرامت زاده، ۱۳۸۲: ۵۸).

توزیع^۱ به معنای مجموعه هماهنگ حرکاتی است که کالا یا خدمات را از منابع تولید به سمت مصرف‌کنندگان انتقال می‌دهد. در نظام آماد و پشتیبانی، از بین سه مرحله (خرید، توزیع و مصرف)، عامل «توزیع» نقش کلیدی و تعیین‌کننده‌ای را در ایجاد تعادل لجستیکی و بهبود عملیات تأمین کالا ایفا می‌کند (کاظمی، ۱۳۹۰: ۳۵۶). توزیع همواره یکی از مهم‌ترین معضلات سازمان‌ها بوده که امروزه با اصلاح دیدگاه مدیران و گسترش مسئله توزیع و شاخه‌های آن، مفهوم مدیریت توزیع، به عنوان مسئله بسیار مهمی مطرح می‌باشد. تجزیه و تحلیل، برنامه‌ریزی، کنترل سطوح خدمات و هزینه و تعادل بین آن‌ها از جمله وظایف مدیریت توزیع است.

مدیریت زنجیره تأمین^۲ یکپارچه‌سازی خدمات لجستیکی در طول زنجیره تأمین به سمت یکپارچه‌سازی و مدیریت فرایندهای کلیدی تجاری در طول زنجیره تأمین بازتعریف شده است. بر اساس همین شفاف شدن تفاوت بین «مدیریت زنجیره تأمین» و لجستیک، در سال ۲۰۰۳، انجمن مدیریت لجستیک تعریف اصلاح‌شده‌ای از لجستیک را ارائه کرد.

این تعریف اصلاحی به‌وضوح موضع انجمن مدیریت لجستیک را بیان می‌دارد که «مدیریت لجستیک» را به عنوان جزئی از «مدیریت زنجیره تأمین» معرفی می‌کند. این تعریف اصلاح‌شده بدین صورت است: لجستیک آن قسمت از مدیریت زنجیره تأمین است که کارایی و اثربخشی

1. Distribution

2. Supply Chain Management (SCM)

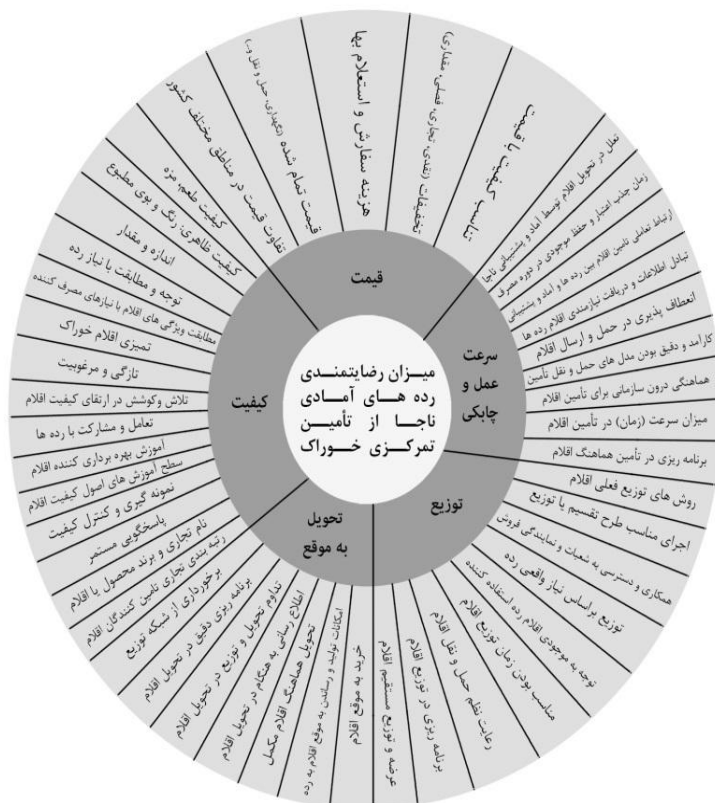
جریان روبه‌جلو و روبه عقب و نیز ذخیره‌سازی کالاها، خدمات و اطلاعات مربوطه بین نقطه آغازین زنجیره تا نقطه مصرف نهایی به منظور تأمین نیازمندی‌های مشتریان زنجیره را برنامه‌ریزی می‌کند، به کار می‌گیرد و کنترل می‌کند (کارگر قجرآبی و همکاران، ۱۳۹۳: ۸۶). اصول عمده‌ای که سازمان‌های نظامی انتظامی در حین فعالیت خرید باید از آن‌ها متابعت نمایند عبارتند از (نصرت پناه، ۱۳۹۴: ۹):

- خرید بر اساس سفارش
 - کیفیت مطلوب
 - خرید با قیمت مناسب
 - خرید از منبع مناسب
 - خرید در زمان مناسب
 - خرید بر اساس قرارداد و آیین‌نامه مقامات دولتی
- علاوه بر اصول یادشده، به‌کارگیری سیاست‌های خرید زیر در نیروی انتظامی ضروری است:

- ✓ خرید کالا بر اساس اولویت اقلام موردنیاز
- ✓ اولویت خرید از بخش‌های دولتی
- ✓ اولویت در خریده‌ها به صورت محلی و منطقه‌ای

مدل مفهومی تحقیق

با اشتراک‌گذاری و الگوبرداری از متغیرهای مدل‌های مختلف رضایتمندی و مدل (ECST)، متغیرهای تحقیق حاضر شناسایی و چارچوب نظری بر اساس مدل مفهومی زیر شکل‌گرفته است. بر اساس چارچوب نظری و مدل مفهومی پژوهش؛ متغیرهای «قیمت»، «کیفیت»، «تحويل به‌موقع»، «توزیع»، «سرعت عمل» به‌عنوان مثال مؤلفه‌های اصلی الزامات تأمین تمرکزی خوراک در زنجیره تأمین ناجا مطرح‌شده‌اند. بر اساس پنج مؤلفه شناسایی‌شده، تعداد ۴۳ شاخص نیز در نظر گرفته‌شده است. مؤلفه قیمت، دارای نه شاخص می‌باشد. همچنین مؤلفه کیفیت دارای تعداد ۱۴ شاخص است. مؤلفه تحويل به‌موقع دارای تعداد پنج شاخص بوده و مؤلفه توزیع نیز دارای تعداد ۱۴ شاخص است. همچنین مؤلفه سرعت عمل دارای تعداد هشت شاخص می‌باشد.



شکل ۳: مدل مفهومی تحقیق

روش‌شناسی تحقیق

پژوهش حاضر از نظر هدف، کاربردی و از لحاظ گردآوری و تحلیل داده‌ها از نوع تحقیقات توصیفی - پیمایشی می‌باشد. رضایت‌مندی، قیمت، کیفیت، تحویل به‌موقع، توزیع و سرعت عمل در تهیه اقلام آمادی به عنوان متغیرهای تحقیق می‌باشند. جامعه آماری شامل کلیه معاونین و مسئولین اداره تأمین و خرید رده‌های مستقل ناجا، فرماندهی انتظامی استان‌ها، مراکز آموزش ناجا و فرماندهی مرزبانی می‌باشد که برابر با ۱۴۶ نفر بود و از کلیه آنها به صورت تمام شمار به جمع‌آوری اطلاعات صورت گرفت.

ابزار گردآوری داده‌های تحقیق شامل: مطالعات کتابخانه‌ای و پرسشنامه محقق ساخته طیف لیکرت پنج گزینه‌ای شامل ۴۵ گویه با توجه به شاخص‌های مربوط به سنجش متغیرها می‌باشد. با توجه به تمام شمار بودن جامعه آماری، از روش‌های آمار توصیفی شامل محاسبه میانگین،

انحراف معیار، فراوانی، درصد فراوانی و روش استنباطی t تک نمونه‌ای توسط نرم‌افزار SPSS استفاده شده است.

روایی محتوای پرسشنامه تحقیق توسط استاد راهنما، مشاور و خبرگان و کارشناسان مورد تأیید قرار گرفته است و از روایی لازم برخوردار می‌باشد. پایایی و اعتبار پرسشنامه تحقیق با محاسبه آلفای کرونباخ در SPSS برابر ۰/۸۱۲ به دست آمد که نشان‌دهنده وجود پایایی بالایی برای پرسشنامه می‌باشد.

بررسی فرضیه اول: رده‌های ناجا از تحویل به‌موقع تأمین تمرکزی خوراک توسط معاونت آماد و پشتیبانی ناجا رضایت دارند.

جدول ۲: آزمون t تک نمونه‌ای در مورد رضایت از تحویل به‌موقع

فاصله اطمینان		سطح معنی‌داری	درجه آزادی	T	میانگین	
کران بالا	کران پایین					
۰/۳۶۲	۰/۱۶۳	۰/۰۰۰	۱۴۵	۵/۲۲۱	۳/۷۶۳	تحویل به‌موقع

در جدول شماره دو، مقدار t محاسبه شده ۵/۲۲۱ با سطح معنی‌داری صفر می‌باشد. با توجه به کوچک‌تر بودن سطح معنی‌داری از خطای ۰/۰۵ و مثبت بودن حدود اطمینان، میزان رضایتمندی معنی‌دار بوده و بیش از متوسط است. به عبارت دیگر رده‌های ناجا از تحویل به‌موقع و تمرکزی خوراک توسط معاونت آماد و پشتیبانی ناجا رضایت دارند و فرضیه دوم فرعی نیز تأیید می‌گردد.

بررسی فرضیه دوم: رده‌های ناجا از توزیع تمرکزی خوراک توسط معاونت آماد و پشتیبانی ناجا رضایت دارند.

جدول ۳: آزمون t تک نمونه‌ای در مورد رضایت از توزیع

فاصله اطمینان		سطح معنی‌داری	درجه آزادی	T	میانگین	
کران بالا	کران پایین					
۰/۳۳۵	۰/۱۴۲	۰/۰۰۰	۱۴۵	۴/۸۸۹	۳/۷۳۸	توزیع

رضایتمندی رده‌های آمادی ناجا از تأمین اقلام خوراک توسط آماد و پشتیبانی

در جدول شماره سه، مقدار t محاسبه شده $4/889$ با سطح معنی داری صفر می‌باشد. با توجه به کوچکتر بودن سطح معنی داری از خطای $0/05$ و مثبت بودن حدود اطمینان، میزان رضایتمندی معنی دار بوده و بیش از متوسط است. به عبارت دیگر رده‌های ناجا از توزیع تمرکزی خوراک توسط معاونت آماد و پشتیبانی ناجا رضایت دارند و فرضیه سوم فرعی نیز تأیید می‌گردد.

بررسی فرضیه سوم: رده‌های ناجا از کیفیت تأمین تمرکزی خوراک توسط معاونت آماد و پشتیبانی ناجا رضایت دارند.

جدول ۴: آزمون t تک نمونه‌ای در مورد رضایت از کیفیت

فاصله اطمینان		سطح معنی داری	درجه آزادی	T	میانگین	
کران بالا	کران پایین					
0/196	0/026	0/011	145	2/585	3/611	کیفیت

در جدول شماره چهار، مقدار t محاسبه شده $2/585$ با سطح معنی داری $0/011$ می‌باشد. با توجه به کوچکتر بودن سطح معنی داری از خطای $0/05$ و مثبت بودن حدود اطمینان، میزان رضایتمندی معنی دار بوده و بیش از متوسط است. به عبارت دیگر رده‌های ناجا از کیفیت تأمین تمرکزی خوراک توسط معاونت آماد و پشتیبانی ناجا رضایت دارند و فرضیه چهارم فرعی تأیید می‌گردد.

بررسی فرضیه چهارم: رده‌های ناجا از قیمت تأمین تمرکزی خوراک توسط معاونت آماد و پشتیبانی ناجا رضایت دارند.

جدول ۵: آزمون t تک نمونه‌ای در مورد رضایت از قیمت

فاصله اطمینان		سطح معنی داری	درجه آزادی	T	میانگین	
کران بالا	کران پایین					
-0/023	-0/210	0/010	145	-2/617	3/381	قیمت

در جدول شماره پنج، مقدار t محاسبه شده $-2/617$ با سطح معنی داری $0/01$ می‌باشد. با توجه به کوچکتر بودن سطح معنی داری از خطای $0/05$ و منفی بودن کران‌های اطمینان، میزان

رضایتمندی معنی‌دار نبوده و کمتر از متوسط می‌باشد. به عبارت دیگر رده‌های ناجا از قیمت تأمین مرکزی خوراک توسط معاونت آماد و پشتیبانی ناجا رضایت ندارند و فرضیه پنجم تحقیق حاضر رد می‌گردد.

بررسی فرضیه پنجم: رده‌های ناجا از سرعت عمل در تأمین مرکزی خوراک توسط معاونت آماد و پشتیبانی ناجا رضایت دارند.

جدول ۶: آزمون t تک نمونه‌ای در مورد رضایت از سرعت عمل

فاصله اطمینان		سطح معنی‌داری	درجه آزادی	T	میانگین	
کران بالا	کران پایین					
۰/۱۳۲	-۰/۰۲۹	۰/۲۰۶	۱۴۵	۱/۲۶۹	۳/۵۵۲	سرعت عمل

در جدول شماره شش، مقدار t محاسبه‌شده ۱/۲۶۹ با سطح معنی‌داری ۰/۲۰۶ می‌باشد. با توجه به بزرگ‌تر بودن سطح معنی‌داری از خطای ۰/۰۵ میزان رضایتمندی معنی‌دار نبوده و در سطح متوسط است. به عبارت دیگر رده‌های ناجا از سرعت عمل در تأمین مرکزی خوراک توسط معاونت آماد و پشتیبانی ناجا رضایت ندارند و فرضیه ششم فرعی تحقیق رد می‌گردد.

فرضیه اصلی تحقیق: رده‌های ناجا از تأمین مرکزی خوراک توسط معاونت آماد و پشتیبانی ناجا رضایت دارند. درنهایت برای بررسی درستی فرضیه از آزمون t تک نمونه‌ای استفاده‌شده که نتیجه این آزمون در جدول شماره هفت ارائه‌شده است.

جدول شماره ۷: آزمون t تک نمونه‌ای در مورد رضایت از تأمین مرکزی خوراک

فاصله اطمینان		سطح معنی‌داری	درجه آزادی	T	میانگین	فرضیه
کران بالا	کران پایین					
۰/۱۹۸۴	۰/۰۴۹۴	۰/۰۰۱	۱۴۵	۳/۲۸۸	۳/۶۲۳	توزیع مرکزی خوراک
۰/۳۶۲	۰/۱۶۳	۰/۰۰۰	۱۴۵	۵/۲۲۱	۳/۷۶۳	سرعت عمل
۰/۳۳۵	۰/۱۴۲	۰/۰۰۰	۱۴۵	۴/۸۸۹	۳/۷۳۸	توزیع
۰/۱۹۶	۰/۰۲۶	۰/۰۱۱	۱۴۵	۲/۵۸۵	۳/۶۱۱	کیفیت
-۰/۰۲۹	-۰/۲۱۰	۰/۰۱۰	۱۴۵	-۲/۶۱۷	۳/۳۸۱	قیمت

در جدول فوق، مقدار t محاسبه‌شده برای فرضیه اول (تأمین مرکزی خوراک) ۳/۲۸۸ با سطح معنی‌داری ۰/۰۰۱ می‌باشد. با توجه به کوچک‌تر بودن سطح معنی‌داری از خطای ۰/۰۵ و

مثبت بودن حدود اطمینان، میزان رضایتمندی معنی‌دار بوده و بیش از حد متوسط است. به عبارت دیگر رده‌های ناجا از تأمین تمرکزی خوراک توسط معاونت آماد و پشتیبانی ناجا رضایت دارند و فرضیه تحقیق تأیید می‌گردد.

نتیجه‌گیری و پیشنهادها

کارکنان یک سازمان و کیفیت خدمات ارائه‌شده به عنوان مسائل حیاتی در اغلب سازمان‌ها به شمار می‌روند. به طوری که بهبود کیفیت خدمات، رضایت کارکنان را افزایش می‌دهد. یکی از خدماتی که سازمان‌ها و از جمله ناجا به کارکنان خود ارائه می‌کنند؛ تأمین اقلام تمرکزی و خوراک توسط آماد و پشتیبانی ناجا می‌باشد. میزان رضایتمندی رده‌های ناجا از تأمین اقلام تمرکزی (خوراک) توسط آماد و پشتیبانی ناجا با توجه به عوامل و مؤلفه‌های مربوط به آن سنجیده می‌شود که این مؤلفه‌ها عبارت‌اند از: قیمت، کیفیت، تحویل به‌موقع، توزیع به‌موقع، سرعت عمل.

نتایج به‌دست‌آمده از تحقیق حاضر با نتایج تحقیقات پیشین و مشابه در سطح ناجا در خصوص میزان رضایتمندی رده‌ها از تأمین تمرکزی اقلام توسط آماد و پشتیبانی ناجا به شرح زیر هم‌خوانی دارد و با یافته‌های مطالعات همسو می‌باشد: قلی پور و همکاران (۱۳۹۰) با عنوان: بررسی شیوه‌های بهبود فرآیند خرید اقلام مصرفی ناجا (مورد مطالعه: استان آذربایجان شرقی). بر اساس یافته‌های تحقیق حاضر و تحقیقات پیشین، نتیجه می‌گیریم که رضایتمندی از تأمین اقلام تمرکزی و خوراک توسط آماد و پشتیبانی ناجا، می‌تواند بر عملکرد کارکنان تأثیر گذارد. با توجه به اینکه رده‌های ناجا از تأمین تمرکزی خوراک توسط معاونت آماد و پشتیبانی ناجا رضایت دارند. پیشنهادهایی برای معاونت آماد و پشتیبانی ناجا در این خصوص به شرح زیر ارائه می‌گردد.

- تهیه و تدوین طرح‌ها، برنامه‌ها، خط‌مشی‌ها، روش‌ها، آیین‌نامه‌ها و دستورالعمل‌های لازم در زمینه تأمین اقلام تمرکزی خوراک برای رده‌های ناجا.
- بررسی و پیشنهاد روش‌های جدید در تأمین اقلام تمرکزی خوراک برای رده‌های ناجا.
- توجه به تطابق نیازهای مصرف‌کنندگان و رده‌های ناجا با توجه به شرایط آب و هوایی، شرایط کاری، سنی، جسمانی و غیره و تحویل هماهنگ اقلام مکمل در تأمین اقلام تمرکزی خوراک توسط آماد و پشتیبانی ناجا.

- برخورداری و استفاده از شبکه توزیع و سیستم مدیریت ترابری (TMS)^۱ در تأمین اقلام تمرکزی خوراک توسط آماد و پشتیبانی ناجا جهت افزایش بهره‌وری، کاهش هزینه‌ها و افزایش سرعت.
- افزایش تعامل و ارتباط دوسویه آماد و پشتیبانی ناجا با رده‌های مصرف‌کننده اقلام تمرکزی خوراک برای تعیین مشخصات اقلام خوراک مورد استفاده در رده‌ها.
- دریافت نظر استفاده‌کنندگان از خدمات و محصولات و فراهم‌سازی شرایط و الگوی مناسب برای پاسخ مستمر به مشکلات و نیازهای رده‌های مصرف‌کننده اقلام تمرکزی خوراک.

منابع

- افقهی، بابک (۱۳۹۱)، لجستیک معکوس، فصلنامه لجستیک، سال چهارم، شماره ۱۲.
- اکبری جوکار، محمدرضا؛ حیدری، فریده (۱۳۸۵)، معرفی برنامه‌ریزی فروش و عملیات در مدیریت زنجیره تأمین، تهران: چهارمین کنفرانس بین‌المللی مدیریت.
- جعفری، محمد (۱۳۹۳)، بررسی میزان انطباق‌پذیری سند راهبردی سند راهبردی آماد و پشتیبانی ناجا با راهبردهای پلیس، فصلنامه علمی ترویجی اندیشه آماد، دوره سیزدهم، شماره ۴۹.
- دانشمند، محسن (۱۳۹۳)، توسعه سرمایه انسانی و تأثیر آن بر عملکرد سازمان، نخستین کنفرانس آینده‌پژوهی، مدیریت و توسعه.
- رسول اف، جلال؛ رشیدی، منصور؛ رشیدی، داریوش (۱۳۸۴)، شناسایی سطوح نیازها و عوامل مؤثر بر رضایت مشتریان، پیش‌نیازی برای اصلاحات ساختاری در نظام بانکی، بانک کشاورزی.
- عروجی، مینا (۱۳۹۲)، مفهوم مدیریت زنجیره تأمین و لجستیک، فصلنامه علمی - ترویجی مدیریت زنجیره تأمین، تهران: مرکز مطالعات و پژوهش‌های لجستیکی.
- کارگر قجرآبی، مهدی؛ اکبری، محمدعلی؛ محمدی، کاظم؛ رمضان زاده، سعید (۱۳۹۳)، شناسایی عوامل و تعیین اولویت‌های مکانی ذخیره‌سازی لجستیکی قبل از بحران، فصلنامه علمی ترویجی توسعه مدیریت منابع انسانی و پشتیبانی، دوره چهارم، شماره ۳۴.
- کاظمی، بابک (۱۳۹۰)، مدیریت تدارکات و لجستیک (سیستم‌های خرید، انبارداری و توزیع)، چاپ دوم، تهران: نشر فرمنش.

کاووسی، سید محمدرضا؛ سقایی، عباس (۱۳۸۴)، اندازه‌گیری رضایت مشتری، تهران: بخش یک. کرامت زاده، عبدالرحیم (۱۳۸۲)، انتخاب شیوه و روش خرید (تمرکز، عدم تمرکز)، مجموعه مقالات اولین همایش سراسری فرماندهان و مدیران آماد و تسلیحات، مرکز مطالعات و پژوهش‌های پشتیبانی و مهندسی ناجا.

محمدی، روح‌اله؛ آقایی، ایمان (۱۳۸۹)، عوامل مؤثر در افزایش هزینه‌های تغذیه‌ای با رویکرد AHP (شناسایی، اولویت‌بندی)، فصلنامه اندیشه آماد، سال نهم، شماره ۳۵.

نصرت پناه و همکاران (۱۳۹۴)، بررسی رعایت ضوابط مقررات مالی در خریدهای آماد و پشتیبانی سازمان‌های نظامی - انتظامی، فصلنامه علمی ترویجی اندیشه آماد، دوره سیزدهم، شماره ۵۱.

نصرت پناه و همکاران (۱۳۹۴)، آسیب‌یابی و اولویت‌بندی عوامل مؤثر در خرید اقلام تغذیه‌ای سازمان‌های نظامی انتظامی، فصلنامه اندیشه آماد، شماره ۵۳، سال چهارم.

Baker, M. J., & Hart, S. J (2008), *The Marketing Book* (6th ed.), Butterworth-Heinemann.

Beerli A (2010). Martin J.D. Quintana A., A model of customer loyalty in The retail banking market, *European journal of marketing*. vol.38, No.