

مقاله پژوهشی: ارزیابی و انتخاب بالاترین عوامل رضایتمندی کارکنان سازمان با به کارگیری روش های ANP و همبستگی (مطالعه موردی یکی از یگان های نهجا)

محمد رضا خراشادی زاده،^۱ محمد مجتبی سپند آسا،^۲ عبدالعلی جلالی^۳

پذیرش مقاله: ۹۷/۱۱/۲۵

دریافت مقاله: ۹۷/۱۰/۱۹

چکیده

نتایج تحقیقات نشان می دهند که عوامل متعددی در سازمان های مختلف موجب افزایش یا کاهش میزان رضایت شغلی در کارکنان می گردد. این تحقیق از نظر هدف کاربردی و از نظر روش توصیفی - پیمایشی است جامعه آماری در این تحقیق ۱۴۲ نفر بود پرسشنامه به کار گرفته شده پرسشنامه استاندارد رضایت شغلی JDI بوده که روایی و پایایی آن تأیید گردیده است. همچنین آزمون پیرسون و آزمون t تعمیم یافتگی نتایج تأیید گردید. در این تحقیق، با دو روش پیمایشی برای شرایط واقعی و تحلیل شبکه ای برای شرایط ایده آل حاصل گردید و با یکدیگر مقایسه شدند (شکل ۳). عوامل اصلی رضایتمندی در سازمان یاد شده عبارتند از: همکاران، شغل و ماهیت کار، مدیر و سرپرست، امکانات و شرایط کار، مسیر شغلی و ارتقاء، شخصیت، فرهنگ و جوسازمانی و حقوق و مزایا. ارزیابی نتایج نشان می دهد که میزان رضایتمندی کارکنان در سازمان مورد بحث خوب است. لیکن مدیریت ارشد سازمان جهت افزایش رضایتمندی می بایست بر بالا بردن میزان حقوق و مزایا به عنوان اولین فاکتور و افزایش توان مدیریت و سرپرستی به عنوان دومین عامل تلاش نماید.

واژگان کلیدی: رضایتمندی شغلی، تحلیل شبکه ای، تعیین اولویت، روش ANP

۱ استادیار ریاضی دانشگاه عالی دفاع ملی

۲ دانشجوی دکتری مدیریت راهبردی نظامی دانشگاه عالی دفاع ملی (نویسنده مسئول) sepandasa2000@yahoo.com

۳ دانشجوی دکتری مدیریت راهبردی نظامی دانشگاه عالی دفاع ملی

مقدمه

رضایت شغلی، یکی از مهم‌ترین و شایع‌ترین موضوعات تحقیقاتی در زمینه‌ی مطالعات رفتار سازمانی است (اسپیکتر، ۱۹۹۷). در تمامی سطوح مدیریت و منابع انسانی سازمان‌ها، به رضایت شغلی اهمیت خاصی داده می‌شود؛ چراکه این مفهوم در پیشرفت و بهبود سازمانی و نیز سلامت نیروی کار، نقش قابل توجهی دارد و از سوی دیگر حوزه‌های مختلف علوم انسانی از جمله روان‌شناسی، جامعه‌شناسی، اقتصاد و مدیریت به آن پرداخته‌اند (زکی، ۱۳۸۷).

با توجه به اینکه مدیران برای نیل به اهداف سازمانی خود نیازمند ارتقای سطح رضایت فعلی کارکنان می‌باشند؛ از این‌رو شناسایی و اولویت‌بندی صحیح عوامل مؤثر بر سطح رضایت شغلی می‌تواند کمک شایانی به مدیران در این زمینه باشد. مطالعات نشان می‌دهد که حتی با وجود سرمایه و امکانات قوی، وجود نیروی فعال، شاداب و دارای احساس رضایت از شغل است که می‌تواند به تحقق بهینه اهداف سازمان کمک کند. رضایت شغلی امری است که رسیدن یا امکان رسیدن به ارزش‌های مهم شغلی را فراهم می‌کند. از این‌رو، یکی از عوامل مؤثر در موفقیت هر سازمان رضایت شغلی کارکنان آن سازمان است (مرائی، ۱۳۷۹: ۴۲-۴۵). نیروهای نظامی به لحاظ مأموریت ویژه حرفه‌ای، با مسائل شغلی بیشتری مواجه بوده و مشکلات روان‌شناختی بیشتری در مقایسه با کارکنان سایر مشاغل دارند. فشار روانی ناشی از نوع شغل، مأموریت‌های پیچیده، قوانین سخت، احتمال مجروحیت، معلولیت و حتی مرگ از جمله مسائلی است که احتمال آن‌ها در مشاغل نظامی بیشتر از مشاغل غیرنظامی است (محمدی، ۱۳۸۲: ۷۹).

با وجود اهمیت رضایت‌مندی شغلی، تاکنون بررسی عوامل مؤثر بر رضایت‌مندی شغلی کارکنان شاغل در سازمان‌های نظامی خصوصاً نیروی هوایی ارتش جمهوری اسلامی ایران انجام نشده است. لذا توجه به عوامل مدیریت منابع انسانی از جمله شناسایی و اولویت‌بندی میزان رضایت شغلی این افراد از اهمیت به‌سزایی برخوردار است. از این‌رو این تحقیق با «هدف» تعیین عوامل افزایش رضایت در کارکنان سازمان مورد مطالعه می‌باشد و برای رسیدن به هدف مذکور به دنبال پاسخ به «سؤالات» ذیل است:

۱. عوامل مؤثر فعلی رضایت شغلی کارکنان سازمان مورد مطالعه کدام‌اند؟
۲. اولویت‌بندی عوامل موجود و مؤثر بر سطح رضایت کارکنان چیست؟
۳. تعیین اولویت عوامل مذکور توسط کارکنان به صورت فرا سازمانی کدام‌اند؟

مبانی نظری

مفهوم شناسی

رضایت شغلی: رضایت شغلی عبارت است از: نگرش فرد نسبت به شغل و به زبان ساده چگونگی احساس فرد نسبت به شغلش و جنبه‌های گوناگون آن (سید جوادین، ۱۳۸۴: ۱۲). گروهی از محققین در خصوص تبیین مفهوم رضایت شغلی بین سال‌های ۱۹۸۶ تا ۲۰۱۲ تحقیقاتی را بر روی پایگاه‌های اطلاعاتی انجام دادند که بر اساس این مطالعات مفهوم رضایت شغلی دارای هفت مفهوم هست:

رضایت شغلی به‌عنوان یک احساس خوشایند، یک نگرش مثبت به شغل، یک قضاوت، یک ارزش، یک سازه چندبعدی، یک متغیر مستقل و گاه به‌عنوان یک متغیر وابسته (راوری و همکاران، ۱۳۹۱)

نظریات متعددی در مورد رضایت شغل وجود دارد که از آن جمله عبارتند از نظریه ویژگی‌های شغل توسط ریچارد هاکم و اولدهام ارائه گردید. پژوهشی که روی میزان‌های عینی ویژگی‌های شغل که با رضایت کارکنان همبسته بود (هاکم و اولدهام ۱۹۸۰، ۱۹۷۶) نظریه بروفی (بروفی، ۱۹۵۹: ۲۶۳-۳۰۸) نظریه کورمن شامل: نظریه کامروائی، نظریه گروه مرجع، نظریه روابط انسانی، نظریه یارسون (عباس زادگان، ۱۳۷۹: ۲۱۵) نظریه پورتر و لاولر (برومند، ۱۳۷۴: ۱۲۰) نظریه دیویس و نیواستروم (عباس زادگان، ۱۳۷۹: ۲۱۵) نظریه انگیزشی بهداشتی هرز برگ (رابینز، ۱۳۹۴: ۳۲۰-۳۲۱) نظریه بریل^۱ (خلیل زاده، ۱۳۷۵: ۲۱) نظریه نقشی (شفیع‌آبادی، ۱۳۹۳: ۱۲۵-۱۲۷) و به تبیین جوانب مختلف رضایت در سازمان می‌پردازند.

رابطه عوامل گوناگون با رضایت‌مندی

تعارض کار- خانواده^۲: هیون جانگ (۲۰۰۹) در تحقیقی به بررسی تأثیر تعارض کار- خانواده بر رضایت شغلی و عملکرد شغلی پرداخت. در این مطالعه این فرضیه که تفاوت‌های جنسیتی در تأثیر تعارض کار- خانواده بر رضایت شغلی نقشی دارد یا نه هم بررسی شد. نتایج نشان داد که تعارض کار- خانواده تأثیر منفی بر روی رضایت شغلی و عملکرد شغلی دارد و همچنین نتایج نشان داد تفاوت جنسیتی هیچ نقشی در تأثیر تعارض کار- خانواده بر رضایت شغلی ندارد.

کیفیت زندگی کاری: گروهی از محققین در شرکت‌های ایرانی در پژوهش‌های خود به این نتیجه رسیدند که کیفیت زندگی کاری کارکنان با عملکرد آن‌ها ارتباط دارد. بر اساس نتایج این پژوهش از بین ابعاد کیفیت زندگی کاری، پرداخت منصفانه و کافی و توسعه قابلیت‌های انسانی دارای بیشترین ضریب همبستگی با عملکرد کارکنان است. در واقع سازمان‌ها برای افزایش عملکرد کارکنان خود می‌توانند شرایط کیفیت زندگی کاری کارکنان را مهیا کنند. این امر می‌تواند از طریق پرداخت‌های مناسب و منصفانه با میزان کار کارکنان، ساعات کاری منعطف، استفاده از مهارت‌ها و توانایی‌های واقعی کارکنان، سهیم کردن کارکنان

1 Brill

2 Work- Family Conflict

در تصمیم‌گیری‌ها مهیا شود و کارکنانی که پرداخت‌های عادلانه و متناسب با میزان کارشان داشته باشند، عملکرد شغلی بالاتری دارند. (نعمیمی و همکاران، ۱۳۹۱). بررسی‌هایی که توسط فتاح و همکاران انجام شد مؤید ارتباط پرداخت‌های منصفانه و رضایت شغلی وجود دارد (فتاح و همکاران، ۱۳۹۰: ۷۵-۹۵)

بررسی‌های سلطان و همکاران در دانشگاه علوم انتظامی و بررسی‌های قلی زاده در ناجا نیز نشان داده که بین رضایتمندی و حقوق و مزایا رابطه مستقیمی وجود دارد و به‌عنوان مهم‌ترین عامل است (قلی زاده و همکاران، ۱۳۸۹: ۴۳) (سلطان و همکاران، ۱۳۸۴: ۳۳-۵۷)

استرس شغلی: بررسی‌ها نشان داده ارتباط معکوسی بین استرس و رضایت شغلی وجود دارد یعنی هرچه استرس شغلی بیشتر باشد سطح نارضایتی شغلی بالاتر می‌رود. (بابائیان و همکاران، ۱۳۹۱) و (مانو و کینونین، ۱۹۹۹: ۸۱۰) و (سلیمی، ۱۳۹۲)

ویژگی‌های شخصیتی^۱: بررسی‌ها نشان داده که هر چه میزان سازش بین ویژگی شخصیتی و ویژگی‌های شغل بیشتر باشد رضایت شغلی بیشتر است (شفیع‌آبادی، ۱۳۹۳، ۱۵۵-۱۴۴).

نتایج تحقیق دیگری که در یک واحد نظامی کشور توسط میرزائی و همکاران انجام شده است، مؤید این ارتباط هست. (میرزایی و همکاران، ۱۳۸۵: ۶۹-۷۷).

عدالت: همچنین دهقان و همکاران در تحقیقی به بررسی رابطه بین عدالت سازمانی و رضایت شغلی در یک سازمان نظامی پرداخته‌اند که نتایج آن تحقیق نشان می‌دهد بین تمام وجوه عدالت سازمانی (یعنی عدالت توزیعی، عدالت رویه‌ای و عدالت مراوده‌ای) با تمام ابعاد رضایت شغلی (رضایت از سرپرست، رضایت از همکاران، رضایت از کار، رضایت از ترفیع و رضایت از حقوق و مزایا) همبستگی معنادار، مثبت و نسبتاً قوی وجود دارد (دهقان و همکاران، ۱۳۹۱: ۶۵-۱۰۲).

چهارچوب نظری

پس از بررسی پیشینه متغیرهای مرتبط در **Error! Reference source not found.** نوشته شده که مطالعات بیشتر در ادبیات رضایتمندی متغیرهای بیشتری ایجاد نکرد لذا نگارندگان مقاله از تکمیل بودن متغیرهای مرتبط با رضایتمندی قانع شدند.

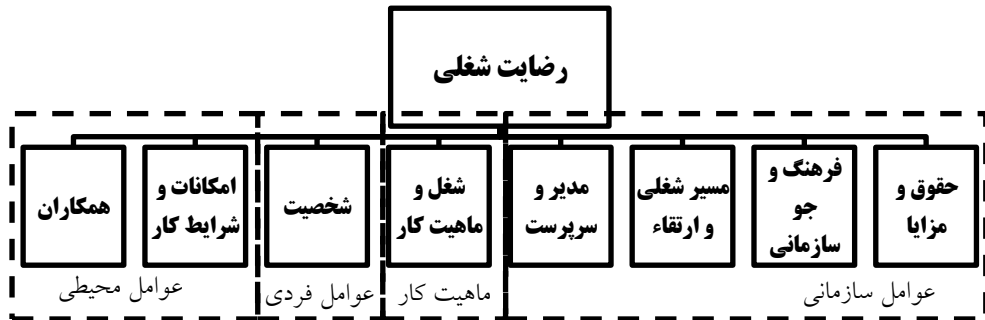
جدول ۱: ارتباط عوامل مؤثر بیرونی و درونی با رضایت شغلی کارکنان در سازمان

ردیف	عوامل مؤثر بر رضایتمندی کارکنان	محققین
۱	مشخصات گروهی و سازمانی، تعهد سازمانی، رضایت از زندگی، استرس، فشار شغلی، مشخصات شغلی	کی نیکی و همکاران (۲۰۰۲)
۲	نظام سازمانی، شرایط محیطی،	بروفی (۱۹۵۹)

ادمه جدول ۱: ارتباط عوامل مؤثر بیرونی و درونی با رضایت شغلی کارکنان در سازمان		
۳	عزت نفس، شناسایی، ارضای خواسته‌ها، لذت، صمیمیت	یارسون (۱۳۷۹)
۴	جنس، سن، تحصیلات، سطح درآمد، واقعیت سازمانی، محیط سازمانی، شغل، انگیزش روحیه، رضایت از شغل	دیویس و نیواستروم (۱۳۷۹)
۵	محیط، سرپرستی، همکاران، زمینه شغل، امنیت شغلی زندگی شخصی، شرایط کار، حقوق، ماهیت سرپرستی، قوانین سازمان، روابط متقابل با همکاران، سرپرستان و زیردستان، مقام و موقعیت مسئولیت، ترفیع و پیشرفت، ماهیت کار، رشد فردی، کسب موفقیت	هرز برگ (۱۳۷۴)
۶	تعارض کار - خانواده	جنز، و همکاران (۲۰۰۷)
۷	میزان سازش بین نوع شخصیت و محیط شغلی	هالند (۱۳۷۸)
۸	طرز تلقی فرد از شغل	مورهدو گریفن (۱۳۹۳)
۹	صفات کارگر و کارمند، نوع کار، محیط کار و روابط انسانی	وودمن و همکاران (۱۹۹۷)
۱۰	حقوق، امنیت کاری و ثبات شغلی، شرایط کاری خوب، امکان پیشرفت و ترقی و روابط انسانی.	شرترزر (۱۳۷۱)
۱۱	سطح شغل، محتوای شغل، رهبری ملاحظه‌کار، دست مزد و فرصت‌های ترفیع، سن، سطح تحصیلات و جنسیت.	کورمن (۱۳۸۶)
۱۲	سطح، مسئولیت، استقلال و تنوع بالاتر	ملکی (۱۳۹۱)
۱۳	عوامل سازمانی، ماهیت کار، محیط کار و عوامل فردی	مقیمی (۱۳۸۷)
۱۴	ماهیت کار، نحوه سرپرستی، امنیت شغلی، فرصت‌های ارتقاء، شرایط فیزیکی محیط کار و حقوق و مزایا	انصاری پور و همکاران (۱۳۹۲)

مدل مفهومی

با استفاده از ادبیات پژوهش و پیشینه و ترکیب مفاهیم چهارچوب نظری، عوامل مهم و مؤثر بر رضایت شغلی کارکنان سازمان موردبحث در هشت عامل به دست آمدند که هشت عامل شامل همکاران، شغل و ماهیت کار، مدیر و سرپرست، امکانات و شرایط کار، مسیر شغلی و ارتقاء، شخصیت، فرهنگ و جوسازمانی و حقوق و مزایا در قالب مدل مفهومی تنظیم گردید. ابعاد رضایت شغلی در یگان موردبحث و مؤلفه‌های مدل مفهومی در این تحقیق، ترکیبی از متغیرهای مطرح‌شده است که در شکل زیر آمده است.



شکل ۱: مدل مفهومی پژوهش: ابعاد و عوامل مؤثر بر رضایتمندی

روش‌شناسی

تحقیق اخیر تحقیقی توصیفی- کاربردی با استفاده از روش موردی - زمینه‌ای است. در این تحقیق با تجزیه، تحلیل و ارزیابی ادبیات تحقیق در یک جلسه طوفان فکری مهم‌ترین شاخص‌های رضایتمندی مبتنی بر ادبیات تحقیق و محیط سازمانی استخراج گردید. و در دو مرحله کار ارزیابی و نظرسنجی از یگان انجام شد.

مرحله اول دریافت نظرات سازمان برای یک سازمان ایدئال انجام گردید با استفاده از روش تحلیل شبکه‌ای و استفاده از پرسشنامه استاندارد JDI و دریافت نظرات بر اساس برنامه اکسل نظرات جمع‌آوری و میانگین حسابی گرفته شد سپس اطلاعات به درون نرم‌افزار تحلیل شبکه‌ای وارد شد و اولویت‌ها و میزان اهمیت استخراج گردید.

مرحله دوم با انجام نظرسنجی در مورد سازمانی که کارکنان در آن خدمت می‌کنند انجام گردید. کارکنان نظر خود را به صورت واقعی نسبت به آنچه در سازمان وجود دارد اعلام نمودند.

تفاوت مرحله اول و دوم در نوع روش تحلیل است اول با روش تحلیل شبکه‌ای و دومی با روش تعیین ضریب همبستگی انجام گردیده است و تفاوت دیگر آن در شیوه تفکر پاسخ‌دهندگان هست که در مرحله اول به کارکنان گفته شد اگر شما مخیر باشید بین چند سازمان، کدام سازمان را انتخاب می‌کنید که موجب رضایت بیشتری برای شما گردد چه نظراتی دارید ولی در مرحله دوم به آن‌ها گفته شد در حال حاضر چه چیزهایی باعث رضایت شما در سازمان محل کارتان است.

نوآوری نسبت به تحقیقات قبلی - نوآوری روشی

در بررسی مطالعات انجام‌شده مشخص گردید که در همه مقاله‌ها، رساله‌ها و پایان‌نامه‌های مورد مطالعه، فقط میزان رضایتمندی کارکنان در سازمان محل خدمت اندازه‌گیری می‌شود. در صورتی که در این پژوهش میزان

رضایت کارکنان در محل خدمت با روش پیمایشی به‌دست‌آمده و میزان رضایتمندی ایدئال کارکنان با روش تحلیل شبکه‌ای اندازه‌گیری شده است.

— با توجه به این مطلب که داده‌های این تحقیق کمی هستند، در این مطالعه از تکنیک‌های تحلیل شبکه‌ای و پیمایشی با پرسشنامه‌های استاندارد مجزا استفاده می‌شود. در صورتی که اکثر روش‌های موجود در ارزیابی رضایتمندی از روش‌های پیمایشی صرف استفاده شده است.

— برخورد نمودارهای به‌دست‌آمده در شکل ۳ با روش تحلیل شبکه‌ای و پیمایشی وهم سویی هر دو روش تحقیق قابل توجه بوده و دقت اندازه‌گیری و روایی را در تحقیق به اثبات می‌رساند

نوآوری محتوایی

— تحقیق در این مقاله برای اولین بار در یک یگان عملیاتی در نهاجا صورت گرفته است

— در شکل ۳ نقاط برآمده در نمودارها و فرورفته تقریباً باهم هماهنگ هستند به‌جز در یک نقطه در بخش نتیجه‌گیری به آن پرداخته شده است. فاصله به وجود آمده بین این نقاط محل بحث محققین در این پژوهش است که تاکنون چنین شیوه‌ای اندازه‌گیری (فاصله خطوط بین نقاط برآمده و فرورفته) مورد استفاده واقع نشده و اگر هم شده محققین این مقاله با آن روبرو نشده‌اند.

ابزارهای اندازه‌گیری رضایت شغلی

محققان این مقاله در جلسه طوفان فکری با بررسی پرسشنامه‌های رضایت شغلی، پرسشنامه JDI (اسمیت و دیگران، ۱۹۸۹) را مناسب‌تر از بقیه از لحاظ ساختار پرسشنامه و انطباق با سازمان مورد مطالعه دیدند و با بهره‌گیری از پرسشنامه رضایت شغلی OCQ و پرسشنامه رضایت شغلی اندروز ویتی ۳ پرسش دیگر به پرسشنامه JDI اضافه کردند و تعداد پرسش‌ها به ۴۲ سؤال رسید.

پرسشنامه JDI در ایران توسط شکرشکن ترجمه شده است؛ و ضریب پایایی آن را ۰/۹۲ تا ۰/۸۹ و برای خرده آزمون‌ها بین ۰/۵۹ تا ۰/۹۲ گزارش کرده‌اند. پایایی این ابزار در ایران نیز رضایت‌بخش است. (قرا باغی، ۱۳۸۲).

جامعه آماری و حجم نمونه‌ها:

جامعه آماری تحقیق شامل کلیه کارکنان شاغل در یگان مذکور است که تعداد آن‌ها برابر ۱۴۲ نفر می‌باشد. برای تعیین حجم نمونه ساده‌ترین روش استفاده از فرمول کوکران است. با توجه به اینکه حجم جامعه مشخص است، خواهیم داشت:

$$n = \frac{Z^2 pqN}{d^2(N-1) + Z^2 pq}$$

N: حجم جامعه آماری برابر ۱۴۲ است.

n: حجم نمونه برابر ۱۰۴ نفر است

Z: مقدار متغیر نرمال واحد استاندارد که در سطح اطمینان ۹۵ درصد برابر ۱,۹۶ است

P: مقدار نسبت صفت موجود در جامعه است. اگر در اختیار نباشد می توان آن را ۰/۵ در نظر گرفت.

q: درصد افرادی که فاقد آن صفت در جامعه هستند ($q = 1-p$)

D: مقدار اشتباه مجاز که برابر ۰/۰۸ در نظر گرفته شده است.

آنگاه طبق فرمول بالا حجم نمونه ۱۰۴ خواهد بود. لذا پرسشنامه در بین ۱۰۴ نفر از کارکنان شاغل توزیع و تعداد ۱۰۱ پرسشنامه تحویل محقق شد.

در این تحقیق به منظور جمع آوری اطلاعات از پرسشنامه JDI استفاده شده است. لذا کلیه ابزار اندازه گیری در اختیار تعداد ۱۰ نفر از متخصصان و خبرگان قرار گرفت پس از جمع آوری اظهارنظرهای اعلام شده سوالات اصلاح شد و محققان با اضافه کردن چند پرسش از پرسشنامه های استاندارد رضایت شغلی OCQ و پرسشنامه رضایت شغلی اندروز ویتی از خبرگان خواسته شد پس از مطالعه، نظرات خود را در مورد روایی پرسشنامه ها اعلام نمایند. روایی پرسشنامه ها با استفاده از ضریب لاوشه اندازه گیری شد.

$$CVR = (N_e - N/2) / (N/2)$$

$$CVR = (9 - 10/2) / (10/2) = 0/8$$

همچنین با استفاده از نظر خبرگان روایی صوری پرسشنامه تأیید گردید به این ترتیب که برای بررسی پایایی سوالات پرسشنامه تنظیم شده دو بار متفاوت با اختلاف زمانی دو هفته در اختیار ۲۵ نفر از اعضای جامعه آماری قرار گرفته است.

آلفای کرونباخ

همچنین پایایی پرسشنامه با استفاده از آلفای کرونباخ تأیید شد که نتایج آن در جدول ذیل آورده شده است.

جدول ۲: تأیید پایایی پرسشنامه با استفاده از محاسبه آلفای کرونباخ به وسیله نرم افزار SPSS

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.929	42

پرسشنامه مورد بحث شامل ۸ مؤلفه با ۴۲ پرسش به شرح زیر بود:

رضایت کارکنان از «همکاران» - رضایت کارکنان از «شغل و ماهیت کار» - رضایت کارکنان از «مدیر و سرپرست» - رضایت کارکنان از «امکانات و شرایط کار» - رضایت کارکنان از «مسیر شغلی و ارتقاء» - رضایت کارکنان از «شخصیت شغلی» - رضایت کارکنان از «فرهنگ و جوسازمانی» و رضایت کارکنان از «حقوق و مزایا»

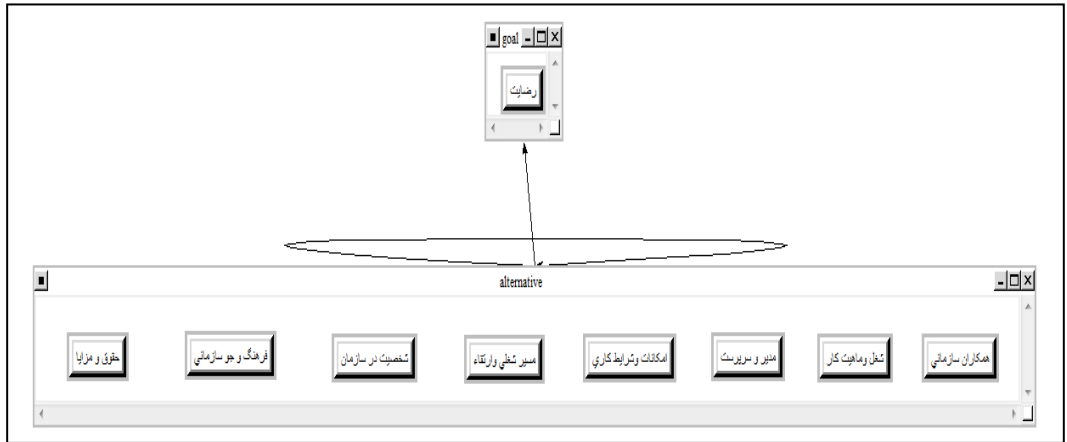
فرایند تحلیل شبکه‌ای

در تکنیک ANP به‌منظور نشان دادن تعاملات و وابستگی‌های میان سطوح تصمیم‌گیری، تعیین اهمیت نسبی معیارها و اولویت‌بندی گزینه‌های مسئله تصمیم‌گیری از ابر ماتریس استفاده می‌شود. یک ابر ماتریس در حقیقت یک ماتریس قسمت‌بندی شده است که در آن هر عنصر از ماتریس، رابطه میان عناصر دو سطح تصمیم‌گیری را در کل مسئله تصمیم‌گیری نشان می‌دهد. ابر ماتریس غیر موزون^۱ نشان‌دهنده مقایسات زوجی معیارها است. در ابر ماتریس غیر موزون، ستون‌ها می‌توانند احتمالی (تصادفی) نباشند. بلوک‌های ابر ماتریس غیر موزون در اولویت خوشه مرتبط با خود ضرب می‌شوند و ماتریس تصادفی (ماتریس موزون) شکل می‌گیرد. در این ماتریس (ماتریس تصادفی) جمع هر یک از ستون‌های آن برابر یک است. ابر ماتریس به‌دست‌آمده تا جایی که تفاوتی بین عناصر ابر ماتریس به توان k با ابر ماتریس به توان $k+1$ نباشد به توان‌های بالاتر برده می‌شود. جهت مشخص کردن اولویت‌های نهایی تمام عناصر هر بلوک ماتریس نهایی^۲، نرمالایزه شده و در نهایت بالاترین اولویت‌ها انتخاب می‌شوند.

گام‌های فرایند تحلیل شبکه‌ای عوامل رضایتمندی غایی در یگان موردنظر

مدیریت یگان موردبحث با تشکیل کارگروهی عوامل موجود در ادبیات تحقیق گذشته را مطالعه و نسبت به دسته‌بندی مناسب با فرهنگ سازمانی نیروی هوایی ج.ا.ا نمود. برای اولویت دادن به معیارها از روش تحلیل شبکه‌ای چند معیار استفاده شده است.

گام اول ساخت مدل: در این روش تصمیم‌گیری بر اساس رضایتمندی عوامل مؤثر بر آن گردآوری و در یک خوشه جمع‌بندی گردید. گام دوم تعیین هدف: با توجه به آنچه تاکنون گفته شد هدف این مطالعه تصمیم‌گیری برای شناسایی اولویت تأثیر عوامل مختلف بر رضایتمندی است گام سوم تشکیل خوشه‌ی ارزیابی: این فرایند مانند زنجیره‌ای است که خوشه معیارها (عوامل رضایتمندی) را به رضایتمندی متصل می‌کند. گام چهارم اجرای مدل فرایند تحلیل شبکه‌ای: در این مدل عوامل رضایتمندی در یک خوشه قرار داده می‌شود و هرکدام از این عوامل مورد تأثیر یکدیگر بوده لذا ارتباطات بین خوشه‌ها معیارها برقرار می‌گردد. گام پنجم مقایسه عناصر: مقایسات زوجی، در مورد معیارها و زیرمعیارهای درون خوشه‌ها صورت می‌گیرد نمونه‌ای از سؤالاتی که از مدیران و خبرگان پرسیده شد به این شرح می‌باشد "شما می‌توانید انتخاب نمایید که کارمند یکی از چند سازمان پیشنهادی گردید از نظر شما اگر حقوق و مزایا در هر سازمان برابر باشد برای شما مسیر شغلی و ارتقا سازمانی مهم‌تر است یا فرهنگ و جو سازمانی به چه میزان؟". ارتباط بین معیارها و هدف در نرم‌افزار ANP در شکل ۱ آمده است



شکل ۱: شمای مدل تصمیم‌گیری در تعیین میزان رضایت کارمندان توسط نرم‌افزار Super Decision

تجزیه و تحلیل داده‌ها و یافته‌های تحقیق

تجزیه و تحلیل آماری داده‌های جمعیت شناختی

آمار جمعیت شناختی پرسشنامه شامل ۵ سؤال است که در آن وضعیت تا هل، تعداد فرزندان، سن، سطح تحصیلات، سابقه کاری مورد پرسش قرار گرفته است. در **Error! Reference source not found.** ارائه شده است.

جدول ۳: آمار جمعیت شناختی

متغیرهای جمعیت شناختی	طبقه‌ها	درصد فراوانی	متغیرهای جمعیت شناختی	طبقه‌ها	درصد فراوانی
سطح تحصیلات	کارشناسی ارشد	۹	سن	کمتر از ۲۵ سال	۲
	کارشناسی	۶۴		بین ۲۵ تا ۳۵ سال	۶۳
	فوق دیپلم	۱۲		بین ۳۵ تا ۴۵ سال	۲۹
	دیپلم	۱۶		بین ۴۵ تا ۵۵ سال	۷
تعداد فرزندان	فاقد فرزند	۲۵	وضعیت تا هل	متأهل	۹۲
	دارای یک فرزند	۵۸		مجرد	۹
	دارای ۲ فرزند	۱۶			
	دارای سه فرزند	۲			

بحث و تجزیه و تحلیل اثباتی

آزمون t و ضریب همبستگی پیرسون (r)

جهت تعمیم یافته‌های حاصل از نمونه به جامعه آماری از آزمون t استفاده شده است. نتیجه آن برای هر کدام از عوامل در زیر ارائه گردیده است:

H0: بین نتایج حاصل از نوبت اول و نوبت دوم رابطه وجود ندارد.

H1: بین نتایج حاصل از نوبت اول و نوبت دوم رابطه وجود دارد.

$$t = \frac{r}{\sqrt{\frac{1-r^2}{n-2}}} = \frac{0/92}{\sqrt{\frac{1-0/8464}{20-2}}} = 9/95$$

جدول ۴: محاسبه t و r

مؤلفه‌ها	r	X ± SD	مقدار آماره t
مدیر و سرپرست	۰/۸۵	3.91 ± 1.16	۴,۳۴
همکاران	/۹۲	3.91 ± 0.43	۳,۲۳
حقوق و مزایا	۰/۶۶	2.5 ± 0.61	۳,۵۶
فرهنگ و جو سازمانی	۰/۶۷	2.9 ± 0.70	۳,۶۵
امکانات و شرایط کار	۰/۸۹	3.5 ± 0.70	۳,۱۲
شغل و ماهیت کار	۰/۷۴	3.48 ± 0.5	۲,۵۶
مسیر شغلی و ارتقاء	۰/۷۰	2.95 ± 0.7	۲,۷۶
شخصیت	۰/۷۴	3.11 ± 0.73	۲,۹۸
مجموع رضایت شغلی کارکنان	۰/۸۵	3.28	-

با سطح اطمینان ۹۵٪ ناحیه بحرانی با ($t \geq 1/96$ و $t \leq 1/96$) است، چون t محاسبه شده در ناحیه بحرانی قرار می‌گیرد پس H0 رد می‌شود. در نتیجه می‌توان گفت در پاسخ به سؤال اول مؤلفه‌های رضایت شغلی به استثناء حقوق و مزایا با اطمینان بالای ۹۵ درصد رضایت وجود دارد و فرض H1 پذیرش می‌شود ولی در خصوص مؤلفه حقوق و مزایا این مقدار بیش از ۵ درصد می‌باشد و فرض H0 تأیید می‌شود.

برای بررسی همبستگی بین نتایج دو مرحله، از ضریب همبستگی پیرسون استفاده شده است که مقدار آن برابر ۰/۸۵ است

یافته‌های تحقیق مبتنی به روش تحلیل شبکه‌ای:

مقایسه معیارها: معیارها به صورت دودویی با یکدیگر مقایسه می‌شوند که نمونه‌ای از این مقایسه در جدول ۱ آورده شده است.

جدول ۱: مقایسه دودویی معیارها در نرم‌افزار Super Decision

Cluster Node Labels		alternative							
		امکانات و شرایط کاری	حقوق و مزایا	شخصیت در سازمان	شغل و ماهیت کار	فرهنگ و جو سازمانی	مدیر و سرپرست	مسیر شغلی و ارتقاء	همکاران سازمانی
alternati ve	امکانات و شرایط کاری	0.009881	0.009881	0.009881	0.009881	0.009881	0.009881	0.009881	0.009881
	حقوق و مزایا	0.035167	0.035167	0.035167	0.035167	0.035167	0.035167	0.035167	0.035167
	شخصیت در سازمان	0.020323	0.020323	0.020323	0.020323	0.020323	0.020323	0.020323	0.020323
	شغل و ماهیت کار	0.022374	0.022374	0.022374	0.022374	0.022374	0.022374	0.022374	0.022374
	فرهنگ و جو سازمانی	0.008523	0.008523	0.008523	0.008523	0.008523	0.008523	0.008523	0.008523
	مدیر و سرپرست	0.034872	0.034872	0.034872	0.034872	0.034872	0.034872	0.034872	0.034872
	مسیر شغلی و ارتقاء	0.016652	0.016652	0.016652	0.016652	0.016652	0.016652	0.016652	0.016652
	همکاران سازمانی	0.018875	0.018875	0.018875	0.018875	0.018875	0.018875	0.018875	0.018875

Done

یافته‌ها به روش تحلیل شبکه‌ای و همبستگی در یگان مورد مطالعه

پس از مطالعه و نظرسنجی و تحلیل داده‌ها توسط نرم‌افزار پاسخ سؤال سوم استخراج می‌گردد. کارکنان در تحلیل مورد بحث در خصوص اولویت عوامل و فاکتورهای رضایتمندی در یک سازمان ایده آل در یک شرکت فرا سازمانی نظرات خود را ارسال نمودند.

وضعیت رضایتمندی کارکنان شاغل در یگان مورد مطالعه به روش همبستگی مورد ارزیابی قرار گرفت. خروجی تحلیل‌های صورت گرفته به صورت مقایسه‌ای در جدول زیر ارائه شده است.

جدول ۲: مقایسه اولویت عواملی که می‌تواند رضایتمندی را در کارکنان ایجاد کند در سازمان ایده آل و در سازمان واقعی

محل خدمت

مؤلفه‌ها به ترتیب اولویت به روش تحلیل شبکه‌ای در سازمان ایده آل	اولویت	مؤلفه‌ها به ترتیب اولویت به روش همبستگی در سازمان واقعی
حقوق و مزایا	۱	مدیر و سرپرست
مدیر و سرپرست	۲	همکاران
شغل و ماهیت کار	۳	امکانات و شرایط کار
شخصیت	۴	شغل و ماهیت کار

همکاران	۵	شخصیت
مسیر شغلی و ارتقاء	۶	فرهنگ و جوسازمانی
امکانات و شرایط کار	۷	مسیر شغلی و ارتقاء
فرهنگ و جوسازمانی	۸	حقوق و مزایا

مقایسه بین یافته‌های در دو شیوه همبستگی و تحلیل شبکه‌ای

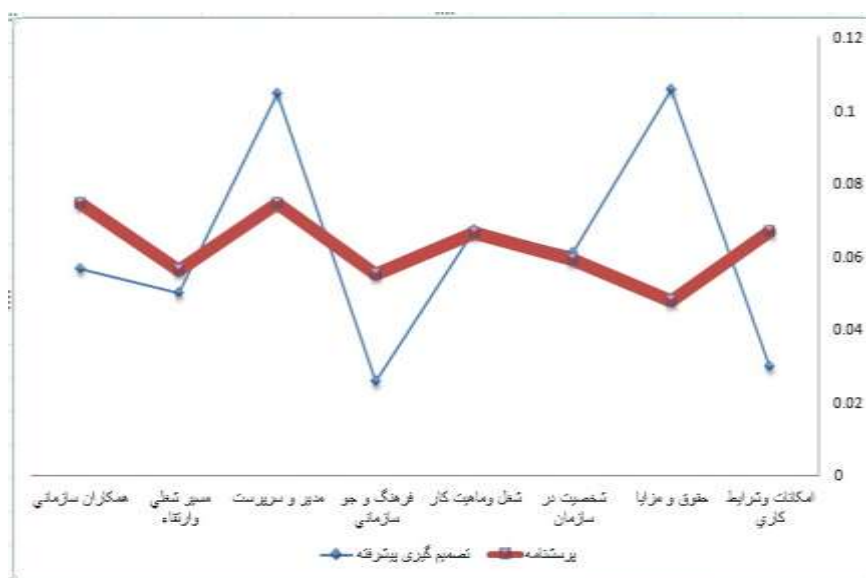
نتایج حاصل عوامل رضایتمندی بر مبنای هر دو شیوه پیمایشی و تحلیل شبکه‌ای در ۶ نمایش داده شده است. با این تفاوت که بر مبنای روش تحلیل شبکه‌ای و برای یک سازمان ایده آل که می‌تواند حداکثر رضایت را برای کارکنان ایجاد کند طراحی شده و پاسخ‌دهندگان را با این پرسش روبرو نمودیم که در صورتی که امکان انتخاب در چند سازمان جهت ادامه کار داشته باشید سازمان ایده آل شما چیست؟ وجه عواملی حداکثر رضایت را در شما ایجاد می‌کند؟

لیکن در روش همبستگی در خصوص تعیین عوامل رضایتمندی از سازمانی که در آن خدمت می‌کنند به‌دست آمده یعنی آن چیزی که در عمل و واقعیت با آن روبرو هستند.

نتیجه‌گیری و پیشنهاد

الف- نتیجه‌گیری:

جهت مقایسه هر دو شیوه نتایج حاصل که بر روی جدول ۶ می‌باشد را در نرم‌افزار اکسل وارد و نمودارهای حاصل برخورد داده شد و نمودار نهایی از رضایتمندی واقعی در سازمان با رضایتمندی ایده آل مقایسه گردید که نتایج حاصل در شکل ۲ آورده شده است.



شکل ۲: مقایسه وضعیت موجود با وضعیت مطلوب از نگاه کارکنان

همان گونه که از نتایج حاصله و شکل ۳ تحلیل می‌شود: یافته‌های این تحقیق ضمن تأیید وجود رابطه قوی بین عواملی مانند مدیر و سرپرست، ماهیت کار، همکاران، مسیر شغلی و ارتقاء، حقوق و مزایا، امکانات و شرایط کاری که در تحقیقات گذشته به دست آمده بودند، نشان می‌دهد فاکتور حقوق و مزایا و فاکتور مدیر و سرپرست در هر دو حالت دارای بالاترین اهمیت برای کارکنان هست. در خصوص فاکتور حقوق و مزایا مطالعات انجام شده دقیقاً با مطالعات دهقان و همکاران (۱۳۹۱) و قلی زاده و همکاران (۱۳۸۹) و سلطان و همکاران (۱۳۸۴) که در سازمان‌های نظامی انجام شده بود انطباق دارد. فاکتور امکانات و شرایط کاری در سازمان مورد مطالعه در نیروی هوایی مطلوب‌تر از حد توقع کارکنان هست. فاکتور شخصیت در سازمان و فاکتور شغل و ماهیت کار منطبق بر خواسته و رضایتمندی کارکنان هست که با نتایج به دست آمده بر مطالعات انجام شده توسط میرزایی و همکاران (۱۳۸۵) در واحد نظامی همخوانی دارد. فاکتورهای فرهنگ و جوسازمانی، مسیر شغلی و همکاران نیز در سازمان مورد بحث بالاتر از حد ایده آل هست و فاکتور مدیر و سرپرست در سطح بالاتری نسبت به دیگر عوامل قرار گرفته است.

ب- پیشنهادها:

درواقع شکل ۳ نشان می‌دهد که کارکنان از مدیران و سرپرستان توقع بیشتری دارند و در صورتی که بر روی عامل مدیریت و سرپرستی توجه ویژه شود امکان افزایش رضایتمندی وجود خواهد داشت. البته چه عواملی در فاکتور مدیریت و سرپرستی وجود دارد که موجب افزایش بیشتر رضایتمندی در کارکنان می‌گردد نیاز به مطالعه جداگانه‌ای دارد که در آن خواست و توقع کارکنان از مدیران را که موجبات بالا رفتن رضایت آن‌ها خواهد شد مشخص گردد. فاکتور حقوق و مزایا که دارای بیشترین فاصله بین شرایط واقعی و شرایط ایده آل است، نشان می‌دهد که فاکتور حقوق مهم‌ترین عامل افزایش رضایتمندی در سازمان مورد مطالعه است. به عبارت دیگر مناطقی که بالاتر از خطوط پهن قرار گرفته عواملی است که در صورت برنامه‌ریزی جهت رسیدگی به این عوامل رضایت کارکنان بالا می‌رود از دیگر سو بیشترین فاصله بین دو نقطه حقوق در دو نمودار در فاکتور حقوق و مزایا وجود دارد که اهمیت توجه به این فاکتور را افزایش می‌دهد.

در مجموع با ارزیابی انجام شده میزان رضایتمندی کارکنان سازمان مذکور در نیروی هوایی خوب می‌باشد لیکن پیشنهاد می‌گردد مدیریت ارشد سازمان جهت افزایش میزان حقوق و مزایا به عنوان اولین فاکتور و افزایش توان مدیریت به عنوان دومین عامل تلاش نماید.

فهرست منابع

الف- منابع فارسی:

- انصاری پور، صدیقه، حسن‌زاده، اکبر، روحانی، محسن، مقدس، طاهره. (۱۳۹۲). رضایت شغلی به‌وزن شاغل در دانشگاه علوم پزشکی اصفهان، ویژه‌نامه‌ی چالش‌های سیاسی اقتصادی در مدیریت سلامت، دوره ۱۰، شماره ۷.
- برومند زهرا، (۱۳۹۰)، مدیریت رفتار سازمانی (رشته مدیریت)، تهران: دانشگاه پیام نور
- خلیل زاده، نورالله، (۱۳۷۵)، بررسی عوامل مؤثر در رضایت و عدم رضایت شغلی دانشجو معلمان دانشگاه پیام نور ارومیه، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه روان‌شناسی و علوم تربیتی دانشگاه تهران
- دهقان، نبی‌اله؛ عمرانی فر، عباس؛ حسینی، محمدرضا و فتحی، صمد، (۱۳۹۱)، بررسی رابطه بین عدالت سازمانی و رضایت شغلی کارکنان (مورد مطالعه یک سازمان نظامی)، فصلنامه علمی- پژوهشی مدیریت نظامی، شماره ۴۶، سال دوازدهم، تابستان
- رایبیز، استیفن، پی، (۱۳۹۴)، رفتار سازمانی، گروه ترجمه علی پارسائیان و سید محمد اعرابی، چاپ اول جلد دوم، تهران: دفتر نشر پژوهش‌های فرهنگی.
- راوری علی، میرزایی طیبه، ونکی زهره. (۱۳۹۱)، تبیین ماهیت مفهوم رضایت شغلی: مطالعه مروری. فصلنامه مدیریت پرستاری، سال اول، دوره اول، شماره چهارم زمستان
- سلطان، بار، رؤیا، سیده ؛ (۱۳۸۴)، بررسی عوامل مؤثر بر رضایت شغلی کارکنان دانشگاه علوم انتظامی، مجله: دانش انتظامی « تابستان - شماره ۲۵
- سلیمی، مرتضی، رجایی، مینو، حقیقی حمید، دادی پور، سکینه، فلاحی، صغری، شارق‌ی بروجنی، مسعود نادری زاده، محمد، علوی، سید علی، حسام، علی اکبر، سلیمی، مجتبی، فلاحی، سکینه، زمانی، مهناز. (۱۳۹۲). بررسی رابطه بین استرس شغلی و رضایت شغلی در میان پزشکان متخصص زنان، مجله پزشکی هرمزگان سال هفدهم شماره سوم: ۲۵۵-۲۴۹.
- شرتزر، بروس ای. (۱۳۷۱)، بررسی و برنامه‌ریزی زندگی شغلی، ترجمه زندی پور، طیبه، تهران: فردوس
- شفیق‌آبادی، عبدالله، (۱۳۹۳)، راهنمایی و مشاوره تحصیلی و شغلی (مفاهیم و کاربردها)، تهران: انتشارات سمت، چاپ اول
- عباس زادگان، محمد، (۱۳۷۹)، مدیریت بر سازمان‌های ناآرام، تهران: کویر
- فتاح، ناظم، شاکری، غلامرضا، ارقنه، جواد، مطلبی، آزاده. (۱۳۹۰). بررسی رابطه بین کیفیت زندگی کاری بر رضایت شغلی دبیران مقطع متوسطه در دبیرستان‌های آموزش و پرورش شهرستان نظرآباد. پژوهش اجتماعی دوره ۴، شماره ۱۲
- قلی زاده، محمدرضا و فانی، علی اصغر و احمدوند، علی محمد، (۱۳۸۹)، بررسی تأثیر سبک‌های رهبری بر رضایت شغلی کارکنان نیروی انتظامی (مطالعه موردی کارکنان معاونت طرح برنامه‌بودجه ناجا، دو ماهنامه توسعه انسانی پلیس، سال هفتم، شماره ۲۸، فروردین و اردیبهشت
- کریمی، یوسف (۱۳۹۴)، روانشناسی شخصیت، چاپ سوم، تهران: موسسه نشر ویرایش

- کورمن، آبراهام. ک، (۱۳۸۶)، روان‌شناسی صنعتی و سازمانی، ترجمه: شکرکن، حسین، تهران: سروش
- محمدی، خ. (۱۳۸۲)، بررسی عوامل مؤثر بر رضایت‌مندی شغلی نیروهای نظامی، خلاصه مقالات همایش بهداشت روانی و خدمات مشاوره‌ای، تهران، دفتر امور زنان سپاه، سازمان استعداد‌های درخشان
- مرائی، م. (۱۳۷۹)، بررسی میزان رضایت شغلی شاغلین بخش فرهنگ در اصفهان. طرح پژوهشی، سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی
- مقیمی، سید محمد (۱۳۸۷). رویکردی پژوهشی به سازمان و مدیریت، تهران: انتشارات ترمه
- مورهدو گرین (۱۳۹۳) رفتار سازمانی، ترجمه: دکتر الوانی، دکتر معمار زاده، تهران: انتشارات مروارید
- میرزائی، غلامرضا؛ فتحی آشتیانی، علی؛ مهربانی، حسینعلی و احمدی، خدابخش، (۱۳۸۵)، عوامل مؤثر بر رضایت شغلی افسران در یک واحد نظامی، فصلنامه طب نظامی، بهار، سال ۸ شماره یک،

ب- منابع انگلیسی:

- Bolino, M., & Turnley, W. (2005). The Personal Costs of Citizenship Behavior: The Relationship between Individual Initiative and Role Overload, Job Stress, and Work-Family. *Journal of Applied Psychology*, 90(4), 740-748
- Brophy, HL. (1959). Self, role, and satisfaction, *Genetic Psychology Monographs*, Vol. 59
- Goldsmith E (2012) *Work Efficiency and Motivation*. Journal Florida State University, Tallahassee, FL, USA.
- Hellriegel, Don; Slocum, John W.; Woodman, Richard W. (1997), *Organizational Behavior*, Published by South-Western College Pub
- Hyun-Jung, C. (2009). An exploratory study on the effect of work-family conflict on job satisfaction and job performance among hotel frontline employees with testing gender difference. *Korean journal of hospitality administration*, 18, 203- 219
- Jones, E; Chonko, L; Rongarajan, D; and Robert, J. (2007). The role of role overload on job attitudes, turnover intention, and salesperson performance. *Journal OG Business Research*, 60(7), 663-671.
- Mauno, S., & Kinnunen, U. (1999). The effects of job stressors on marital satisfaction in Finnish dual-earner couples. *Journal of Organizational Behavior*, 20, 879-895.
- Moorhead, G. (2003). *Organizational Behavior: Managing People & Organizations*. Boston: Houghton Mifflin.
- Porter, L.W., Steers, R.M., Boulian, P.V., (1973), *Organizational Commitment, Job Satisfaction and Turnover among Psychiatric Technicians*, CALIFORNIA UNIV IRVINE GRADUATE SCHOOL OF ADMINISTRATION, Defense Technical Information Center
- Smit, P. C. & et al. (1989). *User manual for the job descriptive index (JDI) & the job in general (JIG) Scales*. Bowling green state university: Bowling Green, Ohio.
- Spector P.E, (1997); *Job Satisfaction*, Thous and Oaks, CA: Sage publications, Inc.