

## ترسیم و رتبه‌بندی سلسله مراتب نیازهای کارکنان اداره کل بنادر و دریانوردی استان هرمزگان

سیدجعفر سجادی‌پارسا، محبوبه جوانمردی، حمیدرضا تهمک\*

دانشکده مهندسی دریا، دانشگاه دریانوردی و علوم دریایی چابهار، استان سیستان و بلوچستان، چابهار

تاریخ دریافت: ۱۳۹۳/۱/۲۴

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۴/۸/۱۲

### چکیده

در این تحقیق سلسله مراتب نیازهای کارکنان اداره کل بنادر و دریانوردی استان هرمزگان ترسیم و رتبه‌بندی شده است. پس از تایید روایی و پایایی، پرسشنامه در میان افراد نمونه که تعداد اعضای نمونه به وسیله فرمول کوکران به دست آمد، توزیع شد. از میان ۱۰۰ پرسشنامه توزیعی، ۹۳ پرسشنامه جمع‌آوری شد که همه‌ی آنها قابل قبول بودند. جهت تحلیل پرسشنامه‌ها از آزمون‌های T-test، ANOVA، شاخص KMO، آزمون بارتلت، آزمون کولموگروف-اسمیرنوف (KS)، آزمون توزیع دوجمله‌ای، ضریب همبستگی اسپیرمن و آزمون نیکویی برازش (به وسیله نرم‌افزارهای SPSS 19، Lisrel 8.8 و Excel) استفاده شده است. مدل مفهومی تحقیق به وسیله شاخص‌های برازش مدل که عبارتند از RMSEA، AGFI، GFI، NFI و CFI و همچنین آزمون توزیع دوجمله‌ای و ضریب همبستگی اسپیرمن که تایید شده است، مورد سنجش قرار گرفت. از میان ویژگی‌های شخصی (جنسیت، سن، وضعیت تاهل، سابقه‌ی خدمت و میزان تحصیلات)، سازمانی (وضعیت استخدامی و محل کار) و اقتصادی (میزان حقوق دریافتی)، تنها ویژگی سطح تحصیلات است که بر سطح رضایت کارکنان تاثیر متفاوت دارد. در پایان نیز هرم سلسله مراتب نیازهای مزلو برای کارکنان اداره کل بنادر و دریانوردی استان هرمزگان ترسیم شد که به ترتیب نیازهای خودشکوفایی (۳/۷۲)، فیزیولوژیکی (۳/۶۹)، اجتماعی (۳/۶۷)، احترام (۳/۶۴) و ایمنی (۳/۵۲) بالاترین میانگین امتیاز را کسب کردند.

**واژه‌های کلیدی:** اداره کل بنادر و دریانوردی استان هرمزگان، انگیزش کارکنان، رتبه‌بندی نیازها، رضایت شغلی، مدیریت منابع انسانی

## ۱. مقدمه

برای انجام دادن هر نوع کاری، برانگیختن انگیزه‌ی کارکنان یکی از ضروری‌ترین و اساسی‌ترین شرایط رسیدن به موفقیت است. همه به این حقیقت واقفند که اگر افراد به انگیزه‌ی کافی نسبت به انجام دادن وظایف محوله اقدام کنند، خواهند توانست تمام مشکلات را حل کنند. ضرب‌المثل «سازمان یعنی مجموعه‌ی افراد آن» شاهده‌ی بر صدق این مدعا است. بدیهی است هر اندازه یک سازمان در جهت توسعه‌ی تکنولوژی و تولیدات جدید و تضمین کیفیت آنها تلاش‌های بیشتری به کار برد، علاوه بر افزایش دامنه‌ی فعالیت‌های آن سازمان، بر بهبود روابط آن با سازمان‌های دیگر نیز تاثیر خواهد گذاشت. به نظر می‌رسد با سازماندهی دقیق و انجام دادن کار به طور نظام‌مند، جلوی دوباره کاری در بخش‌های مختلف گرفته می‌شود و می‌توان مطمئن بود که نه تنها چیزی از نظر دور نمانده، بلکه روابط همکاری بین قسمت‌های مختلف نیز تقویت شده است (Kondou, 1999).

از آنجا که در سازمان عامل عمده و اساسی نیروی انسانی است (Dubord, 2008)، لذا بهره‌وری و کارایی سازمان وابسته به عملکرد کارکنان آن سازمان است. طبق اطلاعات منتشره در زمینه عملکرد کارکنان دولت روش‌های اداری و سیستم‌های بروکراسی کارایی لازم را نداشته و عملکرد روزانه کمتر از ۲ ساعت در روز است، که این میزان عملکرد در حد مطلوبی نیست. لذا برای بهبود کارایی سازمان باید راهبردهایی که منتهی به افزایش عملکرد می‌گردد به کار گرفته شود. افزایش عملکرد در حیطه مدیریتی و سازمانی تحت عنوان بهسازی سازمانی مطرح است. بهسازی سازمانی برنامه‌ای است بلند مدت که بر تغییر رفتار نگرش کارکنان متمرکز است تا از این طریق عملکرد سازمان بهبود یابد (Rabinze, 2012).

برای بهبود عملکرد و اثربخشی هر سازمان بایستی دانش حاصل از تجربیات گذشته را برای بهبود شرایط آینده به کار گرفت زیرا شرایط موجود نتیجه کارکردها، راهبردها و

خط مشی‌های به کار گرفته شده در گذشته است. در این راستا رضایت شغلی به بینش فرد نسبت به شغل و کارش اطلاق می‌گردد (Rabinze, 2012)، که به گذشته بر می‌گردد و نشان دهنده نتایجی است که قبلاً تجربه شده است. مطالعات متعدد نشان داده است که رضایت شغلی از عوامل مهم افزایش بهره‌وری، دلسوزی کارکنان نسبت به سازمان، تعلق و دلبستگی آنان به محیط کار، افزایش کمیت و کیفیت کار، برقراری روابط خوب و انسانی در محل کارکنان، ایجاد ارتباطات صحیح، بالا بردن روحیه، عشق و علاقه به کار است. تردیدی نیست که هر سازمان خود یک ارگانسیم منحصر به فرد است و نخستین عامل آن انسان و توجه به کارکنان است (Human, 2002).

نیروی انسانی با انگیزه برای انجام وظایف محوله، خود اساسی‌ترین عامل بهره‌وری است و انگیزش کارکنان نیز با افزایش سطح روحیه و رضایت شغلی کارکنان فراهم می‌آید. بدون شک بزرگترین چالش امروز بنگاه‌های اقتصادی موفق جهان گردآوری سرمایه انسانی فرهیخته و خردورزی است که بدون اغراض شخصی در پی تحول سازمانی که در آن کار می‌کنند باشند. یک سازمان موفق و خلاق جامعه‌ای است مرکب از انسان‌ها، با فرهنگ سازمانی و اندیشه و اهداف مشترک که با کار گروهی در نظام سازگار و انعطاف پذیر سازمان تجارب و دانش و بینش خود را با دلبستگی کامل و عشق به رونق روزافزون سازمان در اختیار مدیریت فهیم و صمیمی خود قرار می‌دهند (Iranshahi, 2011).

یک نیروی کار با انگیزه و واجد شرایط به منظور افزایش بهره‌وری و کیفیت خدمات سالم ضروری است. اولویت‌های برنامه‌ریزی شده نیز بر روی نیروی کار ماهر و با انگیزه سهیمند زیرا که این اولویت‌ها در ابتدا به واسطه‌ی کارمندان سالم ایفا می‌شوند. انگیزه در زمینه‌ی کار به این صورت تعریف شده است: «درجه‌ای که افراد تمایل به اعمال و ادامه‌ی تلاش برای رسیدن به اهداف سازمانی دارند.» چالش مدیران این موضوع است که چگونه این نوع انگیزه را ایجاد کنند. تحقیقات نشان داده است که کارمندان و مدیران آنها اغلب برداشت‌های

به حداقل رساندن ریسک خسارت به سرمایه‌های انسانی یکی از اساسی‌ترین شاخص‌ها برای جلب ایفای نقش بنادر در نیل به اهداف خرد و کلان اقتصادی کشور است. بنابراین شایسته است بیشترین دقت و توجه در انتخاب آموزش و پرورش، حمایت از امنیت شغلی و تأمین اجتماعی و درکل رضایت آنها بشود. طبق دستاوردهای صاحب نظران علم مدیریت برای بقاء نیروی انسانی (رضایت) و بقاء سازمانی (دسترسی به اهداف سازمانی) شناخت نیازها، خواسته‌ها، انگیزه‌ها و عواملی همچون رضایت شغلی، روحیه کارمندان و اتخاذ خط‌مشی‌های مناسب در ایجاد هماهنگی بین اهداف فردی (رضایت شغلی کارمند) و اهداف سازمانی به عنوان مهمترین گام در جهت کارایی و اثربخشی سازمان‌ها ضروری می‌باشد (Hoseynizadeh, 2000).

از طرف دیگر بیشتر شواهد حاکی از آن است که زمانی که موقعیت و شرایط سازمانی بدتر شد میزان رضایت شغلی پایین بوده است و رضایت شغلی شرایط ایجاد یک محیط سالم در داخل سازمان است. همچنین تحقیقات زیادی نشان داده است که عدم ارضای نیازهای کارکنان در سازمان می‌تواند به صورت بازدهی کم، سوددهی پایین و هدف‌های تحقق نیافته جلوه‌گر شود زیرا کارکرد کارکنان رابطه تنگاتنگی با میزان رضایت آنان دارد و درواقع اگر شغلی بتواند شرایطی را فراهم سازد که نیازهای وی ارضا شود در بازدهی بسیار مؤثر خواهد بود (Alvani, 2012).

مدیران پیوسته در چالش برای برانگیختن نیروی کار هستند تا به دو چیز برسند. اولین چالش برانگیختن کارمندان برای کار در جهت کمک به سازمان به منظور رسیدن به اهداف سازمانی است و دومین چالش برانگیختن کارمندان برای کار جهت دستیابی به اهداف شخصی خودشان است (Shanks, 2007). در تئوری سازمانی از میان وظایف مدیریتی که اخیراً شناخته شده‌اند وظایف انگیزشی از آن جمله‌اند. بنابراین هر مدیری باید قبل از فعالیت‌های برنامه‌ریزی شده، سازمان بخشی، هماهنگ کردن، فرمان دادن و کنترل، کارمندان را

متفاوتی از انگیزه دارند. به علاوه هنگامی که به کارگیری منابع ضعیف باشد آگاهی کمتری در رابطه با عوامل انگیزشی که برای داشتن نیروی کار سالم ضروری هستند وجود دارد (Dieleman & et al, 2006).

برخی از مردم معتقدند انگیزه نوعی قالب فکری است که هیچ‌گونه پشتوانه‌ی فکری ندارد. آنها می‌گویند ایجاد انگیزه به منزله دمیدن روح در کالبد است. کافی است با مردم با صمیمیت و صراحت رفتار شود. به همین جهت آنان به این روش بسنده می‌کنند، در حالی که انگیزه به معنی حرکت دادن قلوب و افکار مردم است و در صورتی که با آنان رفتار منصفانه نداشته باشند، چنین چیزی غیرممکن خواهد بود. در این جا سوالی که مطرح می‌شود این است که آیا برای انگیزه، منطقی وجود دارد یا نه؟ مسلماً این نظریه وجود دارد و بر همه واجب است که با خاطر اطمینان خاطر اقدامات خود را بر این پایه قرار دهند (Kondou, 1999).

امروزه بنادر به عنوان یکی از اصلی‌ترین حلقه‌های زنجیر تأمین کالا در تجارت‌های جهانی و همچنین محلی برای جذب سرمایه‌های خارجی نقش بسیار مهمی را در اقتصاد خرد و کلان کشورها ایفا می‌کنند، جابجایی بیش از ۹۰٪ حجم کالاهای تجاری در سطح دنیا و گسترش روزافزون مناطقی که در محوطه‌های بنادر به هدف جلب سرمایه‌ها و انجام خدمات ارزش افزوده تحت عناوین مناطق ویژه، آزاد، صنعتی، پردازش کالاهای صنعتی و غیره موجبات فراهم سازی فرصت‌های اشتغال و درآمدزایی می‌گردند گویای این واقعیت است. ایفای نقش بنادر در نیل به اهداف خرد و کلان اقتصادی کشور تنها در گرو بهره‌مندی از موقعیت ممتاز، تأمین زیرساخت‌های مناسب و بهره‌گیری از روستاها پیشرفته و به روز نیست چرا که از دید مشتریان اساسی‌ترین شاخص برای جلب و نگهداری مشتریان جذب سرمایه‌های داخلی و خارجی و همچنین اشتغال‌زایی، تأمین ایمنی و به حداقل رساندن ریسک خسارت به سرمایه‌های مالی و انسانی است (Hasanzadeh Mohammadi, 2008).

یک موقعیت تخصصی بکار گرفته شود. با این اوصاف به نظر می‌رسد که کارگران رضایتمند بهره‌وری بیشتری دارند (Moghimi, 2012). نظریه‌های متفاوتی در مورد رضایت و انگیزش شغلی وجود دارد. از جمله این نظریه‌ها می‌توان به نظریه سلسله مراتب نیازهای مزلو اشاره کرد که در ادامه به شرح و تفسیر آن پرداخته می‌شود.

یکی از نظریه‌هایی که به طور وسیعی مورد پذیرش قرار گرفته است، تئوری سلسله مراتب نیازهای مزلو می‌باشد که در اوایل دهه‌ی ۱۹۴۰ ایجاد شد. بر اساس این تئوری تمامی نیازهای افراد انسانی در پنج طبقه دسته‌بندی می‌شوند. در این رتبه‌بندی از نیازهای اساسی که بین تمام افراد مشترک هستند تا نیاز به مقام و شهرت قرار دارند که این نیازها به صورت یک هرم نمایش داده شده‌اند و نیازهای اساسی در سطح پایین هرم و نیازهای سطح بالا در راس هرم قرار گرفته‌اند (شکل ۱) (Singer, 1990):

نیازهای فیزیولوژیکی: این دسته از نیازها شامل نیازهای اساسی مانند غذا، آب و هوا است. نیاز ایمنی: این دسته به نیاز به امنیت بر می‌گردد و شامل تمایل به رهایی فیزیولوژیکی و روانشناسی از استرس و حفاظت در برابر تهدیدات محیطی موجود و در آینده است.

نیاز اجتماعی: این طبقه گاهی اوقات شامل نیاز به تعلق داشتن و یا عشق می‌شود. همچنین شامل نیاز به ایجاد دوستی، عشق، پذیرفته شدن توسط هم‌تایان و احساس تعلق و پذیرش در یک محیط اجتماعی است. نیاز به احترام: این نیاز نه تنها بر روی نیاز به احترام به خود تمرکز دارد بلکه بر انگیزش افراد برای به دست آوردن احترام، اعتبار و توجه دیگران به خود به خاطر دستاوردهای شخصی تأکید دارد.

نیاز خودشکوفایی: این طبقه آن دسته از نیازهایی است که افراد را قادر می‌سازد تا به توانایی‌هایشان برای پیشرفت دست پیدا کنند. اساساً این نیاز را می‌توان به عنوان انگیزه‌ی افراد برای نیل به استعدادها و امکانات

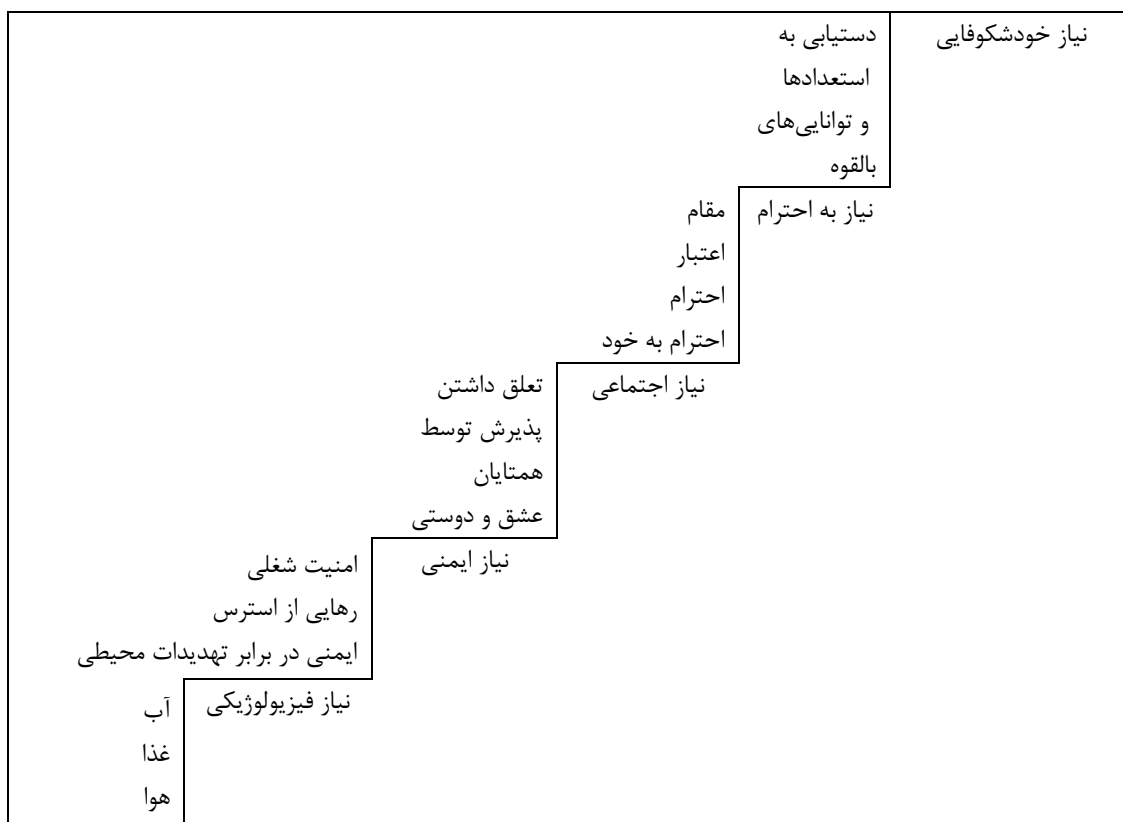
برانگیزد. این امر بایستی بطور اثربخشی اعمال شود زیرا که عملکرد سازمانی شدیداً به کیفیت انگیزش اعضا مرتبط است (Roman, 2011).

اداره کل بنادر و دریانوری استان هرمزگان به عنوان یکی از بزرگترین و مهمترین سازمان‌های تجاری کشور محسوب می‌شود. بهبود عملکرد و کارایی این بخش نقش تعیین کننده‌ای در توسعه‌ی اقتصادی ایران دارد. لذا برای بهبود بهره‌وری این سازمان ضروری است هر عاملی که بتواند کارایی و عملکرد این سازمان را افزایش دهد به کار گرفته شود. از آنجا که یکی از عوامل مؤثر در کارایی و بهره‌وری سازمان به نیروی انسانی بستگی دارد، بنابراین در جهت بهبود وضعیت و استفاده بهینه از نیروی انسانی لزوم توجه به خواسته‌ها و دیدگاه‌های شغلی آنها و برنامه‌ریزی بر اساس این خواسته‌ها ضروری و اجتناب ناپذیر است. با توجه به اینکه انگیزش شغلی به عنوان بخشی از فرایند ارزیابی نیازها برای برنامه‌ریزی بهسازی سازمانی مطرح است لذا سهم بسزایی در بهبود بهره‌وری نیروی انسانی خواهد داشت. از این جهت در این تحقیق به ارزیابی و رتبه‌بندی عوامل مؤثر بر انگیزش شغلی کارکنان اداره کل بنادر و دریانوری استان هرمزگان می‌پردازد.

ارتباط بین رضایت شغلی و بهره‌وری به چه صورت است؟ آیا رضایت شغلی بهره‌وری را افزایش می‌دهد یا بهره‌وری باعث رضایت شغلی می‌شود؟ محیط کار نه تنها باید منبعی برای تحصیل درآمد باشد، بلکه چون افراد وقت زیادی را در محیط کار می‌گذارند باید در انجام وظیفه احساس مباهات و ترقی نمایند. آنان نباید خطر از دست دادن شغل را داشته باشند. در این شرایط است که رضایت شغلی افراد افزایش یافته، به طبع آن بهره‌وری افزایش می‌یابد. استثناهایی در این قانون وجود دارد. اگر یک شخص کارش را خوب انجام دهد، احساس خوبی نسبت به کارش خواهد داشت، اما انجام مقداری وظیفه برای اندازه‌گیری رضایت شغلی کافی نیست. در حقیقت اندازه‌گیری صحیح رضایت شغلی و بهره‌وری هنگامی انجام می‌شود که شخص بطور غیر طولانی در

بندی می‌کنند، در مجموعه‌ای از قبل تعیین شده و قابل پیش‌بینی است و در میان مردم جهان شناخته شده است. هنگامی که یک نیاز ارضا می‌شود و تا زمانی که آن نیاز ارضا شده باقی می‌ماند، اولویت‌های رفتاری افراد به طرف نیازهای سطح بالاتر سوق پیدا می‌کند.

خود به‌طور کامل در نظر گرفت. این بالاترین سطح در سلسله مراتب نیازهای مزلو می‌باشد. مزلو این‌گونه می‌پنداشت که انسان‌ها موجوداتی هستند که به دنبال ارضای نیازهای معینی هستند و مسیری را دنبال می‌کنند که برای به دست آوردن آن نیازها ضروری است. شیوه‌ای که آن‌ها نیازها را اولویت-



شکل ۱. سلسله مراتب نیازهای مزلو (منبع: Singer, 1990)

اجتماعی باشد و بر آن تمرکز داشته‌باشند. اگر فرد ناگهان شغل خود را از دست بدهد، سبب می‌شود که ارضای نیازهای فیزیولوژیکی و ایمنی در مخاطره قرار بگیرند و دوباره اولویت‌ها به طرف ارضای این دو نیاز که در سطح پایین‌تر قرار دارند، تغییر مسیر خواهد داد (Singer, 1990).

لاوسون و شن در سال ۱۹۹۸ بر پایه نظریه‌ی سلسله مراتب مزلو فهرستی تهیه کرده‌اند که سازمان می‌تواند با توجه به سطحی که فرد در آن قرار دارد، موجب فراهم آوردن رضایت شغلی آنها شود. این فهرست

اگر افراد در ارضای نیازهایشان شکست بخورند، فشار و اضطراب را تجربه خواهند کرد. این نیروهای روانشناسانه منجر به رفتارهایی برانگیخته شده می‌شوند که برای کاهش استرس و بازگرداندن آرامش درونی طراحی شده‌اند. فرض کنید برای مثال یک فرد تلاش می‌کند تا نیاز به تعاملات اجتماعی خود را ارضا کند (نیازهای اجتماعی در سلسله مراتب نیازها). در این حالت دو نیازی که در سطوح پایین‌تر قرار گرفته‌اند یعنی نیاز فیزیولوژیکی و نیاز ایمنی، می‌بایستی ارضا شده باشند. تمامی رفتارهای برانگیخته شده می‌بایستی حول محور ارضای نیاز

برخی از جنبه‌های شغلی راضی کننده هستند و برخی دیگر نه. بنابراین برای دریافت رضایتمندی افراد احتیاج است تا اجزاء شغل را مورد توجه قرار داد. یک شغل می‌تواند به‌عنوان یک مجموعه وظایف که روی یک دیگر تأثیر متقابل دارند، نقش‌ها و ارتباط با دیگران تعریف شود.

در جدول ۱ نشان داده شده است. چنانکه در این جدول دیده می‌شود، برای هر یک از سطوح نیازها جدا از عواملی که به نحوی کلی فرد می‌تواند از محیط اجتماعی خود برای ارضاء نیازها سود ببرد، محیط کار نیز می‌تواند به گونه‌ای اختصاصی برای نیازها که در سطوح مختلف سازمانی بروز پیدا می‌کند تدابیری اتخاذ نماید (Iranshahi, 2011).

جدول ۱. سلسله مراتب نیازها و روش‌های ارضاء آن در سازمان

سطح نیازها	ارضاکنده‌های کلی	ارضاکنده‌های سازمانی
فیزیولوژیکی	غذا، آب، استراحت	دستمزد، پاداش، منافع جانبی
ایمنی	ایمنی، اطمینان، ثبات، محافظت	موقعیت‌های کاری، ایمنی، امنیت شغلی
اجتماعی	محبت، عاطفه، تعلق	کار به هم پیوسته‌ی گروهی، سرپرستی دوستانه، عضویت در گروه
احترام	احترام به خود، احترام از دیگران	عنوان شغلی، بازخورد از مدیران، بازخورد از ارباب رجوع
خودشکوفایی	مقام، وجهه، اعتبار، رشد، پیشرفت، خلاقیت	شغل چالش‌انگیز، فرصت برای خلاقیت، پیشرفت در کار، ارتقاء سازمان

تنوع مهارتی، هویت شغلی و اهمیت شغلی روی ادراک شخص از شغل تأثیر دارند. استقلال، روی احساس مسئولیت اثر می‌گذارد. بازخور، روی دانش حاصل شده تأثیر دارد. نیازهای شخصی جهت رشد پرسنلی از طریق شغل برای اعتدال بین ویژگی‌هایی شغلی نشان دهنده این است که وسعت فرصت‌های رشد در شغل، برای افراد ارزشمند است. تحقیقات مدارک محکمی برای پیش بینی روابط بین این پنج بعد (تنوع مهارتی، هویت شغلی، اهمیت شغلی، استقلال و بازخور) و رضایت شغلی ارائه داده‌اند. مهمترین نکته در مدارک نظری به عنوان یک مسئله، این سوال است که چگونه شدت نیاز رشد در پروسه‌ی رضایت شغلی وارد می‌شود. محققانی که نظریه را آزمون نموده‌اند همگی روی این مورد موافق نیستند برخی از آنها به این نکته پی برده‌اند که ارتباط بین رضایتمندی و ابعاد شغلی قوی است و بین کارمندان با نیاز رشد روی رفتار به این طریقه تأثیر می‌گذارد. برای عدم تأثیرگذاری، یک امکان این است که مانعی در نظریه شدت نیازهای رشد به عنوان یک اعتدال کننده‌ی ویژگی‌های شغلی قرار گیرد. بیشتر این امکان وجود دارد

افراد علاوه بر اینکه شغل را به عنوان یک کل در نظر می‌گیرند، درباره تمام جوانب شغلی نیز نگرش‌هایی دارند. در زیر نگاه دقیقی به رضایتمندی در ارتباط با کار، تعامل اجتماعی، مشوق‌ها و پاداش‌های شغلی مثل حقوق و مزایا در سازمان و دیگر مسایل مربوط به رضایت شغلی خواهد شد. کارهای تکراری که توانایی پایینی احتیاج دارند، معمولاً گفته می‌شود فاقد اهمیت است و کسانی که در آن شغل مشغول به کار هستند، ناراضی می‌باشند. ماهیت کار روی تحقیقات رضایت شغلی نقش محوری داشته است و روابط پایه‌ای بین محتوای شغلی و رضایت ناشی از آن گزارش شده است. کارمندان مایلند شغل‌هایی داشته باشند که فرصت‌هایی برای استفاده از مهارت‌ها و توانایی‌هایشان به آنها بدهند، وظایف مختلفی انجام دهند، آزادانه کار کنند و عملکردشان را به آنها بازخورد دهند. این مشخصات کاری ایجاد می‌کند که شغل به‌طور ذهنی چالش‌زا باشد. برخی از مطالعات به این نتیجه رسیدند که غنی‌سازی شغلی می‌تواند روی رضایت شغلی تأثیر بگذارد (Berry, 1998).

آموزش در کار است. اعتقاد بر این است که آموزش باعث به دست آوردن شغل بهتر می‌شود. در حقیقت کارهای با دستمزد بالا، مستلزم آموزش است. اگر چه چنین شغل-هایی همیشه نسبتاً نادر هستند؛ اما برای افراد با مدارک تحصیلی بالا ارتقاء و ویژگی‌های شغلی از اهمیت بیشتری نسبت به هم‌تایان با مدارک پایین برخوردار است.

جنسیت؛ شواهد حاکی از آن است که زنان در مقایسه با مردان دستمزد کمتری می‌گیرند و موقعیت‌های پیشرفت شغلی کمتری دارند. همچنین معمولاً زنان مانند مردان پیشرفت ندارند اما رضایت شغلی بیشتری دارند. به علاوه رضایت شغلی زنان و مردان کارمند از ارتباط متناسب جنسیتی شغلی و تناسب اکثریت افراد و شغل تاثیر می‌پذیرد.

در هر تحقیق اهدافی وجود دارد که برای تحقق آنها نیاز به انجام کارهای علمی است. با توجه به مطالبی که تا کنون ارائه شد و همچنین بررسی ادبیات تحقیق، اهدافی را می‌توان برای تحقیق حاضر در نظر گرفت. بر این اساس، اهداف این تحقیق عبارتند از: تعیین ویژگی-های سازمانی، اقتصادی و شخصی کارکنان اداره کل بنادر و دریانوردی استان هرمزگان، رتبه‌بندی نیازهای کارکنان اداره کل بنادر و دریانوردی استان هرمزگان بر اساس سلسله مراتب نیازهای مزلو و تحلیل و ارزیابی عوامل مؤثر بر رضایت شغلی کارکنان اداره کل بنادر و دریانوردی استان هرمزگان.

در این بخش از تحقیق، به بررسی تحقیقات انجام گرفته راجع به موضوع رضایت و ایجاد انگیزه‌ی شغلی در کارکنان ادارات و سازمان‌ها پرداخته می‌شود. در رابطه با این گونه موضوعات چه در داخل و چه در خارج از ایران، تعداد تحقیقات قابل توجهی انجام شده است؛ به همین دلیل چند نمونه از تحقیقات داخلی و خارجی مورد بررسی قرار گرفته‌اند. Karimi (2007) در تحقیق خود با عنوان "رضایت شغلی در بندر" به این مهم اشاره کرد که خلاقیت در امور بندری همزمان با آغاز ماشینی شدن امور اتفاق افتاده است و هم اکنون فاکتور مهمی جهت استخدام کادر اداری و جایگزین نمودن نیروی انسانی و

که این مانع اثر مستقیمی روی نتایج شغلی داشته باشد. چیزی که قابل توجه است، اینکه ممکن است انتظار به وجود آید که کارمندان با شدت نیاز رشد بالا، شغل را به عنوان فرصتی جهت ارضا نیاز در نظر بگیرند. از جمله مواردی که از آنها به عنوان عوامل ایجاد رضایت شغلی می‌توان نام برد، در ادامه بیان شده‌اند که عبارتند از (Berry,1998؛ Zarei,2001؛ Iranshahi,2011):

تعامل اجتماعی؛ برخی معتقدند که نفس تعامل باعث رضایتمندی می‌شود. تعامل هنگامی بیشترین رضایتمندی را به بار می‌آورد که نگرش‌های دیگران با نگرش‌های فرد مشابه باشد، زیرا این امر محاسبه رفتار دیگران را آسان می‌سازد و برای شخص نوعی اعتبار به شمار می‌آید. تعامل هنگامی که به پذیرش فرد از سوی دیگران منجر شود، و حصول اهداف را تسهیل کند، موجب بیشترین رضایتمندی می‌شود.

رضایتمندی ناشی از حقوق؛ سطح دستمزد اساس پیش‌بینی سطح رضایتمندی است. کارمندانی که حقوق بالایی دریافت می‌کنند، اظهار می‌کنند که با این حقوق راضی‌تر هستند و احتمال نمی‌دهند که شغلشان را ترک کنند. رضایتمندی ناشی از حقوق می‌تواند از سیاست‌های سازمان نظیر نظام پاداشی کارفرما، تحت تأثیر قرار گیرد. عوامل دیگری مثل مزایا می‌تواند تأثیر داشته باشد.

شرایط محل کار؛ کیفیت‌هایی نظیر دما، رطوبت، نور و صدا، ساعت کار، پاکیزگی محیط و ابزار مناسب در رضایتمندی افراد تأثیر مثبت دارند. تحقیقات مختلفی این یافته‌ها را تأیید نمودند.

سن؛ بر اساس بسیاری از تحقیقات گذشته بین سن و رضایت شغلی رابطه مثبت وجود دارد. در بیشتر تحقیقات، برحسب رضایتمندی ناشی از خود شغل یک رابطه خطی در اینکه کارگران مسن‌تر از کارگران جوانتر راضی‌ترند یافت می‌شود.

تحصیلات؛ آموزش استدلالی برای طرح انتظاراتی است که به وسیله‌ی شرایط فعلی کار برای افراد جوان نمی‌تواند حاصل شود. موضوع دیگر، مسئله اهمیت

موجود در کشتی، تقریباً تمام جامعه آماری اذعان داشتند که امکانات رفاهی کشتی در ماندگاری شغلی دریانوردان تاثیر زیادی دارد. مطابق نظر جامعه آماری، امکانات رفاهی کشتی‌ها در هر سه نوع کلاس کشتی (تانکر، فله‌بر و کانتینربر) تقریباً یکسان است و از این نظر تفاوت چندانی ندارند. با این که نتایج تقریباً یکسانی در مورد کلاس‌های متفاوت کشتی‌ها به دست آمده است، ولی به طور کلی بررسی نتایج مبتنی بر این امر است که ماندگاری شغلی بیشتری در میان افسران شاغل بر کشتی‌های تانکر وجود دارد که این امر را می‌توان معلول عواملی مانند سطح حقوق بالاتر و امکانات رفاهی بهتر در شرکت ملی نفتکش جمهوری اسلامی ایران دانست. با توجه به نتایج به دست آمده در این تحقیق و اتخاذ راهکارهای مناسب در خصوص ارتقای وضعیت امکانات رفاهی کشتی‌ها، یقیناً در درازمدت به صرفه‌جویی‌هایی ارزی و ریالی ناشی از ماندگاری شغلی و عدم ریزش دریانوردان می‌انجامد.

Lang (2011) تحقیقی با عنوان «بررسی فرهنگ سازمانی و رضایت شغلی کارکنان صنعت دریایی در کشتی‌های تجاری» انجام داد، که هدف کلی از این مطالعه، بررسی عوامل محیط کار در صنعت دریایی و مطالعه‌ی بررسی فرهنگ سازمانی، استرس شغلی و رضایت شغلی دریانوردان بوده است. ۲۱۵ دریانورد از ۲۴ کشتی در این تحقیق شرکت کردند. نرخ پاسخ‌دهی دریانوردان از میان کل نمونه ۳۵٪ (۷۵ نفر از مجموع ۲۱۵ نفر نمونه) بود. به منظور بررسی تفاوت در فرهنگ سازمانی، تجزیه و تحلیل چند متغیره انجام شد، و نتایج به دست آمده نشان داد که تفاوت‌های قابل توجهی در فرهنگ سازمانی با توجه به ملیت و موقعیت سازمانی دریانوردان مختلف وجود دارد. به منظور بررسی عوامل مؤثر بر رضایت شغلی دریانوردان، تجزیه و تحلیل رگرسیون چندگانه انجام شد. استرس شغلی و فرهنگ سازمانی به عنوان عواملی برای پیش‌بینی میزان رضایت شغلی معرفی شدند. روابط با همکاران نیز به عنوان عاملی مهم در تعیین میزان رضایت شغلی معرفی شدند؛ اما

عملیات به شمار می‌رود. بر اساس گزارشات دریافتی، ماشینی شدن امور باعث کاهش انگیزه کارکنان و پایین آمدن کیفیت کار شده است. اما بدون شک حمایت از منابع انسانی و رسیدگی به امور کارمندان از دیگر جوانب کاری، مهمتر است.

در تحقیقی که Iranshahi (2011) با عنوان "بررسی و رتبه‌بندی عوامل مؤثر بر رضایت شغلی کارکنان اداره بندر امام خمینی (ره)" انجام داد، به این نتیجه رسید که هر سازمانی که به دنبال بهره‌وری و کارایی است، باید از همه عوامل مؤثر در تولید یا ارائه‌ی خدمات به صورت بهینه استفاده کند. از آنجا که در هر سازمانی عامل عمده و اساسی نیروی انسانی است، لذا بهره‌وری و کارایی سازمانی نیز وابسته به عملکرد کارکنان آن سازمان است. برای بهبود عملکرد در هر سازمانی، باید دانش حاصل از تجربیات گذشته را برای بهبود شرایط آینده به کار برد چرا که شرایط موجود نتایج کارکردها و راهبردهای به کار گرفته شده در گذشته است. با توجه به اینکه رضایت شغلی نگرش شغلی افراد است، که به گذشته بر می‌گردد و در واقع نشان دهنده نتایجی است که قبلاً تجربه شده، لذا بررسی آن می‌تواند نتایج حاصل از راهبردهای گذشته را آرایه نماید و به عنوان بخشی از ارزیابی‌های بهسازی و توسعه سازمان به کار گرفته شود. افزایش رضایت شغلی کارکنان به عنوان یکی از راهبردهای افزایش اثربخشی و عملکرد مطرح می‌باشد که توجه به این موضوع در اداره بنادر و دریانوردی می‌تواند به ایفای هر چه بهتر نقش بنادر در نیل اهداف خرد و کلان اقتصادی، اجتماعی، فرهنگی و سیاسی کمک رساند.

در تحقیقی که Sadjadiparsa و همکاران (2011) در رابطه با «بررسی اثرات محیط کاری بر جذب و ماندگاری شغلی دریانوردان: مقایسه‌ای بین کشتی‌های تانکر، فله‌بر و کانتینربر» انجام دادند، این نتایج حاصل شد که میانگین پاسخ‌های دریانوردان حاکی از آن است که امکانات رفاهی کشتی‌های مورد خدمت آنها پایین‌تر از حد معمول است. صرف نظر از میزان امکانات رفاهی



رسیدند که در سازمان مورد مطالعه ارتباط و تعامل درون سازمانی و برون سازمانی به خوبی صورت می‌گیرد. جهت ارتباط و تعامل مناسب در هر سازمان، نیاز به تبادل نظرات و بحث گفتگو در میان افراد است. هر ایده و خلاقیت باید مورد بررسی قرار گیرد، اما مادامی که برخی افراد بر نظر و ایده خود پافشاری کنند، خلاقیت در آن سازمان از بین خواهد رفت. کارکنان انگیزه‌ی کمتری جهت همکاری برای تسهیم دانش خواهند داشت. در این سازمان نیز با توجه به مشکلات موجود نیاز است، افراد در راس سازمان انتقادپذیرتر باشند و ایده و خلاقیت‌های خود را به صورت نظر و پیشنهاد به اجماع بگذارند.

در تحقیقی که Yarahmadi و همکاران (2013) با عنوان "تحلیلی بر فرآیند مدیریت منابع انسانی در شرکت‌های دریایی ایران (مطالعه موردی شرکت ملی نفتکش ایران)" انجام دادند، چالش‌های پیش روی واحد طرح و برنامه‌ریزی نیروی انسانی شرکت نفتکش ایران را نقصان فرهنگ و نظام شایسته‌سالاری کارآمد، ضعف و عدم کارایی نظام ارزیابی عملکرد کارکنان، کند بودن تغییرات و اصلاح ساختار سازمانی، نقصان ابزار سنجش مهارت‌ها و شایستگی‌های کارکنان به صورت علمی و قابل قبول، عدم امکان انتصاب افراد به لحاظ نداشتن شرایط احراز سمت، علیرغم داشتن تجربه و دانش کاری، نامناسب بودن شرایط احراز برخی از سمت‌های سازمانی، نقصان عوامل مناسب جهت نگهداشت نیروهای متخصص، کمبود نیروهای خبره و حرفه‌ای برای مشاغل مدیریتی، کارشناسی و مهارتی متناسب با نیازها، عدم تناسب ساختارهای برنامه‌ریزی نیروی انسانی و پایه سمت‌ها با اهداف و محتوای کار، وجود نقصان در تعیین ممتاز بودن نیروها و نقصان در مدیریت جذب و بکارگیری آن‌ها، نداشتن ساز و کارهای مناسب در جهت توانمندسازی کارکنان، کند بودن فرایند استخدام و کند بودن فرایند اخذ مجوز استخدام را معرفی می‌کنند.

با توجه به عوامل شناسایی شده‌ی تحقیق که در پرسشنامه نیز آمده است، و همچنین فاکتورهایی که جهت سنجش رضایت و انگیزش شغلی کارکنان سازمان

حمایت اجتماعی و بازخورد از مافوق، قوی‌ترین قدرت پیش‌بینی را برای رضایت شغلی دریانوردان به وجود می‌آورند. همچنین نتایج نشان داد که ملیت و موقعیت سلسله مراتبی به عنوان متغیرهای مهم برای اندازه‌گیری فرهنگ سازمانی مورد توجه دریانوردان است. علاوه بر این، در این تحقیق، اهمیت روابط اجتماعی در بین همکاران و ارتباط با مافوق نیز مورد بحث قرار گرفته است.

Gregory (2012) تحقیقی با عنوان «اهمیت رضایت کارمندان» انجام داد. بر اساس نتایج این تحقیق مدیران بایستی تأثیر مثبتی بر کارمندان سازمان داشته باشند و به دنبال خرسندی آنان باشند، که از این امر نه تنها کارمندان بلکه سازمان نیز نفع می‌برد. دلایل بسیاری برای نارضایتی کارمندان وجود دارد که در کنترل سازمان می‌باشد و یک روش مدیریتی خوب سازمان را قادر می‌سازد تا آن دلایل را کاهش داده و یا از بین ببرد. کارمندانی که از رضایت شغلی برخوردارند بسیار سخت‌تر برای سازمان کار خواهند کرد، در سازمان می‌مانند و نهایتاً هزینه کار سازمان را کاهش خواهند داد.

در تحقیقی که Falahzadeh (2013) با عنوان «ارزیابی عوامل انگیزش شغلی کارکنان اداره کل بنادر و دریانوردی استان سیستان و بلوچستان» انجام داد به این نتیجه رسید که وضعیت کنونی عوامل ویژگی‌های فردی و ماهیت شغلی در حد قابل قبول است، در حالی که عوامل جو سازمانی و محیط بیرونی در وضعیت مناسبی نمی‌نیستند. هر چهار عامل ویژگی‌های فردی، ماهیت شغلی، جو سازمانی و محیط بیرونی در انگیزش شغلی تأثیر گذارند. سن، سطح تحصیلات و نوع استخدام (رسمی، پیمانی و قراردادی) رابطه‌ی معنی‌داری با انگیزش شغلی ندارد. در صورتی که نوع سکونت (بومی و غیر بومی بودن) و رتبه شغلی رابطه معنی‌داری با انگیزش دارد.

در تحقیقی که Kianimoghadam و همکاران (2013) با موضوع "عوامل موثر بر تسهیم دانش نیروی انسانی در سازمان‌های دریایی (موردکاوی اداره کل بنادر و دریانوردی استان بوشهر)" انجام دادند به این نتیجه

افرادی که در مطالعه قرار گرفته‌اند صادق نباشد، آنگاه دستیابی به یک مقیاس صحیح ترتیبی غیر ممکن است (Belalak, 2001). از طیف لیکرت ۵ گزینه‌ای استفاده شده است. از امتیاز ۱ تا برای گزینه‌ها در نظر گرفته شده‌است که درجه اهمیت هر کدام از شاخص‌ها را در میزان رضایت کارکنان نشان می‌دهد. امتیازات پرسشنامه به این نحو است: خیلی کم (امتیاز ۱)، کم (امتیاز ۲)، متوسط (امتیاز ۳)، زیاد (امتیاز ۴) و خیلی زیاد (امتیاز ۵). ۱۶ شاخصی که در این بخش ارائه شده است، در قالب ۵ نیاز سلسله مراتب نیازهای مزلو قرار می‌گیرند. شاخص‌های بر اساس بررسی برخی از منابع ادبیات تحقیق (کتاب سازمان و مدیریت رویکردی پژوهشی، نوشته‌ی دکتر سیدمحمد مقیمی؛ کتاب تهیه و استاندارد ساختن مقیاس سنجش رضایت شغلی، نوشته‌ی دکتر حیدرعلی هومن، بررسی پایان‌نامه‌ی سبحان ایرانشاهی) بیان شده است و به تایید اساتید دانشگاهی و کارشناسان مربوطه نیز رسیده‌است.

هدف اصلی در این تحقیق ناسایی نوع ارتباط عوامل موثر در ایجاد رضایت و انگیزش شغلی کارکنان است که با یکدیگر ارتباط معناداری دارند یا خیر؛ و یا اینکه بر روی رضایت و انگیزش شغلی کارکنان نیز چگونه تاثیر می‌گذارد؛ همچنین سلسله مراتب نیازهای کارکنان نیز ترسیم می‌گردد. از جمله اهداف فرعی که در این تحقیق دنبال می‌شود نیز تعیین میزان رابطه معنی‌داری بین ویژگی‌های شخصی کارکنان و رضایت شغلی آنها، تعیین میزان رابطه معنی‌داری بین ویژگی اقتصادی کارکنان و رضایت شغلی آنها و تعیین میزان رابطه معنی‌داری بین ویژگی‌های سازمانی کارکنان و رضایت شغلی آنها است. در بخش نتیجه‌گیری تحقیق سلسله مراتب نیازهای کارکنان اداره کل بنادر و دریانوردی استان هرمزگان ترسیم می‌گردد؛ همچنین نشان داده می‌شود که کدام نیاز این کارکنان در ایجاد انگیزه و رضایت شغلی آنان تاثیر بیشتری خواهد داشت.

افزایش انگیزش در کارکنان اداره‌ها و سازمان‌ها باعث افزایش بهره‌وری در بازدهی و خروجی سازمان

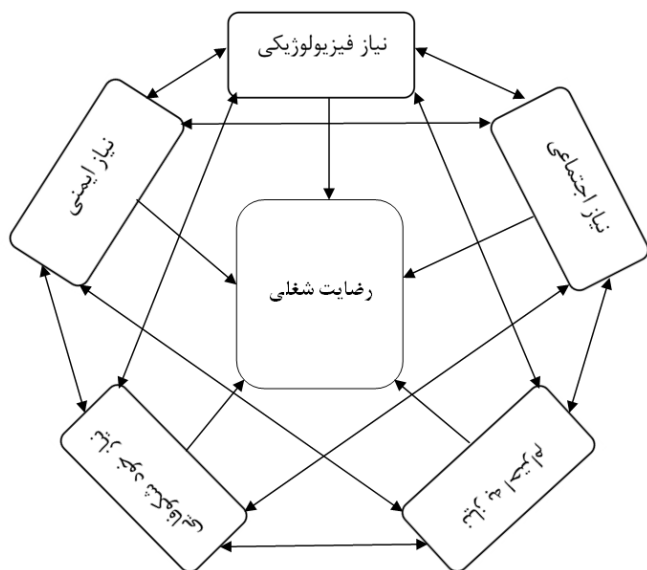
مربوطه استفاده خواهد شد، می‌توان چهار فرضیه مطرح کرد. با توجه به فرضیات تحقیق، مدل تحلیلی تحقیق نیز در ادامه ارائه خواهد شد. فرضیات تحقیق عبارتند از: (۱) بین ویژگی‌های شخصی (سن، میزان تحصیلات، سابقه خدمت، جنسیت و وضعیت تأهل) کارکنان و رضایت شغلی آنها رابطه معناداری وجود دارد. (۲) بین ویژگی اقتصادی (میزان حقوق) کارکنان و رضایت شغلی آنها رابطه معناداری وجود دارد. (۳) بین ویژگی‌های سازمانی (وضعیت استخدامی و محل کار) کارکنان و رضایت شغلی آنها تفاوت معناداری وجود دارد. (۴) عوامل موثر در ایجاد رضایت و انگیزش شغلی کارکنان با یکدیگر ارتباط معناداری دارند و بر روی رضایت و انگیزش شغلی کارکنان نیز به صورت مستقیم تاثیرگذار هستند.

## ۲. مواد و روش‌ها

روش مطالعه تحلیلی و بر مبنای داده‌های کتابخانه‌ای است. همچنین تحقیق حاضر با استفاده از بررسی و پژوهش میدانی است. در این تحقیق میدانی نظر کارشناسان و متخصصان از طریق پرسشنامه سنجیده شده است. پرسشنامه‌ی تحقیق از دو بخش تشکیل شده است. بخش اول این تحقیق شامل سوالات جمعیت شناختی است که به سه دسته تقسیم می‌شوند. این سه بخش شامل ویژگی‌های شخصی (جنسیت، سن، وضعیت تأهل، سابقه‌ی کار و میزان تحصیلات)، سازمانی (محل کار و وضعیت استخدامی) و اقتصادی (میزان حقوق) است. این سه ویژگی کلی که در قالب ۸ ویژگی یا سوال مطرح شده‌اند، از بررسی ادبیات تحقیق، نظرخواهی اساتید دانشگاهی و کارشناسان مربوطه استخراج شده‌اند. در ادامه نیز تاثیر هر کدام از این ۸ ویژگی بر روی رضایت شغلی سنجیده می‌شود.

بخش دوم پرسشنامه شامل ۱۶ شاخص است که بر اساس طیف لیکرت مورد آزمون و بررسی قرار گرفته‌اند. مقیاس لیکرت بر حسب ترتیبی است. ویژگی مقیاس ترتیبی، خاصیت متعددی بودن آن است؛ یعنی اگر الف از ب بزرگتر باشد و ب بزرگتر از پ باشد، در این صورت الف بزرگتر از پ است. ولی اگر این رابطه در مورد همه‌ی

شود. در این تحقیق از رابطه ۱ جهت برآورد حجم نمونه استفاده شده است (Soraee, 2009).



شکل ۲. مدل تحلیلی تحقیق

(۱)

$$n = \frac{Nz^2pq}{Nd^2 + z^2pq}$$

حجم جمعیت :

$$N = 900$$

مقدار خطا :

$$d = 0.1$$

ضریب اطمینان ۹۵٪ :

$$q = 0.5, p = 0.5, z = 1.96$$

حجم نمونه تحقیق:

$$n = \frac{900 \times 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}{900 \times 0.1^2 + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5} = 87$$

همانطور که در رابطه ۱ نیز نشان داده شد، در این تحقیق با توجه به این که اندازه جامعه آماری مورد مطالعه ۹۰۰ نفر است، مقدار خطا ۰/۱ در نظر گرفته شده است و ضریب اطمینان نیز ۱/۹۶ برآورد شده است، اندازه

خواهد شد. شاخص‌هایی نیز در این تحقیق از میان بررسی تحقیقات گذشته استخراج شده است که برای سنجش میزان رضایت شغلی کارکنان اداره کل بنادر و دریانوردی استان هرمزگان استفاده می‌شود. هرکدام از این ۱۶ شاخص به نحوی در یکی از پنج نیاز سلسله مراتب نیازهای مزلو قرار می‌گیرد. این پنج نیاز به ترتیب شامل نیازهای فیزیولوژیکی، ایمنی، اجتماعی، احترام و خودشکوفایی می‌شوند. نیازهای پنج‌گانه هر کدام به نحوی باعث ایجاد رضایت، انگیزش و در نهایت بهره‌وری سازمان می‌شوند. هر کدام از نیازها با یکدیگر در ارتباط هستند و بر روی یکدیگر نیز تاثیر می‌گذارند. با توجه به توضیحات ارائه شده در این قسمت، مدل تحلیلی تحقیق ترسیم می‌شود.

شکل ۲ مدل تحلیلی ترسیم شده‌ی تحقیق را نشان می‌دهد. در شکل ۲ به وسیله فلش‌های یک طرفه و دو طرفه، ارتباط بین متغیرهای اصلی با یکدیگر و نحوه ارتباط آنها با ایجاد رضایت شغلی مشخص شده است. این مدل ارائه شده که به عنوان مدل ذهنی است، دو نوع ارتباط را نشان می‌دهد. اولاً فاکتورهای اصلی باعث سنجش رضایت شغلی می‌شوند و دوماً این فاکتورها با یکدیگر در ارتباط هستند. این دو نوع ارتباط و درستی یا نادرستی مدل ترسیم شده در ادامه‌ی تحقیق مورد آزمون قرار می‌گیرند.

در این پژوهش جامعه آماری شامل اداره کل بنادر و دریانوردی استان هرمزگان می‌باشد. ساختمان اداره کل بنادر و دریانوردی استان هرمزگان، اداراتی از بندر شهید رجایی که در خارج از این ساختمان قرار دارند و بندر شهید باهنر به عنوان جمعیت آماری در نظر گرفته شده‌اند. با توجه به آمارهایی که از اداره کل بنادر و دریانوردی استان هرمزگان ارائه شده است، تعداد افراد جامعه آماری ۹۰۰ نفر است.

در تحقیق حاضر برای جلوگیری از قضاوت محقق و همچنین اندازه‌گیری خطاهای احتمالی از نمونه‌گیری تصادفی استفاده شده است. ابتدا حجم نمونه مشخص می‌-

نتایج به دست آمده از پرسشنامه‌ها و امتیاز متوسط هر یک از فاکتورهای موثر در جهت افزایش رضایت، انگیزش و در نهایت بهره‌وری سازمانی اداره کل بنادر و دریانوری استان هرمزگان در جدول ۳ نشان داده شده است (با توجه به امتیاز هر سوال بر اساس طیف لیکرت، حداکثر امتیاز ۵ و حداقل امتیاز ۱ خواهد بود).

جدول ۳. میانگین امتیاز نیازهای پنج‌گانه

فاکتورها	امتیاز به دست آمده از تحقیق	حداکثر امتیاز ممکن
نیاز فیزیولوژیکی	۳/۶۹	۵
نیاز ایمنی	۳/۵۲	۵
نیاز اجتماعی	۳/۶۷	۵
نیاز به احترام	۳/۶۴	۵
نیاز خودشکوفایی	۳/۷۲	۵

در جدول ۳، نیاز خود شکوفایی بالاترین امتیاز را دارد؛ معنای این امتیاز این است که در بین فاکتورهای بررسی شده جهت افزایش انگیزه و رضایت شغلی کارکنان در اداره کل بنادر و دریانوردی استان هرمزگان، از نظر کارشناسانی که اقدام به پر کردن پرسشنامه‌های تحقیق کرده‌اند، نیاز خود شکوفایی بارزترین فاکتور بوده است که بیشترین تاثیر و انگیزش را در کارکنان این اداره به وجود می‌آورد. با توجه به میانگین امتیازات، بعد از نیاز خود شکوفایی نیز به ترتیب نیازهای فیزیولوژیکی، اجتماعی و احترام می‌توانند بیشترین رضایت و انگیزش را در کارکنان بوجود آورند. نیاز ایمنی کمترین ایجاد انگیزه و رضایت را در کارکنان اداره کل بنادر و دریانوری استان هرمزگان به وجود می‌آورد. در ادامه به بررسی و بیان میانگین امتیازات ۱۶ شاخصی پرداخته می‌شود که در پرسشنامه مورد آزمون قرار گرفته است. میانگین امتیازات شاخص‌های پرسشنامه‌ی تحقیق در ادامه در جدول ۴ نشان داده شده است.

همانطور که در جدول ۴ نشان داده شده است، در میان ۱۶ شاخص پرسشنامه، از نظر پاسخ‌دهندگان بالاترین امتیاز

نمونه حداقل ۸۷ نفر خواهد که در کل ۱۰۰ پرسشنامه در بین ۱۰۰ نفر از اعضای مورد مطالعه در جامعه آماری توزیع و جمع‌آوری شده است؛ اما ۷ عدد از پرسشنامه‌ها پس داده‌نشده. در ادامه مشخص شده است که تمامی ۹۳ پرسشنامه جمع‌آوری شده نیز قابل قبول و قابل تجزیه و تحلیل بودند.

اعتبار (Validity) پرسشنامه‌ی تحقیق توسط اساتید دانشگاهی، متخصصان و کارشناسان در زمینه مربوطه تایید شده است؛ این نوع اعتبار به عنوان اعتبار منطقی پرسشنامه‌ی تحقیق تعریف می‌شود. جهت تایید پایایی (Reliability) پرسشنامه نیز از آزمون آلفای کرونباخ استفاده شده است. در پیش آزمون تحقیق، پرسشنامه در میان ۱۲ نفر از اعضای نمونه توزیع و جمع‌آوری شد که نتایج آن در جدول ۲ نشان داده شده است.

جدول ۲. ضریب آلفای کرونباخ در مطالعه‌ی مقدماتی

ضریب آلفای کرونباخ	۰/۹۵۵
تعداد سوالات پرسشنامه	۱۶
تعداد پاسخ‌دهندگان	۱۲

در آزمون مقدماتی (پیش آزمون) امتیاز ضریب آلفای کرونباخ ۰/۹۵۵ به دست آمده است که قابل قبول است؛ چرا که در آزمون مقدماتی، ضریب آلفای کرونباخ بالاتر از ۰/۷ نشان از مورد تایید بودن پرسشنامه‌ی تحقیق است (Moemeni & Faaleghiumi, 2012).

### ۳. نتایج

پس از تایید پرسشنامه‌ی تحقیق در مطالعه‌ی مقدماتی، نیاز به انجام آزمون‌های لازم جهت تجزیه و تحلیل داده‌های به دست آمده است. تمامی تحلیل‌هایی که در ادامه ذکر شده است، به وسیله‌ی آزمون‌های لازم در نرم‌افزارهای Excel، SPSS 19 و LISREL 8.8 انجام شده است.

تحقیق صورت گرفته است، نشان می‌دهد که کدام دسته از پاسخ‌ها با هم تفاوت معناداری دارند و کدام پاسخ‌ها با یکدیگر تفاوت معناداری ندارند. در این بخش، گروه‌های مختلف افراد بر اساس سن، سابقه‌ی کار، میزان تحصیلات، وضعیت استخدامی، محل کار و میزان حقوق آنان دسته‌بندی شده‌اند. برای هر یک از دسته‌بندی‌ها به صورت جداگانه آزمون مقایسه‌ی میانگین چند جامعه (ANOVA) انجام شده است و تمامی نتایج حاصل از این شش متغیر در یک جدول و به تفکیک گروه‌های مختلف نشان داده شده است. این آزمون دارای دو فرضیه  $H_0$  و  $H_1$  است (Moemeni & Faaleghiumi, 2012).

فرض اول: تفاوت معناداری در میانگین محاسباتی نظر

پاسخ‌دهندگان وجود ندارد =  $H_0$

فرض دوم: تفاوت معناداری در میانگین محاسباتی نظر

پاسخ‌دهندگان وجود دارد =  $H_1$

بر اساس آزمون صورت گرفته بین متغیرهای مکنون مدل پژوهش مطابق جدول ۶، فاکتور اول تا پنجم (در هر پنج فاکتور، سطح معناداری بیشتر از ۰/۰۵ است، فرض  $H_0$  تایید و فرض  $H_1$  رد می‌شود)، می‌توان گفت که افراد به تفکیک سن، سابقه‌ی کار، وضعیت استخدامی، محل کار و میزان حقوق تفاوت معناداری ندارند و در این گروه‌ها، نظرات آنها تفاوت معناداری با هم ندارند. میزان وضعیت رضایت شغلی در بین این گروه‌ها تفاوت چندانی ندارد.

بر اساس آزمون مقایسه‌ی میانگین چند جامعه صورت گرفته بین متغیرهای مکنون مدل پژوهش مطابق جدول ۶، فاکتور ششم که همان سطح تحصیلات افراد جامعه است، در جدول ۷ مقدار شاخص KMO و آزمون بارتلت به دست آمده، نشان داده شده است. چون می‌توان این شاخص و آزمون هم برای ۵ نیاز و هم برای ۱۶ شاخص اصلی محاسبه کرد، نتایج برای شاخص‌ها و فاکتورهای تحقیق، به صورت جداگانه در جدول ۷ مشخص شده است. این دو آزمون جهت نشان دادن مناسب یا نامناسب بودن تعداد افراد نمونه برای مدل تحلیل عاملی تحقیق به کار می‌رود (Kalantari, 2003).

به شاخص دوم یعنی حقوق و دستمزد (متوسط امتیاز برابر ۴/۰۱ می‌باشد) تعلق گرفته است. این امتیاز بیان کننده این مطلب است که در بین ۱۶ شاخصی که معرفی شده و به آزمون گذاشته شده است، حقوق و دستمزد می‌تواند بالاترین ایجاد انگیزش و سطح رضایت را در کارکنان اداره کل بنادر و دریانوردی استان هرمزگان به وجود آورد. شاخص تنوع در وظایف مربوطه (متوسط امتیاز برابر ۳/۳۰ می‌باشد) کمترین میانگین امتیاز را به دست آورده است، نشان می‌دهد که این شاخص کمترین ایجاد رضایت و انگیزش را در بین کارکنان سازمان مورد تحقیق به وجود خواهد آورد.

در این قسمت از تحقیق، دو شاخص جنسیت و وضعیت تاهل (به این دلیل که هر کدام از این دو شاخص به دو گروه تقسیم شده‌اند، جهت بررسی آنها از آزمون t-test استفاده شده است) مورد بررسی قرار می‌گیرد (Moemeni & Faaleghiumi, 2012). براساس نتایج آزمون t-test دو نمونه مستقل، مطابق جدول ۵ می‌توان گفت که تمامی متغیرهای مکنون مدل تحقیق با توجه به نظر کوهن (۱۹۸۸) در بین گروه‌های مرد و زن (بررسی فاکتور جنسیت) تفاوت معناداری ندارند و اثر کمی دارد. دامنه‌ی اثرات Eta-Squared بر اساس نظر کوهن (۱۹۸۸) به صورت زیر است:

$0.01 \leq \text{Eta Squared} < 0.06 \rightarrow \text{Small affect}$

$0.06 \leq \text{Eta Squared} < 0.14 \rightarrow \text{Moderate effect}$

$\text{Eta squared} \geq 0.14 \rightarrow \text{Large effect}$

همانطور که در جدول ۵ نشان داده شده است، در بین دو گروه متاهل و مجرد (وضعیت تاهل) تفاوت معناداری در ایجاد رضایت کارکنان وجود ندارد. در این جدول میزان سطح اطمینان (sig) هر دو شاخص مورد بررسی بیشتر از ۰/۰۵ است و بر این اساس، تفاوت معناداری وجود ندارد. با توجه به داده‌های به دست آمده، بر اساس نظر کوهن، میزان تفاوت Small effect است و تفاوت بین گروه‌ها زیاد نیست. با توجه به آزمون مقایسه‌ی میانگین چند جامعه (ANOVA) یا همان تحلیل واریانس یک عامله یا یک‌طرفه، که بر روی داده‌های

به ترتیب مقدار شاخص KMO، مقدار آماره آزمون بارتلت (که تقریبی از آماره کای دو است)، درجه آزادی و سطح معنی داری (Significant) آزمون بارتلت در جدول ۷ نشان می‌دهد. از آن جایی که مقدار شاخص KMO برای ۵ نیاز ۰/۸۱۲ و برای ۱۶ شاخص اصلی ۰/۸۲۶ (تزدیک به یک) است،

جدول ۴. میانگین امتیازات ۱۶ شاخص پرسشنامه‌ی تحقیق

میانگین امتیازات	شاخص‌های تحقیق	فاکتورهای تحقیق
۴/۰۱	حقوق و دستمزد	نیاز فیزیولوژیکی
۳/۳۶	پرداخت مزایا (بن کالا و غیره)	
۳/۵۲	استخدام مادام‌العمر در سازمان بنادر و دریانوردی	نیاز ایمنی
۳/۸۴	روابط خوب با همکاران	
۳/۷۷	شرایط محیط کار	نیاز اجتماعی
۳/۶۲	داشتن زمان آزاد بعد از اتمام کار	
۳/۴۴	همکاری تیمی	
۳/۸۹	حمایت و احترام از طرف سازمان	
۳/۷۳	شایستگی و صلاحیت سرپرست مستقیم	نیاز به احترام
۳/۳۰	تنوع در وظایف مربوطه	
۳/۸۷	امکان رشد و ارتقاء سازمانی	
۳/۸۶	رعایت عدالت در سازمان	
۳/۸۶	موثر بودن کار در سازمان بنادر و دریانوردی	نیاز خودشکوفایی
۳/۸۲	مهارت و تخصص در شغل	
۳/۴۲	واگذاری اختیار انجام امور به کارکنان	
۳/۳۳	اعطاء بورس به کارکنان برای ادامه تحصیل و شرکت در سمینارها	

جدول ۵. نتایج آزمون متغیرهای مدل تحقیق به تفکیک جنسیت

	df	F	T	Sig(2-tailed)	Sig (آزمون لووان)	
Small effect	۹۱	۲/۹۳۹	۱/۷۵۴	۰/۰۸۳	۰/۰۹۰	جنسیت
Small effect	۹۱	۰/۹۷۶	-۰/۲۶۳	۰/۷۹۴	۰/۳۲۶	وضعیت تاهل

تعداد داده‌ها، پارامترهای مورد نظر در بررسی وجود توزیع (مانند میانگین و انحراف معیار در توزیع نرمال)، قدر مطلق مقدار بیشترین انحراف، بیشترین انحراف مثبت، بیشترین انحراف منفی، مقدار آماره Z و مقدار سطح معنی داری (Significant) پنج نیاز اصلی تحقیق در جدول ۸ ارائه شده است. در ادامه اعداد جدول شرح و تفسیر می‌شود. (Moemeni & Faaleghiumi, 2012).

پس این نتیجه حاصل خواهد شد که تعداد پاسخ-دهندگان (تعداد اعضای نمونه) در این تحقیق برای تحلیل عاملی کافی است. همچنین مقدار سطح معنی داری آزمون بارتلت، در هر دو مورد (۵ نیاز و ۱۶ شاخص اصلی) کوچکتر از ۰/۰۵ است که نشان می‌دهد مدل تحلیل عاملی برای شناسایی ساختار و مدل عاملی مناسب است؛ با توجه به اعداد جدول، همچنین فرض شناخته شده بودن ماتریس همبستگی نیز، رد می‌شود.

جدول ۶. نتایج آزمون متغیرهای مکنون به تفکیک سن، سابقه کار، وضعیت استخدامی، محل کار، میزان حقوق و سطح

## تحصیلات

Sig	F	Mean Square	df	Sum of Squares		
۰/۴۲۱	۰/۹۴۸	۰/۳۵۳	۳	۱/۰۵۹	بین گروهی	سن
.	.	۰/۳۷۲	۸۹	۳۳/۱۳۵	درون گروهی	
.	.	.	۹۲	۳۴/۱۹۴	کل	
۰/۳۳۷	۱/۱۵۳	۰/۴۲۶	۴	۱/۷۰۳	بین گروهی	سابقه‌ی کار
.	.	۰/۳۶۹	۸۸	۳۲/۴۹۱	درون گروهی	
.	.	.	۹۲	۳۴/۱۹۴	کل	
۰/۱۷۰	۱/۸۰۹	۰/۶۶۱	۲	۱/۳۲۲	بین گروهی	وضعیت استخدامی
.	.	۰/۳۶۵	۹۰	۳۲/۸۷۲	درون گروهی	
.	.	.	۹۲	۳۴/۱۹۴	کل	
۰/۱۴۲	۱/۹۹۴	۰/۷۲۵	۲	۱/۴۵۱	بین گروهی	محل کار
.	.	۰/۳۶۴	۹۰	۳۲/۷۴۳	درون گروهی	
.	.	.	۹۲	۳۴/۱۹۴	کل	
۰/۷۷۲	۰/۲۶۰	۰/۰۹۸	۲	۰/۱۹۶	بین گروهی	میزان حقوق
.	.	۰/۳۷۸	۹۰	۳۳/۹۹۸	درون گروهی	
.	.	.	۹۲	۳۴/۱۹۴	کل	
۰/۰۰۰	۸/۶۴۲	۲/۷۵۵	۲	۵/۵۰۹	بین گروهی	سطح تحصیلات
.	.	۰/۳۱۹	۹۰	۲۸/۶۸۵	درون گروهی	
.	.	.	۹۲	۳۴/۱۹۴	کل	

جدول ۷. مقدار شاخص KMO و آزمون بارتلت

شاخص اصلی	نیاز	آزمون‌ها و ضریب‌ها
۰/۸۲۶	۰/۸۱۲	مقدار شاخص KMO
۶۳۷/۵۰۷	۲۰۴/۲۳۲	مقدار آماره آزمون بارتلت
۱۲۰	۱۰	درجه آزادی آزمون بارتلت
۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	سطح معنی‌داری آزمون بارتلت

سطح معناداری کمتر از ۰/۰۵ است و بر این اساس فرض  $H_0$  رد و فرض  $H_1$  تایید می‌شود، می‌توان گفت که تمامی گروه‌ها به تفکیک سطح تحصیلات تفاوت معناداری با یکدیگر دارند.

جدول ۸. آزمون کولموگوروف - اسمیرنوف (KS)

نیاز فیزیولوژیکی	نیاز ایمنی	نیاز اجتماعی	نیاز به احترام	نیاز خودشکوفایی	
۹۳	۹۳	۹۳	۹۳	۹۳	تعداد نمونه
۳/۶۸۸۲	۳/۵۱۶۱	۳/۶۶۹۴	۳/۶۴۰۹	۳/۷۱۷۷	پارامترهای میانگین
۰/۸۱۳۹۹	۱/۱۹۴۳۱	۰/۶۲۰۲۷	۰/۶۹۵۶۸	۰/۷۰۵۴۰	توزیع انحراف معیار
۰/۱۶۱	۰/۱۸۴	۰/۱۱۳	۰/۱۰۸	۰/۱۱۹	قدر مطلق
۰/۱۱۴	۰/۱۴۰	۰/۱۱۳	۰/۱۰۸	۰/۱۱۶	بیشترین مثبت
- ۰/۱۶۱	- ۰/۱۸۴	- ۰/۰۸۸	- ۰/۱۰۰	- ۰/۱۱۹	منفی انحراف
۱/۵۵۵	۱/۷۷۶	۱/۰۸۹	۱/۰۴۶	۱/۱۴۶	آماره آزمون Z
۰/۰۱۶	۰/۰۰۴	۰/۰۰۰	۰/۰۰۷	۰/۰۰۰	سطح معنی داری

در این تحقیق دو فرضیه وجود دارد؛

فرض  $H_0$  :

توزیع فاکتورهای اصلی در تحقیق نرمال هستند :  $H_0$

فرض  $H_1$  :

توزیع فاکتورهای اصلی در تحقیق نرمال نیستند :  $H_1$

در هر ۵ نیاز اصلی تحقیق میزان سطح

معنی داری (Sig) کمتر از ۰/۰۵ است؛ از آنجایی که سطح

معنی داری در هر ۵ فاکتور به ترتیب ۰/۰۱۶، ۰/۰۰۴،

۰/۰۰۰، ۰/۰۰۷ و ۰/۰۰۰ (کمتر از ۰/۰۵) است، فرض  $H_0$

(نرمال بودن فاکتورهای اصلی در تحقیق) رد و فرض  $H_1$

(نرمال نبودن فاکتورهای اصلی در تحقیق) تایید می شود.

در صورت نرمال (معمولی) نبودن فاکتور یا شاخص های

یک تحقیق، جهت تجزیه و تحلیل داده های تحقیق باید

از آزمون های ناپارامتریک استفاده کرد؛ با توجه به اعداد

جدول ۸، در این تحقیق نیز باید از آزمون های

ناپارامتریک استفاده شود. آزمون آماری توزیع دوجمله ای

آزمونی ناپارامتریک است و با توجه به اینکه داده های

تحقیق نیز ناپارامتریک است، این آزمون برای تدوین یا

شناسایی عوامل موثر بر رضایت و انگیزش شغلی کارکنان

اداره کل بنادر و دریانوردی استان هرمزگان به کار گرفته

شده است. بدین ترتیب که آیا عوامل مورد بررسی

می توانند به عنوان فاکتورهای اصلی و قابل تحلیل در

تعیین رضایت و میزان انگیزش آنان مورد استناد قرار

گیرند یا خیر. این آزمون برای تشخیص تاثیر یا عدم تاثیر

یک متغیر در پدیده ای معین مورد استفاده قرار می گیرد.

معمولاً در طراحی فرض،  $H_0$  بیانگر عدم تاثیر متغیر و  $H_1$

بیانگر تاثیر متغیر می باشد. مولفه X به عنوان عامل تاثیر

گذار بر رضایت شغلی کارکنان اداره کل بنادر و

دریانوردی استان هرمزگان می تواند مورد توجه قرار گیرد

یا فرضیات آماری زیر باشد ( Moemeni &

Faaleghumi, 2012):

$H_0$ : مولفه X به عنوان یکی از شاخص های اصلی تاثیر در

میزان رضایت و انگیزش شغلی کارکنان اداره کل بنادر و

دریانوردی استان هرمزگان وجود ندارد.

$H_1$ : مولفه X به عنوان یکی از شاخص های اصلی تاثیر در

میزان رضایت و انگیزش شغلی کارکنان اداره کل بنادر و

دریانوردی استان هرمزگان وجود دارد. در این آزمون عدد

۳ (متوسط) به عنوان عدد وسط در نظر گرفته شده است و

در صورتی که سطح معنی دار از ۰/۰۵ بالاتر باشد، به

معنای تایید  $H_0$  و رد  $H_1$  است. اگر سطح معنی دار کمتر

از ۰/۰۵ باشد به معنای رد  $H_0$  و تایید  $H_1$  است. نتایج

حاصل از آزمون دوجمله ای در جدول ۹ نشان داده شده

است. از آنجایی که عدد ۳ عدد وسط در نظر گرفته می-

شود و امتیازبندی سوالات از ۱ تا ۵ است، از تقسیم عدد

۳ بر عدد ۵، فرضیه های این آزمون به این نحو خواهد

بود:  $H_0: p \leq 0/6$  و  $H_1: p > 0/6$

در جدول ۹، سطح معنی داری نیازهای

فیزیولوژیکی، ایمنی، اجتماعی، احترام و خودشکوفایی



و فرض  $H_1$  (انتخاب این شاخص‌ها به عنوان عوامل اصلی تاثیر گذار در میزان رضایت و انگیزش شغلی کارکنان اداره کل بنادر و دریانوردی استان هرمزگان) تایید می‌شود.

کمتر از ۰/۰۵ است؛ با توجه به تعریف فرضیه‌ها در تمامی فاکتورها فرض  $H_0$  (عدم انتخاب این شاخص‌ها به عنوان عوامل اصلی تاثیر گذار در میزان رضایت و انگیزش شغلی کارکنان اداره کل بنادر و دریانوردی استان هرمزگان) رد

جدول ۹. نتایج آزمون دو جمله‌ای (آزمون موفقیت)

نیازهای پنج‌گانه	بازه	تعداد	نسبت مشاهدات	نسبت آزمون	سطح معنی دار
نیاز فیزیولوژیکی	گروه ۱ $3 \geq$	۲۳	۰/۲	۰/۱۶	۰/۰۰۰
	گروه ۲ $3 <$	۷۰	۰/۸		
	کل	۹۳	۱/۰		
نیاز ایمنی	گروه ۱ $3 \geq$	۴۴	۰/۵	۰/۱۶	۰/۰۰۹
	گروه ۲ $3 <$	۴۹	۰/۵		
	کل	۹۳	۱/۰		
نیاز اجتماعی	گروه ۱ $3 \geq$	۱۵	۰/۲	۰/۱۶	۰/۰۰۰
	گروه ۲ $3 <$	۷۸	۰/۸		
	کل	۹۳	۱/۰		
نیاز به احترام	گروه ۱ $3 \geq$	۱۸	۰/۲	۰/۱۶	۰/۰۰۰
	گروه ۲ $3 <$	۷۵	۰/۸		
	کل	۹۳	۱/۰		
نیاز خودشکوفایی	گروه ۱ $3 \geq$	۱۸	۰/۲	۰/۱۶	۰/۰۰۰
	گروه ۲ $3 <$	۷۵	۰/۸		
	کل	۹۳	۱/۰		

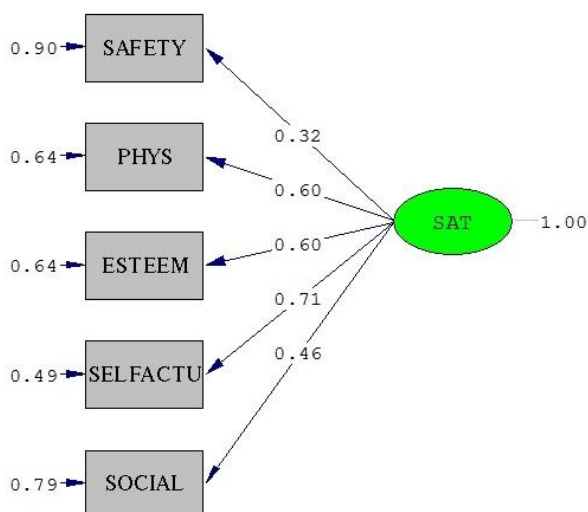
می‌باشد؛ لذا قبل از تحلیل عاملی و آزمون مدل متغیرهای مشاهده‌گر یا همان سوالات پرسشنامه با توجه به عامل‌ها عمل میانگین برای آنها صورت گرفت. در شکل ۳ مشاهده می‌شود که بارهای عاملی بیشتر از ۰/۳، از میزان مناسبی جهت خلق پدیده مورد نظر برخوردارند (Schumacker & Lomax, 2010). در این تحقیق نیز بارهای عاملی تمامی متغیرها از میزان ۰/۳ بیشتر است؛ بنابراین، نیازهای (متغیرهای) فیزیولوژیکی (PHYS)، ایمنی (SAFETY)، اجتماعی (SOCIAL)، احترام (ESTEEM) و خود شکوفایی (SELFACTU) از میزان مناسبی جهت بررسی میزان رضایت و انگیزش شغلی (SAT) کارکنان اداره کل بنادر و دریانوردی استان هرمزگان برخوردارند. کلمات و اختصارات به کار رفته در

در آزمون دو جمله‌ای (نسبت موفقیت) جدول ۹ با توجه به نسبت مشاهدات و سطح معنی‌داری، نیازهای فیزیولوژیکی، ایمنی، اجتماعی، احترام و خودشکوفایی به عنوان مولفه‌های تاثیرگذار بر رضایت و انگیزش شغلی کارکنان اداره کل بنادر و دریانوردی استان هرمزگان شناسایی می‌شوند.

از نرم افزار LISREL 8.8 برای بررسی رابطه متغیرهای تحقیق استفاده شده است. البته، قبل از آزمون مدل، میانگین متغیرهای مشاهده شده هر یک از عوامل مورد نظر محاسبه گردید؛ با توجه به این که بعضی از متغیرهای مکنون دارای یک یا بعضاً دو متغیر مشاهده شده است، برای تحلیل عاملی تاییدی با استفاده از لیزرل هر متغیر حداقل نیازمند ۳ متغیر مشاهده‌گر

شده است که به دلیل اهمیت آن، اصل شکل استخراج شده در این بخش نمایش داده شده است).

شکل ۳ نشان دهنده ی یک نیاز یا رضایت و انگیزش شغلی است که در پراتز مشخص شده است. (شکل مدل آزمون شده ی تحقیق از نرم افزار Lisrel استخراج



Chi-Square=5.82, df=5, P-value=0.32426, RMSEA=0.042

شکل ۳. مدل آزمون شده ی تحقیق

P-Value در مدل تحقیق برابر ۰/۳۲۴۲۶ می باشد که از ۰/۰۵ (مقدار شاخص استاندارد) بیشتر است و به نوعی تایید کننده برازش مدل است. NFI و CFI، AGFI، GFI در مدل آزمون شده تحقیق بیشتر و نزدیک به عدد ۰/۹ (مقدار شاخص استاندارد) است که نشان از برازش مناسب مدل است. با ۰/۰۴۲ بودن RMSEA، برازش مناسب مدل به صورت کامل مشخص می شود.

مهمترین شاخص های برازش مدل تحقیق عبارتند از NFI و CFI، RMSEA، AGFI، GFI که حالت های بهینه برای این آزمون ها در جدول ۱۰ نشان داده شده است. همانطور که شاخص های برازش نشان می دهند مدل از شرایط خیلی خوب و برازش مناسب برخوردار است. Chi-Square/df در مدل آزمون شده (جدول ۱۰)، به صورت قابل توجهی از مقدار شاخص استاندارد آن پایین تر است که نشان از مناسب بودن مدل است. مقدار شاخص

جدول ۱۰. بررسی شاخص های مناسب بودن مدل تحلیل عاملی

نام شاخص	مقدار شاخص استاندارد	مقدار شاخص در مدل آزمون شده	نتیجه گیری
Chi-Square/df	کمتر از ۳	۱/۱۶۴	برازش مدل مناسب است
P-Value	بیشتر از ۰/۰۵	۰/۳۲۴۲۶	برازش مدل مناسب است
GFI	بیشتر از ۰/۹	۰/۹۸	برازش مدل مناسب است
AGFI	بیشتر از ۰/۹	۰/۹۳	برازش مدل مناسب است
RMSEA	کمتر از ۰/۱	۰/۰۴۲	برازش مدل مناسب است
CFI	بیشتر از ۰/۹	۰/۹۹	برازش مدل مناسب است
NFI	بیشتر از ۰/۹	۰/۹۳	برازش مدل مناسب است

آزمون فریدمن کار رتبه‌بندی فاکتورها را انجام می‌دهد (Azar & Moemeni, 2008). آزمون فریدمن در این تحقیق که انجام شده است، ۵ نیاز فیزیولوژیکی، ایمنی، اجتماعی، احترام و خودشکوفایی مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته‌اند. نتیجه‌ی خروجی حاصل از آزمون در جدول ۱۱ نشان داده شده است.

جدول ۱۱. آزمون فریدمن

نیازهای پنج‌گانه	امتیاز
نیاز خودشکوفایی	۳/۱۱
نیاز فیزیولوژیکی	۳/۱۰
نیاز اجتماعی	۳/۰۰
نیاز به احترام	۲/۹۹
نیاز ایمنی	۲/۸۰

با توجه به داده‌هایی که در جدول ۱۱ آورده شده است، این نتیجه حاصل می‌شود که در میان افراد نمونه، نیاز خود شکوفایی با امتیاز ۳/۱۱، از بیشترین اهمیت برخوردار است و این نیاز در صورت برآورده شدن و محقق شدن آن می‌تواند بیشترین نقش را در ایجاد انگیزه و رضایت کارکنان اداره کل بنادر و دریانوری استان هرمزگان داشته باشد. پس از آن نیز به ترتیب نیازهای فیزیولوژیکی، اجتماعی و احترام بیشترین ایجاد انگیزه و رضایت را در کارکنان سازمان بنادر و دریانوردی بوجود خواهند آورد. همچنین با توجه به امتیازهای ارائه شده در این جدول، نیاز ایمنی کمترین ایجاد انگیزه و رضایت را در کارکنان اداره کل بنادر و دریانوری استان هرمزگان خواهد داشت.

جدول ۱۲. ضریب همبستگی اسپیرمن

فاکتورها	نیاز فیزیولوژیکی	نیاز ایمنی	نیاز اجتماعی	نیاز به احترام	نیاز خود شکوفایی
ضریب همبستگی	۱/۰۰۰	۰/۳۴۵	۰/۴۸۹	۰/۵۲۹	۰/۶۰۳
نیاز فیزیولوژیکی		۰/۰۰۱	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰
سطح معنی‌داری	۹۳	۹۳	۹۳	۹۳	۹۳
تعداد	۰/۳۴۵	۱/۰۰۰	۰/۳۶۰	۰/۲۰۶	۰/۳۵۲
نیاز ایمنی	۰/۰۰۱		۰/۰۰۰	۰/۰۴۸	۰/۰۰۱
سطح معنی‌داری	۹۳	۹۳	۹۳	۹۳	۹۳
تعداد	۰/۴۸۹	۰/۳۶۰	۱/۰۰۰	۰/۶۶۳	۰/۶۰۹
ضریب همبستگی	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰		۰/۰۰۰	۰/۰۰۰
نیاز اجتماعی	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰		۰/۰۰۰	۰/۰۰۰
سطح معنی‌داری	۹۳	۹۳	۲۹۳	۹۳	۹۳
تعداد	۰/۵۲۹	۰/۲۰۶	۰/۶۶۳	۱/۰۰۰	۰/۶۸۵
ضریب همبستگی	۰/۰۰۰	۰/۰۴۸	۰/۰۰۰		۰/۰۰۰
نیاز به احترام	۰/۰۰۰	۰/۰۴۸	۰/۰۰۰		۰/۰۰۰
سطح معنی‌داری	۹۳	۹۳	۹۳	۹۳	۹۳
تعداد	۰/۶۰۳	۰/۳۵۲	۰/۶۰۹	۰/۶۸۵	۱/۰۰۰
ضریب همبستگی	۰/۰۰۰	۰/۰۰۱	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	
نیاز خود شکوفایی	۰/۰۰۰	۰/۰۰۱	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	
سطح معنی‌داری	۹۳	۹۳	۹۳	۹۳	۹۳
تعداد					

آزمون کولموگروف-اسمیرنوف (KS)) مشخص شد که داده‌های تحقیق غیرنرمال است، جهت مشخص شدن ضریب همبستگی بین متغیرها از آزمون اسپیرمن استفاده

جهت تحلیل داده‌های غیرنرمال از آزمون اسپیرمن استفاده می‌شود (Moemeni & Faaleghiumi, 2012). از آنجایی که پس از آزمون‌های گرفته شده (به وسیله‌ی

پس با توجه به نتایج به دست آمده از آزمون‌ها، مدل تحلیلی تحقیق در شکل ۲ مورد تایید قرار می‌گیرد. در مورد فرضیات تحقیق نیز می‌توان گفت که فرضیه‌های ۱، ۲ و ۳ رد می‌شوند (در فرضیه ۱ تنها عامل میزان تحصیلات است که مورد تایید واقع شده است) و فرضیه ۴ مورد تایید واقع می‌شود.

روانشناسان سازمانی بر این باورند که نظریه سلسله مراتب نیازها در بررسی رضایت (بوسیله‌ی سوالات جمعیت-شناختی تحقیق) و انگیزش (رتبه‌بندی نیازهای کارکنان) شغلی بسیار کارساز است، زیرا رضایت و انگیزه فرد را با توجه به این نکته که شغل وی چگونه پاسخگوی نیازهای غالب است (اساسی‌ترین نیازها که کاملاً ارضا شده است) می‌توان تعیین کرد. نظریه مزلو بر پایه سه فرض عمده قرار دارد: ۱) افراد تنها بر پایه نیازهای برآورد نشده برانگیخته می‌شوند. ۲) نیازهای افراد به ترتیب اهمیت از ساده به پیچیده مرتب می‌شود. ۳) نیازهای سطح بالاتر زمانی می‌تواند باعث برانگیخته شدن فرد شود که نیازهای سطح پایین‌تر برآورده شود (Alvani, 2012). در این بخش از تحقیق، قصد بر آن است تا اینکه هرم سلسله مراتب نیازهای مزلو برای کارکنان اداره کل بنادر و دریانوردی استان هرمزگان ترسیم شود. از مجموع میانگین امتیاز ۱۶ شاخص تحقیق که در جدول ۵ بیان شده است، میانگین امتیاز ۵ نیاز هرم سلسله مراتب نیازهای مزلو استخراج می‌شود. با توجه به نتایج استخراجی از پرسشنامه تحقیق، میانگین امتیاز پنج نیاز سلسله مراتب نیازهای مزلو به ترتیب میانگین امتیازات شامل نیازهای خودشکوفایی (۳/۷۲)، فیزیولوژیکی (۳/۶۹)، اجتماعی (۳/۶۷)، احترام (۳/۶۴) و ایمنی (۳/۵۲) می‌باشند. این میانگین امتیازات در شکل ۴ نیز قابل مشاهده است.

همان‌طور که در شکل ۴ نیز نشان داده شده است، نیاز خودشکوفایی دارای بیشترین امتیاز است که نشان دهنده‌ی این امر است که این نیاز در کارکنان اداره کل بنادر و دریانوردی استان هرمزگان ارضا نشده است و در صورتی که این سازمان نیاز به بهره‌وری هر چه بیشتر

می‌شود. آزمون ضریب همبستگی اسپیرمن، میزان همبستگی بین متغیرهای مختلف را نشان می‌دهد. جهت تایید یا رد همبستگی بین متغیرهای تحقیق که در مدل مفهومی تحقیق (شکل ۲) ادعا شده است، نیاز به انجام آزمون‌های همبستگی وجود دارد که نشان داده شود متغیرهای تحقیق با یکدیگر همبستگی دارند یا این که از یکدیگر مستقل هستند. همان‌طور که در جدول ۱۲ نیز مشاهده می‌شود در سنجش دو به دو بین تمامی متغیرهای تحقیق (نیازهای پنج‌گانه)، سطح معنی‌داری در تمامی سنجش‌ها کمتر از ۰/۰۵ است؛ که نشان می‌دهد تمامی متغیرهای تحقیق با یکدیگر همبستگی دارند. از میزان همبستگی اسپیرمن که در این جدول بیان شده است، می‌توان دریافت که میزان همبستگی متغیرها با یکدیگر نیز زیاد است.

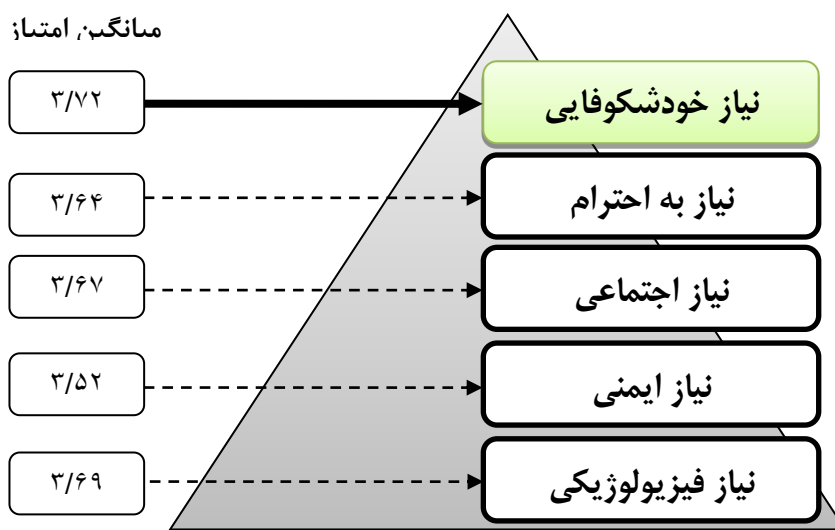
در جدول ۱۲ نیز سطح معنی‌داری در تمامی سنجش‌های دو به دو نیازها با یکدیگر کمتر از ۰/۰۵ است. پس این نتیجه حاصل خواهد شد که همبستگی معناداری بین دو متغیر وجود دارد.

#### ۴. بحث و نتیجه‌گیری

مدل تحلیلی تحقیق دارای دو نوع رابطه‌ی یک‌طرفه و دوطرفه است. در این مدل نشان داده شده است که هر کدام از پنج نیاز (نیازهای فیزیولوژیکی، ایمنی، اجتماعی، احترام و خودشکوفایی) با یکدیگر رابطه‌ی دوطرفه همبستگی دارند. این رابطه‌ی بین متغیرهای تحقیق به وسیله‌ی ضریب همبستگی اسپیرمن مورد بررسی قرار گرفت که با توجه به نتایج به دست آمده، وجود همبستگی دوطرفه بین متغیرهای پژوهش مورد تایید واقع شد. رابطه‌ی دیگری که در این مدل ارائه شده است، رابطه‌ی یک‌طرفه بین متغیرهای تحقیق و رضایت و انگیزش شغلی است. این رابطه نیز به کمک آزمون نیکویی برازش و مدل آزمون شده‌ی تحقیق مورد بررسی قرار گرفت که این رابطه نیز تایید شد و نشان داده شد که این پنج نیاز، متغیرهای مناسبی جهت سنجش موضوع تحقیق (رضایت و انگیزش شغلی) مناسب است؛

استان هرمزگان به وجود آورند. با توجه به میانگین امتیازات نیازهای پنج‌گانه هرم مزلو و متناسب با ایجاد هر چه بیشتر رضایت و انگیزش شغلی کارکنان اداره کل بنادر و دریانوردی استان هرمزگان، نظرات و راهکارهای مناسب جهت تحقق امر، در بخش راهکارها و پیشنهادها ارائه می‌گردد.

کارکنان خود دارد، باید بر روی این نیاز بیش از سایر نیازها تاکید کند؛ اما نیاز ایمنی به عنوان کم‌رنگ‌ترین نیاز در جهت ایجاد رضایت و انگیزش در کارکنان اداره کل بنادر و دریانوردی استان هرمزگان معرفی می‌شود. پس از نیاز خودشکوفایی، به ترتیب نیازهای فیزیولوژیکی، اجتماعی و احترام می‌توانند بیشترین سطح رضایت و ایجاد انگیزه را در کارکنان اداره کل بنادر و دریانوردی



شکل ۴. هرم سلسله مراتب نیازهای مزلو کارکنان اداره کل بنادر و دریانوردی استان هرمزگان

نظر مادی و فیزیولوژیکی نیازهای کارکنان را رفع کند تا اینکه کارکنان اینگونه دغدغه‌ها را با خود به محل کار نیاورده و از این نظر آرامش خاطر داشته‌باشند و در جهت ارتقاء کیفیت زندگی کاری کارکنان تلاش شود. روابط خوب و دوستانه در میان همکاران و مافوق و سرپرستان برقرارباشد.

#### منابع

- Alvani, M. (2012). *General Management*. Forty Sixth ed, Tehran: Ney Publication. (in persian)
- Azar, A. & Moemeni, M. (2008). *Statistics and Its Usage in Management*. Second ed, Tehran: SAMT. (in persian)
- Belalak, H. (2001). *An Introduction on Social Researches*. Second ed, Tehran: SAMT. (in persian)

از جمله این راهکارها می‌توان به این موارد اشاره کرد: سرپرستان و افراد مافوق باید به کارکنان خود توجه داشته باشند و به آنها اهمیت دهند. ارزیابی کار افراد باید بر اساس میزان خلاقیت آنها در کار باشد. به افراد به عنوان افرادی خلاق توجه شود و کارها تا جایی که می‌توان به آنها واگذار کرد. افراد سازمان بر اساس خلاقیت و شایستگی به ارتقاء شغلی در سازمان برسند. از Berry, j. W. (1998). *Acculturaqtion and Health. Theory and Research*, In Kazarian, S. S. & Evans., 30-57.

Dieleman, M., Toonen, J., Toure, H., & Martineau, T. (2006). *The Match Between Motivation and Performance Management of Health Sector Workers in Mali*, UK: Bio Med Central.

- Dubord, A. (2008). *Consultative Skills*. First ed, Tehran: Central Governmental Education Management. (in persian)
- FalahZadeh, M. (2013). *Evaluation of Job motivation Factors of Port and Maritimes Employees ( Central Administration of Sistan And Balouchestans' Port and Maritime)*. , M.S Thesis, Chabahar: Chabahar Maritime University. (in persian)
- Gregory, K. (2012). *The Importance of Employee Satisfaction*, s.l.: s.n.
- HasanZadehMohammadi, M. (2008). *Management of Safety in Ports*, Tehran: Ministry Road and Transportation – Office of Technology and Safety Studies. (in persian)
- HoseyniZadeh, A. (2000). *Study of Effective Factors on Personnel Job Satisfaction*. M.S Thesis, Tehran: Tarbiat Modares University. (in persian)
- Human, H. A. (2002). *Provision and Standardize of Job Satisfaction Measure*. First ed, Tehran: Center of Governmental Education Management. (in persian)
- Iranshahi, S. (2011). *Study and Sorting Effective Factors on Personnel Job Satisfaction of Emam Khomeyni Por*. M.S Thesis, Chabahar: Chabahar Maritime University. (in persian)
- Kalantari, Kh. (2003). *Processing and Data Analysing in Social-Economic Researches*. First ed, Tehran: Sharif. (in persian)
- Karimi, H. (2007). *Job satisfaction at port*. Houston, 25 IAPH World Ports Conference.
- Kiani Moghadam, M., Jafarpour, Y., & Tahmak, H. (2013). *Effective Factors on Allotment of Human resource Knowledge in Marine Organizations (Case Study: Central Administration of Boushehrs' Port and Maritime)*. Maritime University of Chabahar, First National Congress of Makoran Ports Development and Maritime Strength of Islamic Republic Of Iran. (in persian)
- Kondou, E. (1999). *Human Motive*. First ed, Tehran: Alborz. (in persian)
- Lang, M. (2011). *An Investigation of Organozational Culture and Job Satisfaction on board Industrial and Cruise ship*. M.S Thesis, Trondheim: The Norwegian University of Science and Technology.
- Moemeni, M., & FaaleGhaumi, A. (2012). *Statistics Analysis by SPSS*. Seventh ed, Tehran: Moalef. (in persian)
- Moghimi, S, M. (2012). *Organization and Management: Procedural-Research*. Ninth ed, Tehran: Termeh. (in persian)
- Rabinze, S. p. (2012). *Organizational Behavior*. Thirty Third ed, Tehran: Cultural Research Bureau. (in persian)
- Roman, C. (2011). *Companies Human Resources Motivation*. Singapore: IACSIT, 159-163.
- Sadjadi Parsa, S. J., Borae Nejad, S., Nooramin, A. S., & Nazari Abkenar, Sh. (2011). *Study of Effective of Work Place on Attractiveness and Job Stay of seafarers: A Comparison Between Tankers, Bulk Carriers and Container Ships*. *GO*, Autumn, 7 ( 2), 1-10. (in persian)
- Schumacker, R. E., & Lomax, R. G. (2010). *A Beginners Guide to Structural Equation Modeling*. USA: New York.
- Shanks, N .H. (2007). *Introduction to Health Care Management* .UK & Canada: Janes and Bartlett.
- Singer, M. G. (1990). *Human Resource Management*. Boston: PWS-KENT.
- Sorae, H. (2009). *An Introduction on Sampling Research*. Fifth ed, Tehran: SAMT. (in persian)
- Yarahmadi, A., Tahmak, H. R., Iranshahi, S., Javanmardi, M., & Golfakhrabadi, N. (2013). *Analysis of Human Resource Management Process in Iran Marine Companies ( Case Study: National Iranian Tanker Company )*. Chabahar Maritime University, First National Congress of Makoran Ports Development and Maritime Strength of Islamic Republic O Iran. (in persian)
- Zarei, H. (2001). *Study of Effective Factors on Personnel Job Satisfaction Of Marvjan and Experts of organization of Jahad Agriculture of Fars Provinc*. M.S Thesis, Tehran: Tarbiat Modares University. (in persian)

## Tracing and Sorting of Employee's Need Hierarchy of Central Administration of Hormozgan's Port and Maritime Organization

Seyed Jafar Sajadi Parsa, Mahboobeh Javanmardi, Hamid Reza Tahmak\*

Faculty of Maritime Studies, Chabahar Maritime University, Sistan and Baluchestan Province, Chabahar

### Abstract

In this research, the priorities of the employees of the central administration office of Hormozgan's port and maritime organization have been traced and sorted. The validity and reliability of the questionnaires were obtained and then distributed among the population under study. The number of the research samples was determined by Cochran's sampling formula. 93 out of the 100 distributed questionnaires had been returned, all of which were acceptable. In order to analysis the questionnaires, some tests had been used, like the T-test, ANOVA test, KMO, Bartlett test, Kolmogorov-Smirnov test, Binomial test, Spearman correlation coefficient and the Goodness of fit test (through software packages such as Excel, Lisrel 8/8, SPSS 19). The conceptual model was evaluated with regards to the criteria of the goodness of fit model, including GFI, AGFI, RMSEA, CFI and NFI. Also, the binomial test and spearman correlation coefficient (that had been verified) were evaluated. The result revealed that among personal specifications (gender, age, marital status, work experience and education), organizational specifications (employment status and work place) and economical specifications (amount of wages and salaries), only education had a different effect on personnel job satisfaction. Finally, Maslow's hierarchy of needs was traced for the employees of the Central Administration office of Hormozgans' Port and Maritime organization, which were Self-actualization (3/72), Physiological (3/69), Social (3/67), Esteem (3/64) and Safety (3/52) respectively.

**Keywords:** Employee Motivation, Human Resources Management, Job Satisfaction, Port and Maritime of Hormozgan, Ranking of Needs

Figure 1. Maslow's hierarchy of needs (source: Singer, 1990)

Figure 2. The analytical model

Figure 3. The Model of test research

Figure 4. Maslow's hierarchy of needs for staff of Central Administration of Hormozgan's Port and Maritime Organization

---

\*Corresponding author, E-mail: hamidrezatahmak@gmail.com