

شناسایی و اولویت‌بندی فازی پیشایندهای رضایت شغلی

مهدی آراسته^۱، بهرام موذنی^۲، مهدی مهدبی^۳، وحیده بابایی^۴

چکیده: رضایت شغلی، بیانگر میزان نگرش مثبت یک کارمند در مورد به شغل خود است. رضایت شغلی عاملی است که به صورت گسترده در پژوهش‌های سازمانی مورد مطالعه قرار گرفته است. مدل‌های مختلفی برای ارزیابی رضایت شغلی ارائه شده است. پژوهش‌های مختلف عوامل متعددی را به عنوان عوامل موثر بر رضایت شغلی بررسی کرده‌اند. هدف از این پژوهش اولویت‌بندی عوامل موثر بر رضایت شغلی کارکنان با استفاده از تکنیک‌های تصمیم‌گیری چندشاخصه AHP و TOPSIS فازی است. در این پژوهش ابتدا با مطالعه پژوهش‌های انجام شده در خصوص رضایت شغلی عوامل موثر شناسایی و سپس با استفاده از روش تحلیل محتوا با آنتروپی شانون ده عاملی که دارای ضریب اهمیت بیشتری بودند انتخاب شدند. جامعه آماری پژوهش ۱۰ نفر از خبرگان دارای سابقه فعالیت در حوزه منابع انسانی سازمان یا دارای تحصیلات مرتبط با رشته مدیریت منابع انسانی و رفتار سازمانی است. برای نظرسنجی از خبره در مورد مقایسه‌های زوجی و تعیین میزان اهمیت هر یک از عوامل در رضایت شغلی دو پرسش‌نامه در قالب عبارت‌های کلامی طراحی شده و پس از نظرسنجی از خبره‌ها به اعداد فازی تبدیل شدند. در آخر هم با استفاده از تکنیک‌های AHP و TOPSIS فازی این عوامل رتبه‌بندی شدند. نتایج پژوهش نشان داد از بین عوامل موثر بر رضایت شغلی مورد بررسی در این پژوهش عامل حقوق، امنیت شغلی و احساس عدالت بیشترین امتیاز را کسب کرده و عوامل روابط با همکاران و سرپرستان و محیط کار به عنوان عواملی شناخته شدند که کم‌ترین اهمیت را در ایجاد رضایت شغلی کارکنان دارند.

کلید واژه: اولویت‌بندی، رضایت شغلی، AHP، TOPSIS فازی

۱- کارشناسی ارشد مدیریت (MBA)، دانشگاه پیام نور، دماوند، ایران.

۲- دانشجوی دکتری مدیریت منابع انسانی، دانشگاه خوارزمی، تهران، ایران

۳- دانشجوی دکتری مدیریت منابع انسانی، دانشگاه خوارزمی، تهران، ایران

۴- دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت دولتی، دانشگاه تربیت مدرس، تهران، ایران

تاریخ دریافت مقاله: ۱۳۹۵/۱۱/۳۰

تاریخ پذیرش نهایی مقاله: ۱۳۹۵/۱۲/۱۵

نویسنده مسئول مقاله: ناصر عسگری

E-mail: nasgari@ut.ac.ir

مقدمه

رضایت شغلی، بیانگر میزان نگرش مثبت کارمند نسبت به شغل خود است. فرد لوتانز، رضایت شغلی را حالت عاطفی مثبت و خوشایندی می‌داند که حاصل ارزیابی فرد از شغل اوست (کریمی بابوکانی و همکاران، ۱۳۹۴، ۲۶۳). بسیاری از صاحب‌نظران (ناگی، ۱۹۹۶؛ لوکه، ۱۹۹۸؛ هرزبرگ^۱، ۱۹۵۹) از میان همه مفاهیمی که متخصصان رفتار سازمانی، مدیریت و روانشناسی، مدیریت و روان‌شناسی سازمانی و صنعتی در موقعیت‌های سازمانی مختلف مورد مطالعه قرار داده‌اند، رضایت شغلی را از مهم‌ترین زمینه‌های پژوهشی می‌دانند. به همین دلیل دیدگاه‌ها و مفهوم‌سازی‌های متعددی گاه متناقضی درباره آن شکل گرفته و توسعه یافته است (باقرپور ولاشانی و همکاران، ۱۳۹۱، ۶۶). رضایت شغلی به دلیل اثرات مثبت آن بر رفتار کارکنان برای عملکرد کارکنان عاملی حیاتی است. اگر کارمند رضایت شغلی زیادی داشته باشد می‌تواند خودش را برای آن سازمان وقف کند. نتیجه نهایی این است که فرد می‌تواند در آن کار بالاترین سطح بهره‌وری را کسب کند (رابینز و سنزو^۲، ۲۰۱۴). از سوی دیگر منابع انسانی متعهد در سازمان، با کردار و اعمال خود و اتخاذ تصمیمات صحیح و به موقع، می‌تواند زبان‌های مادی را به زودی جبران و تأمین کند، در واقع، همواره برای سازمان ارزش افزوده، ثروت و فایده ایجاد می‌کند و بر سرمایه‌های مادی سازمان می‌افزاید. منابع انسانی متعهد بیش از هزینه‌ای که صرف تربیت، تجهیز و آموزش او شده است، برای سازمان فایده و ارزش به وجود می‌آورد. برعکس، منابع انسانی ناراضی، غیرمتعهد، غیرکارآمد و ناآگاه، ممکن است با تصمیمات غلط خود بر مشکلات و زبان‌های سازمان بیافزاید. از این رو شناخت عوامل موثر بر رضایت کارکنان سازمان از اهمیت خاصی برخوردار است و در این زمینه مطالعات بسیار از طرف پژوهشگران حوزه مدیریت و منابع انسانی انجام گرفته است و نظریه‌های مختلفی در این به اره بیان شده است (وان احمد و عبدالرحمن^۳، ۲۰۱۵).

بر اثر پژوهش‌های انجام شده در سال‌های اخیر در بین بسیاری از کشورهای آسیایی، اروپایی و آمریکایی، کشور سوئیس بیشترین رضایت شغلی در اروپا را دارد که این رضایت شغلی ناشی از امنیت

1- Nagy, Locke, Herzberg

2- Robbins & Cenzo

3- Wan Ahmad & Abdurahman

در شغل و قدرت ریسک‌پذیر و اعتماد به نفس در محل کار خود است. در کشورهای مثل هلند، مکزیک، اسلواکی و هند بیشترین قابلیت ریسک‌پذیری و اعتماد به نفس را در بین کارکنان خود دارد و به راحتی قادر به تغییر شغل هستند. در بین این کشورها بیشترین تغییر شغل در هند اتفاق می‌افتد، زیرا برای آن‌ها موقعیت اجتماعی مهم‌تر از حقوق و دستمزد است. در بین کارکنان سوئدی حدود ۳۰٪ به دنبال کار جدید یا ترک خدمت هستند. در بین کارکنان دانمارکی بیشترین رضایت شغلی وجود دارد و بیشترین درصد رضایتمندی متعلق به این کشور اروپایی است. در سال‌های اخیر به جهت پیشرفت اقتصادی در چین میزان تعلق خاطر به شغل روبه‌فرونی رفته است (راگلبرگ^۱ و همکاران، ۲۰۱۰).

به نظر می‌رسد مدیران سازمان‌ها باید با آگاهی از این نظریه‌ها و به‌کارگیری مناسب و اقتضایی آن‌ها، در این موارد از ریزش بی‌دلیل سرمایه‌های سازمان و زیان‌های حاصله جلوگیری کنند. بنابراین سازمان‌ها پس از جذب نیروهای شایسته لازم است اقداماتی انجام دهند که ضمن حفظ روحیه، مشکلات آنان را به دقت زیر نظر داشته باشند تا با جلب نظر آنان باعث پیشرفت در امور و روند اجرایی مسئولیت‌ها شوند. در این پژوهش ضمن شناسایی عوامل موثر بر رضایت شغلی به دنبال اولویت‌بندی این عوامل با استفاده از تکنیک‌های کمی هستیم. این رتبه‌بندی میزان اهمیت هر یک از عوامل را در بحث رضایت شغلی نشان می‌دهد، لذا مدیران می‌توانند نتایج این رتبه‌بندی را در اتخاذ تصمیمات مرتبط با کارکنان، بکار گیرند. در ادامه به مبانی نظری و ادبیات پژوهش پرداخته می‌شود. سپس روش پژوهش و تکنیک‌های رتبه‌بندی عوامل موثر بر رضایت شغلی بررسی می‌شود. تحلیل داده‌ها و یافته‌های پژوهش در بخش بعدی ارائه شده و بخش پایانی به جمع‌بندی و نتیجه‌گیری اختصاص یافته است.

مروری بر مبانی نظری

محیط کار مانند خانه دوم انسان است و افراد بیشتر ساعات روز را در محیط کار سپری می‌کنند، به همین علت محیط کار نیز باید همانند خانه نیازهای روحی و روانی کارکنان را برآورده کند تا کارکنان

علاوه بر کسب درآمد و ارتقای مهارت‌های کاری، خدمات موثر و صادقانه به مردم ارائه دهند. برای همین نیاز به شناسایی و ارزیابی عوامل تأثیرگذار بر رضایت شغلی کارکنان وجود دارد (یداله زاده طبری، فلاح، ۱۳۹۵).

رضایت شغلی به عنوان یک عاملی مثبت، شرایط قابل قبولی برای اثربخشی ایجاد می‌کند و احساس شکست و فاصله در بین کارکنان و سازمان را از بین می‌برد. در واقع این عامل مثبت سازمانی انگیزه مناسب برای شروع و ادامه فعالیت‌های اثربخش در محل کار ایجاد می‌کند. علاوه بر این رضایت شغلی یکی از عوامل موثر بین کارکنان است که نگرش خودشان را به کار و دیگر عوامل مرتبط با آن تغییر دهند. رضایت شغلی نقش حیاتی در نتایج سازمان دارد (وان احمد و عبدالرحمن، ۲۰۱۵). نکته جالب در رضایت شغلی ایجاد احساس و نگرش مثبت نسبت به شغل و محیط کاری در بین کارکنان است (احسان و همکاران، ۲۰۰۹).

پژوهش‌های انجام شده درباره رضایت شغلی اغلب بر گسترش پایه‌های نظری عوامل موثر بر آن تمرکز یافته است. با آنکه درباره رضایت شغلی نظریه‌های گوناگونی تدوین و ارائه شده است، اما می‌توان گفت همه آن‌ها رضایت شغلی را بر پایه سه محور مهم قرار می‌دهند: ۱) توقعات و انتظارات افراد در رابطه با موقعیت‌های واقعی، ۲) میزان برآورده شدن نیازهای جسمی و روانی و ۳) سطح ابقای ارزش‌های. از این رو پژوهش‌گران مختلف تقسیم‌بندی‌های گوناگونی از عوامل موثر بر رضایت شغلی از جمله عوامل سازمانی، ماهیت کار، عوامل محیطی و عوامل فردی ارائه نموده‌اند (باقرپور و ولاشانی و همکاران، ۱۳۹۱، ۶۷).

جدول ۱: شاخص‌های شناسایی شده رضایت شغلی

سال	نویسندگان	عنوان مقاله	شاخص‌های شناسایی شده
۲۰۱۶	Mehrad,m	تاثیر عوامل خارجی بر رضایت شغلی کارکنان در سازمان	روابط با سرپرستان، روابط با همکاران، خط مشی‌های سازمانی، اندازه سازمان، محیط کاری خوشایند، شرایط فیزیکی مناسب در محیط کار، فرهنگ شرکت، امنیت، حقوق و دستمزد
۲۰۱۶	Uddin,j; Kabir,z	عوامل موثر بر رضایت شغلی کارکنان مخابراتی تلفن همراه در بنگلادش	روابط با سرپرستان، روابط با همکاران، امنیت، تنوع شغلی، تخصصی کردن، مشارکت در تصمیم‌گیری‌ها، موقعیت شغلی، نحوه ارزیابی عملکرد، حقوق و دستمزد، یادگیری و آموزش
۲۰۱۵	Ghadiri Rad,M. ; Razavi,M.	شناسایی و رتبه‌بندی عوامل موثر بر رضایت شغلی کارکنان توسعه شهری شیراز با استفاده از روش AHP	عجین شدن با شغل، روابط با همکاران، روابط با سرپرستان، حقوق و مزایا، فرصت‌های ارتقا، میزان آگاهی از نتیجه، احساس عدالت، استقلال در تصمیم‌گیری، امنیت شغلی، انعطاف، تخصصی کردن
۲۰۱۵	Mawusi ,p; Sakina , A; Theresa ,A, Adzifome,N	بررسی مقایسه‌ای عوامل موثر بر رضایت شغلی اساتید در کشور غنا	محیط کاری، شرایط فیزیکی، جنسیت، سن، تحصیلات، سابقه، حقوق و دستمزد، امنیت شغلی، احساس مفید بودن، قدردانی و شناخت
۲۰۱۵	Jobaid,I; Khan,M	عوامل موثر بر رضایت شغلی کارکنان صنعت چرم در بنگلادش	توانمند سازی، فرصت‌های ارتقا، قدردانی و شناخت، تخصصی کردن، نگرش به شغل، روابط با سرپرستان، آزادی عمل، انعطاف، یادگیری و آموزش، حقوق و دستمزد، امنیت شغلی، محیط کاری
۲۰۱۵	Thulaseedharan,A; Kumar,N	عوامل موثر بر رضایت شغلی کارکنان زن در بخش IT	موقعیت شغلی، سابقه، تحصیلات، جنسیت، محل خدمت، سن، تنوع شغل، مشارکت در تصمیم‌گیری، حقوق و دستمزد، روابط با همکاران
۲۰۱۴	Yang,J; Ah Yoon,J	بررسی عوامل مؤثر بر رضایت شغلی کارکنان انتقالی در بیمارستان	نگرش مثبت و منفی به شغل، ارتقا، فرصت یادگیری، محیط کاری، قدردانی و شناخت، حقوق و دستمزد، امنیت شغلی، احساس مفید بودن، موقعیت شغلی، جنسیت، تخصصی کردن

شخص‌های شناسایی شده	عنوان مقاله	نویسندگان	سال
تنوع شغل، فرهنگ سازمان، حقوق و دستمزد، نحوه ارزیابی عملکرد، امنیت شغلی، تخصصی کردن، انعطاف، مشارکت در تصمیم‌گیری، فرصت‌های ارتقا، احساس مفید بودن، مشخصه‌های شخصی	عوامل مؤثر بر رضایت شغلی کارمندان در بخش مخابرات پاکستان	Saeed,R; Lodhi, R; Iqbal,A; Nayyab,H; Mussawar,SH ; Yaseen,S	۲۰۱۳
چالش‌های شغلی، قدردانی و شناخت، محیط کاری، حقوق و مزایا، روابط با سرپرستان، ماهیت کار، مشارکت در تصمیم‌گیری، احساس عدالت، استقلال در تصمیم‌گیری، آموزش و یادگیری	بررسی عوامل مؤثر بر رضایت شغلی	Sypniewska,A	۲۰۱۳
عجین شدن با شغل، سن، نگرش به شغل، فرصت ارتقا، میزان آگاهی از نتیجه، موقعیت شغلی، مشخصه‌های شخصی، استقلال در تصمیم‌گیری، سوابق، محل خدمت	شناسایی، اندازه‌گیری و رتبه‌بندی رضایت شغلی در سطح سازمان	Askari Masouleh,S; Saeedi,N; Mahdavi Koochaksaraei,H; Mousavian,I	۲۰۱۳
روابط با همکاران، شرایط فیزیکی مناسب در محیط کار، موقعیت شغلی، حقوق و دستمزد، امنیت شغلی، ماهیت کار، میزان آگاهی از نتایج، انعطاف، احساس مفید بودن، چالش‌های شغلی، استقلال در تصمیم‌گیری	بررسی عوامل مؤثر بر رضایت شغلی کارکنان در محل کار	Qasim, S	۲۰۱۲
محیط کاری خوشایند، حقوق و مزایا امنیت شغلی، احساس عدالت، فرصت‌های ارتقا، روابط با همکاران، روابط با سرپرستان، یادگیری و آموزش	عوامل مؤثر بر رضایت شغلی کارکنان بخش داروسازی	Mahamuda Parvin,M; Kabir,N	۲۰۱۱
فرصت‌های ارتقا، روابط با همکاران، روابط با سرپرستان، حقوق و دستمزد، امنیت شغلی، احساس عدالت، ماهیت کار، پیشرفت شغلی، شرایط محیطی کار	رضایت کارکنان: مطالعه موردی: کارکنان ارتباط از راه دور شرکت‌های چندملیتی	S. Taimur, A. Selina	2011

مطالعات انجام شده در زمینه رضایت شغلی نشان می‌دهند که متغیرهای زیادی با رضایت شغلی در ارتباطند. در ادامه به تعریف هر یک از این متغیرها پرداخته می‌شود:

روابط با سرپرستان (نظارت و سرپرستی): حضور سرپرستان در بسیاری از سازمان‌ها حیاتی است؛ زیرا آن‌ها باید بر مسئولیت‌ها، صحت و سلامت کاری کارکنان نظارت کنند (ابراهیمی^۱ و همکاران، ۲۰۱۳). علاوه بر این در نظریه انگیزشی - بهداشتی هرزبرگ این عامل خارجی به عنوان یک محرک بیرونی موثر بر نیاز اساسی انسان ارجاع و نقش نظارت به عنوان یک محرک قدرتمند در رضایت شغلی بیان شده است. نظارت عاملی مهم برای رضایت شغلی است و با میزان رضایت شغلی در محل کار رابطه مثبت دارد (عالم^۲، ۲۰۰۹).

ماهیت کار^۳: بسیاری از صاحب نظران (کورمن، ۱۳۷۸، لاسون و شن^۴، ۱۹۹۸، رابینز و سنزو، ۲۰۱۴، تامپسون و فوا^۵، ۲۰۱۲) ماهیت کار را شامل عوامل متعددی از جمله تنوع، آزادی عمل، بازخورد، مفید بودن، ابهام، چالش و انعطاف پذیری دانسته‌اند و معتقدند برای افزایش رضایت و همزمان عملکرد کارکنان، مشاغل باید از لحاظ درونی گسترش یافته و یا غنی شوند.

روابط با همکاران: از دیدگاه هرزبرگ (۱۹۵۹)، اندازه گروه و کیفیت ارتباطات متقابل شخصی در گروه نقش مهمی در رضایت کارکنان دارد. گروه کاری به عنوان یک اجتماع، سیستم حمایتی احساسی و روحی برای کارکنان به شمار می‌رود. اگر افراد در گروه دارای ویژگی‌های اجتماعی مشابهی مانند نگرش‌ها و باورهای مشابه باشند، فضایی به وجود می‌آورند که در سایه آن رضایت شغلی فراهم می‌شود. همچنین نتایج برخی پژوهش‌های نشان می‌دهد که روابط مناسب با همکاران موجب افزایش رضایت شغلی می‌شود (باقرپور و لاشانی و همکاران، ۱۳۹۱، ۷۴). از دیدگاه سعید و همکاران (۲۰۱۳) بسیاری از پژوهش‌های نشان داده‌اند که روابط با همکاران یکی از مهم‌ترین پیشایندهای رضایت شغلی است.

1- Ebrahimi

2- Alam

3- Nature of work

4- Lawson & Shen

5- Thompson & Phua

این یافته‌ها اهمیت روابط اجتماعی در محیط کار بر رضایت شغلی را بیان می‌کند. مطالعات مرتبط در فرهنگ‌های گوناگون بر اهمیت همکاری و همکاران در رضایت شغلی کارکنان تأکید کرده‌اند. محیط کاری^۱ (امکانات و شرایط فیزیکی، جو سازمانی)؛ پژوهش‌های مختلفی در گذشته تلاش کرده‌اند تا نشان دهند که محیط کاری چگونه می‌تواند نقش مهمی در رضایت شغلی داشته باشد. هابتز^۲ (۲۰۰۸)، نتیجه‌گیری کرد محیط کار تنها از دیدگاه صنعتی مورد بررسی قرار گرفته است به این معنی که در درجه اول تمرکز بر ابعاد فیزیکی مثل سرو صدا، مواد سمی، دستگاه‌ها و ... بوده است. محیط کار نقش مهمی در تصمیم‌گیری کارکنان بر ماندن یا خروج از سازمان دارد. کبیر^۳ (۲۰۱۱) با انجام پژوهشی در صنعت داروسازی بنگلادش نشان داد که محیط کار نقش مهمی در رضایت شغلی کارکنان دارد.

ارتقا؛ یکی از عوامل خارجی تاثیر گذار بر رضایت شغلی ارتقای شغلی است. نکته اصلی در مورد ارتقا، حمایت اجتماعی از کارکنان با ویژگی‌ها و احساسات مختلف است (جسن^۴، ۲۰۱۰). ارتقا، یکی از عوامل مهم در رضایت شغلی است که سهم زیادی در مقدار رضایت شغلی دارد. در واقع این عامل خارجی تاثیر زیادی بر عملکرد کارکنان داشته و به سطوح بالای عملکرد مساعدت می‌کند. علاوه بر این ارتقا نقش کلیدی در سطوح بالای مسئولیت و فعالیت‌های کارکنان دارد (آیان و کوکاسیک^۵، ۲۰۱۰). به عبارت دیگر، ارتقا حق قانونی کارکنان است که می‌تواند در رضایت شغلی موثر باشد. رابطه مثبتی بین ارتقا و رضایت شغلی وجود دارد (عالم، ۲۰۰۹). در این راستا ماهارجان^۶ (۲۰۱۲)، به این نتیجه دست یافت که ارتقای شغلی یک نوع انگیزه کاری است که باعث توسعه و ایجاد انگیزه برای رضایت شغلی می‌شود.

-
- 1- working environment
 - 2- Hytter
 - 3- kabir
 - 4- Jessen
 - 5- Ayan & Kocacik
 - 6- Maharjan

امنیت شغلی؛ بر طبق دیدگاه لین^۱ (۲۰۱۰)، اگر کارکنان راضی باشند و امنیت شغلی آن‌ها تامین باشد، آنها به طور خودکار متعهد خواهند شد و به سازمان وفادار می‌مانند. کارمندی که از امنیت شغلی خود راضی باشد، به انجام کار بهتر از کسی که امنیت شغلی پایینی دارد تمایل دارد. پیشرفت شغلی (آموزش و یادگیری)؛ عمده‌ترین نیازی که افراد پس از استخدام و تامین ثبات و امنیت شغلی در سازمان پیدا می‌کنند پیشرفت و تکامل فردی است که در سایه آموزش و هدایت مستمر به دست می‌آید (لاوسون و شن، ۱۹۹۸).

حقوق و دستمزد (پرداختی)؛ حقوق یکی از عوامل موثر خارجی در رضایت شغلی است که نقش کلیدی در ایجاد رضایت شغلی در کارکنان دارد. حقوق و دستمزد یک عامل اساسی در بررسی میزان رضایت شغلی است و رابطه معنی داری بین حقوق و دستمزد و رضایت شغلی در محل کار وجود دارد. سطح پایین حقوق و دستمزد منجر به سطح پایین رضایت شغلی در محیط کار می‌شود (آیودل و اولورانسولا^۲، ۲۰۱۲). مشارکت در تصمیم‌گیری؛ به اعتقاد گرونبرگ، مشارکت در تصمیم‌گیری دو نوع است: مشارکت در جنبه‌های فوری شغل و مشارکت در جنبه‌های دور و آینده. کسانی که دارای تجربه مشارکت در سازمان خود بوده‌اند معمولاً نگرش مطلوب و مثبت‌تری نسبت به کار خود داشته و مایل به تکرار آن تجربه هستند. نتایج برخی از پژوهش‌های (کورمن، ۱۳۷۸، برندا^۳ و همکاران، ۲۰۰۶) نشان می‌دهد، مشارکت در آن دسته از گروه‌های کاری که بیشتر به فعالیت‌های خلاق و پژوهشی می‌پردازند، موثرتر است. این موضوع در نهایت موجب افزایش رضایت شغلی می‌شود (باقرپور و لاشانی و همکاران، ۱۳۹۱، ۶۸).

احساس عدالت؛ سازمان سیستمی اجتماعی است که حیات و پایداری آن وابسته به وجود پیوندی قوی میان اجزا و عناصر تشکیل دهنده آن است. ادراک بی عدالتی اثرات مخربی بر روحیه کار جمعی دارد؛ زیرا اهتمام منابع انسانی و انگیزش کارکنان را تحت الشعاع خود قرار می‌دهد. بی عدالتی و توزیع غیرمنصفانه دستاوردها و ستاده‌های سازمان، موجب تضعیف روحیه کارکنان و تنزل روحیه

1- lane

2- Ayodele & Olorunsola

3- Brenda

تلاش و فعالیت در آنان می‌شود؛ بنابراین رعایت عدالت، رمز بقا و پایداری جریان توسعه و پیشرفت سازمان و کارکنان آن است. بنابراین از جمله وظایف اصلی مدیریت، حفظ و توسعه رفتارهای عادلانه در مدیران، و احساس عدالت در کارکنان است. رعایت عدالت به ویژه در برخی رفتارهای مدیریت با کارکنان (توزیع پاداش‌ها، روابط سرپرستی، ارتقاها و انتصاب) برای کارکنان حائز اهمیت است. در فراگرد توسعه رفتارهای عادلانه و مهم‌تر از آن شکل دادن احساس عدالت در کارکنان، شناخت چگونگی تاثیرگذاری رفتارهای مبتنی بر عدالت بر هر یک از ابعاد رضایت و انگیزش کارکنان حائز اهمیت است (سید جوادین و همکاران، ۱۳۸۷، ۲).

پیشینه پژوهش‌های انجام شده

جاویدان و همکاران (۱۳۹۴) به شناسایی و رتبه‌بندی عوامل موثر بر رضایت شغلی کارکنان ادارات شهرستان بجنورد پرداختند. در سوال‌های پژوهش به بررسی تاثیر عوامل مختلف از جمله انگیزشی، علمی، حرفه‌ای، سازمانی و ارگونومی بر روی رضایت شغلی کارکنان پرداخته شده است. پژوهش حاضر از نوع توصیفی - زمینه یابی بوده است. برای جمع آوری اطلاعات از پرسشنامه محقق ساخته استفاده شده است. جامعه آماری پژوهش را کلیه کارکنان ادارات شهرستان بجنورد که در استخدامی فعال قرار دارند، تشکیل می‌دهند که تعداد آن‌ها برابر با ۱۵۶۵ است. حجم نمونه با استفاده از جدول کرجسی و مورگان ۳۰۸ نفر است. برای تعیین روایی از نظرات متخصصان مدیریت و برای پایایی پرسشنامه از ضریب آلفای کرونباخ استفاده گردید. به منظور تجزیه و تحلیل سوالات ۵ عامل اشاره شده بر رضایت شغلی از نرم افزار spss استفاده شد. نتایج نشان داد که از این عوامل، عوامل انگیزشی بیشترین تاثیر را روی رضایت شغلی کارکنان دارد.

قزل ایاغ و ایزی (۱۳۹۴)، به رتبه‌بندی عوامل موثر بر رضایت شغلی با استفاده از رویکرد فازی مطالعه موردی: شرکت فولاد اصفهان پرداختند. هدف پژوهش حاضر رتبه‌بندی عوامل موثر بر رضایت شغلی با استفاده از تکنیک فازی است. برای این منظور ابتدا عوامل موثر بر رضایت شغلی شناسایی شدند. به منظور جمع آوری نظرات خبرگان در پژوهش حاضر از ابزار پرسشنامه استفاده شده است. جامعه آماری پژوهش حاضر کلیه مدیران شرکت فولاد استان اصفهان می‌باشند. تجزیه و تحلیل داده‌های جمع آوری شده در فرآیند تحلیل سلسله مراتبی فازی توسط نرم افزار Expert Choice

انجام گرفته است. نتایج این پژوهش نشان داد که به طور کلی عوامل موثر بر رضایت شغلی به ترتیب عوامل گروهی، عوامل سازمانی و عوامل شخصی می‌باشند. همچنین در روش فوق مهم‌ترین عوامل موثر بر رضایت شغلی به ترتیب سرپرستان، همکاران و پرداخت‌ها می‌باشند. همچنین شرایط کار، نیازها و مزایای واسطه‌ای رتبه‌های آخر را به خود اختصاص دادند.

موسوی تبار و همکاران (۱۳۹۲) به بررسی عوامل مؤثر در رضایت شغلی پرستاران شاغل در بیمارستان‌های منتخب نظامی و دولتی شهر تهران پرداختند. این پژوهش در قالب یک بیان توصیفی - تحلیلی از ابتدای اردیبهشت تا پایان تیرماه سال ۱۳۹۲ در ۶ بیمارستان جنرال نظامی و غیرنظامی (دولتی) تهران با روش نمونه‌گیری تصادفی بر روی ۱۶۲ نفر از پرستاران انجام گرفت. در این تحقیق برای جمع‌آوری اطلاعات از پرسشنامه رضایت شغلی "JDI" استفاده گردید. یافته‌ها در این مطالعه نشان داد که در مجموع، رضایت شغلی کلی پرستاران (بیمارستان‌های دولتی و نظامی) اکثریت با ۵۹/۴ درصد فراوانی در حد متوسط قرار دارد.

نصیری پور و همکاران (۱۳۹۲) عوامل موثر بر رضایت شغلی کارکنان براساس نظریه هرزیبرگ در بیمارستان‌های آموزشی شهرستان قزوین را بررسی نمودند. نتایج نشان داد که عوامل امنیت شغلی، حقوق و دستمزد مناسب در زمره عوامل بهداشتی و عوامل احساس مسئولیت در کار، مورد علاقه بودن کار در زمره عوامل انگیزشی به ترتیب در اولویت قرار گرفتند. ۷۰ درصد از کارکنان دو عامل حقوق و دستمزد و امنیت شغلی را مهم‌ترین عوامل بازدارنده در بهبود عملکرد کارکنان می‌دانستند.

رضایی (۱۳۹۱) به رتبه‌بندی عوامل موثر بر رضایت مندی کارکنان شرکت برق منطقه‌ای مازندران با تکنیک AHP و ارائه راهکار برای بهبود آن پرداختند. در این پژوهش هدف اساسی، شناسایی و اولویت‌بندی عوامل موثر بر رضایتمندی شغلی شرکت برق منطقه‌ای مازندران که شامل (امنیت شغلی، ارتباط با همکاران، حقوق و مزایا، تسهیلات و خدمات، محیط کار، آموزش، سرپرستی، مشارکت در تصمیم‌گیری، ویژگی‌های شغل، احساس برابری، ارتقای شغل) بوده است. بر این اساس، ابتدا چهارچوب مفهومی پژوهش بر مبنای ادبیات مربوطه طراحی و سپس با استفاده از روش شناسایی پژوهش توصیفی و پیمایش، داده‌های مورد نظر گردآوری و عوامل موثر بر رضایتمندی شغلی شناسایی و در نهایت با استفاده از تکنیک AHP عوامل موثر بر رضایتمندی شغلی اولویت‌بندی شد. اولویت عوامل موثر بر رضایت شغلی به ترتیب، مشارکت در تصمیم‌گیری، حقوق و مزایا، فرصت ارتقای شغل،

امنیت شغلی، سرپرستی، تسهیلات و خدمات، آموزش، خطمشی، محیط کار، احساس برابری، ویژگی شغل، ارتباط با همکاران مشخص شد. مهرداد (۲۰۱۶) تاثیر عوامل خارجی بر رضایت شغلی کارکنان در سازمان را بررسی نمود. نتایج حاصل از این مطالعه نشان داد این عوامل خارجی نقش حیاتی بر رضایت شغلی کارکنان در سازمان دارند. به دلیل اینکه این عوامل می‌توانند باعث بهبود نگرش و باور کارکنان نسبت به شغل خود شوند. همچنین این مطالعه بر رضایت شغلی به عنوان توسعه دهنده عملکرد و بهره‌وری کارکنان در سازمان متمرکز شده است.

ترابی و همکاران (۲۰۱۵)، به رتبه‌بندی عوامل موثر بر رضایت شغلی کارکنان در سطوح سازمانی با تکنیک DEMATEL و FANP پرداختند. هدف پژوهش شناسایی عوامل موثر در ارزیابی رضایت شغلی در شرکت‌های سرمایه‌گذاری از نظر کارشناسان داخلی و بیرونی بود. در این پژوهش از روش ترکیبی DEMATEL و ANP فازی برای تعیین همبستگی بین معیارها و وزن آن‌ها در ارزیابی عوامل رضایت به منظور توانمند سازی سرمایه‌گذاران در اولویت بندی برنامه‌ها بر مبنای این معیارها و نمرات محاسبه آن‌ها استفاده شده است. نتایج نشان داد از بین عوامل اصلی اثرگذار بر رضایت شغلی پرداخت‌ها و ترفیع بالاترین وزن را داشتند و باید به عنوان اولین عوامل در برنامه ریزی برای افزایش رضایت شغلی به آن‌ها توجه شود.

روش پژوهش

پژوهش حاضر پژوهشی کمی با رویکرد پیمایشی است. جامعه آماری پژوهش تعداد ۱۰ نفر از خبرگان که دارای سوابق فعالیت در حوزه منابع انسانی سازمان یا دارای تحصیلات مرتبط با رشته مدیریت منابع انسانی و رفتار سازمانی است. برای نظرسنجی از خبره در مورد مقایسه‌های زوجی و تعیین میزان اهمیت هر یک از عوامل در رضایت شغلی دو پرسش نامه در قالب عبارتهای کلامی طراحی شده و پس از نظرسنجی از خبره‌ها به اعداد فازی تبدیل شدند.

شناسایی عوامل موثر بر رضایت شغلی

به منظور شناسایی عوامل موثر بر رضایت شغلی کارکنان از روش تحلیل محتوا با آنتروپی شانون استفاده شد.

به این صورت که ابتدا پژوهش‌های مختلفی که در این حوزه انجام شده بودند (جدول ۱)، بررسی شده و سپس عوامل مختلف شناسایی شدند و با استفاده از مدل آنتروپی شانون ضریب اهمیت هر یک از این عوامل به دست آمد و نهایتاً ده عامل که بالاترین ضریب اهمیت را داشتند به منظور بررسی در این پژوهش انتخاب شدند.

این مرحله در حوزه تحلیل محتوا (پردازش داده‌ها) قرار می‌گیرد. روش‌های پردازش داده عمدتاً به صورت غیر جبرانی و بر اساس فراوانی هر مقوله بنا شده است. این روش‌ها دارای معضلات ریاضی و تئوریک هستند که کاربرد آن‌ها را محدود می‌کند. به منظور رفع این نقیصه می‌توان از مدل‌های جبرانی مثل مدل آنتروپی (اندرگاشت) شانون استفاده کرد. به این منظور ابتدا عوامل مختلف موثر بر رضایت شغلی استفاده شده در پژوهش‌های گذشته در قالب فراوانی شمرده و بر اساس داده‌های جدول فراوانی، مراحل زیر اجرا شد.

مرحله اول: به دست آوردن ماتریس فراوانی‌های جدول فراوانی به هنجار شده، بر اساس فرمول شماره (۱) است.

$$P_{ij} = \frac{F_{ij}}{\sum_{j=1}^m F_{ij}} \quad (i = 1, 2, 3, \dots, n, j = 1, 2, 3, \dots, m) \quad (1)$$

مرحله دوم: محاسبه بار اطلاعاتی هر مقوله و قراردادن آن‌ها در ستون‌های تعیین شده با کمک فرمول شماره (۲).

$$E_j = K \sum_{i=1}^m |P_{ij} \ln p_{ij}| \quad (i = 1, 2, 3, \dots, m) \quad K = \frac{1}{\ln m}$$

مرحله سوم: با استفاده از بار اطلاعاتی مقوله‌ها ($j=1, 2, 3, \dots, n$) ضریب اهمیت هر یک از مقوله‌ها محاسبه می‌شود. برای محاسبه ضریب اهمیت از فرمول شماره (۳) استفاده می‌گردد (دانایی فر و همکاران، ۱۳۸۶).

$$W_j = \frac{E_j}{\sum_{j=1}^n E_j}$$

تعیین وزن معیارها بر اساس AHP فازی

پس از معرفی روش AHP فازی توسط ساعتی در دهه ۱۹۷۰، مدل‌های بسیاری در زمینه

AHP فازی توسط پژوهشگران مختلف ارائه شده است.

در این روش‌ها از مفاهیم فازی و سلسله مراتبی به صورت ترکیبی استفاده شده است. با توجه به اینکه ارایه قضاوتها به صورت کلامی برای تصمیم گیرندگان آسان‌تر از ارایه یک پاسخ به طور قطعی است، بنابراین استفاده از مفاهیم فازی در تصمیم‌گیری‌ها از اهمیت بسیاری برخوردار شده است. به همین دلیل پژوهش‌های بسیاری در سال‌های اخیر در این زمینه انجام گرفته است. در سال ۱۹۸۳ دو پژوهشگر هلندی به نام‌های "الهورن و پدریک" روشی را برای فرآیند تحلیل سلسله مراتبی فازی پیشنهاد کردند که بر اساس روش حداقل مجذورات لگاریتمی بنا نهاده شده بود. میزان محاسبات و پیچیدگی مراحل این روش باعث شد مورد استقبال قرار نگیرد. در سال ۱۹۹۶ روش دیگری تحت عنوان "روش تحلیل توسعه‌ای" توسط یک پژوهشگر چینی به نام "چانگ" ارایه شد. اعداد مورد استفاده در این روش، اعداد مثلثی فازی هستند (مومنی، ۱۳۹۱).

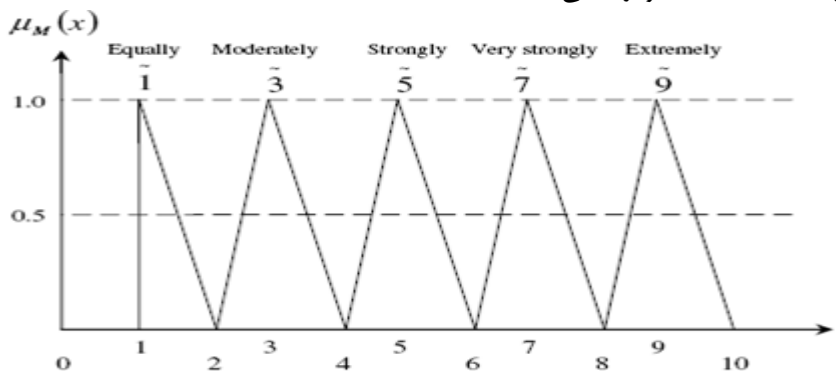
در این روش هر یک از تصمیم گیرندگان مقایسه‌های زوجی خویش را با کاربرد عبارت‌های زبانی ایجاد می‌کنند که این عبارات به صورت اعداد فازی مثلثی $M=(I,m,u)$ تبدیل می‌گردد. عملکردهای ریاضی در زبان فارسی به صورت زیر تعریف می‌شوند:

$$M_1 + M_2 = (l_1 + l_2, m_1 + m_2, u_1 + u_2)$$

$$M_1 \times M_2 = (l_1 \times l_2, m_1 \times m_2, u_1 \times u_2)$$

$$M^{-1} = \left(\frac{1}{U_1}, \frac{1}{U_2}, \frac{1}{U_3} \right)$$

قبل از اینکه روش‌های وزن دهی و رتبه‌بندی بررسی شود، باید توضیحی در مورد اعداد فازی مورد استفاده، ارائه شود. در این مقاله از عبارت‌های کلامی به جای اعداد قطعی برای تعیین وزن شاخص‌ها و همچنین رتبه‌بندی گزینه‌ها استفاده شده است. جدول دو عبارت‌های کلامی را جهت توصیف اهمیت معیارها نسبت به یکدیگر ارائه می‌کند.



شکل ۱: تابع عضویت مثلثی برای مقادیر زبانی

جدول ۲: عبارتهای کلامی جهت مقایسه‌های زوجی برای بیان درجه اهمیت (گاماس، ۲۰۰۹)

عدد فازی	متغیر زبانی	مقیاس عدد فازی
۱	برابر	(۱،۱،۱)
۲	برتری خیلی کم	(۱،۲،۳)
۳	کمی برتر	(۲،۳،۴)
۴	برتر	(۳،۴،۵)
۵	خوب	(۴،۵،۶)
۶	نسبتاً خوب	(۵،۶،۷)
۷	خیلی خوب	(۶،۷،۸)
۸	عالی	(۷،۸،۹)
۹	برتری مطلق	(۸،۹،۱۰)

برای تعیین وزن معیارها با استفاده از این روش به شرح زیر عمل می‌شود:

محاسبه ارزش S_i برای هر یک از سطرهای ماتریس مقایسات زوجی که S_i خود یک عدد

فازی مثلثی بوده و از رابطه زیر محاسبه می‌شود:

$$S_i = \sum_{j=1}^m M_{g_i}^j \times \left[\sum_{i=1}^m \sum_{j=1}^m M_{g_i}^j \right]^{-1}$$

محاسبه درجه بزرگ‌تری Si ها نسبت به همدیگر

درجه بزرگ‌تری $M_2 = (l_2, m_2, u_2) \geq M_1 = (l_1, m_1, u_1)$ که به شرح زیر تعریف

می‌شود:

$$V = (M_2 \geq M_1) = SUP[Min(\mu_{M_1}(x), \mu_{M_2}(y))]$$

که آنرا می‌توان به شرح زیر نوشت:

$$V = (M_2 \geq M_1) = hgt(M_2 \cap M_1) = \mu_{M_2}(d) = \begin{cases} 1 & \text{if } m_2 \geq m_1 \\ 0 & \text{if } l_1 \geq u_2 \\ \frac{l_1 - u_2}{(m_2 - u_2) - (m_1 - l_1)} & \text{otherwise} \end{cases}$$

محاسبه وزن غیر به هنجار شده معیارها به شرح زیر:

میزان بزرگی یک عدد فازی مثلثی از k عدد فازی مثلثی دیگر نیز از رابطه‌ی زیر به دست

می‌آید:

$$V(m1 \geq M2, \dots, Mk) = \text{Min}[V(M1 \geq M2), \dots, V(M1 \geq Mk)]$$

در نظر بگیرید که :

$$d' = (S_i) = \min V(S_i \geq S_k)$$

برای $K=1,2,\dots,n; k \neq i$. سپس وزن به شرح معیارها به شرح زیر به دست می‌آید :

$$W' = (d'(S_1), d'(S_2), \dots, d'(S_n))^T$$

بعد از نرمالایز کردن (تقسیم مقادیر هر عنصر بر مجموع مقادیر) بردار وزن نرمال به دست

می‌آید که به شرح زیر است :

$$W = (d(S_1), d(S_2), \dots, d(S_n))^T$$

که در آن وزن‌ها اعداد فازی نیستند (گاماس، ۲۰۰۹). بعد از محاسبه وزن هریک از معیارها با

استفاده از روش AHP فازی، به منظور اولویت بندی معیارها از روش تاپسیس فازی استفاده می‌کنیم.

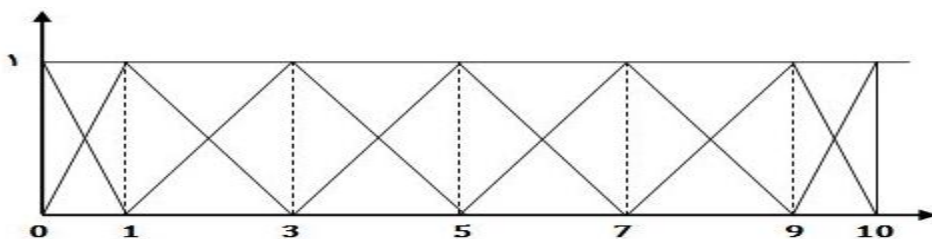
تاپسیس فازی^۱

نخستین بار چن (۲۰۰۰) در مقاله‌ای با عنوان بسط روش TOPSIS به تصمیم‌گیری گروهی در محیط فازی از تکنیک تاپسیس با رویکرد فازی استفاده کرده‌اند. برای انجام محاسبات تکنیک تاپسیس به صورت فازی نخست باید از یک طیف زبانی مناسب برای گردآوری داده‌ها استفاده کرد. چن (۲۰۰۰) یک مقیاس زبانی هفت درجه را برای امتیازدهی به هر گزینه براساس هر معیار، پیشنهاد می‌دهد. در ارزیابی کیفی گزینه‌ها در تکنیک تاپسیس فازی معمولاً از مقیاس هفت درجه استفاده می‌شود. طیف هفت درجه پیشنهادی چن در ارزیابی گزینه برای تکنیک تاپسیس فازی به صورت زیر است (حبیبی و همکاران، ۱۳۹۳):

جدول ۳. عبارت‌های کلامی (حبیبی و همکاران، ۱۳۹۳) برای بررسی میزان اهمیت هر از عوامل موثر در رضایت شغلی

متغیر زبانی	معادل فازی
خیلی کم	(0, 0, 1)
کم	(0, 1, 3)
کم تا متوسط	(1, 3, 5)
متوسط	(3, 5, 7)
تقریباً زیاد	(5, 7, 9)
زیاد	(7, 9, 10)
خیلی زیاد	(9, 10, 10)

نمایش فازی مثلثی طیف فازی بالا به صورت زیر است:



الگوریتم تکنیک تاپسیس فازی استفاده شده در این پژوهش به شرح زیر است:

تشکیل ماتریس فازی مقایسه عوامل: در این مرحله، ماتریسی رسم می‌شود که در سطر آن عوامل و در ستون آن افراد نظر دهنده قرار می‌گیرند و در تلاقی سطر و ستون، میزان اهمیتی که هر پاسخ‌گو برای هر کدام از این عوامل قائل شده است آورده می‌شود (فرید و همکاران، ۱۳۸۸، ۱۶۲).

نرمال ماتریس تصمیم‌گیری فازی: اگر هر درایه ماتریس تصمیم با x و هر درایه ماتریس

نرمال با Γ نمایش داده شود در این صورت نرمال سازی با قاعده زیر صورت می‌گیرد:

$$\tilde{r}_{ij} = \left(\frac{a_{ij}}{c_j^+}, \frac{b_{ij}}{c_j^+}, \frac{c_{ij}}{c_j^+} \right)$$

$$c_j^+ = \max_i c_{ij}$$

محاسبه ماتریس تصمیم نرمال موزون: در این مرحله ماتریس نرمال فازی به دست آمده در مرحله قبل با ماتریس وزن معیارها که از طریق مدل AHP فازی به دست آمد ضرب می‌شود و ماتریس نرمال موزون به شرح زیر حاصل می‌شود:

$$\tilde{V} = [\tilde{v}_{ij}]_{m \times n}, \quad i = 1, 2, \dots, m; \quad j = 1, 2, \dots, n$$

$$\tilde{v}_{ij} = \tilde{r}_{ij} \otimes \tilde{w}_j$$

محاسبه مجموعه راه حل‌های ایده آل و ضد ایده آل فازی: از آنجا که اعداد فازی مثلثی مثبت در فاصله $[0,1]$ قرار می‌گیرند، مجموعه ایده آل مثبت فازی و مجموعه ایده آل منفی فازی به شرح زیر تعریف می‌شود:

$$A^+ = (\tilde{v}_1^+, \tilde{v}_2^+, \dots, \tilde{v}_n^+)$$

$$A^- = (\tilde{v}_1^-, \tilde{v}_2^-, \dots, \tilde{v}_n^-)$$

where $\tilde{v}_j^+ = (1, 1, 1)$ و $\tilde{v}_j^- = (0, 0, 0)$, $j = 1, 2, \dots, n$.

محاسبه فاصله هر گزینه از مجموعه راه حل ایده آل و ضد ایده آل

$$d_i^+ = \sum_{j=1}^n d(\tilde{v}_{ij}, \tilde{v}_j^+), \quad i = 1, 2, \dots, m; \quad j = 1, 2, \dots, n$$

$$d_i^- = \sum_{j=1}^n d(\tilde{v}_{ij}, \tilde{v}_j^-), \quad i = 1, 2, \dots, m; \quad j = 1, 2, \dots, n$$

که در آن d نشان دهنده فاصله بین دو عدد فازی مثلثی بر طبق روش راس هست که به شرح

فرمول زیر محاسبه می‌شود:

$$d(\tilde{x}, \tilde{z}) = \sqrt{\frac{1}{3}[(l_x - l_z)^2 + (m_x - m_z)^2 + (u_x - u_z)^2]}$$

به دست آوردن ضریب نزدیکی و رتبه‌بندی معیارها: وقتی که ضریب نزدیکی محاسبه شد

می‌توان رتبه‌بندی کرد. محاسبه ضریب نزدیکی برای هر معیار به شرح زیر است:

$$CC_i = \frac{d_i^-}{d_i^+ + d_i^-}, \quad i = 1, 2, \dots, n$$

بعد از محاسبه ضریب نزدیکی به ترتیب نزولی معیارها رتبه‌بندی می‌شوند (چن، ۲۰۰۰).

یافته‌های پژوهش

بعد از مطالعه پژوهش‌های انجام شده در حوزه عوامل موثر بر رضایت شغلی، عوامل شناسایی شدند و به روش آنتروپی شانون عواملی که بیشترین وزن را کسب کردند به عنوان عوامل مورد بررسی در این پژوهش انتخاب شدند که به این شرح است.

جدول ۴. عوامل موثر بر رضایت شغلی منتخب برای بررسی در این پژوهش بر اساس ضریب اهمیت

عوامل موثر بر رضایت شغلی	بار اطلاعاتی	ضریب اهمیت
روابط با سرپرستان (نظارت و سرپرستی)	۰،۹۱۹	۰،۱۱۳
ماهیت کار	۰،۸۱۵	۰،۱
روابط با همکاران	۰،۷۶۳	۰،۰۹۴
محیط کاری (امکانات و شرایط فیزیکی، جو سازمانی)	۰،۷۴۲	۰،۰۹۱
فرصت‌های ارتقا	۰،۷۲۶	۰،۰۸۹
امنیت شغلی	۰،۷۱۶	۰،۰۸۸
پیشرفت شغلی (آموزش و یادگیری)	۰،۶۸۳	۰،۰۸۴
حقوق و مزایا	۰،۶۶۹	۰،۰۸۲
احساس عدالت	۰،۴۳۱	۰،۰۵۳
مشارکت در تصمیم‌گیری	۰،۴۳۱	۰،۰۵۳

به منظور وزن دهی عوامل موثر بر رضایت شغلی از روش AHP فازی استفاده شده است. به این منظور ابتدا یک ماتریس ده در ده تشکیل گردید، که سطر و ستون آن شامل عوامل شناسایی شده در این پژوهش است. این ماتریس‌ها در اختیار مدیران قرار گرفت تا مقایسه‌های زوجی نسبت به این شاخص‌ها انجام شود. اعداد مقایسه‌های به صورت فازی و با استفاده از اعداد جدول (۲) پر می‌گردد. در پایان همه ماتریس‌ها را تبدیل به یک ماتریس معادل نموده، به طوری که از همه اعداد میانگین هندسی گرفته و ماتریس حاصل برای ادامه محاسبه‌های مورد استفاده قرار می‌گیرد. در قسمت بعد میانگین هندسی اعداد هر سطر را به شکل فازی محاسبه نموده و با استفاده از روش غیر فازی کردن وزن هر عامل محاسبه می‌شود. خلاصه محاسبات در زیر آمده است.

جدول ۵. ارزش S_i برای هر یک از سطرهای ماتریس مقایسات زوجی

S ₁	۰،۰۲۲۲۳	۰،۰۳۱۱۵	۰،۰۴۵۷۱
S ₂	۰،۰۸۸۸۱	۰،۱۲۸۴۳	۰،۱۸۵۹۷
S ₃	۰،۰۴۱۶۶	۰،۰۶۱۰۵	۰،۰۹۴۷۵
S ₄	۰،۰۲۹۹	۰،۰۴۴۰۴	۰،۰۶۵۶۴
S ₅	۰،۰۵۹۲۵	۰،۰۸۸۹۸	۰،۱۳۲۸۳
S ₆	۰،۰۷۸۵۸	۰،۱۱۹۱۴	۰،۱۷۶۱۷
S ₇	۰،۰۸۸۷۵	۰،۱۳۰۶۹	۰،۱۹۰۲۶
S ₈	۰،۰۹۱۲۱	۰،۱۲۸۷۱	۰،۱۸۴۳۹
S ₉	۰،۰۷۳۳۷	۰،۱۰۹۰۳	۰،۱۶۰۸۷
S ₁₀	۰،۱۰۷۴	۰،۱۵۸۷۸	۰،۲۳۱۵

جدول ۶. محاسبه وزن غیر به هنجار شده معیارها

وزن غیر به هنجار شده		وزن نرمال شده	
V(S۱)	۰	روابط با سرپرستان	۰
V(S۲)	۱	ماهیت کار	۰,۱۵۲۰۶
V(S۳)	۰,۰۶۷۶۶	روابط با همکاران	۰,۰۱۰۲۹
V(S۴)	۰	محیط کار	۰
V(S۵)	۰,۵۲۸۶۳	ارتقا	۰,۰۸۰۳۸
V(S۶)	۱	امنیت شغلی	۰,۱۵۲۰۶
V(S۷)	۱	پیشرفت شغلی	۰,۱۵۲۰۶
V(S۸)	۱	حقوق	۰,۱۵۲۰۶
V(S۹)	۰,۰۹۸۰۰۳	مشارکت در تصمیم‌گیری	۰,۱۴۹۰۲
V(S۱۰)	۱	احساس عدالت	۰,۱۵۲۰۶
SUM	۶,۵۷۶۳۳	SUM	۱

معیارهای روابط با سرپرستان و محیط کار کم‌ترین وزن را کسب کردند و بیشترین وزن هم مر بوط به عوامل احساس عدالت، پیشرفت شغلی، ماهیت کار، امنیت شغلی و حقوق است. پس از اینکه وزن عوامل موثر بر رضایت شغلی با استفاده از تکنیک سلسله مراتبی فازی تعیین شد با استفاده از تکنیک تاپسیس فازی این عوامل رتبه‌بندی شدند تا اولویت اهمیت هریک از این عوامل در رضایت شغلی تعیین شود. خلاصه محاسبات در زیر آمده است:

جدول ۷ فاصله از ایده آل‌های مثبت و منفی

فاصله از راه حل ایده آل منفی	فاصله از راه حل ایده آل مثبت	عوامل موثر بر رضایت شغلی
۰	۱۰	روابط با سرپرستان
۰,۴۵۵	۹,۴۰۶	ماهیت کار
۰,۰۲۷	۹,۷۹۳	روابط با همکاران
۰	۹,۸۱۶	محیط کار
۰,۳۱۲	۹,۵۲۶	ارتقا
۰,۵۹۱	۹,۲۶۳	امنیت شغلی
۰,۴۹۶	۹,۳۶۹	پیشرفت شغلی
۰,۶۰۴	۹,۲۴۹	حقوق
۰,۴۵۴	۹,۴۰۹	مشارکت در تصمیم‌گیری
۰,۵۱۸	۹,۳۴۳	احساس عدالت

سپس ضریب نزدیکی عوامل به شرح نمونه زیر حساب شد:

$$C_i = \frac{0.312}{0.312 + 9.526}$$

در پایان عوامل موثر بر رضایت شغلی به شرح زیر رتبه‌بندی شدند:

جدول ۸ نتایج رتبه‌بندی عوامل موثر بر رضایت شغلی

عوامل موثر بر رضایت شغلی	Ci	رتبه
حقوق	۰۰۰۶۱۳	۱
امنیت شغلی	۰۰۰۰۶	۲
احساس عدالت	۰۰۰۵۲۵	۳
پیشرفت شغلی	۰۰۰۵۰۳	۴
ماهیت کار	۰۰۰۴۶۲	۵
مشارکت در تصمیم‌گیری	۰۰۰۴۶۱	۶
ارتقا	۰۰۰۳۱۷	۷
روابط با همکاران	۰۰۰۰۲۷	۸
روابط با سرپرستان	۰	۹
محیط کار	۰	۱۰

از بین عوامل موثر بر رضایت شغلی مورد بررسی در این پژوهش عامل حقوق، امنیت شغلی و احساس عدالت بیشترین امتیاز را کسب کرده و در اولویت بالاتری نسبت به سایر عوامل قرار گرفتند. عوامل پیشرفت شغلی، ماهیت کار و مشارکت در تصمیم‌گیری و ارتقا رتبه‌های ۴ تا هفتم را کسب کردند و عوامل روابط با همکاران و سرپرستان و محیط کار به عنوان عواملی شناخته شدند که کم‌ترین اهمیت را در ایجاد رضایت شغلی کارکنان دارند.

نتیجه‌گیری و پیشنهادها

رضایت شغلی به عنوان یکی از عوامل موثر بر بهره‌وری بایستی در سازمان‌ها مورد توجه قرار گیرد. عوامل زیادی می‌توانند رضایت شغلی را تحت تاثیر قرار دهند. شناسایی این عوامل می‌تواند رهبران و مدیران سازمان‌ها را در توجه به این عوامل و به دنبال آن ایجاد رضایت شغلی در کارکنان یاری نماید. در این پژوهش به اولویت بندی عوامل موثر بر رضایت شغلی کارکنان پرداخته شده است. نتایج پژوهش نشان داد که نیازهای اولیه مثل حقوق و دستمزد و امنیت شغلی بالاترین رتبه را کسب کردند و این نشان می‌دهد که در ادارات ما کارکنان هنوز درگیر اولین نیازها یعنی نیازها می‌باشند و تا مرتفع

نمودن این نیازها نمی‌توان از آن‌ها انتظار مشارکت در برنامه‌ها را داشت. با توجه به یافته‌های این پژوهش مدیران و رهبران سازمان باید به اهمیت عوامل حقوق و دستمزد و امنیت شغلی به عنوان دو عامل مهم در ایجاد رضایت شغلی توجه بیشتری کنند و درصد پرورش استعدادها را خلاق، از طریق توجه به رفع مشکلات اقتصادی از طریق پرداخت حقوق و کارانه مناسب توأم با امنیت شغلی در کار، آرامش خاطر را در کارکنان ایجاد کنند تا کارکنان بتوانند ذهن خود را صرف ارائه خدمت بهتر و انجام بهتر کارهای محوله، کنند.

احساس عدالت عاملی است که سومین رتبه اولویت در بین سایر عوامل را به خود اختصاص داده است. ادراک بی‌عدالتی اثرات مخربی بر روحیه کار جمعی دارد، زیرا اهتمام منابع انسانی و انگیزش کارکنان را تحت الشعاع خود قرار می‌دهد. بی‌عدالتی و توزیع غیر منصفانه دستاوردها و ستادهای سازمان، موجب تضعیف روحیه کارکنان و تنزل روحیه تلاش و فعالیت در آنان می‌شود. بنابراین رعایت عدالت، رمز بقا و پایداری جریان توسعه و پیشرفت سازمان و کارکنان آن است. این پژوهش نشان می‌دهد که حس عدالت به عنوان یکی از سه عامل مهم اثر گذار بر رضایت شغلی است. لذا مدیران باید تلاش کنند در فعالیت‌های خود (توزیع پاداش‌ها، روابط سرپرستی، ارتقاها و انتصاب) این مهم را در نظر بگیرند و مانع از ایجاد این فضا در سازمان بشوند که کارکنان احساس کنند که بین ماست و کره هیچ فرقی نیست چرا که این حس علاوه بر کاهش رضایت و انگیزه در بین کارکنان تعهد را نیز از بین خواهد برد.

نتایج نشان می‌دهد که عواملی که مرتبط با محیط کار و روابط با دیگران هستند کم‌ترین اهمیت را در رضایت شغلی دارند. شاید دلیل آن را می‌توان در انفرادی بودن بیشتر کارها در سازمان‌های ایران و کمبود گروه‌ها و تیم‌های کاری جستجو کرد. چرا که اگر در شغلی کار گروهی لازمه انجام آن شغل‌ها باشد قطعاً کیفیت روابط با همکاران و سرپرستان و محیط به عنوان یکی از اصلی‌ترین عوامل موثر بر رضایت شغلی کارکنان خواهد بود. چرا که اندازه گروه و کیفیت ارتباطات متقابل شخصی در گروه نقش مهمی در رضایت کارکنان دارد. گروه کاری به عنوان یک اجتماع، سیستم حمایتی احساسی و روحی برای کارکنان محسوب می‌شود.

منابع

- باقرپور ولاشانی، محمد علی، ساعی، محمد جواد، شعنی، سید اسماعیل. (۱۳۹۱). تحلیل دیدگاه حسابرسان در رابطه با عوامل موثر بر رضایت مندی شغلی آن‌ها، پژوهش‌های تجربی حسابداری، سال دوم، شماره ۶، صص ۶۵-۹۴.
- دانایی فر، حسن، الوانی، سید مهدی، آذر، عادل. (۱۳۸۶). روش شناسی پژوهش کیفی در مدیریت: رویکردی جامع، چاپ دوم، تهران انتشارات صفار- اشراقی.
- سید جوادین، سیدرضا، فراچی، محمد مهدی، طاهری عطار، غزاله. (۱۳۸۷). شناخت نحوه تاثیر گذاری ابعاد عدالت سازمانی بر جنبه‌های گوناگون رضایت شغلی و سازمانی، نشریه مدیریت بازرگانی، دوره ۱، شماره ۱، صص ۵۵-۷۷.
- جاویدان، لیلا، یداله زاده طبری، ناصر علی، طالبی، زینب. (۱۳۹۴). شناسایی و رتبه‌بندی عوامل موثر بر رضایت شغلی کارکنان ادارات شهرستان بجنورد، اولین کنفرانس بین المللی مدیریت، اقتصاد، حسابداری و علوم تربیتی.
- رضایی، عادل. (۱۳۹۱). رتبه‌بندی عوامل موثر بر رضایت مندی کارکنان شرکت برق منطقه‌ای مازندران با تکنیک AHP و ارائه راهکار برای بهبود آن، پایان نامه کارشناسی ارشد، موسسه آموزش عالی غیر دولتی غیر انتفاعی کار، دانشکده مدیریت.
- حبیبی، آرش، ایزدیار، صدیقه، سرافرازی، اعظم. (۱۳۹۳). تصمیم‌گیری چندمعیاره فازی، انتشارات کتیبه گیل فرید، داریوش، بردبار، غلامرضا، منصور، حسین. (۱۳۸۸). شناسایی و رتبه‌بندی عوامل موثر بر تعهد سازمانی کارکنان آموزش و پرورش یزد با استفاده از فنون تصمیم‌گیری چند شاخصه، فصلنامه نو آوری های آموزشی، شماره ۳۱، سال هشتم، صص ۱۴۹-۱۸۲.
- قزل ایغ، محمد، ایزی، نادیا. (۱۳۹۴). رتبه‌بندی عوامل موثر بر رضایت شغلی با استفاده از رویکرد فازی مطالعه موردی: شرکت فولاد اصفهان، مجموعه مقالات کنفرانس بین المللی دست آورد های نوین پژوهشی مدیریت حسابداری اقتصاد.
- کریمی بابوکانی، مهدی؛ کیخا، مجتبی؛ میرزایی، حسین و صالحی نیا، حمید. (۱۳۹۴). عوامل مؤثر بر رضایت شغلی پرستاران، مجله دانشگاه علوم پزشکی سبزوار، دوره ۲۲، شماره ۲، صص ۲۶۴-۲۶۹.
- کمپ، استوارت. (۱۳۷۳). روان شناسی اجتماعی کاربردی، ترجمه فرهاد ماهر، مشهد: انتشارات آستان قدس رضوی.
- کورمن، آبراهام. (۱۳۷۸). روان شناسی صنعتی و سازمانی، ترجمه حسین شکر کن، تهران: انتشارات رشد.
- مومنی، منصور. (۱۳۹۱). مباحث نوین تحقیق در عملیات. تهران: انتشارات مؤلف.
- یداله زاده طبری، ناصر و فلاح، مریم. (۱۳۹۵). ارزیابی عوامل تاثیر گذار بر رضایت شغلی با استفاده از روش فرآیند تحلیل سلسله مراتبی فازی: نمونه مطالعاتی بانک ایران زمین، دومین همایش ملی پژوهش‌های علوم مدیریت.
- Ahsan, N., Abdullah, Z., Gun Fie, D. Y., & Alam, S. S (2009). A study of job stress on job satisfaction among university staff in Malaysia: Empirical study. *European Journal of Social Science*, 8(1), 121-131.
- Alam, M. M. (2009). The relationships between the emotional intelligence and job satisfaction: Empirical findings from higher education institution in Malaysia. *Journal of Management and Social Science*, 5(2), 124-139.

- Ayan, S., & Kocacik, F. (2010). The relation between the level of job satisfaction and types of personality in high school teachers. *Australian Journal of Teacher Education*, 35(1), 26-41.
- Ayodele, J. B., & Olorunsola, E. O. (2012). The relationship between job satisfaction and performance of administrative staff in south west Nigeria universities. *Journal Soc Sci*, 30(3), 313-316.
- Brenda Scott-Ladd , Anthony Travaglione , Verena Marshall (2006)"Causal inferences between participation in decision making, task attributes, work effort, rewards, job satisfaction and commitment", *Leadership & Organization Development Journal* Vol.27 No. 5, pp. 399-414.
- Gumus, A.T. 2009. Evaluation of hazardous waste transportation firms by using a two step fuzzy-AHP and TOPSIS methodology, *Expert Systems with Applications* 36, pp.4067-4074.
- Chen, C. T. (2000). Extensions of the TOPSIS for group decision-making under fuzzy environment. *Fuzzy Sets and Systems*, 114, 1-9.
- Ebrahimi Tazekand, F., Nafar, N., & Keramati, R. (2013). The relationship between marital satisfaction and job satisfaction among employees of social welfare organization at Tehran branches. *Life Science Journal*, 10(6s), 804-812.
- Herzberg, F, Mausner, B and Synderman, B. (1959). *The Motivation to Work*, New York: John wilyandsons.
- Hytter, A., 2008 *Dark Side Leaders, Work Environment and Employee Health*. [Online]. [HYPERLINK Växjö University, Studies in Leadership, Entrepreneurship and Organization.](#)
- Jessen, J. T. (2010). Job satisfaction and social rewards in the social services. *Journal of Comparative Social Work*, 1, 1-18.
- Kabir, M.M., 2011. Factors Affecting Employee Job Satisfaction of Pharmaceutical Sector., *Australian Journal of Business and Management Research*, 11(4).
- Lane, k.a., et al., 2010. A study of nurse faculty job satisfaction in community colleges in florida., *European journal of management and research*, pp: 16-26.
- Lawson.R.B,&Shen,Z.(1998).*Organizational psychology, foundations & application*. oxford university press.
- Locke, E. A. (1998). The nature and causes of job satisfaction in M.D. Dunnette (Ed), *Handbook of industrial and organizational Psychology*, Chicago: Rand McNally
- Maharjan, S. (2012). Association between work motivation and job satisfaction of college teachers. *Administrative and Management Review*, 24(2), 45-55.
- Nagy, M.S. (1996). What to do when you are dissatisfied with job satisfaction scales: A Better Way to Measure Job Satisfaction Technical Affairs Section, Radford University.
- Paton. R.(1998). *Core functions in managing pepole* : book 5(B 800 course material) Milton Keynes: Open University Pares.
- Robbins, S. P., & Cenzo, D. A. (2014). *Fundamentals of Management: Essential Concepts and Applications* (5th Edition). New Jersey: Prentice Hal.

- Rogelberg, S. G., Allen, J. A., Shanock, L., Scott, C. W., Shuffler, M. (2010). Employee Satisfaction with meetings: A contemporary Facet of Job satisfaction, *Human Resource Management*, 49 (2), 149-172.
- Saeed, Rashid, lodhi, rab Nawaz, iqbal, anam, nanyab, hafiz hafsa, mussawar, shireen, yaseen, somia. 2013. Factors influencing job satisfaction of employees in telecom sector of Pakistan, *middle-east journal of scientific research* 16(11): 1476-1482.
- Terez, T. (2000). 22 keys creating a meaningful workplace. *Workplace solutions*. INC. columbus, ohio.
- Thompson, E. R., & Phua, F. T. T. (2012). A brief index of affective job satisfaction. *Group and Organization Management*, 37, 275-307.
- Torabi, s.ali, moein, faghihi, bayazi, ali. 2015. Ranking factors affecting employee job satisfaction at organizational level via DEMATEL and FANP approach, management tool & techniques conference, UT conference center, Tehran.
- Wan Ahmad, W. I., & Abdurahman, S. M. (2015). Job satisfaction among academic staff of universiti Utara Malaysia: A work environment perspective. *Mediterranean Journal of Social Sciences*, 7(3), 251-256.