



## مدل اندازه گیری و تحلیل سطح رضایت مراجعان به دفاتر خدماتی پلیس+۱۰

سید علی ضیائی عظیمی

کارشناس ارشد مهندسی صنایع، دانشگاه علم و صنعت ایران

sa\_zazimi@yahoo.com

رسول نورالسنا

عضو هیئت علمی دانشکده مهندسی صنایع، دانشگاه علم و صنعت ایران

rassoul@iust.ac.ir

### چکیده

نیروی انتظامی (پلیس) ایران در راستای جامعه محوری و رضایت هر چه بیشتر مردم و در جهت حرکت به سمت دولت الکترونیک، بخشی از خدمات خود را با حفظ ملاحظات امنیتی، به همراه نظارت بر آن، با عنوان دفاتر خدماتی پلیس+۱۰ (دفاتر خدمات الکترونیک انتظامی) به بخش خصوصی واگذار کرده است. از آنجایی که با گذشت زمان، اشکالات اجرای طرح مشخص و از طرفی سطح انتظار مردم از این خدمات افزایش یافته است و همچنین با توجه به تحقیقات کم در این زمینه، ارایه مدلی جهت سنجش رضایت مردم در دفاتر پلیس+۱۰ ضروری به نظر می رسد. پژوهش حاضر از نوع هدف، کاربردی و از نظر روش و ماهیت از نوع توصیفی-پیمایشی می باشد. جامعه آماری پژوهش را کلیه مراجعان به دفاتر پلیس+۱۰ شهر تهران تشکیل می دهند. لذا برای تعیین تعداد دفاتر مورد نظر، از روش نمونه گیری خوشه ای چند مرحله ای متناسب با حجم، تعداد ۴۵ دفتر و برای نمونه گیری آماری از این دفاتر، از روش تصادفی ساده استفاده و به تعداد ۴۲۰ نفر، انتخاب شدند. داده های مورد نیاز از طریق پرسشنامه محقق ساخته، پس از اطمینان از پایایی و روایی آن، جمع آوری و با کمک روش تحلیل عاملی اکتشافی و با استفاده از نرم افزار SPSS، دسته بندی و نام گذاری شدند. در ادامه با استفاده از نرم افزار لیزرل، روش تحلیل عامل تأییدی برای تأیید و اعتبار سنجی عامل ها و معرفی مدل، به کار گرفته شد و در نهایت نتیجه گیری و پیشنهادهایی با تعیین اولویت بهبود، در جهت رضایت بیشتر مراجعان به دفاتر پلیس+۱۰ ارایه شده است.

**واژه های کلیدی:** پلیس+۱۰، اندازه گیری رضایت مشتری، کیفیت خدمات، تحلیل عامل اکتشافی، تحلیل عامل تأییدی

### مقدمه

امروزه یکی از مهم ترین تحولات در زمینه بهبود کیفیت خدمات، اندازه گیری رضایت مشتری به عنوان اصلی ترین الزام سیستم های مدیریت کیفیت و مدل های تعالی سازمانی در کلیه سازمانها، مؤسسات و بنگاههای کسب و کار می باشد. تلاش و کوشش فراوانی که در جهت ارتقای ابزارهای مدیریت کیفیت و گسترش مشتری گرایی توسط محققان، کارشناسان و مدیران سازمانهای دولتی و غیر دولتی صورت می گیرد، هم نشان دهنده آن است که اکنون رضایت مشتری یکی از عوامل مهم در تعیین موفقیت سازمانها به شمار می آید.

بنابراین ایجاد و پیاده سازی سیستم های اندازه گیری و پایش رضایت مشتری به عنوان مهم ترین شاخص در تعریف کیفیت محصولات و خدمات از نیازهای سازمانهای امروزی به شمار می رود.

بر این اساس، نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران در قالب خصوصی سازی و کاهش تصدی گری دولت و تکریم ارباب رجوع و با توجه به لزوم حرکت به سمت دولت الکترونیک، بخشی از خدمات خود را با حفظ ملاحظات امنیتی، با عنوان دفاتر خدماتی پلیس+۱۰ (دفاتر خدمات الکترونیک انتظامی)، ارایه کرده است که عدد ده، اشاره به خدمات ده گانه پلیس ایران، در ابتدای شروع به کار این دفاتر دارد. بدون تردید سنجش میزان رضایت مردم از عرضه خدمات در دفاتر پلیس+۱۰ جهت رفع کاستیها و مشکلات احتمالی لازم و ضروری است. لذا تمرکز این مطالعه بر روی اندازه گیری رضایت مشتریان دفاتر پلیس+۱۰ براساس شاخص های پیشنهادی خواهد بود. پس سؤال ها و اهداف تحقیق به شرح ذیل می باشد:

**سؤال اصلی مساله:** چه ابعاد و شاخص هایی برای اندازه گیری رضایت مراجعان دفاتر خدماتی پلیس+۱۰ مناسب است؟

### سؤالهای دیگر

۱. آیا روش موجود خدماتی (که از نظر مشتری مناسب است) امکان بهبود دارد یا خیر؟
۲. آیا خدماتی هست که باید آنرا در حال حاضر انجام دهیم ولی انجام نمی شود؟
۳. آیا مدل ارایه شده سنجش رضایت مشتری برای این بخش، متفاوت از مدل های متداول خدمات است؟
۴. آیا راه کارهای بهبود سیستم ارایه خدمات در این بخش مستقل از نوع متداول خدمات ارایه شده است؟

**هدف اصلی:** طراحی مدل سنجش رضایت مشتری در دفاتر پلیس+۱۰

### اهداف فرعی

۱. شناسایی عوامل مؤثر بر رضایت مندی مشتریان در دفاتر خدماتی پلیس+۱۰



۲. سنجش رضایت مشتری در دفاتر خدماتی پلیس + ۱۰
۳. شناخت وضع موجود دفاتر خدماتی پلیس + ۱۰
۴. شناسایی فرصت ها، تهدیدها و نقاط ضعف و قوت دفاتر خدماتی پلیس + ۱۰
۵. ارایه مدلی جهت سنجش رضایت مشتری در دفاتر خدماتی مختلف
۶. ارایه پیشنهادهای کاربردی جهت بهبود و ارتقای عملکرد دفاتر خدماتی پلیس + ۱۰ با توجه به نتایج تحقیق.

#### پیشینه پژوهش

در حال حاضر تعداد دفاتر پلیس+۱۰ به بیش از ۹۶۰ دفتر در سراسر کشور رسیده است و تعداد ۵۱ دفتر جدید نیز در حال راه اندازی می باشد. خدماتی که هم اکنون در دفاتر پلیس +۱۰ ارایه می شود عبارتند از: صدور گذرنامه، تعویض و المثنی گواهینامه، صدور خلافی خودرو، اعتراض به خلافی خودرو، صدور کارت سوخت، انواع خدمات وظیفه عمومی، اطلاعات خانوار، اماکن، تشخیص هویت. با توجه به توضیحات بالا، پژوهش های صورت گرفته در خصوص رضایت مراجعان به دفاتر خدمات الکترونیک انتظامی (پلیس+۱۰) به شرح ذیل می باشد:

در تحقیقی که با عنوان «ارزیابی کیفیت خدمات انتظامی پلیس+۱۰ با استفاده از مدل سروکوال» انجام داده اند، مشخص شد که بین دیدگاه مدیریت پلیس+۱۰ و مردم در مورد کیفیت خدمات ارایه شده در نیروی انتظامی، تفاوت معناداری وجود دارد و عامل سرعت در ارایه خدمات به عنوان اولویت دارترین مؤلفه جهت انجام اقدامات اصلاحی شناسایی گردید. (عصاریان نژاد و رومنان، ۱۳۸۸). در تحقیق دیگری با عنوان «بررسی موفقیت دولت در ارایه خدمات الکترونیکی در دفاتر خدمات ارتباطی و پلیس+۱۰» که براساس مدل تحلیل چند معیاره رضایت جی میهلیس در دفاتر خدمات ارتباطی و مدل سیستم های اطلاعاتی لون و مک لین در دفاتر پلیس + ۱۰ انجام شده است، نتایج حاصل نشان می دهد که شهروندان استفاده کننده از خدمات دولت الکترونیک نسبت به الگوهای دیوانسالار قبلی، رضایت بیشتری دارند. (حقیقی نسب، عابدینی، جانفشان، ۱۳۸۸)

در تحقیقی با عنوان «بررسی میزان رضایت مندی مراجعین از عملکرد مراکز خدمات پلیس + ۱۰ استان کردستان» نتایج نشان می دهد تفاوت معناداری بین انتظارات و ادراکات مراجعین به مراکز پلیس + ۱۰ استان کردستان در تمامی ابعاد مدل پارسورامان وجود دارد. (زارع، ۱۳۹۲). در پژوهشی با عنوان «خصوصی سازی خدمات صدور گذرنامه در دفاتر پلیس + ۱۰» مشخص شد که خصوصی سازی صدور گذرنامه موجب حصول اهداف توسعه فن آوری اطلاعات، افزایش رضایت مندی مردم و کاهش کیفیت سه متغیر دیگر تحقیق شامل کنترل های اداری، نگهداری اسناد و موارد حفاظتی و امنیتی شده است. (قصری و صالحی، ۱۳۸۸). در تحقیقی با عنوان «بررسی میزان رضایت مندی شهروندان از خدمات دفاتر پلیس+۱۰» که توسط دفتر تحقیقات کاربردی معاونت فن آوری اطلاعات و ارتباطات ناجا انجام شده است، مشخص گردید که از میان عوامل اندازه گیری شده در این تحقیق، پنج عامل جنسیت، سرعت ارایه خدمات، دسترسی آسان به خدمات، عملکرد کارکنان و امکانات دفاتر پلیس+۱۰ بر رضایت شهروندان، از این دفاتر اثر گذار بوده و مردم دارای رضایت می باشند. همچنین در تحقیق دیگری با عنوان «بررسی وضعیت، فرایندها و کارکردهای دفاتر پلیس+۱۰ در شهر تهران» که توسط دفتر تحقیقات کاربردی معاونت طرح و برنامه و بودجه ناجا انجام شده است، پیشنهادهایی در مورد اصلاح روند انجام خدمات از جمله گذرنامه و گواهینامه ارایه شده است. همان طور که در پیشینه تحقیق ملاحظه می شود تا کنون، مدلی بومی و خاص که بتوان بر اساس آن رضایت مراجعان پلیس+۱۰ را سنجید، ارائه نشده است.

#### چارچوب نظری

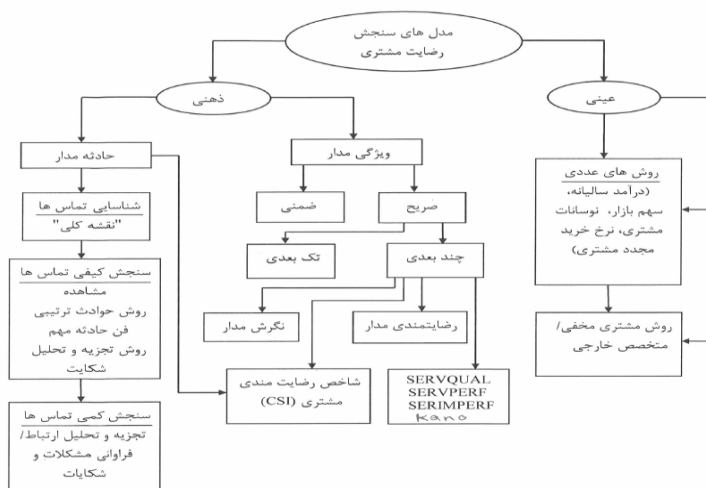
در سالهای اخیر تعاریف مختلفی از رضایت مشتری از سوی محققان و اندیشمندان مطرح شده است، که در جدول (۱) آورده شده اند. (طلایی دلشاد، ۱۳۹۲).



جدول (۱): تعاریف رضایت مشتری

ردیف	تعریف رضایت مشتری	سال	محقق
۱	تفاوت بین مجموعه ی ایده آل و عملی مشخصه های محصول یا خدمت	۱۹۷۶	Pfaff
۲	رضایت مندی مشتری به نوع فعالیت تجاری یک سازمان و یا موقعیت سازمان در بازار بستگی ندارد، بلکه رضایت مشتری به توانایی و قابلیت سازمان در تامین کیفیت مورد انتظار مشتری بستگی دارد.	۱۹۸۲	Topfer
۳	به تقابل انتظارات اولیه از محصولات و نتایج عملی بعد از استفاده از آنها بستگی دارد.	۱۹۸۶	Hampel
۴	رضایت مشتری به عنوان یک پیامد روانشناختی، مقایسه بین خدمات مشاهده دریافت شده و انتظارات، تمایلات، اهداف و هنجارهای اجتماعی می باشد.	۱۹۹۱	Lingenfeld
۵	تفاوت ما بین انتظارات مشتری و کیفیتی که او درک می کند.	۱۹۹۲	Oliver
۶	درجه ای از ادراک مشری در اینکه محصول و خدماتی که آنها دریافت کرده اند با ارزش تر از قیمتی بوده است که آنها پرداخت کرده اند.	۱۹۹۶	Teracey
۷	حالتی است که مشتری احساس می کند که ویژگی های فرآورده، منطبق بر انتظارات اوست.	۱۹۹۸	Juran
۸	رضایت از نتیجه تعامل سطوح انتظار و عملکرد درک شده توسط مشتری در نظر می گیرند.	۲۰۰۰	Miller
۹	رضایت به صورت میزانی است که محصول جامع شرکت، تقاضاها و خواسته های مشتریان را برآورده سازد.	۲۰۰۲	Hill
۱۰	رضایت مشتری در سه سطح بررسی می شود: ۱- تامین نیازهای اولیه مشتری ۲- تامین انتظارات ۳- توجه به انتظارات آتی	۲۰۰۴	Robovan
۱۱	عبارتست از احساس خوشایند شخص که از مقایسه عملکرد در قیاس با انتظارات وی ناشی می شود.	۲۰۰۷	Kotler

۴- مدل های سنجش رضایت مشتری: به منظور سنجش رضایت مشتری می توان از مدل های مختلفی استفاده نمود. بر اساس نوعی تقسیم بندی که مورد توافق توفر<sup>۱</sup> و سباستین و پافرات<sup>۲</sup> و همکارانش است، مدل های سنجش به دو نوع عینی و ذهنی (نظری یا مفهومی) تقسیم بندی می شوند. در شکل (۱) تقسیم بندی مدل های رضایت مشتری دیده می شود (دیواندری و دلخواه، ۱۳۸۴).



۶- شاخص های ملی رضایت مشتری: در کشورهای توسعه یافته، تلاش فراوانی در بخش تحقیقات به منظور بهبود درک عملی از اندازه گیری رضایت مشتری صورت گرفته است. از جمله این شاخص ها می توان به شاخص رضایت مشتری اروپا<sup>۳</sup>، شاخص رضایت مشتری سوئیس<sup>۱</sup>، شاخص

۱ - Toepfer

۲ - Sebastian paffrath

۳ - European Customer Satisfaction Index (ECSI)



رضایت مشتری آلمان<sup>۱</sup> و شاخص رضایت مشتری مالزی<sup>۳</sup> اشاره نمود که در جدول (۲) می‌توان نام برخی از کشورها به همراه سال تدوین شاخص مذکور را مشاهده نمود. (کاوسی و سقای، ۱۳۹۲).

جدول (۲): شاخص ملی رضایت مشتری برخی از کشورها

سال ابداع	نام شاخص
۱۹۸۹	شاخص رضایت مشتری در کشور سوئد (SCSB)
۱۹۹۴	شاخص رضایت مشتری در آمریکا (ACSI)
۱۹۹۷	شاخص رضایت مشتری در سوئیس (SWICS)
۱۹۹۹	شاخص رضایت مشتری در اروپا (ECSI)
۱۹۹۹	شاخص رضایت مشتری در فنلاند
۱۹۹۹	شاخص رضایت مشتری در یونان
۱۹۹۹	شاخص رضایت مشتری در دانمارک
۱۹۹۹	شاخص رضایت مشتری در روسیه
۱۹۹۹	شاخص رضایت مشتری در پرتغال
۱۹۹۹	شاخص رضایت مشتری در ایسلند
۲۰۰۰	شاخص رضایت مشتری در نروژ
۲۰۰۰	شاخص رضایت مشتری در ایرلند
۲۰۰۰	شاخص رضایت مشتری در مالزی (MCSI)
۲۰۰۱	شاخص رضایت مشتری در آفریقای جنوبی (SASI)
۲۰۰۱	شاخص رضایت مشتری در کره جنوبی

#### روش شناسی تحقیق

این پژوهش از نظر هدف کاربردی و از نظر روش توصیفی-پیمایشی است. در این پژوهش، به منظور جمع آوری اطلاعات مورد نظر، از روش‌های مختلفی از قبیل مطالعه اسناد، بررسی منابع اینترنتی، نظرات خبرگان و مطالعات کتابخانه‌ای شامل کتب مربوطه، مقالات و نشریات، آرشيو سازمانها، پایان نامه‌ها و غیره استفاده گردید و از ابزار مصاحبه و پرسشنامه محقق ساخته، برای جمع آوری دیدگاه‌های مشتریان استفاده شده است. برای محاسبه پایایی این پژوهش، از روش آلفای کرونباخ استفاده و مقدار آن برابر با ۰/۹۵۹ شده که نشان از وجود انسجام داخلی پرسشنامه است. روایی محتوایی آن، قبل از پژوهش میدانی در اختیار مدیران، اساتید و کارشناسان این حوزه قرار گرفت و نقطه نظرات آنها اعمال گردید و پس از جمع آوری داده‌های پرسشنامه، از تحلیل عامل اکتشافی برای تایید روایی واگرا و از تحلیل عامل تاییدی برای تایید روایی همگرا استفاده شد. جامعه آماری در پژوهش جاری، تمام مراجعان به دفاتر پلیس+۱۰ شهر تهران هستند که تعداد این جامعه مراجعان از لحاظ آماری نامحدود (زیاد) محسوب می‌شود. در این تحقیق با توجه به وجود دفاتر مختلف پلیس+۱۰ (تعداد ۱۱۵ دفتر فعال) در سطح شهر تهران به منظور انتخاب دفاتر مورد نظر از روش نمونه‌گیری خوشه‌ای چند مرحله‌ای متناسب با حجم استفاده شده است. بدین ترتیب که شهر تهران را به مناطق ۲۲ گانه تقسیم و با توجه به پراکندگی دفاتر، بین یک تا پنج دفتر از هر منطقه هدف انتخاب گردید که بدین ترتیب تعداد ۴۵ دفتر در سطح شهر تهران برای مراجعه انتخاب شدند. همچنین نمونه‌گیری از مراجعان، با توجه به حجم مراجعه آنها به دفاتر (بین سه تا پانزده پرسشنامه) به روش تصادفی ساده صورت گرفته است و با نامحدود (زیاد) فرض کردن تعداد مراجعین به دفاتر و بهره‌گیری از روش‌های تعیین حجم نمونه از فرمول (۱) استفاده شده است که در آن Z آماره توزیع نرمال استاندارد که در سطح اطمینان ۹۵ درصد برابر ۱/۹۶ است. p احتمال موفقیت، q احتمال شکست و d میزان خطای استاندارد و n نیز حجم نمونه به دست آمده است. چنانچه مقدار p در دسترس نباشد، می‌توان مقدار آن را از روش احتیاطی مساوی ۰/۵ اختیار کرد، از آنجا  $q = 1 - p$  است مقدار q نیز برابر ۰/۵ می‌شود. در این حالت مقدار واریانس به حداکثر خود یعنی ۰/۲۵ می‌رسد (سرمد و همکاران، ۱۳۹۱). مقدار d نیز ۰/۰۵

<sup>1</sup> - Swiss Index of Customer Satisfaction (SWICS)

<sup>2</sup> - Detaches Kundebarmeter

<sup>3</sup> - Malaysian Customer Satisfaction Index (MCSI)



در نظر گرفته شده است، که حجم نمونه مورد نظر، حداقل برابر با ۳۸۵ نفر تعیین می شود. در نهایت با در نظر گرفتن داده های از دست رفته احتمالی و دقیق تر شدن تحقیق، حجم نمونه لازم ۴۲۰ نفر برآورد شد.

$$n = \frac{z_{\alpha}^2 pq}{d^2}$$

فرمول (۱) تعیین حجم نمونه

#### یافته های تحقیق

در این قسمت به تجزیه و تحلیل داده های حاصل از مرحله پیمایش پرداخته و نتیجه تحلیل انجام گرفته که با استفاده از نرم افزار SPSS و LISREL به دست آمده است مورد بحث و بررسی قرار گرفته است.

**تحلیل عامل اکتشافی:** در جدول (۳)، آزمون KMO برای متغیرهای این تحقیق مقدار ۰/۹۴۹ می باشد که در حد عالی محسوب می شود و نشان می دهد کفایت نمونه گیری برای انجام تحلیل عاملی وجود دارد. شاخص دوم آزمون بارتلت است که سطح معناداری (Sig) آن برابر با ۰/۰۰۰ و کمتر از ۰/۰۵ می باشد. لذا ساختار داده ها برای انجام تحلیل عاملی اکتشافی نیز مناسب است.

جدول (۳): آزمون KMO و بارتلت

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.۹۴۹
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	۷۵۹۵,۵۴۸
	df	۸۲۰
	Sig.	.۰۰۰

**تحلیل عامل اشتراک استخراجی:** بعد از مناسب بودن آزمون KMO و بارتلت، اولین مرحله در تحلیل عاملی، به دست آوردن عامل اشتراک استخراجی می باشد. جدول (۴) به ترتیب اشتراک اولیه<sup>۱</sup> و اشتراک استخراجی<sup>۲</sup> را نشان می دهد. اگر هر یک از مقادیر اشتراک استخراجی کوچک باشد، ممکن است استخراج عامل دیگری لازم شود و لذا می توان آنها را به جهت پایین بودن مقادیر اشتراک استخراجیشان حذف کرد. (کمتر از ۰/۵). البته این کار باید گام به گام انجام شود. (مؤمنی و قیومی، ۱۳۹۱). با توجه به توضیحات بالا، جدول تصحیح شده اشتراک ها، به صورت زیر می باشد.

<sup>1</sup> - Communalities

<sup>2</sup> - Initial

<sup>3</sup> - Extraction



جدول (۴): اشتراک‌ها

سؤال	Initial	Extraction	سؤال	Initial	Extraction
q۳	۱,۰۰۰	.۶۳۰	q۲۶	۱,۰۰۰	.۷۱۸
q۴	۱,۰۰۰	.۶۵۷	q۲۷	۱,۰۰۰	.۷۱۲
q۵	۱,۰۰۰	.۵۵۱	q۲۸	۱,۰۰۰	.۷۱۸
q۸	۱,۰۰۰	.۵۳۰	q۲۹	۱,۰۰۰	.۵۸۲
q۹	۱,۰۰۰	.۶۶۰	q۳۰	۱,۰۰۰	.۶۸۱
q۱۰	۱,۰۰۰	.۷۸۹	q۳۱	۱,۰۰۰	.۷۰۷
q۱۱	۱,۰۰۰	.۷۲۵	q۳۲	۱,۰۰۰	.۷۰۴
q۱۲	۱,۰۰۰	.۶۶۷	q۳۳	۱,۰۰۰	.۶۰۰
q۱۳	۱,۰۰۰	.۶۵۰	q۳۵	۱,۰۰۰	.۶۷۰
q۱۴	۱,۰۰۰	.۶۲۴	q۳۶	۱,۰۰۰	.۶۵۱
q۱۵	۱,۰۰۰	.۵۳۲	q۳۷	۱,۰۰۰	.۵۷۵
q۱۶	۱,۰۰۰	.۵۵۰	q۳۸	۱,۰۰۰	.۶۷۱
q۱۷	۱,۰۰۰	.۶۶۹	q۳۹	۱,۰۰۰	.۵۱۳
q۱۸	۱,۰۰۰	.۵۱۴	q۴۰	۱,۰۰۰	.۵۴۸
q۱۹	۱,۰۰۰	.۶۱۶	q۴۱	۱,۰۰۰	.۶۶۱
q۲۰	۱,۰۰۰	.۷۲۸	q۴۴	۱,۰۰۰	.۶۷۹
q۲۱	۱,۰۰۰	.۶۲۸	q۴۵	۱,۰۰۰	.۷۵۴
q۲۲	۱,۰۰۰	.۶۵۵	q۴۶	۱,۰۰۰	.۶۴۰
q۲۳	۱,۰۰۰	.۶۶۶	q۴۷	۱,۰۰۰	.۵۸۰
q۲۴	۱,۰۰۰	.۵۹۵	q۴۸	۱,۰۰۰	.۶۲۰
q۲۵	۱,۰۰۰	.۵۶۷			

تعداد فاکتورها در تحلیل عامل‌ها: جدول (۵) مربوط به تبیین واریانس است. در این جدول، هفت عامل دارای مقادیر ویژه بزرگتر از یک شناسایی شدند که در مدل باقی می‌مانند. واریانس جمعی برابر ۶۳/۸۷۱ است که بدین معناست این هفت عامل می‌توانند حدود ۶۴ درصد واریانس متغیرها را توضیح دهند. میزان تبیین واریانس جمعی بایستی بزرگ‌تر از ۶۰ درصد باشد.

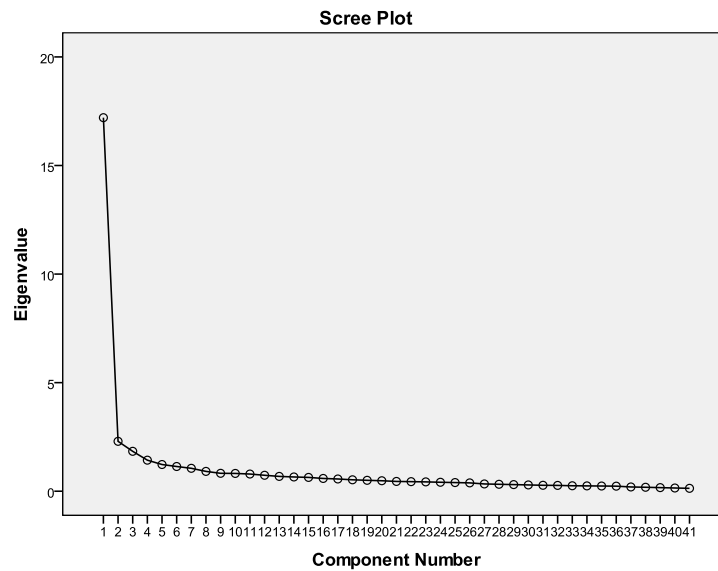


جدول (۵): تبیین واریانس

سؤال	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
۱	۱۷,۲۰۲	۴۱,۹۵۶	۴۱,۹۵۶	۱۷,۲۰۲	۴۱,۹۵۶	۴۱,۹۵۶	۷,۲۷۶	۱۷,۷۴۵	۱۷,۷۴۵
۲	۲,۲۹۷	۵,۶۰۳	۴۷,۵۶۰	۲,۲۹۷	۵,۶۰۳	۴۷,۵۶۰	۴,۶۱۳	۱۱,۲۵۱	۲۸,۹۹۶
۳	۱,۸۳۷	۴,۴۸۱	۵۲,۰۴۱	۱,۸۳۷	۴,۴۸۱	۵۲,۰۴۱	۴,۱۴۵	۱۰,۱۰۹	۳۹,۱۰۶
۴	۱,۴۳۰	۳,۴۸۷	۵۵,۵۲۸	۱,۴۳۰	۳,۴۸۷	۵۵,۵۲۸	۳,۴۲۸	۸,۳۶۰	۴۷,۴۶۶
۵	۱,۲۲۹	۲,۹۹۸	۵۸,۵۲۷	۱,۲۲۹	۲,۹۹۸	۵۸,۵۲۷	۲,۵۳۱	۶,۱۷۲	۵۳,۶۳۸
۶	۱,۱۳۸	۲,۷۷۶	۶۱,۳۰۲	۱,۱۳۸	۲,۷۷۶	۶۱,۳۰۲	۲,۳۰۶	۵,۶۲۵	۵۹,۲۶۳
۷	۱,۰۵۵	۲,۵۷۳	۶۳,۸۷۶	۱,۰۵۵	۲,۵۷۳	۶۳,۸۷۶	۱,۸۹۱	۴,۶۱۳	۶۳,۸۷۶
۸	.۹۱۳	۲,۲۲۶	۶۶,۱۰۲						
۹	.۸۲۵	۲,۰۱۱	۶۸,۱۱۳						
۱۰	.۸۱۹	۱,۹۹۷	۷۰,۱۱۰						
۱۱	.۷۹۱	۱,۹۲۹	۷۲,۰۳۹						
۱۲	.۷۳۴	۱,۷۹۱	۷۳,۸۳۰						
۱۳	.۶۸۲	۱,۶۶۴	۷۵,۴۹۴						
۱۴	.۶۵۶	۱,۶۰۰	۷۷,۰۹۴						
۱۵	.۶۳۶	۱,۵۵۱	۷۸,۶۴۵						
۱۶	.۵۸۸	۱,۴۳۴	۸۰,۰۷۸						
۱۷	.۵۶۳	۱,۳۷۴	۸۱,۴۵۲						
۱۸	.۵۲۶	۱,۲۸۳	۸۲,۷۳۵						
۱۹	.۵۰۲	۱,۲۲۴	۸۳,۹۵۹						
۲۰	.۴۸۲	۱,۱۷۶	۸۵,۱۳۵						
۲۱	.۴۵۱	۱,۰۹۹	۸۶,۲۳۴						
۲۲	.۴۴۰	۱,۰۷۴	۸۷,۳۰۸						
۲۳	.۴۳۰	۱,۰۴۸	۸۸,۳۵۶						
۲۴	.۴۱۲	۱,۰۰۶	۸۹,۳۶۱						
۲۵	.۳۹۸	.۹۷۲	۹۰,۳۳۳						
۲۶	.۳۸۴	.۹۳۵	۹۱,۲۶۸						
۲۷	.۳۳۵	.۸۱۶	۹۲,۰۸۴						
۲۸	.۳۱۹	.۷۷۸	۹۲,۸۶۳						
۲۹	.۳۰۵	.۷۴۳	۹۳,۶۰۶						
۳۰	.۲۸۹	.۷۰۵	۹۴,۳۱۱						
۳۱	.۲۷۳	.۶۶۶	۹۴,۹۷۷						
۳۲	.۲۶۷	.۶۵۲	۹۵,۶۲۹						
۳۳	.۲۵۱	.۶۱۳	۹۶,۲۴۲						
۳۴	.۲۴۵	.۵۹۸	۹۶,۸۳۹						
۳۵	.۲۳۹	.۵۸۴	۹۷,۴۲۳						
۳۶	.۲۳۳	.۵۶۸	۹۷,۹۹۱						
۳۷	.۱۹۶	.۴۷۸	۹۸,۴۶۸						
۳۸	.۱۸۲	.۴۴۴	۹۸,۹۱۲						
۳۹	.۱۶۵	.۴۰۴	۹۹,۳۱۶						
۴۰	.۱۴۸	.۳۶۰	۹۹,۶۷۶						
۴۱	.۱۳۳	.۳۲۴	۱۰۰,۰۰۰						



نمودار تغییرات منحنی مقادیر ویژه (نمودار اسکری): همان طور که در این نمودار ملاحظه می شود، تعداد پاره خط های شیب دار، (۷) می باشد که نتایج حاصل از تحلیل واریانس تجمعی، نیز آن را تعیین می نماید.



**نمودار (۲): تغییرات منحنی مقادیر ویژه**

ماتریس عامل های چرخش یافته و بررسی روایی واگرا: از طریق ماتریس عامل های چرخش یافته می توان مشخص کرد که هر یک از متغیرهای (سؤال های) مورد بررسی در تجزیه و تحلیل، کدام یک از عامل ها را اندازه گیری یا تبیین می کند. همان طور که در جدول (۶) مشاهده می شود سؤال های ۱۵ و ۱۸ به دلیل مقادیر همبستگی کمتر از ۰/۴، حذف می شود.





جدول (۶): ماتریس عوامل چرخش یافته

شاخص	Component						
	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷
q۳	.۰۷۲	.۱۵۸	.۱۶۶	.۲۰۲	.۳۷۰	.۶۲۴	-.۰۷۴
q۴	.۰۴۴	.۰۷۴	.۲۳۷	.۱۳۴	.۱۲۰	.۷۴۷	.۰۵۵
q۵	.۲۲۷	.۱۸۶	.۱۱۲	.۱۰۹	-.۰۳۳	.۶۵۴	.۱۰۷
q۸	.۲۳۲	.۲۹۴	.۵۱۵	.۳۲۳	.۱۱۱	.۰۹۲	.۰۱۴
q۹	.۲۴۹	.۷۴۲	.۰۹۶	.۱۴۰	.۰۶۹	.۱۰۷	.۰۵۲
q۱۰	.۲۲۵	.۸۳۲	.۰۹۲	.۱۹۰	-.۰۲۳	.۰۴۲	-.۰۰۱
q۱۱	.۲۰۸	.۷۸۸	.۱۸۱	.۱۰۳	.۱۲۲	.۰۴۰	.۰۳۳
q۱۲	.۲۲۶	.۶۴۱	.۰۴۴	.۰۵۲	.۲۵۰	.۲۹۶	.۲۲۴
q۱۳	.۲۱۷	.۵۵۸	.۱۲۸	.۱۶۹	.۲۱۷	.۳۱۵	.۳۱۳
q۱۴	.۲۷۱	.۳۴۵	.۲۶۰	.۰۷۷	.۲۶۶	.۰۴۹	.۵۳۳
q۱۵	.۱۸۰	.۳۳۷	.۳۱۸	.۲۷۳	.۲۴۴	.۱۰۳	.۳۷۵
q۱۶	.۰۸۴	.۵۵۶	.۲۳۴	-.۰۷۸	.۳۶۷	.۰۶۹	.۱۸۱
q۱۷	.۱۱۸	.۳۱۱	.۱۳۵	.۰۸۲	.۶۰۸	.۱۵۰	.۳۷۶
q۱۸	.۳۴۵	.۳۸۲	.۳۱۰	.۰۲۳	.۳۱۳	.۱۷۳	.۱۵۷
q۱۹	.۳۱۶	.۱۱۷	.۵۹۸	.۲۴۳	.۰۹۷	.۱۷۷	.۲۱۳
q۲۰	.۳۳۲	.۱۹۴	.۷۳۸	-.۰۱۱	-.۰۶۱	.۱۱۹	.۱۵۶
q۲۱	.۳۷۱	.۱۴۳	.۶۱۷	.۰۴۶	.۰۳۳	.۲۷۱	.۱۱۳
q۲۲	.۲۲۵	.۱۱۳	.۶۶۹	.۳۱۲	.۱۷۶	.۱۰۸	.۰۶۶
q۲۳	.۰۸۴	.۱۱۱	.۶۰۵	.۴۱۳	.۳۱۰	.۱۱۵	.۰۰۹
q۲۴	.۲۷۴	.۰۳۱	.۵۹۰	.۱۹۱	.۳۲۶	.۱۱۴	.۱۲۴
q۲۵	.۴۸۸	.۳۰۲	.۲۸۹	.۰۹۷	.۳۵۵	.۱۲۷	-.۰۵۰
q۲۶	.۶۳۲	.۳۵۸	.۲۸۷	.۱۷۴	.۲۵۷	.۰۳۵	-.۱۰۲
q۲۷	.۷۰۰	.۲۲۵	.۲۷۸	.۲۴۴	.۰۷۹	.۰۶۴	.۱۵۹
q۲۸	.۷۲۶	.۲۲۸	.۲۷۲	.۰۹۷	.۱۲۳	.۱۲۳	.۱۴۹
q۲۹	.۶۸۱	.۰۷۳	.۱۷۹	.۱۸۱	.۰۶۷	.۱۲۵	.۱۷۰
q۳۰	.۶۵۳	.۱۷۹	.۰۹۱	.۰۷۸	.۲۴۳	.۱۲۹	.۳۶۳
q۳۱	.۶۲۹	.۲۵۲	.۳۰۶	.۱۳۹	-.۰۴۲	.۱۸۱	.۳۱۶
q۳۲	.۶۰۵	.۳۴۹	.۱۵۴	.۱۶۹	-.۰۸۱	.۳۳۴	.۲۱۵
q۳۳	.۴۴۴	.۳۸۳	-.۰۰۶	.۳۸۴	.۱۵۸	.۲۸۴	.۰۴۴
q۳۵	.۱۷۴	.۱۶۴	.۱۷۴	.۷۲۷	.۰۹۹	.۲۰۰	.۰۶۰
q۳۶	.۲۳۰	.۰۴۲	.۱۸۰	.۷۴۱	.۰۴۹	.۰۴۱	.۱۰۰
q۳۷	.۲۲۷	.۰۶۴	.۱۸۱	.۳۹۱	.۱۴۲	.۰۱۵	.۵۶۰
q۳۸	.۵۱۴	.۱۳۷	.۱۲۵	.۳۹۶	.۰۰۸	.۲۲۶	.۴۰۵
q۳۹	.۳۲۵	.۱۰۴	.۱۷۳	.۵۵۰	.۱۲۸	.۱۶۳	.۱۴۶
q۴۰	.۳۴۶	.۱۶۹	.۲۳۵	.۵۳۷	.۱۱۹	.۱۴۵	.۱۴۴
q۴۱	.۶۶۸	.۱۴۵	.۲۶۸	.۲۶۰	.۰۳۴	.۰۰۰	.۳۳۲
q۴۴	.۶۷۱	.۲۶۹	.۱۵۴	.۲۲۴	.۲۸۴	.۰۲۷	-.۰۲۹
q۴۵	.۶۶۹	.۱۶۳	.۱۵۰	.۳۱۹	.۳۸۶	.۰۲۷	-.۰۷۵
q۴۶	.۶۸۰	.۱۴۷	.۲۸۱	.۲۰۵	.۱۷۴	.۰۶۹	-.۰۱۰
q۴۷	.۳۹۵	.۱۳۸	.۱۹۲	.۱۵۷	.۵۴۲	.۲۱۵	.۰۶۹
q۴۸	.۳۱۴	.۲۲۷	.۱۵۵	.۲۹۸	.۵۷۱	.۰۷۵	.۱۵۹

تفسیر و نام گذاری فاکتورها: با توجه به جدول (۶)، هفت بُعد مشخص شده، به شرح ذیل می باشند:

عملکرد کارکنان (X۱)، امکانات محیطی (X۲)، اعتماد و اطلاع رسانی (X۳)، هزینه و زمان (X۴)، امکانات رفاهی (X۵)، سهولت دسترسی به دفاتر (X۶)، امکانات سیستمی (X۷)

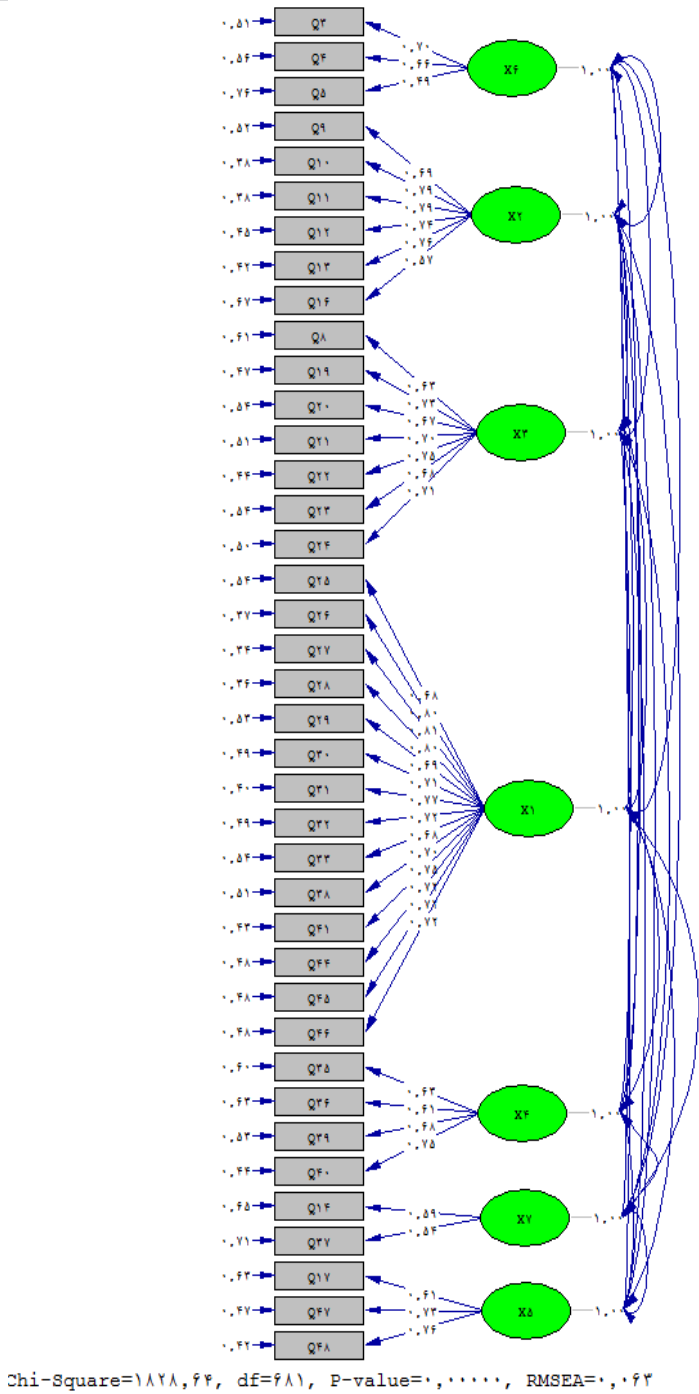
اولویت بندی ابعاد بر مبنای ضرایب همبستگی: با توجه به یافته های تحقیق، رتبه بندی ابعاد مؤثر بر رضایت مراجعان بر مبنای ضرایب همبستگی به ترتیب نزولی در جدول (۷) آمده است.



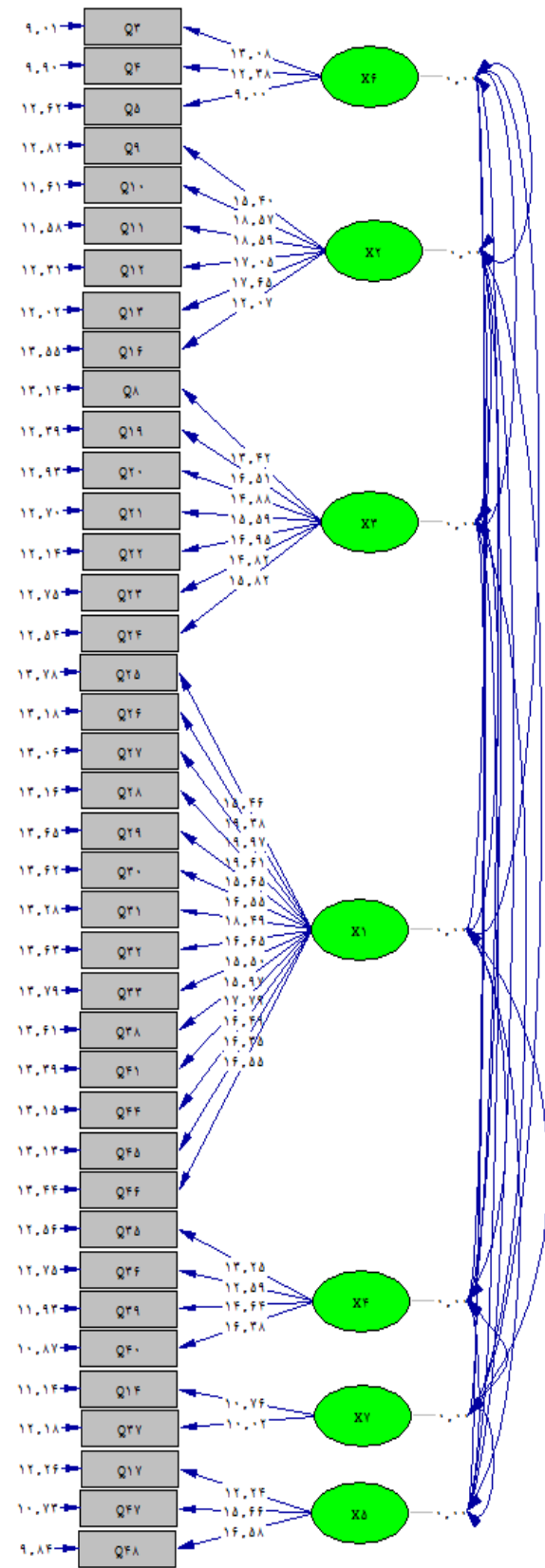
جدول (۷): اولویت بندی ابعاد بر مبنای ضریب همبستگی

رتبه بعد	نام بعد مؤثر بر رضایت مراجعان	ضریب همبستگی
۱	عملکرد کارکنان	$X_1=0/929$
۲	اعتماد و اطلاع رسانی	$X_3=0/816$
۳	هزینه و زمان	$X_4=0/763$
۴	امکانات محیطی	$X_2=0/755$
۵	امکانات رفاهی	$X_5=0/720$
۶	امکانات سیستمی	$X_7=0/700$
۷	سهولت دسترسی به دفاتر	$X_6=0/527$

**تحلیل عاملی تاییدی:** در تحقیق حاضر از تحلیل عاملی مرتبه اول و مرتبه دوم برای نشان دادن روابط بین متغیرها، در دو حالت تخمین استاندارد و مقادیر  $t$  استفاده شده است. در تحلیل عاملی مرتبه اول روابط بین متغیرهای آشکار (مشاهده شده) و متغیرهای مکنون (پنهان) نشان داده می شود. در این قسمت رابطه میان متغیرهای مشاهده شده (سؤال ها) و ابعاد آنها یعنی "عملکرد کارکنان"، "امکانات محیطی"، "اعتماد و اطلاع رسانی"، "هزینه و زمان"، "امکانات رفاهی"، "سهولت دسترسی به دفاتر" و "امکانات سیستمی" در دو شکل (۳) و (۴) نشان داده شده است. در تحلیل عاملی مرتبه دوم به دنبال بررسی رابطه میان ابعاد مؤثر بر رضایت مشتری با خود رضایت مندی هستیم. به عبارت دیگر در تحلیل عاملی مرتبه دوم هدف بررسی ارتباط میان هفت بعد مطرح شده با عامل "رضایت مشتری" است. شکل های (۵) و (۶) مدل تحلیل عاملی مرتبه دوم را نشان می دهد.



شکل (۳): مدل تحلیل عاملی تاییدی مرتبه اول در حالت تخمین استاندارد

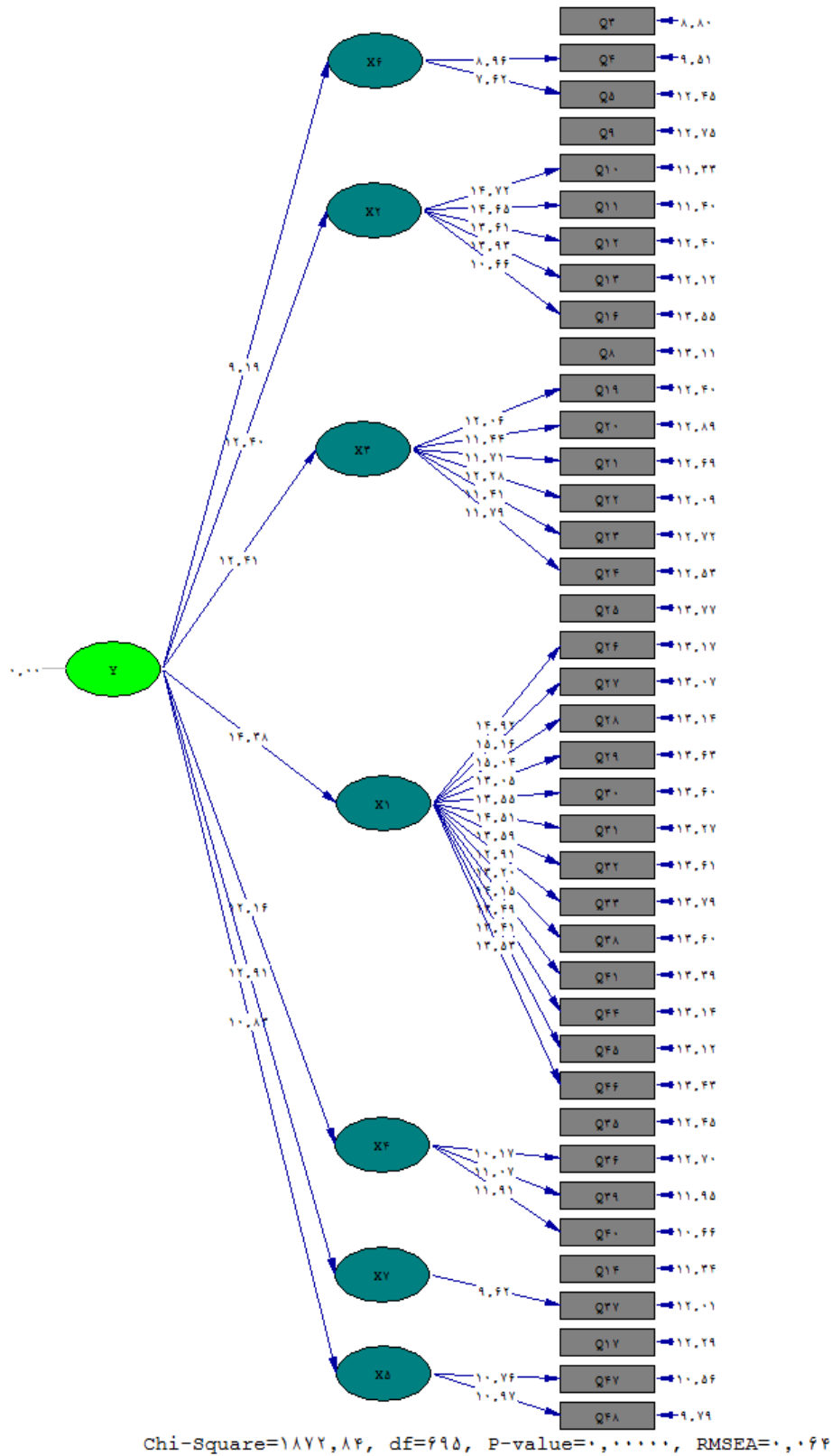


Chi-Square=1828.94, df=98, P-value=0.0000, RMSEA=0.092





شکل (۵): مدل تحلیل عاملی تاییدی مرتبه دوم در حالت تخمین استاندارد





شکل(۶): مدل تحلیل عاملی تاییدی مرتبه دوم در حالت معناداری مقادیر  $t$

بررسی شاخص های برازش مدل:

در جدول (۸)، مقادیر شاخص های برازش مدل، نشان داده شده است.

جدول(۸): شاخص های برازش مدل

نتیجه گیری	مقدار مطلوب	مقدار شاخص	نام شاخص
برازش مدل مناسب است	کمتر یا مساوی ۳	۲/۶۹	کای اسکوئر بهنجار شده (CMIN/DF)
برازش مدل مناسب است	کمتر یا مساوی ۰/۰۸ یا ۰/۱	۰/۰۶۴	ریشه دوم میانگین مربعات خطای برآورد (RMSEA)
برازش مدل مناسب است	بزرگ تر یا مساوی صفر	۰/۰۵۳	ریشه دوم میانگین مربعات باقیمانده (RMR)
برازش مدل مناسب است	بزرگ تر یا مساوی ۰/۹	۰/۹۶	برازش هنجار شده (NFI)
برازش مدل مناسب است	بزرگ تر یا مساوی ۰/۹	۰/۹۷	برازش هنجار نشده (NNFI)
برازش مدل مناسب است	بزرگ تر یا مساوی ۰/۹	۰/۹۷	برازش تطبیقی (CFI)
برازش مدل مناسب است	بزرگ تر یا مساوی ۰/۹	۰/۹۷	برازش افزایشی (IFI)
برازش مدل مناسب است	بین صفر و ۱	۰/۹۶	برازش نسبی (RFI)

**تفسیر مدل:** مطابق جدول (۸)، با توجه به کلیه شاخص های مطرح شده بالا می توان نتیجه گرفت که مدل از برازش خوبی برخوردار است. **بارهای عاملی و مقادیر  $t$  و بررسی روایی همگرا:** در مدل این تحقیق، تمام بارهای عاملی بزرگ تر از ۰/۶ هستند (به استثنای چهار مسیر که بین ۰/۵ تا ۰/۶ هستند) که نشان از تایید روایی همگرا و در نتیجه تایید روایی سازه مدل می باشد. در جدول (۹) می توان تمامی بارهای عاملی در حالت تخمین استاندارد و ضرایب معناداری (مقادیر  $t$ ) را در مدل مورد نظر این تحقیق مشاهده نمود. همان طور که مشاهده می شود، چون بارهای عاملی مربوط به سازه های تحقیق همگی در سطح خطای ۰/۰۵ معنادار شده اند، بنابراین به خوبی توانسته اند در اندازه گیری سازه مربوطه سهم معناداری داشته باشند.



جدول (۹): نتایج بارهای عاملی و مقادیر f

مقادیر f	بار عاملی	شاخص‌ها	ابعاد
۱۵/۴۶	۰/۶۸	آراسته بودن، پاکیزگی و پوشش مناسب کارکنان	عملکرد کارکنان (X1)
۱۹/۳۸	۰/۸۰	خوشرویی و برخورد مناسب کارکنان در پاسخگویی حضوری و تلفنی به مراجعان	
۱۹/۹۷	۰/۸۱	سرعت و دقت عمل کارکنان	
۱۹/۶۱	۰/۸۰	مهارت و تسلط کارکنان بر اجرای وظایف خود و راهنمایی صحیح مراجعان	
۱۵/۶۵	۰/۶۹	رعایت ساعات اداری، توسط کارکنان	
۱۶/۵۵	۰/۷۱	توجه به رعایت نوبت مشتری، توسط کارکنان	
۱۸/۴۹	۰/۷۷	انجام بدون وقفه خدمات تا تکمیل آن، در زمان نوبت هر مشتری	
۱۶/۶۵	۰/۷۲	حضور مستمر کارکنان برای انجام وظایف خود	
۱۵/۵۰	۰/۶۸	کافی بودن کارکنان و باجه‌ها، جهت انجام خدمات	
۱۵/۹۷	۰/۷۰	انجام کامل خدمات در همان مراجعه اول (یا حداکثر ۲ مراجعه اول)	
۱۷/۷۹	۰/۷۵	مراحل انجام خدمات در دفتر	
۱۶/۴۹	۰/۷۲	پاسخگو بودن مدیر دفتر به مراجعه کنندگان، نسبت به عملکرد کارکنان	
۱۶/۳۵	۰/۷۳	نحوه و سرعت رسیدگی به شکایات و انتقادات	
۱۶/۵۵	۰/۷۲	ارایه مناسب کلیه امور خدماتی تعریف شده، در دفتر	
۱۵/۴۰	۰/۶۹	فضا و صندلی مناسب و کافی در سالن انتظار	امکانات محیطی (X2)
۱۸/۵۷	۰/۷۹	سکوت و آرامش دفتر	
۱۸/۵۹	۰/۷۹	میزان نور و روشنایی دفتر	
۱۷/۰۵	۰/۷۴	تمیز بودن دیوارها، دکوراسیون و فضای کلی دفتر	
۱۷/۶۵	۰/۷۶	تفکیک فیزیکی خدمات در قسمتهای مناسب و جدا از هم	
۱۲/۰۷	۰/۵۷	سیستم تهویه مطبوع مناسب (گرمایشی و سرمایشی)	اعتماد و اطلاع رسانی (X3)
۱۳/۴۲	۰/۶۳	امکان پیگیری خدمات، تا وصول آن (مانند پیگیری گواهینامه، گذرنامه و...)	
۱۶/۵۱	۰/۷۳	اطمینان به درستی خدمات ارایه شده و عمل به تعهدات، در زمان وعده داده شده	
۱۴/۸۸	۰/۶۷	اعتماد به دفاتر به عنوان متولی انجام امور خدمات الکترونیکی	
۱۵/۵۹	۰/۷۰	اطمینان به حفظ مدارک و اطلاعات مردم به صورت محرمانه، توسط دفاتر	
۱۶/۹۵	۰/۷۵	اطلاع رسانی بروز، از طریق سایت پلیس +۱۰، در مورد کلیه امور مرتبط با خدمات دفاتر	
۱۴/۸۲	۰/۶۸	اطلاع رسانی از طریق پیامک، در مورد مدارک لازم، هزینه، آدرس و تلفن دفاتر و...	هزینه و زمان (X4)
۱۵/۸۲	۰/۷۱	اطلاع رسانی مناسب دفتر، در مورد مدارک لازم، لیست پزشکان و دفاتر، هزینه و ...	
۱۳/۳۵	۰/۶۳	مناسب بودن هزینه خدمات	
۱۲/۵۹	۰/۶۱	مناسب بودن هزینه وسایل مصرفی شامل پوشه‌های گذرنامه و گواهینامه، نظام وظیفه و...	
۱۴/۶۴	۰/۶۸	اتصال مستمر و بدون قطعی، در سیستمهای ارتباطی و رایانه ای دفاتر	
۱۶/۳۸	۰/۷۵	مدت زمان صرف شده از هنگام تمام کار در دفاتر، تا وصول خدمت مورد نظر به منزل	امکانات رفاهی (X5)
۱۲/۲۴	۰/۶۱	امکان دسترسی به سرویس بهداشتی	
۱۵/۶۶	۰/۷۳	ارایه امکانات کافی در دفتر از قبیل دستگاه کپی، میز یادداشت، خودکار و ...	
۱۶/۵۸	۰/۷۶	ارایه خدمات رفاهی در دفتر از قبیل آب سرد کن فعال، تلویزیون، روزنامه و ...	
۱۳/۰۸	۰/۷۰	امکان پارک خودروی شخصی، در اطراف دفتر	
۱۲/۳۸	۰/۶۶	موقعیت دفتر به لحاظ محدوده های ترافیکی	سهولت دسترسی به دفاتر (X6)
۹/۰۰	۰/۴۹	موقعیت دفتر به لحاظ طبقه ساختمان (در همکف یا طبقه اول)	
۱۰/۷۶	۰/۵۹	سیستم نوبت دهی مناسب	امکانات سیستمی (X7)
۱۰/۰۲	۰/۵۴	امکان پرداخت هزینه خدمات در دفتر از طریق دستگاه کارت خوان (POS)	
۱۴/۳۸	۰/۹۱	عملکرد کارکنان (X1)	رضایت مشتری (Y) در مدل جامع
۱۲/۴۰	۰/۷۵	امکانات محیطی (X2)	
۱۲/۴۱	۰/۸۸	اعتماد و اطلاع رسانی (X3)	
۱۲/۱۶	۰/۸۷	هزینه و زمان (X4)	
۱۰/۸۲	۰/۸۳	امکانات رفاهی (X5)	





۹/۱۹	۰/۶۲	سهولت دسترسی به دفاتر (X۶)	
۱۲/۹۱	۰/۹۸	امکانات سیستمی (X۷)	

**تحلیل واریانس (تحلیل ارتباط داده های توصیفی با رضایت مشتری):** در این قسمت، هدف آن است که رضایت مراجعان به دفاتر پلیس +۱۰، در گروه های مختلف سنی، جنسیت های متفاوت، گروه های مختلف تحصیلی و طبقات مختلف نمونه تحقیق بررسی شود و آزمون شود که آیا تفاوت معناداری در گروه های مختلف وجود دارد یا خیر که پس از بررسی، فقط دو گروه "تحصیلات" و "تعداد دفعات مراجعه افراد به دفاتر" با رضایت مشتری دارای تفاوت معنادار می باشند که جداول آنها به شرح ذیل است.

**مقایسه رضایت مراجعان در گروه های مختلف تحصیلات:** همان طور که در جدول (۱۰) مشاهده می شود، سطح معناداری واریانس کمتر از ۰/۰۵ می باشد. بنابراین میزان رضایت مراجعان به دفاتر در میان گروه های مختلف تحصیلی نمونه، به طور معنادار متفاوت می باشد. با استفاده از آزمون توکی مشخص می شود میزان رضایت در گروه های با تحصیلات بالاتر، کمتر است.

**جدول (۱۰): تحلیل واریانس میان رضایت مراجعان و میزان تحصیلات**

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	۱۷۱۷۰,۴۵۵	۵	۳۴۳۴,۰۹۱	۳,۷۶۲	.۰۰۲
Within Groups	۳۷۶۱۱۵,۴۱۴	۴۱۲	۹۱۲,۹۰۱		
Total	۳۹۳۲۸۵,۸۶۸	۴۱۷			

**مقایسه رضایت مراجعان در تعداد دفعات مراجعه به دفاتر:** همان طور که در جدول (۱۱) مشاهده می شود، سطح معناداری واریانس کمتر از ۰/۰۵ می باشد. بنابراین میزان رضایت در میان افراد با تعداد دفعات مختلف مراجعه، به طور معنادار متفاوت می باشد. با استفاده از آزمون توکی مشخص می شود میزان رضایت در گروه های با تعداد دفعات مراجعه بیشتر، کمتر است.

**جدول (۱۱): تحلیل واریانس میان رضایت مراجعان و تعداد دفعات مراجعه**

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	۱۲۳۶۹,۸۲۷	۶	۲۰۶۱,۶۳۸	۲,۲۲۱	.۰۴۰
Within Groups	۳۸۱۴۲۶,۶۶۱	۴۱۱	۹۲۸,۰۴۵		
Total	۳۹۳۷۹۶,۴۸۸	۴۱۷			

#### نتیجه گیری و پیشنهادها:

**نتایج تحلیل های آماری:** در این بخش نتایج حاصل از پرسشنامه جهت شناسایی حوزه های ضعف و قوت بررسی می شود. هر شاخص توسط سوآلی در پرسشنامه از مراجعان به دفاتر پلیس +۱۰ نمره ای بین ۱ تا ۵ دریافت کرده است که ۱ به معنای نارضایتی (خیلی ضعیف) و ۵ به معنای رضایت کامل (خیلی خوب) می باشد. در جدول (۱۲)، میانگین و انحراف معیار ابعاد مدل و شاخص های مربوط به آنها، محاسبه شده است. با توجه به مقادیر میانگین هر بُعد که بیش از ۳ می باشد و همچنین بررسی سطح معناداری همه شاخص ها در فصل قبل، که کمتر از ۰/۰۵ شده بود (بجز شاخص «امکان استفاده از سرویس بهداشتی»)، نتیجه گیری می شود که مراجعان، از عملکرد دفاتر پلیس +۱۰ در تمام ابعاد تحقیق، دارای رضایت می باشند. همچنین مراجعان از شاخص های با عناوین "اطمینان به حفظ مدارک" و "رعایت ساعت اداری" دارای بیشترین رضایت و از شاخص "امکان پارک خودروی شخصی در اطراف دفتر" ناراضی می باشند.



جدول (۱۲): میانگین و انحراف معیار ابعاد و شاخص های مدل (رضایت مشتری)

انحراف معیار	میانگین	شاخص ها	ابعاد
۱/۰۵۰	۳/۸۳	آراسته بودن، پاکیزگی و پوشش مناسب کارکنان	عملکرد کارکنان (X۱) میانگین: ۳/۷۸ انحراف معیار: ۰/۷۹۵
۱/۱۹۳	۳/۷۵	خوشرویی و برخورد مناسب کارکنان در پاسخگویی حضوری و تلفنی به مراجعان	
۱/۱۲۰	۳/۷۸	سرعت و دقت عمل کارکنان	
۰/۹۵۴	۳/۹۵	مهارت و تسلط کارکنان بر اجرای وظایف خود و راهنمایی صحیح مراجعان	
۰/۸۳۹	۴/۰۱	رعایت ساعات اداری، توسط کارکنان	
۱/۰۱۸	۳/۹۱	توجه به رعایت نوبت مشتری، توسط کارکنان	
۱/۰۰۲	۳/۹۰	انجام بدون وقفه خدمت تا تکمیل آن، در زمان نوبت هر مشتری (به شرط کامل بودن مدارک)	
۰/۹۶۵	۳/۹۴	حضور مستمر کارکنان برای انجام وظایف خود	
۱/۱۸۸	۳/۴۶	کافی بودن کارکنان و باجه ها، جهت انجام خدمات	
۱/۰۸۹	۳/۷۴	انجام کامل خدمات در همان مراجعه اول (یا حداکثر ۲ مراجعه اول)	
۰/۹۹۷	۳/۷۸	مراحل انجام خدمات در دفتر	امکانات محیطی (X۲) میانگین: ۳/۶۲ انحراف معیار: ۰/۸۳۶
۱/۱۵۳	۳/۵۴	پاسخگو بودن مدیر دفتر به مراجعه کنندگان، نسبت به عملکرد کارکنان	
۱/۱۱۱	۳/۳۶	نحوه و سرعت رسیدگی به شکایات و انتقادات	
۰/۹۸۱	۳/۷۴	ارایه مناسب کلیه امور خدماتی تعریف شده، در دفتر	
۱/۰۹۳	۳/۶۷	فضا و صندلی مناسب و کافی در سالن انتظار	
۱/۱۳۸	۳/۵۷	سکوت و آرامش دفتر	
۱/۰۱۲	۳/۷۹	میزان نور و روشنایی دفتر	
۱/۱۱۴	۳/۴۸	تمیز بودن دیوارها، دکوراسیون و فضای کلی دفتر	
۰/۹۶۱	۳/۶۹	تفکیک فیزیکی خدمات در قسمتهای مناسب و جدا از هم	
۱/۱۲۷	۳/۵۲	سیستم تهویه مطبوع مناسب (گرمایشی و سرمایشی)	
۱/۰۰۶	۳/۵۷	امکان پیگیری خدمات، تا وصول آن (مانند پیگیری گواهینامه، گذرنامه و...)	اعتماد و اطلاع رسانی (X۳) میانگین: ۳/۶۵ انحراف معیار: ۰/۷۳۳
۰/۹۰۵	۳/۷۷	اطمینان به درستی خدمات ارائه شده و عمل به تعهدات، در زمان وعده داده شده توسط دفاتر	
۰/۸۵۵	۳/۹۶	اعتماد به دفاتر به عنوان متولی انجام امور خدمات الکترونیکی	
۰/۸۷۲	۴/۰۲	اطمینان به حفظ مدارک و اطلاعات مردم به صورت محرمانه، توسط دفاتر	
۱/۰۵۵	۳/۵۰	اطلاع رسانی بروز، از طریق سایت پلیس +۱۰، در مورد کلیه امور مرتبط با خدمات دفاتر	هزینه و زمان (X۴) میانگین: ۳/۳۵ انحراف معیار: ۰/۸۶۵
۱/۱۴۲	۳/۱۹	اطلاع رسانی از طریق پیامک، در مورد مدارک لازم، هزینه، آدرس و تلفن دفاتر و...	
۰/۹۳۵	۳/۶۴	اطلاع رسانی مناسب، در مورد مدارک لازم، لیست پزشکان و دفاتر، هزینه، خدمات بانکی و...	
۱/۱۴۷	۳/۲۲	مناسب بودن هزینه خدمات	
۱/۰۶۵	۳/۴۶	مناسب بودن هزینه وسایل مصرفی شامل پوشه های گذرنامه و گواهینامه، دفترچه نظام وظیفه و...	امکانات رفاهی (X۵) میانگین: ۳/۲۲ انحراف معیار: ۰/۹۷۸
۱/۱۶۰	۳/۳۲	اتصال مستمر و بدون قطعی، در سیستمهای ارتباطی و رایانه ای دفاتر	
۱/۱۴۰	۳/۳۸	مدت زمان صرف شده از هنگام تمام کار در دفاتر، تا وصول خدمت مورد نظر به منازل	
۱/۱۵۲	۳/۰۱	امکان دسترسی به سرویس بهداشتی	
۱/۱۸۸	۳/۵۴	ارایه امکانات کافی در دفتر از قبیل دستگاه کپی، میز یادداشت، خودکار و ...	سهولت دسترسی به دفاتر (X۶) میانگین: ۳/۲۲ انحراف معیار: ۰/۸۱۶
۱/۲۸۶	۳/۱۴	ارایه خدمات رفاهی در دفتر از قبیل آب سرد کن فعال، تلویزیون، روزنامه، مجله و ...	
۱/۳۰۹	۲/۳۸	امکان پارک خودروی شخصی، در اطراف دفتر	
۱/۰۷۲	۳/۳۶	موقعیت دفتر به لحاظ محدوده های ترافیکی	
۰/۸۸۲	۳/۹۲	موقعیت دفتر به لحاظ طبقه ساختمان (در همکف یا طبقه اول)	امکانات سیستمی (X۷) میانگین: ۳/۷۲۵ انحراف معیار: ۰/۹۲۰
۱/۱۶۱	۳/۵۰	سیستم نوبت دهی مناسب	
۱/۱۲۴	۳/۹۵	امکان پرداخت هزینه خدمات در دفتر از طریق دستگاه کارت خوان (POS)	

اولویت های بهبود شاخص های مدل: برای شناسایی فرصت های بهبود از روش های مختلف همچون ترسیم نمودار اهمیت- عملکرد استفاده می شود. (سقای، کاوسی، ۲۰۰۵). همچنین می توان از طریق محاسبه ضریب اهمیت هر نیاز و ادغام آن با شکاف امتیاز مربوط، درجه نیاز به بهبود را



برای هر یک از نیازهای مشتری محاسبه کرد. (سقای، کاووسی، صمیمی، ۲۰۰۴). در این مطالعه برای محاسبه شاخص بهبود، از حاصل ضرب امتیاز هر شاخص در امتیاز شکاف مربوط به آن شاخص استفاده می‌شود. بدین ترتیب هر یک از نیازهای مشتری که امتیاز شاخص بالاتری دریافت کند، برای بهبود در اولویت قرار دارد. در این قسمت با توجه به مشخص شدن ابعاد مدل حاصل از تحلیل عامل اکتشافی و با توجه به نمره ای که مراجعان به هر یک از شاخص‌ها داده‌اند، به منظور دستیابی به رضایت کامل مراجعان، می‌توان برای بهبود حوزه‌های ضعف دفاتر پلیس+۱۰، از طریق محاسبه ضریب اهمیت هر شاخص و ادغام آن با امتیاز شکاف همان شاخص، درجه نیاز به بهبود هر یک از آنها را اولویت بندی کرد که در جدول (۱۳) مشاهده می‌شود. لازم به ذکر است که برای محاسبه ضریب اهمیت هر شاخص، از روش همبستگی اسپیرمن و برای محاسبه امتیاز شکاف، از اختلاف بین میانگین هر شاخص و مقدار ایده آل نمره ۵ استفاده شده است.

جدول (۱۳): تعیین اولویت بهبود

ابعاد	شاخص‌ها	درجه اهمیت	امتیاز شکاف	درصد اولویت بهبود
عملکرد کارکنان (X1)	آراسته بودن، پاکیزگی و پوشش مناسب کارکنان	۰/۵۰۲	۱/۱۷	۵۹٪
	خوشرویی و برخورد مناسب کارکنان در پاسخگویی حضوری و تلفنی به مراجعان	۰/۵۷۳	۱/۲۵	۷۲٪
	سرعت و دقت عمل کارکنان	۰/۵۹۱	۱/۲۲	۷۲٪
	مهارت و تسلط کارکنان بر اجرای وظایف خود و راهنمایی صحیح مراجعان	۰/۶۰۳	۱/۰۵	۶۳٪
	رعایت ساعات اداری، توسط کارکنان	۰/۵۰۶	۰/۹۹	۵۰٪
	توجه به رعایت نوبت مشتری، توسط کارکنان	۰/۵۲۸	۱/۰۹	۵۷٪
	انجام بدون وقفه خدمت تا تکمیل آن، در زمان نوبت هر مشتری	۰/۵۳۱	۱/۱۰	۵۸٪
	حضور مستمر کارکنان برای انجام وظایف خود	۰/۵۰۶	۱/۰۶	۵۴٪
	کافی بودن کارکنان و باجه‌ها، جهت انجام خدمات	۰/۵۴۵	۱/۶۴	۸۹٪
	انجام کامل خدمات در همان مراجعه اول (یا حداکثر ۲ مراجعه اول)	۰/۵۶۹	۱/۲۶	۷۲٪
	مراحل انجام خدمات در دفتر	۰/۶۴۳	۱/۲۲	۷۸٪
	پاسخگو بودن مدیر دفتر به مراجعه کنندگان، نسبت به عملکرد کارکنان	۰/۵۹۰	۱/۴۶	۸۶٪
	نحوه و سرعت رسیدگی به شکایات و انتقادات	۰/۵۴۲	۱/۶۴	۸۸٪
امکانات محیطی (X2)	ارایه مناسب کلیه امور خدماتی تعریف شده، در دفتر	۰/۵۵۲	۱/۲۶	۷۰٪
	فضا و صندلی مناسب و کافی در سالن انتظار	۰/۴۲۱	۱/۳۳	۵۶٪
	سکوت و آرامش دفتر	۰/۴۷۹	۱/۴۳	۶۹٪
	میزان نور و روشنایی دفتر	۰/۴۳۶	۱/۲۱	۵۳٪
	تمیز بودن دیوارها، دکوراسیون و فضای کلی دفتر	۰/۴۴۶	۱/۵۲	۶۸٪
اعتماد و اطلاع رسانی (X3)	تفکیک فیزیکی خدمات در قسمتهای مناسب و جدا از هم	۰/۴۶۳	۱/۳۱	۶۱٪
	سیستم تهویه مطبوع مناسب (گرمایشی و سرمایشی)	۰/۳۵۷	۱/۴۸	۵۳٪
	امکان پیگیری خدمات، تا وصول آن (مانند پیگیری گواهینامه، گذرنامه و...)	۰/۴۹۵	۱/۴۳	۷۱٪
	اطمینان به درستی خدمات ارایه شده و عمل به تعهدات، در زمان وعده داده شده	۰/۵۲۸	۱/۲۳	۶۶٪
	اعتماد به دفاتر به عنوان متولی انجام امور خدمات الکترونیکی	۰/۴۵۳	۱/۰۴	۴۷٪
هزینه و زمان (X4)	اطمینان به حفظ مدارک و اطلاعات مردم به صورت محرمانه، توسط دفاتر	۰/۴۶۳	۰/۹۸	۴۵٪
	اطلاع رسانی بروز، از طریق سایت پلیس+۱۰، در مورد کلیه امور	۰/۴۷۸	۱/۵۰	۷۲٪
	اطلاع رسانی از طریق پیامک، در مورد مدارک لازم، هزینه، آدرس و...	۰/۴۳۵	۱/۸۱	۷۹٪
	اطلاع رسانی مناسب دفتر، در مورد مدارک لازم، لیست پزشکان و دفاتر، هزینه و...	۰/۴۹۰	۱/۳۶	۶۷٪
	مناسب بودن هزینه خدمات	۰/۴۳۱	۱/۷۸	۷۷٪
رفاهی (X5)	مناسب بودن هزینه وسایل مصرفی شامل پوشه‌های گذرنامه و گواهینامه و...	۰/۴۲۲	۱/۵۴	۶۵٪
	اتصال مستمر و بدون قطعی، در سیستمهای ارتباطی و رایانه ای دفاتر	۰/۵۵۲	۱/۶۸	۹۳٪
سهولت دسترسی	مدت زمان صرف شده از هنگام اتمام کار در دفتر، تا وصول خدمت مورد نظر به منازل	۰/۵۷۹	۱/۶۲	۹۴٪
	امکان دسترسی به سرویس بهداشتی	۰/۳۳۵	۱/۹۹	۶۷٪
	ارایه امکانات کافی در دفتر از قبیل دستگاه کی، میز یادداشت، خودکار و ...	۰/۴۹۴	۱/۴۶	۷۲٪
	ارایه خدمات رفاهی در دفتر از قبیل آب سرد کن فعال، تلویزیون، وی‌فای، روزنامه و ...	۰/۵۰۰	۱/۸۶	۹۳٪
	امکان پارک خودروی شخصی، در اطراف دفتر	۰/۳۲۹	۲/۶۲	۸۶٪



۴۵٪	۱/۶۴	۰/۲۷۶	موقعیت دفتر به لحاظ محدوده های ترافیکی	به دفاتر (X۶)
۲۹٪	۱/۰۸	۰/۲۷۰	موقعیت دفتر به لحاظ طبقه ساختمان(در همکف یا طبقه اول)	
۶۸٪	۱/۵	۰/۴۵۶	سیستم نوبت دهی مناسب	امکانات
۴۵٪	۱/۰۵	۰/۴۲۶	امکان پرداخت هزینه خدمات در دفتر از طریق دستگاه کارت خوان(POS)	سیستمی (X۷)

همان طور که مشاهده می شود شاخص های "اتصال مستمر و بدون قطعی در سیستم های ارتباطی" و "مدت زمان صرف شده از هنگام کار در دفاتر تا وصول خدمت مورد نظر به منازل" و "ارایه خدمات رفاهی" دارای بالاترین اولویت برای بهبود می باشند. لذا با توجه به توضیحات بالا، پیشنهادهای بهبود برای مدل ارائه شده به شرح ذیل می باشد:

### پیشنهادهای بهبود برای ابعاد مدل

#### بُعد "عملکرد کارکنان"

- ۱- برگزاری مستمر دوره های آموزشی نحوه ارتباط، تعامل و رفتار با مشتری، برای مدیران و کارکنان دفاتر با رویکرد "مشتری محوری".
- ۲- آموزش تخصصی کارکنان در حوزه وظایف خود.
- ۳- متناسب بودن تعداد کارکنان با حجم کاری هر یک از خدمات بنا به تشخیص مدیر.
- ۴- نظارت مستمر بر انجام و ارایه کلیه خدمات تعریف شده در دفاتر، توأم با اصلاح فرایندها، که زمینه انجام کلیه خدمات به منظور سودآوری بیشتر، بدون نظارت ایجاد شود.
- ۱- ارایه کلیه خدمات فعلی تعریف شده در دفاتر، که در حال حاضر بعضی از دفاتر به دلیل مقرون به صرفه نبودن، کارت سوخت و یا امکان را انجام نمی دهند.(اصلاح فرایند و سیستم).
- ۶- تشکیل واحدی به نام صدای مشتری(واحد ارتباط با مشتری) و دسترسی آسان مردم به آن از طریق کلیه وسایل و تجهیزات ارتباطی از قبیل اینترنت، پیامک، تلفن گویا، مراجعه حضوری، تلفن مستقیم و... تا مردم به راحتی بتوانند نظرها، پیشنهادهای، انتقادهای و شکایات خود را مطرح نموده و در کوتاه ترین زمان با دید "مشتری محوری" به آنها پاسخ گویی شود. البته در حال حاضر سامانه ۱۹۷ وجود دارد که بایستی تقویت و مشکلات و ضعف های آن رفع گردد. لازم به ذکر است که مدیران و کارکنان دفاتر، در رضایت مراجعان نقش بسزایی دارند و لذا پیشنهاد می شود دوره های آموزشی مستمر در زمینه ارتباط، تعامل و نحوه رفتار با مشتری، برای مدیران و کاربران دفاتر، برگزار شود.
- ۷- یک سیستم نظام مند ارزیابی و نظارت تشکیل و عملکرد دفاتر با توجه به رضایت مردم، در بازه های زمانی مشخص ارزیابی و بازخورد آن به مدیران دفاتر ابلاغ شود و بر همین اساس (رضایت مردم) نسبت به تشویق مؤثر دفاتر به صورت سالیانه و معرفی آنان به مردم از طریق وسایل ارتباط جمعی اقدام شود.

#### بُعد "امکانات محیطی":

- ۱- با توجه به تعداد خدمات، نیاز به فضای به اندازه کافی بزرگ و مناسب، برای دفاتر استفاده شود.(مانند فضای بانک ها)
- ۲- صندلی مناسب و کافی برای نشستن مراجعان.
- ۳- استفاده از پارتیشن های مناسب با امکان نشستن مراجعان در جلوی آن.(یکسان سازی و استاندارد کردن پارتیشن های استفاده شده در دفاتر، توسط شرکت پژوهش).
- ۴- میزان بهره مندی مناسب دفاتر از روشنایی طبیعی و لامپ ها.
- ۵- تمیز بودن دیوارها، دکوراسیون و فضای کلی دفتر
- ۶- وجود سیستم های سرمایشی و گرمایشی مناسب در دفاتر.

#### بُعد "اعتماد و اطلاع رسانی":

- ۱- اطلاع رسانی بروز، از طریق اینترنت(سایت پلیس+۱۰)
- بعضی از موارد اطلاع رسانی، از طریق اینترنت که هم اکنون ارایه نمی شود به شرح ذیل می باشد:

  - اطلاع رسانی در مورد آدرس و تلفن کلیه دفاتر، به تفکیک استان و شهر
  - اطلاع رسانی در مورد آدرس، تلفن و ساعات کاری پزشکان معتمد ناجا به تفکیک استان و شهر
  - اطلاع رسانی در مورد مراکز و تلفن های رسیدگی به شکایات و انتقادات
  - اطلاع رسانی در مورد نحوه پیگیری هر خدمت



۱- اطلاع رسانی در مورد آدرس اداره گذرنامه و اماکن و تست اعتیاد و...

۲- اطلاع رسانی از طریق پیامک

در حال حاضر در خدماتی به صورت محدود اجرا می شود، ولیکن بایستی در کلیه موارد شامل پیامک در مورد مدارک لازم، آدرس و تلفن دفاتر، روند پیگیری و مراحل خدمات، اعلام خلافی خودرو، امکان پرداخت خلافی و هر نوع خدمات رسانی دیگر مرتبط با دفاتر، تسری یابد. (همانند خدمات پیامکی ایرانسل).

۳- اطلاع رسانی در داخل دفاتر (یا در زمان مراجعه به دفاتر)

در زمان مراجعه به دفاتر مختلف، مشاهده می شود که دفاتر از نظر نحوه اطلاع رسانی، در ابعاد ظاهری، محتوا و کیفیت، تفاوت های زیادی با یکدیگر دارند. لذا به منظور یکنواخت سازی و استاندارد کردن نحوه اطلاع رسانی در داخل دفاتر و در جهت افزایش رضایت مراجعان، پیشنهادهای ذیل ارائه می شود :

- نصب تابلوهای اطلاعات، در محل های با دید و دسترسی مناسب مراجعان به تعداد لازم.

- تهیه دفترچه جامع راهنمای خدمات و ارائه آن به مراجعان از طریق دفاتر (با نظر شرکت پژوهش و توسعه ناجی)

- تهیه قالب های متحدالشکل با فرمت نوشتاری استاندارد شده، برای مدارک مورد نیاز هر خدمت و هزینه های مربوط به آن و همچنین نحوه رسیدگی به شکایات (با نظر شرکت پژوهش و توسعه ناجی) و نصب آنها به تعداد مورد نیاز در دفاتر.

- اطلاع رسانی در مورد ارائه مدارک مورد نیاز هر خدمت، در برگ های کوچک و ارائه آن به مراجعان، توسط کاربر مربوط به هر خدمت (هم اکنون در بعضی از دفاتر اجرا می شود).

- تعبیه فضا و یا قفسه ای در دفاتر، جهت قرار دادن فرمها، دستورالعمل ها، دفترچه های راهنما و ...

- تهیه قالب های یکنواخت و استاندارد شده در مورد آدرس و تلفن کلیه دفاتر شهر (به عنوان نمونه، هم اکنون در مورد چشم پزشکان در قالب بنر، انجام شده است).

#### بُعد "هزینه و زمان" :

۱- بهینه سازی منابع مالی در جهت کاهش هزینه های خدمات

۲- به حداقل رساندن زمان، از هنگام تکمیل خدمات در دفاتر تا دریافت آن توسط مراجعان. (اصلاح فرایندها).

۳- به حداقل رساندن و از بین بردن قطعی سرورها. (اصلاح زیر سیستم های رایانه ای).

#### بُعد "امکانات رفاهی" :

۱- الزام کلیه دفاتر، برای در اختیار قرار دادن دستشویی به مراجعان.

۲- الزام کلیه دفاتر به داشتن دستگاه تکثیر فعال، به علت کاربرد فراوان آن در فرایند تکمیل مدارک و جلب رضایت مشتری.

۳- وجود امکانات کافی از قبیل میز یادداشت، خودکار و .... در دفاتر.

۴- وجود امکاناتی از قبیل آب سردکن فعال، تلویزیون، مجله، مجهز بودن دفتر به شبکه وای فای (Wifi) و .... می تواند در کسب رضایت بیشتر مراجعان، مؤثر باشد.

#### بُعد "سهولت دسترسی به دفاتر" :

۱- افتتاح دفاتر در طبقه همکف یا پله خور کم (در غیر اینصورت الزامی بودن آسانسور حتی برای طبقه اول). چون در حال حاضر، در ارائه بعضی از خدمات، وجود خود فرد الزامی است و ممکن است فرد مورد نظر، دارای مشکل یا معلولیت جسمی باشد.

۲- سعی شود دفاتر، در مکان هایی با امکان تردد خودروهای شخصی و پارک آن در اطراف دفتر، افتتاح گردد.

#### بُعد "امکانات سیستمی" :

۱- الزام کلیه دفاتر نسبت به نصب و استفاده از سیستم نوبت دهی به تفکیک خدمات، با توجه به اهمیت نوبت دهی در ایجاد نظم، مخصوصاً در زمان های شلوغ.

۲- الزام به ارائه دستگاه کارت خوان (Pos)، برای کلیه خدمات که در حال حاضر، برای خدمات کارت سوخت وجود ندارد.

پس از ارائه پیشنهادهای در مورد ابعاد مختلف مدل به بررسی سؤال ها و اهداف تحقیق می پردازیم.

#### بررسی سؤال های تحقیق



سؤال اصلی تحقیق این بود که "چه ابعاد و شاخص‌هایی برای اندازه‌گیری رضایت مراجعان به دفاتر خدماتی پلیس+۱۰ مناسب است؟" در پاسخ به این سؤال که کل تحقیق بر پایه این سؤال بنا شده است، براساس نتایج تحقیق هفت بُعد ۱- عملکرد کارکنان ۲- امکانات محیطی ۳- اعتماد و اطلاع‌رسانی ۴- هزینه و زمان ۵- امکانات رفاهی ۶- سهولت دسترسی به دفاتر ۷- امکانات سیستمی به همراه شاخص‌های آن مشخص گردید که در جدول (۵-۱) به طور تفکیکی نشان داده شده و در فصل‌های قبلی به صورت مبسوط بررسی شدند.

**سؤال‌های فرعی:**

- ۱- آیا روش موجود خدماتی (که از نظر مشتری مناسب است) امکان بهبود دارد یا خیر؟
- ۲- آیا خدماتی هست که باید آنرا در حال حاضر انجام دهیم ولی انجام نمی‌شود؟
- ۳- آیا مدل ارائه شده سنجش رضایت مشتری برای این بخش، متفاوت از مدل‌های متداول خدمات است؟
- ۴- آیا راه‌کارهای بهبود سیستم ارائه خدمات در این بخش مستقل از نوع متداول خدمات ارائه شده است؟

**پاسخ سؤال‌های فرعی:**

- ۱- با شناسایی نقاط ضعف می‌توان به بهبود کیفیت خدمات کمک کرد که در این تحقیق، شاخص‌های مدل شناسایی و برای بهبود، رتبه بندی و پیشنهاددهای لازم ارائه شده‌اند.
- ۲- با توجه به پاسخ مراجعان و مصاحبه حضوری با مدیران دفاتر، خدمات جدیدی را که می‌توان به مراجعان، در دفاتر پلیس+۱۰ ارائه داد، ولی در حال حاضر انجام نمی‌شود به شرح ذیل می‌باشد:
  - ارائه خدمات مرتبط با وسایل نقلیه از قبیل صدور کارت و سند خودرو و ال‌مثنی‌های آن، صدور پلاک خودرو، روند ترخیص وسایل نقلیه توقیفی، اعلام مفقودی و دزدی، بیمه و ...
  - پرداخت بهنگام خلافی وسایل نقلیه از طریق دفاتر و امکان قسطی کردن آن.
  - امکان اصلاح کارت ملی و شناسنامه و یا تجمیع خدمات مورد نیاز، در یک مکان (ساختمان).
  - امکان ارائه خدمات مربوط به گذرنامه اتباع خارجی.
  - امکان ارائه خدمات اخذ گواهینامه بین‌المللی.
  - امکان ارائه خدمات مرتبط با کارکنان و بازنشستگان نیروهای مسلح از قبیل دفترچه بیمه و ....
  - امکان ارائه خدمات به مراجعان به صورت ویژه (فوری). به عنوان مثال، برای گرفتن گذرنامه در یک فرایند تقریباً دو هفته‌ای، زمان آن به نصف کاهش و به ازای آن هزینه متناسب با آن دریافت شود.
- ۳- می‌توان گفت که با استفاده از شاخص‌های خدماتی ارائه شده در ادبیات تحقیق و تعریف شاخص‌هایی جدید بر مبنای خدمات دفاتر پلیس+۱۰ و تلفیق و بومی کردن آن، قادر به ارائه مدلی جدید در حوزه خدمات شده ایم.
- ۴- می‌توان گفت راه‌کارهای بهبود سیستم ارائه خدمات در این تحقیق، با توجه به بومی کردن آن، تلفیقی از راه‌کارهای کلی بهبود خدمات و موارد مختص به خود موضوع تحقیق می‌باشد.

**بررسی اهداف تحقیق**

- موارد زیر اهداف تحقیق را تشکیل می‌دهند که در ادامه مورد بررسی قرار می‌گیرند.
- ۱- با شناسایی و تعیین عوامل مؤثر بر رضایت، مدلی برای اندازه‌گیری رضایت در دفاتر پلیس+۱۰ طراحی گردید که هدف اصلی و اهداف فرعی ۱ و ۲ را برآورده می‌کند.
  - ۲- اندازه‌گیری و تحلیل سطح رضایت مشتریان منجر به شناخت وضع موجود دفاتر گردید.
  - ۳- شناسایی نقاط حساس، نقاط ضعف و قوت دفاتر، از طریق تحلیل سطح رضایت مراجعان به دفاتر، امکان پذیر است که در جدول (۵-۲) مشخص، رتبه بندی و ارائه پیشنهاد شدند.
  - ۴- با بومی سازی پرسشنامه، می‌توان در مورد دفاتر خدماتی دیگر نیز، مدلی ارائه و طراحی کرد.
  - ۵- پیشنهاددهای کاربردی مختلفی، در زمینه بهبود خدمات و همچنین ارائه خدمات جدید در دفاتر پلیس+۱۰ ارائه گردید.

**پیشنهاد‌های کلی کاربردی**

**پیشنهاد‌های مشتریان**

در انتهای پرسشنامه، قسمتی مربوط به بیان نظرها، پیشنهادها و انتقادهای مراجعان بود که با توضیح بیشتر و نظر کارشناسی، به شرح ذیل می‌باشد:

۱- ارائه خدمات به صورت اینترنتی و آنلاین.

با توجه به رضایت هر چه بیشتر مردم، بایستی زمینه اینترنتی شدن بخشی از خدمات دفاتر پلیس+۱۰ را با حفظ ملاحظات امنیتی و حفاظتی لازم، فراهم نمود که برای شروع کار می‌توان به موارد زیر اشاره نمود:



الف- امکان ثبت و تکمیل اطلاعات شخصی را به خود فرد واگذار کرد که در این صورت، مسؤلیت صحت اطلاعات نیز بر عهده خود شخص خواهد بود و نه دفاتر. (همانند ثبت نام در دانشگاه).

ب- امکان پرداخت مستقیم هزینه های مربوط به خدمات (غیر از کارمزد دفاتر) از قبیل گذرنامه، گواهینامه و ....

پ- امکان پرداخت خلافي.

ت- امکان اخذ بازخورد از مردم.

ث- امکان ثبت شکایات ها، انتقادات، نظرها و پیشنهادهای با ارایه کد پیگیری بهنگام و پاسخ گویی مناسب به مردم با دید "همیشه حق با مشتری است" در کوتاه ترین زمان.

۲- ایجاد سامانه تلفن گویای ۲۴ ساعته و در صورت امکان، قابلیت اتصال به اپراتور و اطلاع رسانی در مورد تمامی امور مربوط به خدمات دفاتر. (همانند خدمات تلفن گویای ایرنسل).

۳- ارایه کامل تر خدمات از طریق پیامک، که در قبل توضیح داده شد.

۴- ارایه کد پیگیری بهنگام، بعد از ارایه هر خدمت در دفتر و دریافت بارکد پستی آنها که در حال حاضر برای خدمات گذرنامه و اماکن، امکان پیگیری مناسبی وجود ندارد.

۵- امکان رفع کلیه مغایرتها و مشکلات گذرنامه در دفاتر و افزایش اختیارات افسران گذرنامه، به طوری که نیاز به مراجعه حضوری فرد، به اداره گذرنامه تحت هیچ شرایطی نباشد. (اصلاح فرایندها).

۶- امکان رفع کلیه مغایرتها و مشکلات گواهینامه در دفاتر، به طوری که نیاز به مراجعه حضوری فرد، به پلیس راهنمایی و رانندگی، تحت هیچ شرایطی نباشد. (اصلاح فرایندها).

۷- امکان رفع کلیه مغایرتها و مشکلات نظام وظیفه در دفاتر، به طوری که نیاز به مراجعه حضوری فرد، به سازمان وظیفه عمومی، تحت هیچ شرایطی نباشد. (اصلاح فرایندها).

۸- افزایش ساعات کاری بعضی از دفاتر. (البته با درخواست شخصی مدیران دفاتر).

۹- حضور پزشک معاین و نماینده های ثبت احوال در دفاتر یا در یک ساختمان. (تجمیع خدمات).

۱۰- استفاده از پزشک وظیفه در دفاتر و افزایش پزشکان طرف قرارداد با ناجا در سطح شهر.

۱۱- افزایش تعداد دفاتر بر مبنای شاخص های علمی، از جمله شاخص جمعیتی و مکانی، توأم با واگذاری خدمات بیشتر به دفاتر که بعضی از این خدمات، در جواب سؤال ۲ تحقیق، ارایه شده است.

۱۲- سعی شود دفاتر، در خیابان های اصلی و با دسترسی آسان به وسایل نقلیه عمومی، افتتاح گردد.

۱۳- شرکت پژوهش و توسعه ناجی می تواند طی تفاهم نامه ای با شهرداری، نسبت به نصب تابلوهای راهنما به تعداد کافی، در زمان افتتاح دفاتر، اقدام کند.

۱۴- استفاده از افسران گذرنامه با تجربه و خوش برخورد.

#### پیشنهادهایی در مورد رضایت کارکنان دفاتر

تحقیق های علمی بسیاری، ارتباط بین رضایت مشتریان و رضایت کارکنان را به اثبات رسانده است، به طوری که هر چقدر رضایت کارکنان، بیشتر باشد زمینه و بستر ارایه خدمات بهتر به مشتریان را بالا می برد و لذا موارد زیر برای افزایش رضایت مدیران و کارکنان دفاتر پلیس +۱۰ به شرح ذیل ارایه می شود:

۱- تغییر نگرش و رویکرد شرکت پژوهش و توسعه ناجی به دفاتر از حالت "سودآوری" به "مشتری محوری و رضایت مندی مردم" از طریق کسب رضایت مدیران و کارکنان دفاتر. زیرا دفاتر پلیس +۱۰ به عنوان وسیع ترین و مهم ترین مکانی که مردم با خدمات گسترده پلیس، سر و کار دارند، می تواند در رضایت مردم از ناجا و در نگاه وسیع تر، رضایت مردم از دولت و نظام، نقش بسیار مهمی را ایفا کند.

۲- مشارکت مدیران دفاتر در فرایند تصمیم گیری و لحاظ کردن تجارب و نظرات و حل مشکلات آنها به عنوان عضوی از خانواده ناجا، باعث افزایش روحیه بالاتر آنان و در نتیجه ارایه خدمات مطلوب تر و کسب رضایت بیشتر مردم می شود.

۳- کاهش سهم دریافتی شرکت پژوهش و توسعه ناجی از خدمات مختلف دفاتر و افزایش منطقی تعرفه بعضی از خدمات با توجه به تورم، می تواند در رضایت کارکنان دفاتر، مؤثر باشد.

۴- افزایش تعرفه خدمات مربوط به کارت سوخت که در حال حاضر تقریباً به صورت رایگان ارایه می شود.

۵- ایجاد ساز و کارهای لازم، جهت شناسایی دفاتر نمونه از دیدگاه مردم و معرفی آنان به مردم و برگزاری مراسم تقدیر از آنان به همراه اهدای جوایز نفیس که باعث انگیزه قوی و رقابت بین دفاتر در جهت کسب رضایت بیشتر مردم باشند.

۶- صدور کارت شناسایی برای کاربران دفاتر، به منظور هویت بخشی و افزایش روحیه انگیزشی کارکنان.

۷- امکان استفاده کارکنان دفاتر از اماکن رفاهی ناجا، سید کالا، بن نقدی و.... در جهت ارتقای روحیه خدمتی آنان و در نهایت کسب رضایت بیشتر مردم.



### جنبه نوآوری تحقیق

ارایه یک مدل و راه کار برای سنجش رضایت مراجعان در دفاتر خدماتی پلیس+۱۰ که ابعاد مؤثر بر رضایت در آن، از روش های تحلیل عامل اکتشافی و تحلیل عامل تأییدی شناسایی و معرفی شدند، از جنبه های نوآوری این تحقیق می باشد.

### محدودیت های پژوهش

مسلماً هر تحقیقی با محدودیت ها و مشکلاتی رو به رو است که این امر جدایی ناپذیر هر پژوهشی است. در این پژوهش نیز محقق با محدودیت هایی مواجه بوده که برخی از مهم ترین محدودیت های آن به شرح ذیل است :

الف- با توجه به ملاحظات انتظامی، اخذ مجوز از ناجا، جهت انجام چنین تحقیقی، زمان بر بود که به نوعی باعث طولانی تر شدن فرایند تحقیق شد.

ب- توزیع پرسشنامه در دفاتر پلیس+۱۰ به دلیل ارتباط آن با دستگاه انتظامی کشور، باعث سختی نظرسنجی، در بعضی از افراد (به صورت محدود) می گردید.

پ- با توجه به انجام این پژوهش در شهر تهران که به عنوان پایتخت از نظر امکانات، از وضعیت بهتری نسبت به شهرستانها برخوردار است، ممکن است این پژوهش در شهرستان ها، دارای نتایج دیگری باشد.

ت- در بعضی از دفاتر به دلیل کم بودن مراجعان، امکان انجام نظرسنجی وجود نداشت.

ث- رضایت بسیار بالا و یا بسیار پایین تعداد کمی از مراجعان، از عملکرد دفاتر، پاسخ به سؤال های کل پرسشنامه را در همان جهت، تحت تأثیر قرار داده است و لذا امکان بزرگ نمایی در پاسخ های این افراد وجود دارد. (یعنی با کم توجهی، بیشتر سؤال ها را خیلی خوب و یا خیلی ضعیف، جواب بدهند).

### پیشنادهایی برای پژوهش های آینده

- ۱- بررسی ارایه کلیه خدمات دفاتر خدماتی (پلیس+۱۰) از طریق اینترنت
- ۲- به کارگیری دیگر روش های آماری در جهت شناسایی و اولویت بندی عوامل مؤثر بر سنجش رضایت مشتری
- ۳- پیشنهاد می شود این مطالعه در دفاتر خدماتی دیگر از جمله ثبت احوال، دفاتر الکترونیک شهرداری و غیره انجام و با این تحقیق مقایسه گردد.
- ۴- با توجه به اینکه امروزه شاخص های رضایت مشتری نقش اساسی را به عنوان یک معیار در پیشرفت کشورها دارند، پیشنهاد می شود یک مدل سنجش رضایت مشتری در سطح کلان کشور برای بخش های مختلف خدماتی دولتی (مانند دفاتر خدماتی ثبت احوال، شهرداری ها، قوه قضاییه و غیره) تدوین تا بتوان با آگاهی از شاخص های رضایت مشتری در بخش های مختلف، در جهت پیشرفت ملی برنامه ریزی و حرکت کرد.

- حقیقی نسب، م. عابدین، ب. جانفشان، ش. (۱۳۸۸). "بررسی موفقیت دولت در ارایه خدمات الکترونیکی در دفاتر خدمات ارتباطی و

پلیس+۱۰"، سال دوم، شماره چهارم، صفحات ۱۵۳-۱۳۱

- دیواندری، ع. دلخواه، ج. (۱۳۸۴). "تدوین و طراحی مدلی برای سنجش رضایت مندی مشتریان در صنعت بانکداری و اندازه گیری رضایت

مشتریان بانک ملت براساس آن"، فصلنامه پژوهش های بازرگانی، شماره ۳۷

- زارع، زکریا. قائمی، مجتبی. (۱۳۹۳). "ارزیابی کیفیت خدمات مراکز پلیس+۱۰ در استان کردستان"، فصلنامه توسعه سازمانی پلیس، شماره (۴۸)، صفحات ۱۰۳-۸۱.

- سرمد، ز. بازرگان، ع. حجازی، ا. (۱۳۹۱). "روش های تحقیق در علوم رفتاری"، چاپ بیست و چهارم، نشر آگه

- طلایی دلشاد، ع. (۱۳۹۲). "اندازه گیری و تحلیل سطح رضایت مشتریان در مراکز درمانی". پایان نامه کارشناسی ارشد مهندسی صنایع، دانشگاه علم و صنعت ایران، دانشکده پیشرفت.

- عساریان نژاد، ح. رومنان، ح. (۱۳۹۰). "ارزیابی کیفیت خدمات انتظامی پلیس+۱۰ با استفاده از مدل تحلیلی سروکوال"، سال ششم، شماره





دوم، صفحات ۲۲۱-۲۰۸.

- قصری، م. صالحی، ع. (۱۳۸۸). "خصوصی سازی خدمات صدور گذرنامه و تأثیر آن بر فعالیت های ناچا با بررسی دفاتر پلیس+۱۰"، فصلنامه

نظم و امنیت، سال دوم، شماره اول، صفحه ۱۳۸.

- کاووسی، م. سقایی، ع. (۱۳۹۲). "روش های اندازه گیری رضایت مشتری"، چاپ سوم، انتشارات آمه.

- مؤمنی، م. قیومی، ف. (۱۳۹۱). "تحلیل های آماری با استفاده از SPSS"، چاپ هفتم، انتشارات مؤلف.

- Saghaei,A. Kavooosi,A.(۲۰۰۵)."Customer Statisfaction Measurement Methods";Sabzan publication,Tehran,iran(in Persian)

- Saghaei,A. Kavooosi,S. Samimi,Y.(۲۰۰۴); Prioritizing object in Quality Improvement plan using Quality service measurement; proceeding of the international management Conference,Tehran,Iran(in Persian)