



تاریخ دریافت: ۱۳۹۹/۱۲/۰۵

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۰/۰۳/۰۸

حکمرانی و توسعه

دوره ۲، شماره ۱، بهار ۱۴۰۰

صفحه ۱۱۵-۱۲۷

## Measuring Customer Satisfaction by Critic Multiple-Criteria Decision Analysis Method

Hassan Sheikhi,<sup>1</sup> Heirash Soltanpanah<sup>2\*</sup>

### Abstract

Awareness of the amount and factors affecting the satisfaction of clients or customers is important for governmental organizations and agencies and can increase the quality of services and, consequently, increase the level of customer and customer satisfaction. For this reason, organizations are always looking to satisfy their customers and service recipients by providing quality and desirable services. Therefore, the present study was conducted to measure the satisfaction of veterans under the auspices of the Martyr and Veterans Affairs Foundation of Baneh during 1398 and the attitude of staff and its effectiveness, for which 180 people in the target community were surveyed. In this study, a questionnaire was used to collect data and also, the critical method was used to weight the critic to determine which criterion is relatively more important than other criteria. In addition, Victor method was used to prioritize the available options to identify their strengths and weaknesses. Finally, the results showed that the criteria of the admission unit, social work unit and referral communication, respectively, have been assigned to the first to third ranks in terms of the level of satisfaction of the clients of the Martyr Foundation and Veterans Affairs of Baneh city.

**Keywords:** Customer Satisfaction, Multiple-Criteria Decision Analysis Method, Critic, Victor, Martyr Foundation and Veterans Affairs

---

1. PhD. Candidate, Department of Management, Faculty of Humanities, Sanandaj Branch, University of Islamic Azad, Sanandaj, Iran, E-mail: hsheikhi680@gmail.com

2. Assistant Professor, Department of Management, Faculty of Humanities, Sanandaj Branch, University of Islamic Azad, Sanandaj, Iran (Corresponding author), E-mail: heresh@iausdj.ac.ir

## سنجش میزان رضایت ارباب رجوع به روش تصمیم‌گیری چندمعیاره کریتیک

حسن شیخی<sup>۱</sup>، هیرش سلطان پناه<sup>۲\*</sup>

### چکیده

آگاهی از میزان و عوامل مؤثر بر رضایتمندی مراجعین یا مشتریان برای سازمان‌ها و دستگاه‌های دولتی مهم بوده و می‌تواند باعث افزایش سطح کیفیت خدمات و در نتیجه، افزایش میزان رضایتمندی مراجعین و مشتریان شود. به همین دلیل، همواره سازمان‌ها به دنبال جلب رضایت مشتریان و خدمات‌گیرندگان خود از طریق ارائه خدمات با کیفیت و مطلوب هستند. بر این اساس، پژوهش حاضر با هدف سنجش میزان رضایتمندی ایثارگران تحت پوشش بنیاد شهید و امور ایثارگران شهرستان بانه طی سال ۱۳۹۸ و نحوه برخورد کارکنان و سنجش میزان اثربخشی آن انجام گرفت که بدین منظور تعداد ۱۸۰ نفر از افراد جامعه هدف مورد بررسی قرار گرفتند. در این پژوهش از پرسشنامه جهت جمع‌آوری داده‌ها و همچنین، از روش کریتیک به منظور وزن‌دهی به معیارهای مورد بررسی استفاده گردید تا مشخص شود که کدام معیار اهمیت نسبی بیشتری نسبت به سایر معیارها دارد. علاوه بر آن، از روش ویکور برای اولویت‌بندی گزینه‌های موجود بهره گرفته شد تا نقاط ضعف و قوت آنها مشخص شود. در نهایت نتایج نشان داد که به ترتیب معیارهای واحد پذیرش، واحد مددکاری اجتماعی و ارتباطات مراجعات رتبه‌های اول تا سوم را در رابطه با میزان رضایتمندی مراجعین بنیاد شهید و امور ایثارگران شهرستان بانه به خود اختصاص داده‌اند.

**واژگان کلیدی:** رضایتمندی ارباب‌رجوع، تصمیم‌گیری چندمعیاره، کریتیک، ویکور، بنیاد شهید و امور ایثارگران

۱. دانشجوی دکتری، گروه مدیریت، دانشکده علوم انسانی، واحد سنندج، دانشگاه آزاد اسلامی، سنندج، ایران (نویسنده مسئول)، رایانامه:

hsheikhi680@gmail.com

۲. استادیار، گروه مدیریت، دانشکده علوم انسانی، واحد سنندج، دانشگاه آزاد اسلامی، سنندج، ایران، رایانامه: heresh@iausdj.ac.ir

## مقدمه

نهادهای عمومی در واقع محل رفع نیازهای مادی و معنوی مردم هستند؛ از این رو، بخشی از خرده‌سیستم‌های اجتماعی محسوب شده که به‌طور دائم حوزه زندگی اجتماعی را تحت تأثیر قرار می‌دهد. دستگاه‌های بخش عمومی اصولاً غیرانتفاعی بوده و رضایت سهامداران در این‌گونه دستگاه‌ها به‌طور معمول در عوامل موفقیت سازمانی از دید بیرونی لحاظ نمی‌گردد. شناخت عملکرد سازمان و به تبع آن ارزیابی‌ها و نگرش شهروندان در قبال سازمان‌ها به‌عنوان خرده‌سیستم اجتماعی، آن اندازه دارای اهمیت است که شماری از صاحب‌نظران تحول اجتماعی از طریق تغییر و تحول سازمانی را از جمله راهکارهای اساسی برای توسعه کشورها ذکر می‌نمایند. در همین راستا و به‌منظور ایجاد سازوکارهای لازم در ارائه خدمات مطلوب، مناسب و مؤثر به خدمت‌گیرندگان جهت نهادینه نمودن موضوع رضایتمندی مراجعان در دستگاه‌های دولتی برای حفظ کرامت مردم در نظام اداری کشور دستورالعمل‌هایی تدوین گردیده است (زیویار و همکاران، ۱۳۹۳). از سوی دیگر، رویکرد سازمان‌های دولتی به مقوله کارایی و اثربخشی نیز دچار دگرگونی بنیادی شده است (شریفی کلویی، ۱۳۷۹). رویکردهای جدید برخلاف رویکردهای سنتی، شاخص‌های مختلفی را که به‌طور عمده غیرمالی هستند، مورد توجه قرار داده‌اند که یکی از شاخص‌ها کسب رضایت ارباب رجوع است. زمانی رضایت ارباب رجوع حاصل می‌شود که سازمان بکوشد با شناسایی نیازهای واقعی خدمت‌گیرندگان، تصویر شفاف و روشنی از کم‌وکیف خدمات قابل ارائه به دست آورده و با منطبق کردن رفتار خود با نیازهای مخاطبان امکان رضایت آنان را فراهم آورد (محمدی‌فر و همکاران، ۱۳۹۰). در سازمان‌های دولتی رضایتمندی<sup>۱</sup> یکی از معیارهای مهم سنجش عملکرد سازمانی به شمار می‌رود. رضایتمندی به ادارک مراجعه‌کنندگان از عملکرد سازمان یا احساسی که از برآورده شدن خواسته‌ها و انتظاراتشان در آنها شکل گرفته، اطلاق می‌شود (دبیرخانه خزانه‌داری کانادا، ۲۰۰۱).

در نظریه‌های نوین مدیریت توجه به اصل مشتری‌مداری و جلب رضایت متقاضیان خدمات به‌عنوان یکی از جهت‌گیری‌های اصلی تلقی می‌شود. در نظام اداری و اجرایی نیز رضایت مردم از خدمات دستگاه‌های دولتی یکی از شاخص‌های اصلی سنجش کارآمدی و رشد و توسعه است و مؤلفه‌هایی همچون سرعت، صحت و دقت در انجام کار مراجعان، چگونگی رفتار و برخورد با خدمت‌گیرندگان و اطلاع‌رسانی درست و مناسب از جمله عواملی هستند که موجب رضایتمندی خدمت‌گیرندگان و مراجعان دستگاه‌های دولتی می‌شوند (الوانی و دانایی‌فرد، ۱۳۹۶) و این از جمله اهداف طرح تک‌ریم است که بایستی با ایجاد انگیزه قوی در کارکنان به این مهم دست یافت. برای دستیابی به این هدف باید نظام اداری دگرگون شود. این دگرگونی مستلزم مداخله مؤثر و کارآمد است (دایر، ۱۳۸۰). ارائه خدمات باکیفیت به آحاد جامعه، پاسخگویی همه افراد در مقابل مسئولیت‌ها و اختیارات آنها و از همه مهم‌تر جلب رضایت مردم از جمله مهم‌ترین سیاست‌های تبیین‌شده دولت جمهوری اسلامی ایران است که می‌توان

1. Satisfaction  
2. Treasury Board of Canada a Secretariat

طرح تکریم ارباب رجوع نقطه عطفی در راستای اصلاحات نظام اداری در همه سازمان‌های کشور باشد که دارای بیشترین تطابق با نگرش‌های نوین مدیریتی است و صدای مشتریان را به گوش سازمان می‌رساند (طیبی، ۱۳۸۰). براین اساس، با توجه به آنچه گفته شد، هدف از پژوهش حاضر، شناسایی میزان رضایت ارباب رجوع در بنیاد شهید و امور ایثارگران شهر بانه با استفاده از روش تصمیم‌گیری چندمعیاره<sup>۱</sup> کریتیک<sup>۲</sup> است.

## مبانی نظری و پیشینه پژوهش

### رضایتمندی ارباب رجوع

رضایتمندی مفهومی است که امروزه اهمیت زیادی پیدا کرده است. باور مشتریان در این خصوص که تا چه حد انتظاراتشان برآورده می‌شود، یکی از مهم‌ترین تضمین‌کننده‌های بقای سازمان محسوب می‌شود. رضایتمندی عبارت است از احساس مطلوبی که به شخص پس از برآورده شدن نیازها و انتظاراتش دست می‌دهد؛ به عبارت دیگر، رضایتمندی خدمت‌گیرنده، یک ارزیابی توسط وی پس از دریافت خدمات است. خدمات در مفهوم عام شامل فعالیت‌های نامحسوس و لمس‌نشده هستند که موجب منفعت یا ارضاء خاطر می‌شوند؛ اما مالکیت چیزی را نیز به دنبال ندارند (کاتلر، ۱۳۷۹). به‌طور کلی، هر چیزی که علاوه بر محصول فیزیکی عرضه می‌گردد، جزئی از خدمت محسوب می‌شود (روستا و همکاران، ۱۳۹۱).

در گذشته مدیریت دولتی توجه اصلی خود را به رخدادهای درون بوروکراسی معطوف می‌داشت و به‌طور عمده مشکلات درونی بوروکراسی را مسئله اصلی می‌پنداشتند (الوانی و دانایی‌فرد، ۱۳۹۶)؛ اما با تغییراتی که در ارزش‌ها، فرهنگ، انتظارات و مطالبات شهروندان ایجاد شد، تحول از امری درون‌زا به امری برون‌زا تبدیل گردید. ضرورت پاسخگو بودن سازمان‌های دولتی در برابر شهروندان سبب شده است که دولت به افراد جامعه از منظر جدید و به‌مثابه مشتریان بخش خصوصی بنگرد و تلاش کنند حداکثر رضایتمندی را برای آنها فراهم سازند (خاکی، ۱۳۸۱). به‌طور کلی، نتایج پژوهش‌های متعدد سال‌های اخیر به یک راه‌حل مشترک رسیده‌اند و آن این است که مشتری‌مداری و تکریم ارباب رجوع باید سرلوحه تمام فعالیت‌ها قرار گیرد (معاونت امور مدیریت و منابع انسانی سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور، ۱۳۸۱). در کشور ما نیز به‌منظور افزایش رضایت ارباب رجوع نسبت به کارکرد ادارات و واحدهای ارائه‌دهنده خدمات و همچنین افزایش کیفیت خدمات و رضایت شهروندان در بخش دولتی، «طرح تکریم و جلب رضایت ارباب رجوع در نظام اداری» در سال ۱۳۸۱ به پیشنهاد سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور به شماره ۱۳/۱۸۵۴۰ ط به تصویب شورای عالی اداری رسید و جهت اجرا به کلیه دستگاه‌های دولتی و عموم ابلاغ گردید. از آنجا که افزایش کیفیت خدمات و رضایت شهروندان از خدمات دولتی در

1. Multiple-Criteria Decision Analysis (MCDM)  
2. Critic

اعتماد مردم به دولت اهمیت فراوان دارد، ابلاغ این طرح گام‌های مهمی در جهت بهبود روند ارائه خدمات و نیل به مقاصد فوق‌تلقی می‌شود. مهم‌ترین اقداماتی که در تدوین و ارائه طرح تکریم ارباب رجوع در نظام اداری کشور مدنظر بوده است، عبارتند از:

✓ شناسایی انتظارات و دیدگاه‌های مردم

✓ نهادینه کردن فرهنگ تکریم در جامعه

✓ رضایتمندی مراجعان

یکی از تئوری‌های مرتبط با رضایتمندی مشتریان، تئوری ارزش است. این تئوری مبتنی بر مقیاس‌هایی است که خدمت‌گیرندگان بین هزینه‌های پرداختی در مقابل فایده‌های دریافتی، قائل می‌شوند. طبق این تئوری رضایت خدمت‌گیرنده با ارزش دریافتی از سوی خدمت‌گیرنده ارتباط دارد (یعنی سازمان‌هایی عملکرد مناسبی دارند که بتوانند ارزش‌های بیشتری برای خدمت‌گیرندگان به وجود آورند. ضمن اینکه خدمت‌گیرندگان امروزه خواهان عرضه فرآورده کالا و خدمات با کیفیت برتر، سرعت بالاتر، همخوان و متناسب با نیازهای خود، قیمت مناسب‌تر و تضمین کارآمد هستند).

عملکرد دستگاه‌های اجرایی در قبال رضایت ارباب رجوع و تکریم آنها با نگرش مبتنی بر هدف، در تأمین رضایتمندی ارباب رجوع تجلی می‌یابد. رویکرد سیستمی به طرح مذکور نشانگر آن است که تأمین رضایتمندی ارباب رجوع از طریق فرایندهای کاری همچون شفافیت، مستندسازی و اطلاع‌رسانی نحوه ارائه خدمات به مردم، تدوین و استقرار منشور اخلاقی سازمان، بهبود و اصلاح روش‌های ارائه خدمات و مدیریت رفتار کارکنان و مدیران برنامه‌ریزی شده است؛ به عبارتی، عملکرد هر سازمان در چارچوب طرح تکریم از دو بعد کارایی<sup>۱</sup> و اثربخشی<sup>۲</sup> و با توجه به تعاریف این دو مفهوم قابل بررسی است. در ادبیات مدیریت، کارایی را به تلاش‌های صورت‌گرفته در راستای دستیابی به هدف و اثربخشی را به میزان موفقیت در حصول نتیجه، تعبیر نموده‌اند و عملکرد را ترکیب اثربخشی و کارایی واحدهای تصمیم‌گیری تعریف کرده‌اند (میرغفوری و همکاران، ۱۳۸۷). بر مبنای چنین نگرشی، در چرخه مدیریت عملکرد دستگاه‌های اجرایی به عنوان یکی از وظایف خطیر سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی، فرایند ارزیابی عملکرد دستگاه‌ها را در قبال این طرح می‌توان به اندازه‌گیری کارایی و اثربخشی عملکرد آنها تفکیک نمود. متناسب با این امر، مؤلفه‌های مربوط به کارایی دستگاه‌های اجرایی در پیاده‌سازی طرح تکریم به صورت نمودار ۱، قابل تعیین می‌باشد.



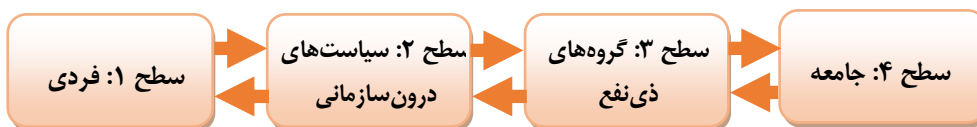
نمودار ۱. رویکرد سیستمی به تکریم و جلب رضایت ارباب رجوع (میرغفوری و همکاران، ۱۳۸۷)

### طرح تکریم و رضایت ارباب رجوع در بنیاد شهید و امور ایثارگران

در بنیاد شهید و امور ایثارگران نیز به منظور افزایش بهره‌وری و بهینه‌سازی شیوه‌های خدمات‌رسانی و افزایش رضایتمندی ایثارگران و خانواده‌های محترم آنها از خدمات ارائه‌شده، علاوه بر نیاز به اصلاح ساختارها و قوانین موجود، آموزش کارکنان در زمینه‌های مختلف تخصصی و عمومی با توجه به طیف وسیع مراجعه‌کنندگان به بخش‌های مختلف، اهمیت بسزایی یافته است؛ لذا با هدف پیشگیری از رخداد یا گسترش برخی نگرانی‌ها از قبیل استرس‌های شایع و رایج در محیط‌های شغلی، اصطکاک‌ها و پرخاشگری‌های موجود بین کارکنان و مراجعه‌کنندگان و با در نظر گرفتن تعامل دوجانبه میان ایثارگران جهت دریافت خدمات از کارکنان این سازمان چنین تصور می‌شود که آموزش نیروی انسانی سازمان در زمینه مهارت‌های زندگی نظیر شیوه‌های مقابله با استرس و اضطراب، مقابله با خشم و هیجان، اصول برقراری ارتباط مؤثر و همدلی، حل مسئله و ... نه تنها منجر به کاهش قابل ملاحظه‌ای از بروز آسیب‌های فوق می‌شود؛ بلکه سازمان را در امر بهینه‌سازی شیوه‌های خدمت‌رسانی یاری نموده و موجبات رضایتمندی ایثارگران را فراهم می‌سازد (قاسم‌زاده و همکاران، ۱۳۸۷). یکی از پارامترهای تأثیرگذار در بحث رضایت ارباب رجوع، اصول اخلاقی است که اهمیت آن بر عملکرد افراد، سازمان‌ها، گروه‌های ذی‌نفع و جامعه به یکی از موضوعات مهم در حوزه مدیریت تبدیل شده است. از نظر استونر<sup>۱</sup> اصول اخلاقی مطالعه شیوه‌ای است که تصمیمات فرد بر دیگران اثر می‌گذارد یا مطالعه حقوق و وظایف

1. Stoner

مردم، مقررات معنوی است که افراد به هنگام تصمیم‌گیری رعایت می‌کنند. در تدوین اصول اخلاقی چهار سطح مدنظر است که در شکل ۱، نشان داده شده است.



شکل ۱. سطوح اصول اخلاقی

در سطح فردی به رابطه فردی با افراد پرداخته و پرسش‌هایی درباره شیوه رفتار افراد با یکدیگر، مطرح می‌شود. در سطح دوم، ماهیت رابطه سازمان با کارکنان مورد بحث قرار می‌گیرد. سطح سوم مربوط به کارکنان، عرضه‌کنندگان مواد اولیه، مشتریان، سهامداران، بستانکاران و ... می‌شود. در نهایت، سطح چهارم مربوط به جامعه است.

قداست شهدا وظیفه بنیاد را در قبال خانواده آنان و ایثارگران دو چندان می‌کند و خدمت‌رسانی با عزت و کرامت از جمله دغدغه‌های مدیران و کارکنان این نهاد است. براین اساس، به‌منظور ایجاد بستر مناسب برای ارائه خدمات مطلوب و نهادینه‌شدن موضوع ارتقاء رضایتمندی در بنیاد شهدا و امور ایثارگران و در راستای اجرای طرح موضوع مصوبه شماره ۱۸۲۴۱ در شورای عالی اداری تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع در سال ۱۳۸۱ به‌منظور اجرای سیاست‌های کلی نظام اداری ابلاغی از سوی مقام معظم رهبری، کارگروه طرح تکریم و جلب رضایت ارباب رجوع در بنیاد (کمیته سلامت اداری و صیانت از حقوق مردم شورای راهبری توسعه مدیریت بنیاد)، به‌منظور نظارت بر حسن انجام بخشنامه‌ها، آیین‌نامه‌های اجرایی و دستورالعمل‌های ابلاغی تشکیل و این شیوه‌نامه در جهت تکریم مراجعین بنیاد تدوین گردیده است.

## روش‌شناسی پژوهش

پژوهش حاضر از نوع هدف‌کاربردی است که به شیوه توصیفی-پیمایشی انجام شده است. جامعه مورد مطالعه در این پژوهش شامل کلیه خانواده‌های معظم شهدا، جانبازان و آزادگان است که در طی سال ۱۳۹۸ به بنیاد شهید و امور ایثارگران شهرستان بانه مراجعه داشته‌اند که از این میان بر اساس فرمول کوکران و با استفاده از نمونه‌گیری تصادفی ساده تعداد ۱۸۰ نفر به‌عنوان نمونه آماری انتخاب شدند که در جدول ۱، نسبت نمونه آماری با توجه به خدمات درخواست‌شده، ارائه گردیده است. در ادامه، جهت جمع‌آوری داده‌ها و امتیازدهی از پرسشنامه با طیف دوقطبی استفاده گردید. سپس، از روش کربتیک که یکی از تکنیک‌های کلاسیک چندمعیاره جهت محاسبه وزن در ماتریس‌های معیار گزینه‌ای استفاده شد. این تکنیک، وزن معیارها را بر اساس انحراف معیار و همبستگی بین عوامل محاسبه می‌کند.

همچنین، در این پژوهش علاوه بر تکنیک کریتیک از روش‌های دیگری از جمله آنتروپی<sup>۱</sup> و ویکور<sup>۲</sup> به منظور آشکار کردن جزئیات بیشتر و رتبه‌بندی گزینه‌ها استفاده گردید. گزینه‌های موجود در پژوهش حاضر شامل اشتغال و کارآفرینی، پذیرش، تسهیلات، مددکاری، درمان، فرهنگی و آموزش، ارتباطات و مراجعات، و تعاون و امور اجتماعی می‌باشد. همچنین شاخص‌های در نظر گرفته شده در این پژوهش شفافیت فرایند، پاسخگویی و مسئولیت‌پذیری، میزان تسلط بر فرایند، زمان فرایند و نظام‌مند بودن فرایند است.

جدول ۱. نسبت نمونه آماری با توجه به خدمات درخواست شده

کل افراد	تعاون	ارتباطات و مراجعات	فرهنگی و آموزش	درمان و بهداشت	مددکاری	تسهیلات	پذیرش	کارآفرینی و اشتغال	
۱۸۰	۲۸	۳۰	۱۶	۱۸	۱۰	۳۰	۸	۴۰	مراجعین
	%۱۵	%۱۷	%۹	%۱۰	%۶	%۱۷	%۴	%۲۲	بیان درصدی

### یافته‌های پژوهش

در روش کریتیک مثبت و منفی بودن معیارها در تعیین وزن دخالتی ندارند و در ابتدا بایستی نرمال‌سازی ماتریس تصمیم را انجام داد. برای این کار از رابطه ۱، استفاده می‌شود که باید کلیه درایه‌های آن در بازه صفر تا یک قرار گیرند.

$$rij = \frac{xij - xj \min}{xj \max - xj \min}$$

رابطه ۱. فرمول نرمال‌سازی تصمیم در تکنیک کریتیک

در ادامه، وزن معیارها باید تعیین شود که در فرایند تعیین وزن معیارها، انحراف معیار هر شاخص و همبستگی آن با معیارهای دیگر سنجیده می‌شود. در جدول ۲، اطلاعات مربوط به شاخص‌های ذکر شده که با استفاده از طیف دوقطبی امتیازدهی شده‌اند، ارائه شده است که از این اطلاعات برای تصمیم‌گیری به روش چندمعیاره استفاده می‌گردد.

1. Entropy  
2. Victor



جدول ۲. امتیازدهی شاخص‌ها

شاخص	شفافیت فرایند	مسئولیت‌پذیری و پاسخگویی	تسلط بر فرایند	زمان فرایند	نظام‌مندبودن فرایند
گزینه					
اشتغال و کارآفرینی	۷۰۰	۶۸۰	۲۸۰	۲۷۴	۵۹۰
پذیرش	۱۴۰	۱۳۵	۶۰	۵۰	۱۱۴
تسهیلات	۶۰۰	۵۶۸	۲۳۰	۲۳۰	۴۷۴
مددکاری	۲۳۶	۱۹۸	۷۱	۷۸	۱۶۰
بهداشت و درمان	۲۹۶	۳۳۴	۱۱۶	۱۲۶	۲۲۰
فرهنگی و آموزشی	۳۰۴	۲۹۰	۱۰۰	۱۱۲	۲۰۰
ارتباطات و مراجعات	۵۸۰	۵۹۵	۲۰۲	۲۳۰	۴۴۰
تعاون و امور اجتماعی	۵۶۲	۴۸۶	۲۰۰	۲۳۰	۳۸۶

جدول ۲، نشان‌دهنده اطلاعات اولیه شاخص‌ها می‌باشد که در ادامه باید با استفاده از روش بی‌مقیاس‌سازی فازی، شاخص‌ها را بی‌مقیاس نمود. قبل از بی‌مقیاس‌سازی لازم است تا شاخص‌های مثبت و منفی شناسایی شوند که در این بخش، شاخص‌های شفافیت فرایند، پاسخگویی و مسئولیت‌پذیری، تسلط بر فرایند و نظام‌مندبودن فرایند مثبت و شاخص زمان فرایند منفی می‌باشند. نتایج بی‌مقیاس‌سازی شاخص‌ها در بازه بین صفر و یک در جدول ۳، ارائه شده است.

جدول ۳. نتایج بی‌مقیاس‌سازی شاخص‌ها

شاخص	شفافیت فرایند	مسئولیت‌پذیری و پاسخگویی	تسلط بر فرایند	زمان فرایند	نظام‌مندبودن فرایند
گزینه					
اشتغال و کارآفرینی	۱	۱	۱	۰	۱
پذیرش	۰	۰	۰	۱	۰
تسهیلات	۰/۸۲۱	۰/۷۹۴	۰/۷۷۲	۰/۱۹۶	۰/۲۱۱
مددکاری	۰/۱۷۱	۰/۱۱۵	۰/۰۵۰	۰/۸۷۵	۰/۲۲۵
بهداشت و درمان	۰/۲۷۸	۰/۳۴۶	۰/۲۵۴	۰/۶۶۰	۰/۳۳۴
فرهنگی و آموزشی	۰/۲۹۲	۰/۲۸۴	۰/۱۸۱	۰/۷۲۳	۰/۲۵۱
ارتباطات و مراجعات	۰/۷۸۵	۰/۸۴۴	۰/۶۴۵	۰/۱۹۶	۰/۲۵۹
تعاون و امور اجتماعی	۰/۷۵۳	۰/۶۴۴	۰/۶۳۶	۰/۱۹۶	۰/۳۱۹

در مرحله بعد، محاسبه وزن‌های هر شاخص باید انجام گیرد. بدین منظور، ابتدا بایستی میزان عدم اطمینان هر شاخص با استفاده از روش آنتروپی محاسبه گردد. در جدول ۴، نتایج حاصل از میزان عدم اطمینان هر شاخص بر اساس روش آنتروپی نشان داده شده است.

جدول ۴. محاسبه وزن و عدم اطمینان شاخص‌ها

مجموع	نظام‌مند بودن فرایند	زمان فرایند	تسلط بر فرایند	پاسخگویی و مسئولیت‌پذیری	شفافیت فرایند	شاخص	گزینه
۰/۰۹۰	۰/۰۰۴	۰/۰۱۶	۰/۰۱۹	۰/۰۱۶	۰/۰۳۳	میزان عدم اطمینان	
۱	۰/۰۵۲	۰/۱۷۷	۰/۲۲۰	۰/۱۸۰	۰/۳۶۹	وزن هر شاخص	
**	۰/۰۰۲	۰/۰۵۶	۰/۰۰۵	۰/۰۰۵	۰/۰۱۰	انحراف معیار شاخص	

با توجه به وزن هر شاخص که در جدول ۴، ارائه گردید می‌توان گفت که شفافیت فرایند در اولویت اول، تسلط بر فرایند در اولویت دوم، پاسخگویی و مسئولیت‌پذیری در اولویت سوم، زمان فرایند در اولویت چهارم و درنهایت، نظام‌مندبودن فرایند در اولویت آخر قرار دارد.

همان‌طور که قبلاً گفته شد، روش کریتیک صرفاً اهمیت شاخص‌ها را بیان می‌کند؛ اما برای مشخص شدن جزئیات بیشتر و رتبه‌بندی گزینه‌ها از روش ویکور استفاده گردیده است. این روش مبتنی بر برنامه‌ریزی توافقی مسائل تصمیم‌گیری چندمعیاره است؛ به‌گونه‌ای که این روش مسائلی با معیارهای نامناسب و ناسازگار را مورد بررسی قرار می‌دهد؛ به عبارت دیگر، در شرایطی که فرد تصمیم‌گیرنده قادر به شناسایی و بیان برترین‌های یک مسئله در زمان شروع و طراحی آن نیست، این روش می‌تواند به‌عنوان ابزاری مؤثر برای تصمیم‌گیری مطرح شود (عطائی، ۱۳۹۵: ۹۷). برای انجام این روش ابتدا لازم است ماتریس تصمیم تشکیل و بی‌مقیاس شود؛ سپس در هر شاخص مقدار بهترین و بدترین را مشخص نموده و درنهایت، بایستی مقدار سودمندی و تأسف محاسبه گردد. نتایج بی‌مقیاس کردن شاخص‌ها با استفاده از روش ویکتور در جدول ۵، ارائه شده است.

جدول ۵. بی‌مقیاس کردن شاخص‌ها با استفاده از روش ویکتور

نظام‌مند بودن فرایند	زمان فرایند	تسلط بر فرایند	پاسخگویی و مسئولیت‌پذیری	شفافیت فرایند	شاخص	گزینه
۰/۵۷۷	۰/۵۲۶	۰/۵۶۶	۰/۵۳۳	۰/۵۲۸	اشتغال و کارآفرینی	

۰/۱۱۱	۰/۰۹۶	۰/۱۲۱	۰/۱۰۶	۰/۱۰۶	پذیرش
۰/۴۶۴	۰/۴۴۱	۰/۴۶۵	۰/۴۴۶	۰/۴۵۲	تسهیلات
۰/۱۵۶	۰/۱۴۹	۰/۱۴۳	۰/۱۵۵	۰/۱۷۸	مددکاری
۰/۲۱۵	۰/۲۴۲	۰/۲۳۴	۰/۲۵۴	۰/۲۲۳	بهداشت و درمان
۰/۱۹۵	۰/۲۱۵	۰/۲۰۲	۰/۲۲۷	۰/۲۲۹	فرهنگی و آموزشی
۰/۴۳۰	۰/۴۴۱	۰/۴۰۸	۰/۴۶۷	۰/۴۳۷	ارتباطات و مراجعات
۰/۳۷۸	۰/۴۴۱	۰/۴۰۴	۰/۳۸۱	۰/۴۲۳	تعاون و امور اجتماعی

در ادامه، در جدول ۶، مقادیر تأسف (R) و سودمندی (S) ارائه شده است.

جدول ۶. نتایج رتبه‌بندی گزینه‌ها

مقدار Q		مقدار تأسف		مقدار سودمندی	
Q	ترتیب گزینه‌ها	R	ترتیب گزینه‌ها	S	ترتیب گزینه‌ها
۱	A2	۰/۳۶۹	A2	۰/۸۲۲	A2
۰/۸۰۰	A4	۰/۳۰۶	A4	۰/۷۴۴	A4
۰/۶۳۹	A5	۰/۲۶۶	A5	۰/۶۶۲	A6
۰/۶۳۷	A6	۰/۲۶۱	A6	۰/۶۴۹	A5
۰/۱۷۲	A8	۰/۱۷۷	A1	۰/۴۰۰	A8
۰/۱۲۹	A7	۰/۱۴۲	A7	۰/۳۴۴	A7
۰/۱۰۱	A3	۰/۱۴۲	A3	۰/۳۰۷	A3
۰/۰۷۶	A1	۰/۱۴۲	A8	۰/۱۷۷	A1

باتوجه به نتایج جدول ۶، می‌توان نتیجه گرفت که از میان گزینه‌ها، رتبه اول مربوط به واحد پذیرش، رتبه دوم مربوط به واحد مددکاری اجتماعی و رتبه‌های سوم و چهارم به ترتیب مربوط به ارتباطات مراجعات و تسهیلات در بنیاد شهید و امور ایثارگران شهرستان بانه می‌باشد که در این میان برترین گزینه مربوط به واحد پذیرش است.

## بحث و نتیجه‌گیری

آگاهی از میزان و عوامل مؤثر بر رضایتمندی مراجعین یا مشتریان برای سازمان‌ها و دستگاه‌های دولتی مهم بوده و می‌تواند باعث افزایش سطح کیفیت خدمات و در نتیجه، افزایش میزان رضایتمندی مراجعین و مشتریان شود. به همین دلیل همواره سازمان‌ها به دنبال جلب رضایت مشتریان و خدمات‌گیرندگان خود از طریق ارائه خدمات باکیفیت و مطلوب هستند. براین اساس، پژوهش حاضر با هدف سنجش میزان رضایتمندی ایثارگران تحت پوشش بنیاد شهید و امور ایثارگران شهرستان بانه طی سال ۱۳۹۸ و نحوه برخورد کارکنان و سنجش میزان اثربخشی آن انجام گرفت. بدین منظور، پنج معیار

شفافیت فرایند، تسلط بر فرایند، پاسخگویی و مسئولیت‌پذیری، زمان فرایند و نظام‌مندبودن فرایند با استفاده از تکنیک کریتیک مورد مقایسه قرار گرفتند که درنهایت مشخص گردید، از نظر افراد مراجعه‌کننده به بنیاد شهید و امور ایثارگران شهرستان بانه، شفافیت فرایند در اولویت اول، تسلط بر فرایند در اولویت دوم، پاسخگویی و مسئولیت‌پذیری در اولویت سوم، زمان فرایند در اولویت چهارم و درنهایت، نظام‌مندبودن فرایند در اولویت آخر قرار دارد. در ادامه، به‌منظور رتبه‌بندی گزینه‌ها بر اساس میزان سودمندی و تأسّف از روش ویکتور استفاده گردید که نتایج این بخش نیز حاکی از آن بود که واحد پذیرش بنیاد شهید و امور ایثارگران شهرستان بانه از نظر افراد مراجعه‌کننده در رتبه اول، واحد مددکاری اجتماعی در رتبه دوم و ارتباطات مراجعات و تسهیلات به ترتیب رتبه‌های سوم و چهارم را به خود اختصاص دادند.

### منابع

- دایر، ویلیام (۱۳۸۰). *نظریه‌های نوین در مدیریت و توسعه سازمان* (ترجمه: اسماعیل اصغرپور و غلامرضا طالقانی). تهران: انتشارات علم و ادب، چاپ اول.
- طیبی، سید جمال‌الدین (۱۳۸۰). *مدیریت کیفیت فراگیر در نظام بهداشت و درمان*. تهران: نشر الکترونیکی و اطلاع‌رسانی جهان رایانه، چاپ اول.
- معاونت امور مدیریت و منابع انسانی سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور (۱۳۸۱). *گزارش برنامه تحول در نظام اداری کشوری*. تهران: مرکز چاپ و انتشارات مؤسسه عالی آموزش و پژوهش مدیریت و برنامه‌ریزی، چاپ دوم.
- زیویار، فرزاد؛ حسن‌ابراهیمی، رحمت‌الله؛ محمدی، منوچهر؛ متقی، ابراهیم؛ عقیلی، نیلوفر (۱۳۹۳). *مروری بر نتایج سنجش میزان رضایتمندی ارباب رجوع از دستگاه‌های اجرایی استان اصفهان سال ۱۳۹۰*. تهران: میراث کهن، چاپ اول.
- محمدی‌فر، یوسف؛ موسی‌پور، نعمت‌الله؛ دلانگیزان، سهراب؛ احمدی، محمد (۱۳۹۰). *بررسی متغیرهای تأثیرگذار بر رضایت ارباب رجوع از سازمان‌های دولتی*. فصلنامه چشم‌انداز مدیریت دولتی، ۲(۳)، ۱۱۹-۱۳۳.
- الوانی، سید مهدی؛ دانایی‌فرد، حسن (۱۳۹۶). *گفتارهایی در فلسفه تئوری‌های سازمان دولتی*. تهران: انتشارات صفار، چاپ سوم.
- خاکی، غلامرضا (۱۳۸۱). *راهبردهای مجازی‌سازی دولت: مهم‌ترین چالش پیش روی نظام اداری در برنامه چهارم توسعه*. فصلنامه فرایند مدیریت و توسعه، ۱۶(۴)، ۲۳-۳۶.

شریفی کلویی، منصور (۱۳۷۹). مدلی برای شناخت و آسیب‌شناسی سازمان‌ها. فصلنامه مدیریت و توسعه، ۵، ۸-۱۹.

قاسم‌زاده، مسعود؛ مدیریان، احسان؛ سروش، محمدرضا؛ لرستانی، فهیمه (۱۳۸۷). بررسی میزان اثربخشی آموزش‌های مهارت‌های بهداشت روانی به کارکنان اداره کل جانبازان جنوب غرب تهران بر میزان رضایتمندی جانبازان مراجعه‌کننده به این اداره. طب جانباز، ۱۱(۱)، ۱-۱۰.

عطائی، محمد (۱۳۹۶). تصمیم‌گیری چندمعیاره. شاهرود: انتشارات دانشگاه صنعتی شاهرود، چاپ پنجم. روستا، احمد؛ ونوس، داور؛ ابراهیمی، عبدالحمید (۱۳۹۱). مدیریت بازاریابی. تهران: انتشارات سمت، چاپ شانزدهم.

کاتلر، فیلیپ (۱۳۷۹). کاتلر در مدیریت بازاریاب (ترجمه عبدالرضا رضائی نژاد). تهران: انتشارات فرا، چاپ اول. میرغفوری، حبیب‌اله؛ شفیعی رودپشتی، میثم؛ زارع احمدآبادی، حبیب (۱۳۸۷). سنجش میزان اثربخشی تکریم ارباب رجوع در بخش عمومی با تحلیل رویکرد شکاف (مورد: شرکت مخابرات استان یزد). دانشور رفتار، ۱۵(۳۲)، ۵۹-۷۴.

Treasuru board of Canada a Secretariat (2001). Quality Services Guide–Measuring Client Satisfaction, Canada.