



بررسی رضایت مندی کارکنان بیمارستان حضرت ولیعصر (عج) از سرویس ایاب و ذهاب؛ ص ۹۵-۱۱۲

هادی قربانی^۱، اصغر آقایی^۲

نوع مقاله: پژوهشی

تاریخ دریافت: ۱۳۹۸/۱۱/۱۴

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۸/۱۲/۲۰

چکیده

یکی از دغدغه های امروز فرماندهان و مدیران ناجا رضایتمندی کارکنان می باشد. سرویس ایاب و ذهاب کارکنان به عنوان یکی از ارکان اصلی امور رفاهی پرسنل محسوب می گردد. این تحقیق، به بررسی رضایت مندی کارکنان بیمارستان حضرت ولیعصر (عج) از سرویس ایاب و ذهاب پرداخته است. تحقیق حاضر از لحاظ هدف کاربردی و از لحاظ روش توصیفی- پیمایشی مقطعی که در بیمارستان حضرت ولیعصر (عج) و در سال ۱۳۹۸ انجام شده است جامعه آماری پژوهش، شامل ۷۰ نفر از کارکنان رسمی بیمارستان است که از سرویس ایاب و ذهاب حومه تهران استفاده می نمایند. روایی پرسشنامه از طریق مراجعه به نظریات خبرگان و پایایی آن از طریق آلفای کرونباخ احصاء گردیده است. براساس یافته های تحقیق و استفاده از آزمون t تک نمونه ای، آزمون فریدمن و میانگین های بدست آمده که به وسیله نرم افزار **SPSS** مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته و در هفت فرضیه فرعی (ایمنی سفر - شأن و منزلت کارکنان - راحتی سفر - بهداشت - اخلاق حرفه ای - در دسترس بودن سرویس و کیفیت فنی) همگی تایید گردیده اند و این نشانگر رضایت کامل کارکنان بیمارستان از کلیه مولفه و شاخص ها و در نتیجه تایید فرضیه اصلی تحقیق می باشد. ولی با این وجود در برخی از مولفه و شاخص های آنها می بایست توجه بیشتری لحاظ شده و مدیریت ترابری بیمارستان نسبت به آنها حساسیت بیشتری نشان داده و در راستای ارتقاء این شاخص ها گام های مثبتی را برداشته و به روند رو به رشد رضایتمندی کارکنان از سرویس ایاب و ذهاب کمک نمایند.

واژگان کلیدی: رضایتمندی، کارکنان، کیفیت خدمات، سرویس ایاب و ذهاب

۱ دانشجوی کارشناسی ارشد دانشگاه علوم انتظامی امین (نویسنده مسئول) / hadi.ghorbani1382@gmail.com

۲ استادیار دانشگاه علوم انتظامی امین / aghaee_1340@yahoo.com

مقدمه و بیان مسأله

امروزه حمل و نقل کارکنان اصل مهمی در ساختار اقتصادی-اجتماعی، فرهنگی و نظامی هر کشور محسوب می‌شود و به همین جهت، دستیابی به سامانه و فناوری کارآمد ترابری نیرو، از ضرورت‌های اساسی یک کشور و هر سازمان نظامی و انتظامی می‌باشد (آقائی، ۱۳۸۸: ۱۷). بیشتر کارکنان سازمان‌های دولتی و خصوصاً تقریباً نیمی از وقت خود را در محیط کار می‌گذرانند. بدون شک اکثر مدیران سازمانها به رضایتمندی کارکنان خود اهمیت داده و آن را در اولویت برنامه‌ها خود گنجانده و بدنبال آن به هدف‌گذاری‌های خود در این راستا پرداخته و برای طرز تلقی‌های آنان اهمیت قابل ملاحظه‌ای قائل هستند. طرز تلقی‌های کارکنان با عملکرد آنها سازمان مرتبط است. به عنوان مثال احتمال اینکه کارکنان ناخشنود دچار غیبت شوند و یا دیر در محیط خدمت حاضر گردند و یا به بهانه‌های مختلف از انجام وظیفه‌شان خالی کرده و باعث بدبینی در مردم شوند، بسیار زیاد است. (مرندی، ۱۳۸۸: ۱۲). امروزه جایجایی و سفر از مهمترین عوامل تاثیرگذار در فعالیتهای روزمره بسیاری از شهروندان شهرهای بزرگ و کلانشهرها می‌باشد. رشد و توسعه صنعت حمل و نقل امکان تحرک و فعالیت را افزایش داده و سبب بالا رفتن سطح زندگی مردم میشود. اگرچه رشد حمل و نقل در یک منطقه نشانگر رشد اقتصادی و اجتماعی آن منطقه است، با این حال عدم برنامه‌ریزی مناسب در مورد آن می‌تواند هزینه‌های سنگینی به بخشهای دولتی و خصوصی وارد کند. (چن و همکاران، ۲۰۱۱: ۱۶۱). بیمارستان ولیعصر (عج) ناجا به عنوان پیشانی معاونت بهداشت ناجا در امور بهداشتی و درمانی کارکنان ناجا در جهت ارائه خدمات مطلوب به کارکنان بیمارستان در راستای افزایش اثر بخشی، کارائی و بهره‌وری و در نهایت رسیدن به اهداف سازمانی نسبت به برقراری سرویس ایاب و ذهاب برای همکاران اقدام نموده و در سال ۱۳۸۹ برابر تدابیر سازمانی نسبت به واگذاری آن به بخش خصوصی اقدام نموده است.

امروزه مدیریت سیستم‌های حمل و نقل شهری به چالشی اساسی در کشورهای در حال توسعه تبدیل شده است. از آنجا که حمل و نقل بر کارایی اقتصادی و اجتماعی مناطق و شهرها تاثیر می‌گذارد و هر فردی به نحوی از شیوه‌های حمل و نقل استفاده می‌کند، حل مسائل حمل و نقل به یکی از تکالیف عمده ای تبدیل شده که پیش روی مسئولان شهری قرار دارد (صفرزاده، ۱۳۹۰: ۴۶). در کلان شهرها سهم زیادی از تقاضای سفرهای کاری و آموزشی توسط سرویس کارخانه‌ها، سازمانها، مدارس و دانشگاهها برآورده می‌شود. این سرویس‌ها^۱ به طور عمده از نوع

اتوبوس و جهت انتقال کارکنان به حومه و خارج شهر می باشند. مساله بهینه سازی این سرویس ها که در واقع مساله انتقال کارمندان، دانش آموزان و دانشجویان از منازل به محل کار یا تحصیل با کمترین هزینه و بیشترین رضایتمندی است، در ادبیات موضوع با عنوان مساله مسیریابی مطرح می شود (کورنک بهشتی، ۱۳۸۹: ۷۸)

نیروی انسانی هر سازمان یکی از اصلی ترین سرمایه های مجموعه محسوب می گردد و ارتقاء خدمت رسانی به آنها باعث افزایش روحیه و بهره وری کارکنان می گردد و دستیابی به اهداف و چشم انداز سازمان را سهولت می بخشد. سرویس ایاب و ذهاب کارکنان به عنوان یکی از ارکان خدمات رفاهی محسوب می گردد. 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. لذا سازمان با استفاده از یک سامانه ترابری قوی نسبت به کسب و افزایش رضایتمندی همکارانی که از سرویس استفاده می نمایند تلاش کرده و در رفع دغدغه های آنان گام مثبت بردارد. قطعاً اگر کارکنان از سرویس آمد و شد رضایت داشته باشند به موقع و با خاطری آسوده و بدون اضطراب در محل کار حضور داشته و به نحو احسن به امورات محوله و خدمت رسانی به مراجعین و بیماران می پردازند و در آخر وقت اداری نیز از نحوه مراجعت به منزل آسوده خاطر بوده و تا آخرین لحظات ساعت اداری به خدمت رسانی مشغول خواهند بود. مشاغل بهداشتی - درمانی به دلیل ارتباط مستقیم با جان انسان ها از اهمیت و حساسیت خاصی برخوردارند و بروز نارضایتی شغلی در کارکنان بیمارستان می تواند از نظر کمی باعث اختلال در کار رسیدگی به بیماران شده و از نظر کیفی نیز موجب تضعیف روحیه کارکنان و بیماران گردد و در نتیجه کیفیت مراقبتهای بهداشتی - درمانی را تحت شعاع خود قرار دهد با توجه به آنچه گفته شد بدیهی است که در سازمانهای بهداشتی - درمانی و به خصوص بیمارستانها، توجه به نیروی انسانی نسبت به سایر سازمان ها، از اهمیت دو چندان برخوردار بوده و در همین راستا ایجاد رضایت در نیروی انسانی شاغل در آنها سبب ایجاد رضایت در کل سازمان شده و در نهایت موجب تسهیل در نیل به اهداف کلی سازمان که همان ارتقاء بهداشت جامعه بوده، می گردد. لذا در این مقاله بر رضایتمندی کارکنان از سرویس ایاب و ذهاب مورد بررسی قرار گرفته و در صورت لزوم جهت تصحیح امور پیشنهاداتی ارائه گردد.

فرضیه‌های تحقیق

فرضیه اصلی

بررسی میزان رضایت مندی کارکنان بیمارستان حضرت ولیعصر (عج) از سرویس‌های ایاب و ذهاب.

فرضیه‌های فرعی

- ۱- کارکنان از ایمنی سفر سرویس‌های ایاب و ذهاب بیمارستان رضایت دارند.
- ۲- کارکنان از راحتی سفر سرویس‌های ایاب و ذهاب بیمارستان رضایت دارند.
- ۳- کارکنان از رعایت شان و منزلت در سرویس‌های ایاب و ذهاب بیمارستان رضایت دارند.
- ۴- کارکنان از بهداشت سرویس‌های ایاب و ذهاب بیمارستان رضایت دارند.
- ۵- کارکنان از اخلاق حرفه‌ای رانندگان سرویس‌های ایاب و ذهاب بیمارستان رضایت دارند.
- ۶- کارکنان از در دسترس بودن سرویس‌های ایاب و ذهاب بیمارستان رضایت دارند.
- ۷- کارکنان از کیفیت فنی سفر سرویس‌های ایاب و ذهاب بیمارستان رضایت دارند.

پیشینه تحقیق

فنی و همکاران (۱۳۹۵) در مقاله خود با عنوان شناسایی عوامل رضایت شهروندان از عملکرد اتوبوسرانی زنجان) با استفاده از الگوی تلفیقی کانو تاپسیس (اعلام نمودند که بی شک بدون جابه جایی نمی توان شهری را زنده و پویا تصور کرد. این تحقیق با هدف شناسایی عوامل کلیدی رضایت شهروندان از عملکرد اتوبوسرانی زنجان انجام و از لحاظ هدف، از نوع تحقیقات کاربردی است. جامعه آماری این تحقیق شهروندان زنجانی است که از اتوبوس حداقل هفته ای دوبار استفاده می کنند. نتایج پیاده سازی ماتریس کانو نشان دهنده نارضایتی کلی نسبت به عملکرد شبکه اتوبوسرانی شهر زنجان با شاخص نارضایتی ۰/۵۴ وجود دارد. بهینه نبودن خطوط و در نتیجه افزایش زمان سفر، برخورد نامناسب با مسافران و جانمایی ایستگاه از مهمترین دلایل نارضایتی می باشد.

کرباسیان و نجمی (۱۳۹۶) در پژوهشی با عنوان برنامه ریزی سرویس‌های حمل و نقل کارکنان در شرکت پالایش نفت اصفهان با در نظر گرفتن عدم قطعیت زمان سفر و رویکرد GIS به ارائه روشی جهت بهینه سازی سیستم حمل و نقل کارکنان در پالایشگاه اصفهان پرداختند. بدین منظور، جمع آوری و تحلیل اطلاعات موجود جهت تعیین محل بهینه ایستگاه‌ها و تخصیص صحیح کارکنان، بر پایه سیستم اطلاعات جغرافیایی و با کمک نرم افزار ArcGIS انجام و در نهایت، معیارهایی جهت ارزیابی عملکرد سیستم حمل و نقل در این شرکت بزرگ نفتی انتخاب و اقدام به مقایسه دو وضعیت جاری و بهبود یافته گردید که بیانگر موفق بودن این روش بوده و نتایج بارزی مبنی بر بهبود شاخص‌های کلیدی را نشان می دهد.

چنانی و اکبری (۱۳۹۳) در مقاله خود با عنوان بررسی رضایت مندی کارکنان دانشگاه علوم انتظامی امین از سرویس های ایاب و ذهاب اعلام نمودند که کارکنان از پنج مولفه اخلاق حرفه ای ، در دسترس بودن سرویس ها، رعایت شان و منزلت، کیفیت فنی و مدیریت ترابری رضایت داشته و از سه مولفه بهداشت ، ایمنی سفر و راحتی سفر رضایت مطلوب را ندارند.

ترفع و همکاران (۱۳۹۴) در پژوهشی با عنوان بهینه‌سازی خدمات سرویس کارکنان با استفاده از پایگاه داده‌های مکانی GIS مطالعه موردی(سرویس کارکنان شرکت واحد اتوبوسرانی تهران و حومه) ارائه راهکاری مناسب برای بهینه سازی خدمات و کاهش این هزینه پرداختند. برای این منظور پس از شناخت وضع موجود، الگوی بهینه‌سازی و مراحل آن معرفی شده‌اند و در نهایت این الگو بر روی خدمات سرویس کارکنان شرکت واحد اتوبوسرانی تهران و حومه، پیاده‌سازی شده است.

لیاقت پور (۱۳۹۱) در پایان نامه خود با عنوان بهینه سازی سیستم حمل و نقل کارکنان صنایع بزرگ: مطالعه موردی مجتمع فولاد مبارکه اصفهان اعلام نموده که سفرهای کاری همواره توجه بسیاری از برنامه ریزان شهری را به خود جلب کرده است. این مطالعه با همکاری نزدیک کارشناسان حمل و نقل، پلیس راهنمایی و رانندگی و مدیریت حمل و نقل مجتمع فولاد مبارکه انجام گرفته است. در این تحقیق بهره وری اقتصادی طرح از دید مجتمع و کاهش بار ترافیکی شهر به عنوان اهداف و رضایتمندی کارکنان و محدودیتهای ترافیکی اعمال شده از سوی پلیس به عنوان قیود مساله در نظر گرفته شده است. گامهای اساسی طرح عبارتند از: ۱- جمع آوری و پیاده سازی اطلاعات (شامل محل سکونت کارکنان، مشخصات ایستگاهها، وسایل نقلیه و مسیرهای موجود و نیز مدل شبکه شهر) ۲- طرح دیدگاه ها و تعیین خط مشی های کلی حل مساله ۳- تعیین ایستگاه های بهینه ۴- تعیین مسیرهای بهینه. در این مطالعه پیاده سازی اطلاعات سیستم حمل و تعیین مسیرهای بهینه بر مبنای مدل شبکه شهر در نرم افزار ArcGIS و نقل موجود و تعیین ایستگاهها با استفاده از نرمافزار TransCAD GIS انجام گرفته است

خسروی (۱۳۸۹) در پایان نامه ای تحت عنوان بررسی میزان رضایت مندی کارکنان ستاد فرماندهی ناجا از سرویس ایاب و ذهاب عنوان نمودند که رضایت از خدمات سرویس ایاب و ذهاب ضمن ایجاد انگیزه بیشتر عامل تقویت سلامت جسمی و روحی کارکنان و افزایش کارایی و اثر بخشی در سازمان می گردد. نتایج بدست آمده از تحقیق بیانگر آن است که کارکنان از پنج مولفه اخلاق حرفه ای، در دسترس بودن سرویس ها ، رعایت شان و منزلت کارکنان، کیفیت فنی و مدیریت ترابری رضایت مندی خود را اعلام نموده اند و از سه مولفه بهداشت ، ایمنی و راحتی سفر رضایت مطلوب ندارند.

تانگ و همکاران^۱ (۲۰۱۸) در مقاله الگوریتم ترکیبی برای بهینه سازی برنامه حمل و نقل شهری عنوان نمودند که یک برنامه زمانبندی منطقی یک گام کلیدی برای درک اولویت حمل و نقل شهری است. این کار نه تنها هزینه عملیاتی شرکت اتوبوس را کاهش می دهد بلکه راحتی مسافران را تضمین می کند. نویسندگان در مقاله خود زمان سفر بین ایستگاه های اتوبوس براساس داده های خط سیر تاریخی اتوبوس را تخمین زده و سپس تعداد مسافران پیاده و خاموش در هر ایستگاه را برای بهینه سازی برنامه زمانی حرکت، ترکیب می کنند. علاوه بر این، محدودیت های متعددی از جمله زمان سفر واقعی، ظرفیت محدود و نوع توزیع زمان ورودی در مدل های بهینه سازی در نظر گرفته می شوند تا به طور موثر زمان انتظار مسافر را تخمین بزنند. در نهایت، یک الگوریتم ترکیبی برای جستجوی راه حل بهینه در مدل برنامه ریزی پیشنهاد شده است.

مبانی نظری

سرویس ایاب و ذهاب کارکنان

انتقال کارمندان سازمان، از منازل به محل کار و بالعکس را سرویس ایاب و ذهاب گویند.

سیستم حمل و نقل شهری

مجموعه منظمی از زیر ساخت های به هم پیوسته که به منظور جابه جایی مسافر و کالای مجاز، جلب رضایت و خشنود سازی مسافر به ارائه خدمات به ایشان می پردازد. (رسولی و همکاران، ۱۳۹۴: ۴)

سرعت مطمئنه

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

اخلاق حرفه ای

طرز رفتار صحیح و حرفه ای 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 حرفه ای باشد و واژه حرفه ای به شخصی گفته می شود که در محل کار، با ادب و وظیفه شناسی مخصوص شغل خود رفتار می کند 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.

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 می‌کنند. (مؤمنی، ۱۳۸۹: ۵).

ایمنی و امنیت

کلید نگرانی‌هایی که مسافران در استفاده از یک سامانه حس می‌کنند، مربوط به ایمنی سامانه است. مواردی که موجب نگرانی مسافران می‌گردد، 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 می‌نماید. 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 می‌نمایند. 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 افتادگی‌های ناگهانی و غیر منتظره از آن ایجاد می‌شود. (شیرمحمدی، ۱۳۸۶: ۳۹).

رضایتمندی و رضایت مشتری

رضایتمندی یک ساختار ذهنی است که بیانات، احساسات و افکار افراد را منعکس می‌کند. دو عامل کلیدی آرزهای فرد (انتظارات) و درک فرد از نتیجه وجود دارد. همچنین به علت اینکه رضایتمندی بستگی به درک فرد از تجربه دارد رضایتمندی بسیار انفرادی بوده، ساخت ثابتی ندارد. (لنرز^۱، ، ۲۰۰۰: ۶۵).

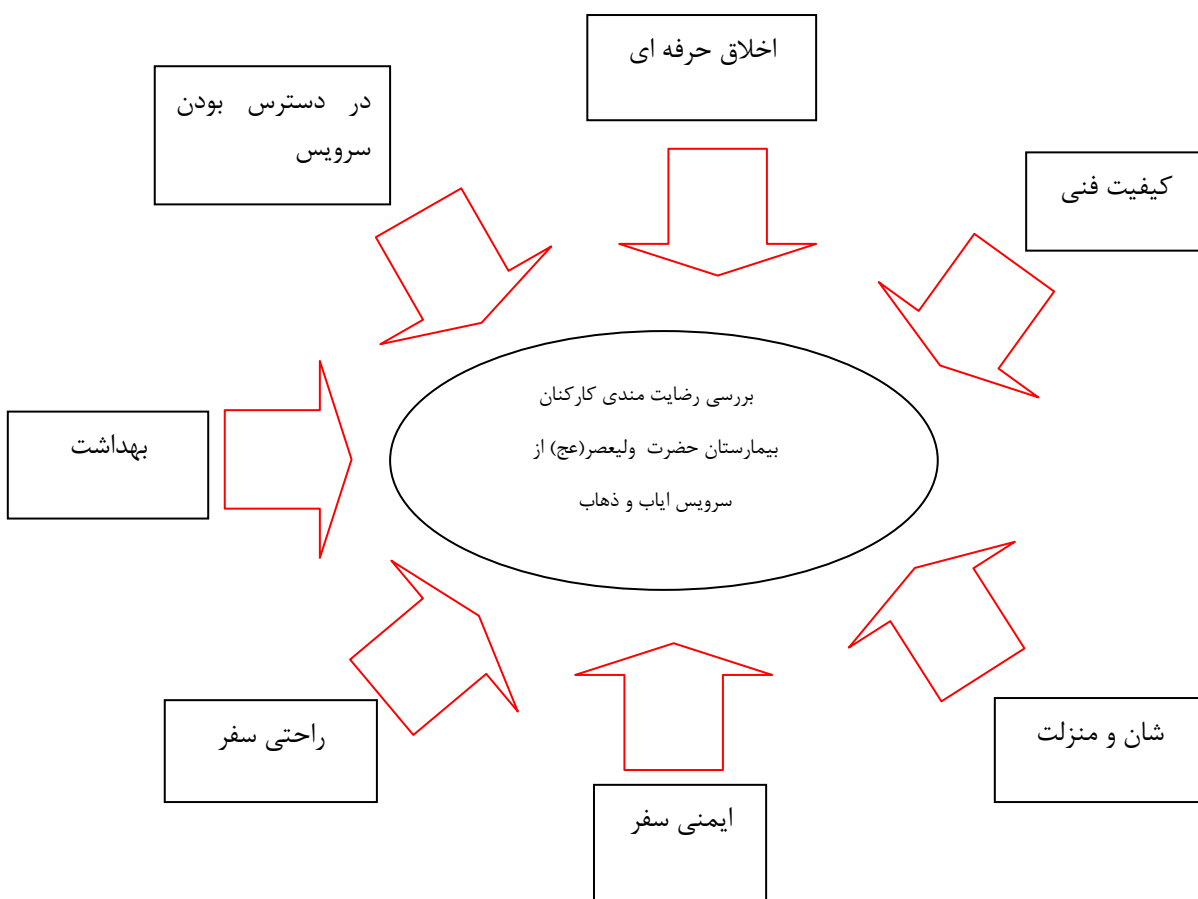
جدول شماره ۱، جدول مولفه ها و متغیرها و منابع پشتیبانی کننده

منابع پشتیبانی کننده	متغیرها (شاخص / گویه)	مؤلف ها
عمادی (۱۳۸۵)	- وجود تجهیزات ایمنی در اتوبوس (کپسول اطفاء حریق ، جعبه کمک های اولیه) - سلامت جسمی و روانی رانندگان - رعایت قوانین راهنمایی و رانندگی	ایمنی سفر
یوسفیان (۱۳۸۵)	- رعایت اصول ایمنی	
الوانی (۱۳۸۵)	- ایمنی و تأمین امنیت	
مختاری (۱۳۸۸)	- محیط ارگونومیک (صندلی ها، سیستم گرمایشی، سرمایشی) - راحتی ایستگاهها	راحتی سفر
عمادی (۱۳۸۵)	- راحتی صندلی	
اندرسون ^۱ (۱۹۹۹)	- تهویه (گرمایشی، سرمایشی)	
الوانی (۱۳۸۵)	- احترام	
مختاری (۱۳۸۸)	- برخورد و رفتار رانندگان با مسافرین	شان و منزلت کارکنان
یوسفیان (۱۳۸۵)	- نوع رفتار و برخورد با مسافرین	
عمادی (۱۳۸۵)	- پاکیزگی و نظافت سرویس	
یوسفیان (۱۳۸۵)	- عوامل بهداشتی - جریان هوا (تهویه مناسب)	بهداشت و نظافت
عظیمی (۱۳۸۹)	- توانیها مهارتهای مربوط به رانندگان - تعهد در حرفه رانندگی - رابط رانندگی با شخصیت - لباس منظم (متحد الشكل) راننده	اخلاق حرفه ای
عمادی (۱۳۸۵)	- حرکت بدون تأخیر اتوبوس	
جانسون ^۲ (۲۰۰۰)	- چیدمان ایستگاه ها	
ادوارسون ^۳ (۱۳۹۸)	- دیر یا زود رسیدن به مقصد - قابلیت و دسترسی فیزیکی	در دسترسی بودن سرویس
یوسفیان (۱۳۸۵)	- امور فنی - احتمال خرابی و از کار افتادن وسیله نقلیه	کیفیت فنی

۴ Andreassen

۲ Johnson

۳ Edvardsson



مدل مفهومی بررسی رضایت مندی کارکنان بیمارستان حضرت ولیعصر(عج) از سرویس ایاب و ذهاب

روش شناسی

پژوهش حاضر از نظر هدف، کاربردی و از لحاظ گردآوری و تحلیل دادهها از نوع تحقیقات توصیفی - پیمایشی میباشد. ایمنی سفر - شأن و منزلت کارکنان - راحتی سفر - بهداشت-اخلاق حرفه ای-در دسترس بودن سرویس و کیفیت فنی به عنوان فرضیه های فرعی تحقیق می باشند. جامعه آماری پژوهش، شامل ۷۰ نفر از کارکنان رسمی بیمارستان که از سرویس ایاب و ذهاب حومه تهران استفاده می نمایند. شیوه گردآوری اطلاعات در این پژوهش از دو طریق کتابخانه ای و میدانی است. در روش کتابخانه ای با مطالعه کتابها، مقالات و پژوهش های انجام

شده ، جستجو در فضای اینترنت و ابزار گردآوری اطلاعات برای ادبیات تحقیق از کتابخانه ها و بانک های اطلاعاتی موجود، پایان نامه ها و مقالات مرتبط و جستجو در اینترنت و اینترانت و مصاحبه با خبرگان استفاده شده است . پرسشنامه محقق ساخته طیف لیکرت پنج گزینه‌ای شامل ۳۹ گویه با توجه به شاخصهای مربوط به سنجش متغیرها می باشد. روایی محتوای پرسشنامه تحقیق توسط 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 ۰,۹۵ دست آمد که نشان دهنده وجود پایایی بالایی برای پرسشنامه می باشد.

یافته های تحقیق

نرمال بودن داده ها با استفاده از آزمون کولموگروف-اسمیرنف مورد بررسی قرار گرفت. این آزمون جهت بررسی ادعای مطرح شده در مورد توزیع داده‌های یک متغیر کمی مورد استفاده قرار می‌گیرد. فرض‌های آماری مربوط به توزیع نرمال به صورت زیر مطرح می‌شود:

H۰: داده ها دارای توزیع نرمال هستند.

H۱: داده ها دارای توزیع نرمال نیستند.

اگر داده‌ها دارای توزیع نرمال بودند، می‌توان از آزمون‌های پارامتریک نظیر آزمون میانگین یک جامعه، دو جامعه یا چند جامعه و رگرسیون خطی استفاده نمود. اگر داده‌ها دارای توزیع نرمال نبودند از آزمون‌های ناپارامتریک استفاده می‌شود. آزمون‌های ناپارامتریک معمولاً در مورد داده‌هایی با فراوانی کم، مورد استفاده قرار می‌گیرند.

با توجه به جدول دو، به دلیل اینکه سطح معناداری متغیرهای تحقیق بزرگتر از پنج صدم است و نیز مقدار آماره کولموگروف- اسمیرنف بین $+1/96$ و $-1/96$ قرار دارد، فرض صفر تأیید و ادعای نرمال بودن توزیع این متغیرها پذیرفته می‌شود.

جدول ۲ نتایج آزمون نرمال بودن

متغیرهای مورد مطالعه	آماره کولموگروف اسمیرنوف	سطح معنی داری	فرض نرمال بودن
ایمنی سفر	۰/۱۳۲	۰/۰۷۹	نرمال است
راحتی سفر	۰/۱۰۴	۰/۲۰۰	نرمال است
شان و منزلت	۰/۲۲۲	۰/۰۷۴	نرمال است
بهداشت	۰/۱۲۰	۰/۱۵۵	نرمال است
اخلاق حرفه ای	۰/۱۵۰	۰/۰۶۳	نرمال است
در دسترس بودن سرویس	۰/۱۶۷	۰/۰۶۹	نرمال است
کیفیت فنی	۰/۱۰۳	۰/۲۰۰	نرمال است

بررسی وضعیت متغیرهای تحقیق

در این بخش به منظور بررسی وضعیت متغیرهای تحقیق از آزمون فرض آماری میانگین یک جامعه یا به عبارتی از آزمون t یک نمونه ای استفاده گردیده است که در واقع تفاوت بین میانگین نمونه مورد بررسی را با یک مقدار مفروض مورد آزمون قرار می‌دهد. بطور خلاصه برای بررسی وضعیت هر کدام از متغیرهای تحقیق، از آزمون آماری میانگین یک نمونه استفاده شد. به منظور عدم تداخل با فرضیات تحقیق در هر مورد، گزاره مربوطه به صورت سوال مطرح شده است. فرض صفر در تمام متغیرهای تحقیق با توجه به طیف پنج گزینه‌ای لیکرت به این صورت است:
آزمون فرض:

H_0 : میانگین پاسخها دارای اختلاف معنادار با میانگین نظری نیست. ($\mu=3$)

H_1 : میانگین پاسخها اختلاف معنادار با میانگین نظری دارد. ($\mu \neq 3$)

با توجه به اینکه تمامی سوالات پرسشنامه به صورت مستقیم طراحی شده‌اند، میانگین به دست

آمده در بازه یک تا سه به معنای کم و خیلی کم و در بازه بیشتر از عدد سه، به معنای زیاد و خیلی زیاد می‌باشد. در ادامه نتایج حاصل از آزمون میانگین یک جامعه در افراد مورد بررسی مورد بحث قرار می‌گیرد. بایستی ذکر شود از آنجا که حدس خاصی در ارتباط با وضعیت متغیرهای تحقیق نمی‌توان زد، از سوال و متعاقب آن، از آزمون میانگین دو طرفه استفاده شده است.

جدول ۳ بررسی وضعیت متغیرهای تحقیق

آزمون تی تک نمونه ای (مقدار آزمون = ۳)						
وضعیت	فاصله اطمینان ۹۵٪ تفاضل میانگین		سطح معناداری	درجه آزادی	آمار t آزمون	متغیر
	حد بالا	حد پایین				
مطلوب	۱,۳۲۴	۰,۸۹۲	۰,۰۰۰	۳۹	۱۰,۳۷۳	ایمنی سفر
مطلوب	۱,۱۱۰	۰,۶۰۶	۰,۰۰۰	۳۹	۶,۸۹۲	راحتی سفر
مطلوب	۱,۳۲۴	۰,۷۹۳	۰,۰۰۰	۳۹	۸,۰۶۵	شان و منزلت
مطلوب	۱,۱۶۰	۰,۶۵۰	۰,۰۰۰	۳۹	۷,۱۸۹	بهداشت
مطلوب	۱,۰۳۰	۰,۶۳۴	۰,۰۰۰	۳۹	۸,۴۹۳	اخلاق حرفه ای
مطلوب	۱,۳۲۵	۰,۹۳۳	۰,۰۰۰	۳۹	۱۱,۶۳۵	در دسترس بودن سرویس
مطلوب	۱,۲۲۵	۰,۸۲۷	۰,۰۰۰	۳۹	۱۰,۴۲۲	کیفیت فنی

با توجه به خروجی این آزمون (جدول شماره سه)، به تحلیل نتایج آن می‌پردازیم. ستون اول از سمت راست، متغیر را نشان می‌دهد. ستون دوم آماره t را نمایش می‌دهد. ستون سوم درجه آزادی و ستون چهارم معنی داری را نشان می‌دهد. با توجه به اینکه مقدار سطح معنی داری برای تمام

متغیرهای تحقیق، کمتر از پنج صدم است، می‌توان چنین برداشت کرد که میانگین این متغیرها، اختلاف معنی داری با عدد ۳ دارد. دو ستون آخر حد پایین و بالای فاصله اطمینان ۹۵ درصدی را برای میانگین این متغیرها نشان می‌دهد. با توجه به اینکه حدود بالا و پایین برای این متغیرها مثبت است، میانگین این متغیرها بیشتر از سه است. در نتیجه با توجه به حدود بالا و پایین سطر آخر این خروجی، می‌توان نتیجه گرفت که تمام متغیرهای تحقیق در وضعیت مطلوبی قرار دارد.

آزمون فریدمن

در این پژوهش به منظور اولویت‌بندی بین متغیرها از آزمون فریدمن استفاده شده است. آزمون فریدمن جهت اولویت‌بندی و رتبه‌بندی متغیرها بر اساس بیشترین تاثیر بر متغیر وابسته می‌باشد. این آزمون که به نام ابداع کننده آن میلتن فریدمن اقتصاددان معروف نامگذاری شده است در واقع برای مقایسه چند گروه از نظر میانگین رتبه‌های آنها است. در این پژوهش از این آزمون استفاده گردید تا متغیرهای تحقیق را اولویت‌بندی نماییم.

نتیجه آزمون فریدمن، شامل دو خروجی می‌باشد. خروجی اول (جدول ۴-۴) به ترتیب تعداد داده‌های هر بعد، مقدار آماره کای دو، درجه آزادی و سطح معنی‌داری می‌باشد. به دلیل این که سطح معنی‌داری کمتر از پنج صدم است، بنابراین فرض صفر رد شده و ادعای یکسان بودن رتبه این ابعاد پذیرفته نمی‌شود.

جدول ۴ بررسی شاخص‌های آزمون فریدمن

حجم نمونه	درجه آزادی	آماره کای دو	سطح معنی‌داری
۴۰	۶	۱۹,۳۵۳	۰,۰۰۴

خروجی دوم، جدول ۵ آمار توصیفی است که میانگین رتبه‌های هر بعد را نشان می‌دهد.

رتبه	میانگین رتبه	متغیر
۳	۴,۲۱	ایمنی سفر
۶	۳,۳۵	راحتی سفر
۲	۴,۳۹	شان و منزلت
۵	۳,۸۸	بهداشت
۷	۳,۲۰	اخلاق حرفه‌ای
۱	۴,۸۶	در دسترس بودن سرویس
۴	۴,۱۱	کیفیت فنی

با توجه به میانگین های ارائه شده در جدول شماره پنج، در سطح اطمینان ۹۵ درصد بعد "در دسترس بودن سرویس"، "بیشترین تاثیر و" اخلاق حرفه ای"، "کمترین تاثیر را بر رضایت مندی کارکنان بیمارستان حضرت ولیعصر(عج) از سرویس ایاب و ذهاب دارند.

جدول شماره ۶، توزیع فراوانی میزان رضایت کارکنان از ابعاد مختلف سرویس ایاب و ذهاب بیمارستان را نشان می دهد.

گویه های کیفیت فنی سرویس ایاب و ذهاب بیمارستان	بسیار زیاد	زیاد	متوسط	کم	بسیار کم
رضایت کارکنان از ایمنی سفر سرویس ایاب و ذهاب بیمارستان	۴۶٪	۳۳٪	۱۳٫۳٪	۳٫۳٪	۴۴٫۶٪
رضایت کارکنان از راحتی سفر سرویس ایاب و ذهاب بیمارستان	۰٫۸٪	۶٫۷٪	۲۶٫۷٪	۳۷٫۵٪	۲۸٫۳٪
رضایت کارکنان از رعایت شان و منزلت در سرویس ایاب و ذهاب بیمارستان	۵۰٪	۵۰٪	۱۰٫۹٪	۳۷٫۹٪	۴۱٫۲٪
رضایت کارکنان از بهداشت سرویس ایاب و ذهاب بیمارستان	۱٫۵٪	۷٫۰٪	۲۲٫۰٪	۳۸٫۵٪	۳۱٫۰٪
رضایت کارکنان از اخلاق حرفه ای رانندگان سرویس ایاب و ذهاب بیمارستان	۵٫۴٪	۶٫۱٪	۱۷٫۹٪	۴۱٫۴٪	۲۹٫۲٪
رضایت کارکنان از دسترس بودن سرویس ایاب و ذهاب بیمارستان	۰٫۵٪	۱٫۵٪	۱۴٫۵٪	۴۴٫۵٪	۳۹٫۰٪
رضایت کارکنان از کیفیت فنی سفر سرویس ایاب و ذهاب بیمارستان	۱٫۳٪	۵٫۳٪	۱۶٫۳٪	۴۶٫۶٪	۳۰٫۵٪
جمع بندی	۲٫۷٪	۵۰٪	۱۷٫۴٪	۴۰٫۱٪	۳۴٫۸٪
جمع بندی نهایی	٪۷٫۷		٪۱۷٫۴		٪۷۴٫۹

نتیجه گیری و پیشنهادها

نیروی انسانی هر سازمان یکی از اصلی ترین سرمایه های مجموعه محسوب می گردد و ارتقاء خدمت رسانی به آنها باعث افزایش روحیه و رضایتمندی شده و به رشد و تعالی بهره وری در مجموعه کمک می نماید و از طرفی دستیابی به اهداف و چشم انداز سازمان را سهولت می بخشد. سرویس ایاب و ذهاب کارکنان به عنوان یکی از ارکان خدمات رفاهی محسوب می گردد که وظیفه انتقال کارکنان از منزل به محل کار و بالعکس را به عهده دار دارد. سرویس ایاب و ذهاب باعث اطمینان خاطر سازمان و کارکنان از شروع و پایان به موقع خدمت رسانی همکاران به مراجعین و آرامش خاطر می گردد. در این تحقیق بر آن بود که با سنجش میزان رضایت کارکنان از سرویس ایاب و ذهاب در قالب فرضیات مختلف بتواند از نتایج بدست آمده در حفظ شرایط در مولفه های مورد رضایت و ارتقاء شرایط در مولفه هایی که در سطح پایین رضایت قرار دارند استفاده شود. با توجه به نتایج این تحقیق و نظر به نتایج دیگر تحقیقات در این خصوص به ارزیابی فرضیه ها پرداخته می شود.

در این مقاله بر اساس آزمون فریدمن و با توجه به اینکه سطح معنا داری در تمامی فرضیات زیر پنج درصد می باشد و با توجه نتایج به دست آمده از تجزیه و تحلیل آماری در هفت فرضیه فرعی (ایمنی سفر - شأن و منزلت کارکنان - راحتی سفر - بهداشت - اخلاق حرفه ای - در دسترس بودن سرویس و کیفیت فنی) همگی تایید گردیده اند و این نشانگر رضایت کامل کارکنان بیمارستان از کلیه مولفه و شاخص ها و در نتیجه تایید فرضیه اصلی تحقیق می باشد. ولی با این وجود در برخی از مولفه و شاخص های آنها می بایست توجه بیشتری لحاظ شده و مدیریت ترابری بیمارستان نسبت به آنها حساسیت بیشتری نشان داده و در راستای ارتقاء این شاخص ها گام های مثبتی را برداشته و به روند رو به رشد رضایتمندی کارکنان از سرویس ایاب و ذهاب کمک نمایند. نتایج به دست آمده نشان داد که یک رابطه مثبت و معنادار میان تمام عوامل و شاخص های اثرگذار و رضایت کلی کارکنان وجود دارد. چنانچه هر یک از عوامل اثرگذار تقویت و بهبود یابند میزان رضایت کارکنان افزایش خواهد یافت. با استفاده از نتایج تحقیق و نتایج تحقیقات گذشته برای بهبود و افزایش کارایی و اثربخشی خدمات سرویس ایاب و ذهاب بیمارستان پیشنهاد می گردد ترابری بیمارستان با توجه به یافته های این تحقیق جهت حفظ وضع موجود یعنی کسب رضایتمندی کارکنان استفاده کننده از سرویس ایاب و ذهاب بیمارستان، نسبت به رفع معایب و مشکلات به شرح زیر اقدام نمایند:

۱- با توجه به نظرات کارکنان نسبت به شاخص مجهز بودن خودرو به کمر بند ایمنی، ترابری نسبت به مجهز نموده کلیه ناوگان سرویس ایاب و ذهاب به کمر بند ایمنی اقدام و در بازدید های خود این موضوع را لحاظ نماید.

۳- با توجه به نظرات کارکنان نسبت به شاخص وجود صندلی خالی در هنگام سوار شدن

کارکنان، ترابری، با اندیشیدن تمهیدات لازم و پیگیری از طریق سلسله مراتب نسبت به رفع مشکل و افزایش سرویس در مسیرهای شلوغ اقدام نماید.

۴- با توجه به نظرات کارکنان نسبت به مولفه بهداشت ، با طراحی چک لیست های بهداشتی نسبت به بازدید مستمر از سرویس ایاب و ذهاب اقدام و مشکلات مشاهده شده را سریعاً برطرف نمایند.

۵- با توجه به نتایج به دست آمده و نظرات کارکنان ترابری بیمارستان با هماهنگی شرکت پیمانکار نسبت به ارائه آموزشهای لازم و توجیه رانندگان به جهت نحوه برخورد با مسافرین ، رعایت قوانین راهور و حساسیت نسبت به بهداشت فردی و خودرویی اقدام نمایند و به صورت مداوم موارد را مورد بازدید قرار داده تا در راستای حفظ وضع فعلی و ارتقاء سطح رضایتمندی کارکنان گام بردارند.

منابع

- آقایی، اصغر. (۱۳۸۸)، *مدیریت ترابری*، تهران، انتشارات جهان جام جم
- آقایی، اصغر و شوقی، محمود و خسروی، مرتضی (۱۳۸۹)، *بررسی میزان رضایتمندی کارکنان ستاد فرماندهی ناجا از سرویس ایاب و ذهاب*، پایان نامه
- الوانی، مهدی (۱۳۸۵)، *مدیریت عمومی*، (چاپ سی و چهارم)، تهران: نشر، نی.
- ترفع، محمود، فرهمند، جعفر، جعفری کنگ، مسعود، سلیمانی امیری، سعید، *بهبودسازی خدمات سرویس کارکنان با استفاده از پایگاه داده های مکانی GIS مطالعه موردی (سرویس کارکنان شرکت واحد اتوبوسرانی تهران و حومه)*، مقاله، پانزدهمین کنفرانس بین المللی مهندسی حمل و نقل و ترافیک
- جابری، محمد باقر. (۱۳۸۷)، *بررسی وضعیت موجود ترابری نفر- تجهیزات در ناجا و ارائه راه کارهای مناسب برون سپاری*، پایان نامه به راهنمایی سیاوش نصرت پناه ، دانشگاه علوم انتظامی
- چنانی، علی اکبر و اکبری، محمدعلی (۱۳۹۳)، *بررسی میزان رضایتمندی کارکنان دانشگاه علوم انتظامی امین از سرویس های ایاب و ذهاب*، مقاله
- راه آهن. (۱۳۸۱)، *کیفیت خدمت راهی مطمئن به سوی افزایش سهم بازار راه آهن جمهوری اسلامی ایران*، دفتر تشکیلات و روشها
- رسولی، سید حسن وقرنجیک، عبدالرشید و قرنجیک، عبدالغفار (۱۳۹۴) *بررسی و ارزیابی حمل و نقل شهری بر توسعه پایدار شهری*، مقاله

- شاهی، جلیل و میرزایی، شاهی. (۱۳۸۲)، *مجموعه مقالات و دستورالعمل ها اولین همایش سراسری ترابری آماد و پشتیبانی ناجا*، تهران.
- شیر محمدی، علی. (۱۳۸۶)، *نگهداری و تعمیرات بهره ور فراگیر (TPM)*، (چاپ چهارم)، اصفهان: انتشارات ارکان.
- صفازاده، محسن (۱۳۹۰) *مهندسی ترابری و ترافیک*، ویراست دوم، انتشارات دانشگاه تربیت مدرس، تهران
- صفازاده، محمود و زمانی، خلیل و رضایی، عبدالرضا. (۱۳۸۲)، تهران: *مجموعه مقالات و دستورالعمل ها اولین همایش سراسری ترابری آماد و پشتیبانی ناجا*.
- عظیمی، محمد. (۱۳۸۹)، *افزایش رضایتمندی مسافریین*، تهران: شرکت رویا سفر ایرانیان
- عمادی، کامبیزی. (۱۳۸۵)، *بررسی رویکرد مشتری مداری به بهبود کیفیت ارائه خدمات (QFD) در حمل و نقل جاده ای مسافر*، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد
- فنی، زهره و همکاران (۱۳۹۵) *شناسایی عوامل رضایت شهروندان از عملکرد اتوبوسرانی زنجان*: مجله جغرافیا و توسعه فضای شهری، سال چهارم، شماره ۱، بهار و تابستان ۱۳۹۶
- فقیه، نظام الدین و ستوده، یعقوب. (۱۳۸۲)، *مجموعه مقالات و دستورالعمل ها اولین همایش سراسری ترابری آماد و پشتیبانی ناجا*، تهران: مرکز مطالعات و پژوهش های پشتیبانی و مهندسی ناجا
- مومنی، محمد (۱۳۸۹) *افزایش رضایتمندی مسافران تهران*، شرکت رویا سفر ایرانیان
- کورنک بهشتی، علی (۱۳۸۹). *یک الگوریتم ترکیبی برای حل مدل توسعه یافته مسیریابی اتوبوس مدارس*، دانشکده صنایع و سیستمها، دانشگاه صنعتی اصفهان
- کرباسیان، مهدی، نجمی، مهدی (۱۳۹۶)، *برنامه ریزی سرویس های حمل و نقل کارکنان در شرکت پالایش نفت اصفهان*، مقاله، هفدهمین کنفرانس بین المللی حمل و نقل و ترافیک
- لیاقت پو، زهرا (۱۳۹۱)، *بهینه سازی سیستم حمل و نقل کارکنان صنایع بزرگ: مطالعه موردی مجتمع فولاد مبارکه اصفهان*، پایان نامه
- مردی، مهدی. (۱۳۸۸)، *بررسی رضایتمندی مراجعین از نحوه برقراری ارتباط، توسط کارکنان کلانتری های غرب تهران بزرگ*، پایان نامه کارشناسی ارشد به راهنمایی عبدالله شفیع آبادی، دانشگاه علوم انتظامی
- مختاری، علی. (۱۳۸۸) *تجزیه و تحلیل رضایت مسافران از استقرار اتوبوس تندرو (BRT)*، به راهنمایی سید محمد محمودی، دانشگاه تهران - دانشکده مدیریت

یوسفیان، علی. (۱۳۸۵)، *تعیین عوامل مؤثر بر رضایتمندی مسافری از خدمات حمل و نقلی مترو شهر تهران*: مؤسسه عالی آموزش و پژوهش مدیریت و برنامه ریزی، پایان نامه به راهنمای عباس منوریان

Lanners, R.(۲۰۰۰). *Evaluation Of Parents Satisfaction Whth early Intervetion Services Within and among European Countries*. Infant and Young Children ۱۲، ۳، ۶۱-۷۰

Andreassen T.W./ *"(Dis) Satisfaction With Public Services: The Case Of Public Transportation"* Journal Of Service Marketing/Vol ۹/ No.۵/ ۱۹۹۵ /PP.۳۰-۴۱

Edvardsson B./ *"Causes Of Customer Dissatisfaction – Studies of Public Transport by Critical – Incident Metod"* Managing Service Quality/ Vol.۸/No . ۳/ ۱۹۹۸ /PP.۱۸۹-۱۹۷

Johnson M., Gustafsson A., Andteassen T., Lervik L., Cha J, (۲۰۰۰); *"The evolution and future of national customer satisfaction index models"*, Journal of Economic Psychology

Chen, S., Tan, J., Claramunt, C., Ray, C., *"Multi-scale and multi-modal GIS-T data model"*, Journal of Transport Geography , Vol.۱۹, pp. ۱۶۱, ۲۰۱۱.

Jinjun Tang, Yifan Yang, Yong Qi (۲۰۱۸) *A hybrid algorithm for Urban transit schedule optimization Journal: Physica A: Statistical Mechanics and its Applications* - Volume ۵۱۲, ۱۵ December ۲۰۱۸, Pages ۷۴۵-۷۵۵