

بررسی رابطه تأمین نیازها با رضایت شغلی کارکنان یکی از یگانهای تابع سپاه پاسداران انقلاب اسلامی

دکتر سید عبدالرضا حسینی

استادیار دانشگاه امام حسین (ع)

محمدرضا سلطانی

دانشجوی دکتری مدیریت منابع انسانی

دانشگاه امام حسین (ع)

پذیرش نهایی: ۸۷/۱/۲۵

دریافت: ۸۶/۲/۱۶

چکیده

امروزه توجه به موضوع منابع انسانی در سازمانهای دولتی در رأس اولویتهای مدیران مدیر و کارآمد قرار گرفته است. تحقق اهداف سازمانی مستلزم گره خوردن آن با انگیزه‌ها، نیازها، رفتار و تحقق اهداف فردی کارکنان است. غفلت و کم توجهی بدین موضوع، سازمانها را با زیانهای جبران ناپذیری رو به رو خواهد ساخت؛ چرا که منابع انسانی، سرمایه اصلی سازمانهاست. شناخت و تشخیص صحیح و واقع بینانه و بهنگام رفتار و عملکرد افراد سازمانی، مدیران را در جهت اثربخشی و بهره‌وری مناسب و بهینه سازمانها سوق می‌دهد. این پژوهش مبتنی است بر نظریه سلسله مراتب نیازهای مازلو^۱ که با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای، تعداد ۱۸۴ نفر از کارکنان یکی از یگانهای سپاه انتخاب گردیده است و با استفاده از پرسشنامه‌های سلسله مراتب نیازها و رضایت شغلی، که روایی و پایایی آنها مورد تأیید قرار گرفت، بین افراد تعیین شده توزیع شد و پس از جمع‌آوری و تجزیه و تحلیل با استفاده از آزمونهای آماری توصیفی و استنباطی، روابط متغیرهای مستقل و وابسته مورد سنجش قرار گرفت. تمام فرضیه‌های تحقیق تأیید گردید. براساس مهمترین یافته‌های این پژوهش، بیشترین سطح نیازهای تأمین شده کارکنان در سطح «نیازهای اجتماعی» و کمترین سطح نیازهای تأمین شده کارکنان در قالب «نیازهای فیزیولوژیک» تعیین شد. همچنین یافته‌های جانبی قابل توجه دیگری نیز بر این پژوهش مترتب است که در مقاله بدانها اشاره می‌شود. **کلیدواژه‌ها:** نیاز، انگیزش، رفتار فردی، سلسله مراتب نیازها، مناسبات انسانی، رضایت شغلی.

مقدمه

امروزه نیروی انسانی ماهر و کارآمد، پربهترین و ارزشمندترین دارایی هر کشور است؛ بنابراین توجه به «مدیریت منابع انسانی»^۱ از مهمترین موضوعات سازمانهاست. صاحب نظران و نظریه پردازان علوم مدیریت، هنر مدیر را «کارکردن با دیگران و توسط دیگران» قلمداد نموده، معتقدند برای تحقق این موضوع، لازم است مدیران علاوه بر تسلط به قوانین و مقررات حاکم بر سازمانها و به دست گرفتن صحیح و منطقی آنها، نیازها، خواسته‌ها و آرزوهای افراد تحت امر را در محیط کار بخوبی شناسایی کنند و تحت نظر قرار بدهند.

دست زدن به چنین کاری بدون شناخت استعدادها، عواطف، نوع و سطح نیازها، انگیزه‌ها و شخصیت افراد امکانپذیر نیست. رفتار هر فرد با دیگری متفاوت است و روش برخورد و رویارویی با وی، مستلزم شناخت کافی این عوامل است. عنایت به این موضوعات می‌تواند، مدیران را در پیوند بیشتر با کارکنان یاری کند و آنها را از حالت ایستایی به پویایی، نوآفرینی، تغییر و تحول سوق دهد؛ همچنین در کارکنان روحیه و انگیزه ایجاد کند و آنها را در جهت تحقق اهداف سازمانی سوق دهد.

در دهه‌های اخیر، کتابها و مقالات گوناگونی در زمینه موضوع «انگیزش»^۲ در کشورهای مختلف جهان نوشته شده و مباحث مختلفی درباره آن صورت گرفته و نظریه‌ها و الگوهای گوناگون از انگیزش کارکنان ارائه شده است تا جایی که انتخاب و ارائه یک الگوی بی‌بدیل را با دشواریها و مشکلاتی روبه‌رو ساخته است. گروهی از نظریه پردازان، عوامل بیرونی چون افزایش حقوق، تغییر شغل، بهبود اوضاع کاری و مواردی از این قبیل را عامل اساسی ایجاد انگیزه می‌دانند. تعدادی از

دانشمندان، عوامل درونی همچون ماهیت کار، نوع و سبک مدیریت، توجیه کارکنان و احترام به آنان را از عوامل اصلی انگیزش کارکنان می‌دانند. فیلسوفان در سده‌های گذشته به علل و عوامل انگیزش، بسیار پرداخته و پاسخ به این چراها را، مفاهیم فلسفی از قبیل اختیار و تقدیر مطرح کرده‌اند. روانشناسان، پژوهش‌های علمی و فرایندهای جسمی و ذهنی را منشأ انگیزه‌ها و چراهای رفتار می‌دانند. دانشمندان نظریه سیستمها نیز به نوبه خود عوامل انگیزش را مشترک بین همه سیستمها می‌دانند؛ خواه ساده باشد چون موجود تک سلولی و یا پیچیده، همچون انسان و یا سازمان (علوی، ۱۳۷۱).

بیان مسئله

از آنجا که نقش انگیزش بطور غیر قابل انکاری در افزایش کارایی و اثربخشی سازمانی مؤثر است و این موضوع بی هیچ اختلافی مورد پذیرش تمامی صاحب‌نظران علوم مدیریت قرار گرفته، یکی از مباحث اساسی در موضوع رهبری، هدایت و انگیزش، شناسایی نیازها و رفتارهای برخاسته از نیازهای افراد است؛ بدین معنا که بسیاری از رفتارها و فعالیتهای انسان تحت تأثیر انگیزه‌ها قرار دارد و به همین سبب، شناسایی و تشخیص نیازهای کارکنان، یکی از وظایف مهم مدیریت در سازمانهاست. نیک پیداست که یکی از پیامدهای مؤثر شناسایی، تشخیص و تأمین نیازها، تحریک انگیز در محیط کار و افزایش تعهد، وفاداری و رضایت شغلی کارکنان است.

بنابراین در این پژوهش تلاش خواهد شد تا عوامل و مؤلفه‌های ارتقای انگیزه و رضایت شغلی در قلمرو تحقیق و در بین افراد جامعه آماری، شناسایی، و نقش و سهم هر یک تعریف و تبیین شود.

در تحقق این هدف، الگوی «سلسله مراتب نیازهای^۱ مزلو، که به نظر می‌رسد یکی از کاملترین نظریه‌های انگیزشی است به عنوان مبنای نظری انتخاب شد و به دلیل علاقه محقق به موضوع مناسبات و روابط انسانی مدیران و نقش آن در رضایت شغلی کارکنان، یک فرضیه نیز به فرضیات پنجگانه مزلو اضافه، و در واقع چارچوب نظری «بر ساخته» برای این پژوهش انتخاب گردید.

اهداف پژوهش

در جواب این سؤال که چگونه می‌توان مدیران و کارکنان را نسبت به مشاغل خود علاقه‌مند کرد و احساس مسئولیت، تعلق و وفاداری را در آنها برانگیخت و نسبت به اهداف سازمان متعهد کرد، نقش «عوامل انگیزش» بخوبی هویدا می‌شود. به نظر می‌رسد با شناسایی این عوامل و تعیین تقدم و تأخر تأثیر آنها در رضایتمندی کارکنان، گام مؤثری در تشخیص سلسله مراتب واقعی نیازها برداشته خواهد شد.

از آنجا که بررسی رضایت کارکنان در سازمانهای مختلف و دوره‌های زمانی متفاوت می‌تواند نتایج غیر همانندی به دست دهد به رغم اینکه تاکنون بررسیهای بسیاری در این خصوص در سازمانهای مختلف صورت گرفته، این موضوع همچنان قابل توجه است و نتایج آن در هر سازمان می‌تواند راهگشای مدیران کارآمد در دستیابی به اهداف سازمانی باشد.

بنابراین به طور خلاصه می‌توان اهدافی را که بر این پژوهش مترتب است به شرح زیر برشمرد:

- ۱- بررسی و تعیین عوامل انگیزشی در جامعه تحقیق
- ۲- بررسی، تشخیص و تعیین میزان نیازهای ارضا شده و ارضا نشده جامعه مورد پژوهش
- ۳- آگاه ساختن مدیران از وجود موانع، مشکلات و چالشهای موجود
- ۴- برنامه ریزی در جهت تقویت و تحکیم عوامل مؤثر بر رضایت شغلی و حذف یا کاهش عوامل مؤثر بر عدم رضایتمندی کارکنان
- ۵- کاربردی بودن موضوع پژوهش و امکان استفاده مطلوب از نتایج یافته‌ها

مفهوم شناسی پژوهش

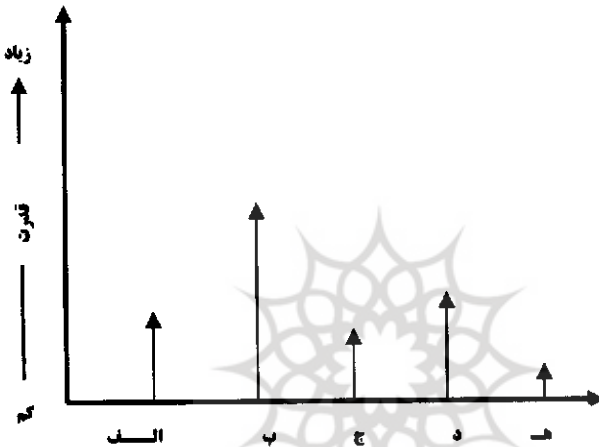
با توجه به موضوع تحقیق و متغیرها و فرضیه‌های آن، گذرا بر ادبیات تحقیق مروری می‌شود. موضوعاتی که در این مقاله به آنها پرداخته می‌شود، عبارت است از: انگیزش، نیاز، سلسله مراتب نیازها، مناسبات انسانی در سازمانها و رضایت شغلی.

الف - فرایند انگیزش از طریق ارضای نیاز

از آنجا که موضوع پژوهش بر محور بودن نظریه سلسله مراتب نیازهای «آبراهام مازلو» طراحی و انتخاب شده است و نقطه ثقل ادبیات موضوع را شامل می‌شود، ضروری است مبحث کوتاهی در این باب ارائه شود.

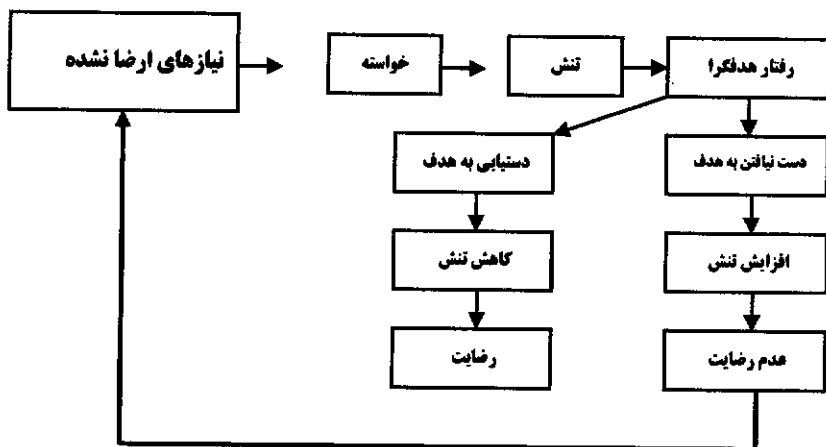
نیاز، یکی از مهمترین عوامل محرک است که انسان را به فعالیت وادار می‌کند. آدمی نیازهای بسیاری دارد که در سایه برخی فعل و انفعالات و هیجانات درونی طالب دستیابی به آنهاست. بنابراین به طور کلی فرایند انگیزش را می‌توان نیازها یا

خواسته‌های افراد مبتنی دانست. هر چه قدر انگیزه بیشتر باشد، تعیین کننده رفتار انسانهاست؛ یعنی نیازی که بیشترین قدرت را دارد در لحظه خاصی از زمان موجب فعالیت می‌گردد و از طرفی به باور مازلو وقتی نیازی ارضا می‌شود، دیگر انگیزاننده رفتار به شمار نمی‌آید (مازلو، ۱۹۳۵).



نمودار شماره ۱- قویترین انگیزه رفتار را تعیین می‌کند (هرسی و بلانچارد ۱۹۷۲)

استیفن رایبیز (۱۹۹۸) نیاز را این گونه تعریف می‌کند: «نیاز به عنوان واژه‌ای فنی به معنی حالتی درونی است که باعث می‌شود نتیجه یا پیامد خاصی، جالب به نظر برسد. نیاز ارضا نشده تنش ایجاد می‌کند و در نتیجه در درون فرد، نوعی سائقه یا پویایی به وجود می‌آورد. این پویایی یا سائقه، موجب بروز نوعی رفتار پژوهشی در رفتار فرد می‌شود. او در پی تأمین هدفهای ویژه‌ای برمی‌آید که چون آن هدفها را تأمین کند، نیاز مزبور ارضا می‌شود و در نتیجه تنش کاهش می‌یابد (پارسائیان، اعرابی، ۱۳۷۷: ۳۱۴).



نمودار شماره ۲- فرایند انگیزشی از طریق ارضای نیاز (رابینز، ۱۹۹۸)

ب - طبقه‌بندی نیازها

نیازهای انسان به گونه‌های مختلف تقسیم‌بندی شده است. در نگاهی کلی، بعضی از روانشناسان، نیازهای انسان را به دو دسته بزرگ «نیازهای اولیه»^۱ یا نیازهای پایین مرتبه مانند گرسنگی، تشنگی، مسکن، پوشاک و ... و «نیازهای ثانویه»^۲ یا نیازهای بالا مرتبه همچون احترام، مقام، خلاقیت، تعلق، محبت و ... تقسیم کرده‌اند.

در تقسیم‌بندی بزرگ دیگر، نیازها به سه دسته تقسیم شده است: ۱- نیازهای اولیه ۲- نیازهای کلی ۳- نیازهای ثانویه (مشبکی، ۱۳۷۷). علمای مردم شناس، سه نوع نیاز را برای انسان برشمرده‌اند که عبارت است: «شناسایی»^۳، «تهییج و تحریک شدن»^۴ و «امنیت»^۵ (پرهیزکار، ۱۳۵۷).

1- Primary Needs
3- Identity
5- Security

2- Secondary Needs
4- Stimulation

طبقه‌بندی‌های گوناگون دیگری نیز از نیازهای انسان به عمل آمده است تا جایی که نیازها را به ۲۰ طبقه تقسیم کرده‌اند (الوانی، ۱۳۷۴).

آبراهام مازلو (۱۹۳۵) در کتاب «انگیزش و شخصیت» خود، شانزده تفاوت بین نیازهای عالی و پست قائل شده است که به برخی از آنها اشاره می‌شود:

- ۱- نیازهای عالی یک تکامل یا تحول متأخر نوعی است.
- ۲- هر قدر نیاز والاتر باشد، ضرورت جبری بودن آن بر بقای محض کمتر است.
- ۳- نیازهای عالی از نظر ذهن کمتر اضطراری است.
- ۴- ارضای نیازهای عالی، نتایج ذهنی مطلوبتری به وجود می‌آورد.
- ۵- نیازهای عالی پیش شرطهای بیشتری دارد.
- ۶- آنها که در هر دو نیازهای عالی و پست، رضایتمندی حاصل کرده‌اند، معمولاً برای نیازهای پست ارزش قائل هستند.
- ۷- پیگیری و ارضای نیازهای عالی پیامدهای مدنی و اجتماعی مطلوبی دارد.
- ۸- رضایتمندی از نیازهای عالی به خود شکوفایی نزدیکتر است تا رضایتمندی از نیازهای پست و ... (مازلو، ۱۳۷۵: ۱۴۹).

ج - نظریه‌های انگیزش در مدیریت

مطالعه در مبانی انگیزه‌های انسان، سابقه‌ای بس طولانی دارد. مکاتب مختلف مدیریت با ارائه الگوی خاصی از انگیزش، در پی ارائه بهترین راهکارها در خصوص ایجاد انگیزه و تقویت رفتار در بین کارکنان سازمان متبوع خود برآمده‌اند. در این میان طبقه بندی‌های مختلفی از نظریه‌های انگیزش ارائه شده است که فهرستوار به برخی از آنها اشاره می‌شود:

یکی از این طبقه‌بندیها جدا کردن نگرشها به موضوع انگیزش را به سه نوع ۱- الگوی سنتی ۲- الگوی روابط انسانی ۳- الگوی منابع انسانی تقسیم می‌کند. تعدادی از صاحب‌نظران، نظریه‌های مربوط به انگیزش را به دو دسته «تئوریهای برونزا»^۱ و «تئوریهای درونزا»^۲ تقسیم می‌کنند (مشبکی، ۱۳۷۷).

منظور از نظریه‌های برونزا آن دسته از متغیرهای مستقل مؤثر در انگیزش است که تحت کنترل عوامل برونی است؛ مانند نظریه انگیزه یا نیاز، نظریه شوق، نظریه هدف، نظریه تقویت، نظریه منابع انسانی و مادی، نظریه گروه هنجار و نظریه سیستم اجتماعی. نظریه‌های درونزا با متغیرهای فرایندی یا میانجی (انتظارات، نگرشها و مانند آنها) سر و کار دارد. تحول این متغیرها در پاسخ تغییراتی است که از متغیرهای برونزا ظاهر می‌شود. نظریه‌های درونزا عبارت است از: نظریه انتظار، نظریه جذابیت، نظریه برابری، نظریه نگرش، نظریه قصد یا هدف و نظریه اسناد.

تقسیم‌بندی دیگری درباره نظریه انگیزش صورت گرفته است که یکی از مشهورترین و رایجترین آنها به شمار می‌رود. براساس این طبقه‌بندی، نظریه‌های انگیزش به دو گروه کلی «نظریه‌های محتوایی»^۳ و «نظریه‌های فرآیندی»^۴ تقسیم می‌شود (الوانی، ۱۳۷۶).

براساس این تقسیم‌بندی نظریه‌هایی از قبیل نظریه سلسله مراتب نیازها، نظریه x و y ، دو عاملی انگیزش، نظریه انگیزش موفقیت، نظریه نیازهای زیستی، تعلق و رشد، در زمره نظریه‌های محتوایی و نظریه‌هایی مانند نظریه انتظار، نظریه برابری، نظریه اسناد، نظریه تعیین هدف، نظریه محرک، پاسخ و تقویت در زمره نظریه‌های فرایندی به شمار می‌رود.

د- نظریه سلسله مراتب نیازها^۱

یکی از مشهورترین دسته بندیهایی که از نیازهای انسانی شده به دانشمندان و روانشناس امریکایی، ابراهام مزلو (۱۹۳۵) مربوط است که معتقد است انسانها پنج نوع نیاز دارند که این نیازها به صورت سلسله مراتبی فعالیت می کنند؛ بدین معنی که تا نیازهای سطح پایین ارضا نشود، نیازهای سطوح بالاتر فعال نمی شود. این نیازها عبارت است از:

۱- نیازهای اساسی یا فیزیولوژیک^۲

۲- نیازهای ایمنی^۳

۳- نیازهای اجتماعی^۴

۴- نیازهای احترام^۵

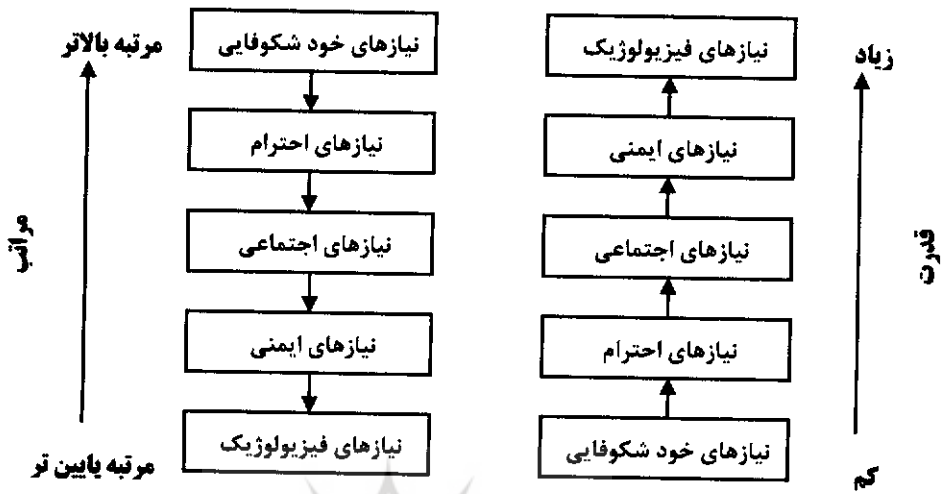
۵- نیازهای خود شکوفایی^۶

در نمودار شماره ۳، وضعیت سلسله مراتب و قدرت نیازها در نظریه انگیزش مازلو دیده می شود.

از آنجا که در این مختصر امکان طرح و گسترش کامل نظریه مازلو نیست به منظور آشنایی هر چه بیشتر خوانندگان محترم، پیامدهای ناشی از ارضا یا عدم ارضای نیازهای پنجگانه (براساس نظریه مازلو) در جدول ذیل تبیین شده است:

1- Needs Hierarchy theory
2- Physiological Needs
3- Safty Needs
4- Social Needs
5- Steem Needs

2- Physiological Needs
4- Social Needs
6- Self Actualization Needs



نمودار شماره ۳- مراتب قدرت نیازها

جدول شماره ۱- نشانگر حالت‌های کمبود و ارضای نیازها (خداپناهی ۱۳۷۶)

سلسله مراتب نیازها	حالت کمبود نیازها	حالت ارضای نیازها
نیازهای فیزیولوژیکی	گرسنگی، خستگی، بیماری، تشنگی، ناکامی جنسی، تنش	تجربه خوشایند، رفع تنش، تمرکز اعصاب، سلامت جسمی، رضایت
نیازهای ایمنی	نا امنی، احساس از دست رفتن، ترس، تحت فشار قرار گرفتن	ایمنی، ارضاء، اعتدال، آرامش، آزادی، امنیت شغلی (دراکر ۱۹۶۸)
نیازهای اجتماعی	کم‌رویی، احساس بی‌ارزشی، تنهایی، احساس متزوی شدن، نقص	ابزار احساسات، احساس علاقه، عقل، احساس گرمی، احساس نیرومندی، احساس تمامیت
نیازهای احترام	احساس بی‌کفایتی، منفی‌گرایی، مقاومت	اطمینان به خود، احساس غلبه، خودارزشی مثبت، غرور نفس، احساس قدرت (آدلر ۱۹۹۸)
نیازهای خود شکوفایی	بیگانگی، دل‌تنگی، فعالیت محدود، عدم درک زندگی، زندگی کسل‌کننده	کنجکاوی سالم، تجربیات مشترک، خودسازی، کار با ارزش، زندگی خلاق، شایستگی (وایت ۱۹۵۹).

بی تردید همچون سایر نظریه‌های انگیزشی بر نظریه مزلو نیز ویژگیها و انتقادهایی

مرتب است که از جمله آنها می‌توان به این موارد اشاره کرد:

سلسله نسبتاً کاملی از نیازها براساس واقعیات در کنار هم تنظیم شده است. ارتباط منظم و منطقی بین نیازهای مطرح شده وجود دارد. مراتب نیازها بر نیازهای اولیه و ثانویه مبتنی است. بر نیازهای جسمانی و روانی در محیط کار و خارج از محیط کار مبتنی است. عدم ارضای هر نیاز به کاهش عملکرد و اختلال واکنش منجر می‌گردد. ترمیم هر نیاز موجب رفع اختلال پدید آمده می‌گردد. در یک موقعیت انتخابی، ارضای یک نیاز اساسی، نسبت به ارضای سایر نیازها تقدم دارد.

نیازهای فیزیولوژیکی، قویترین و نیازهای عالی، ضعیفترین نیازهاست. جنبه اضطراری بودن نیازهای مراتب بالا، کمتر است. انتقادهایی نیز بر نظریه مزلو از سوی صاحب نظران، وارد شده است که به مواردی از آن اشاره می‌شود:

۱) شولتز^۱ (۱۹۷۷) و گلر^۲ (۱۹۸۲) معتقدند که مازلو بررسی در مورد خودشکوفایی را صرفاً روی دو نفر از دوستان خود، که می‌خواست نسبت به آنها شناخت بیشتری پیدا کند، انجام داد و نتایج این بررسی قابل گسترش به دیگران نیست.

۲) نظر به اینکه مازلو بررسی خود را در زمینه خود شکوفایی روی نخبگان انجام داد با توجه به ضعف تعلیم و تربیت، عدم تأمین شغل و دیگر انتظارات اجتماعی که در نتیجه، بیشتر مردم از امکانات لازم برای خودشکوفایی محرومند، چگونه می‌توان خود شکوفایی را به همه مردم گسترش داد.

۳) کوفر^۱ و همکاران (۱۹۶۴) معتقدند، مفاهیم نظریه وی مبهم است و دلایل تجربی کافی برای آن در دست نیست (خداپناهی، ۱۳۷۶).

۴) انتقاد دیگری که بر نظریه مزلو وارد است مربوط به پنجگانه بودن طبقه‌بندی نیازها و جامع نبودن و نیز روشن نبودن مفهوم خود تحقق بخشیدن یا «خودیابی» است (ساعتچی، ۱۳۷۰).

تحقیقات گوناگونی مبتنی بر نظریه مازلو (نظریه سلسله مراتب نیازها) انجام شده است و محققان به نتایج جالب توجهی دست یافته‌اند به طوری که ایجاد انگیزه بین کارکنان و ارتقای رضایت شغلی آنها مبنای عمل بسیاری از سازمانها قرار گرفته و به برنامه‌ریزیهای عملیاتی منجر شده است (عبدالله زاده، ۱۳۷۶).

ه - رضایت شغلی^۲

رابطه تأمین نیازها با ایجاد انگیزه و رضایت شغلی در کارکنان از مسائل اساسی مدیریت است. هر مدیر اگر می‌خواهد موفق باشد، ناگزیر از برقراری ارتباط بین این عوامل و سنجش میزان رضامندی کارکنان خود است.

تعاریف قابل توجهی از رضایت شغلی به عمل آمده است که به یکی از آنها اشاره می‌شود: «رضایت شغلی، تابعی از سازگاری و انطباق انتظارات سازمانی با نیازها سرشتهای فردی و حالتی است که این دو تعادل و توافق داشته باشد. رفتار به طور همزمان برآورنده انتظارات سازمان و نیازهای فرد است؛ یعنی اثر بخشی سازمان، کارآیی و رضایت شغلی توأمان حاصل می‌شود.» (علاقه بند، ۱۳۷۴).

مدیران به چند دلیل باید به موضوع رضایت شغلی کارکنان سازمان متبوع اهمیت

بدهند:

اول اینکه شواهدی در دست است که افراد علاوه بر سهل انگاری در اجرای وظیفه به دلایل مختلف به روشهای گوناگون، سازمان را ترک می کنند. دوم اینکه ثابت شده است کارکنان راضی از سلامت بهتری برخوردار هستند و کارآیی بیشتری دارند.

سوم اینکه رضایت شغلی پدیده‌ای است که دامنه آن از محیط سازمان فراتر می رود و در زندگی خصوصی فرد نیز وارد می شود و بر آن تأثیر می گذارد. چهارم اینکه با سنجش رضایت شغلی، مدیران از آخرین وضعیت بخشها و قسمتهای مختلف سازمان با خبر، و از میزان کاهش یا افزایش انگیزه کارکنان در بخشهای مختلف سازمان آگاه می شوند.

پنجم اینکه با به کارگیری این شیوه‌ها ارتباط نیرومندی بین مدیران و کارکنان برقرار می شود.

ششم اینکه بسیاری از کارکنان با تکمیل پرسشنامه سنجش رضایت شغلی و با پاسخ به سؤالات مورد نظر، آلام و رنجهای خود را منعکس می کنند و با تخلیه درون خود، آرامش می یابند.

هفتم اینکه توجه به این مورد، نشانه آشکار و عنایت مدیر به وضعیت روحی و رفاهی کارکنان خویش است.

هشتم اینکه بدین وسیله مدیران از آخرین نظر کارکنان آگاه می شوند و در جهت اصلاح وضع موجود، رفع کمبودها و نقاط ضعف، تقویت نقاط قوت و رسیدن به وضع مطلوب، اهتمام می ورزند.

همان گونه که دانشمندان مختلف رفتار سازمانی، رضایت شغلی را به گونه‌ها و از دیدگاه‌های متفاوت مورد توجه قرار داده و تعریف کرده‌اند، طبقه بندیهای مختلفی

نیز در نظریه‌های رضایت شغلی وجود دارد که از جمله آنها می‌توان به طبقه‌بندی بارون و گرینبرگ، طبقه‌بندی آز کمپ، طبقه‌بندی آبراهام کورمن، طبقه‌بندی بروفی، طبقه‌بندی هوی و مسیکل، طبقه‌بندی فرات و استارک اشاره کرد.

عوامل زیادی بر رضایت شغلی تأثیرگذار است. «کن» (۱۹۳۵) در پژوهشهای خود به چهار عامل مستقل اشاره می‌کند که بیانگر رضایت شغلی افراد سازمانی است و عبارت است از:

۱- رضایت از ارزش مادی شغل، حقوق کنونی و آینده و فرصتهایی که برای یادگیری و ترقی عرضه می‌کند.

۲- رضایت از کار، جالب بودن و مورد علاقه قرار گرفتن شغل و میزان شأن و منزلت اجتماعی که برای شاغل فراهم می‌کند.

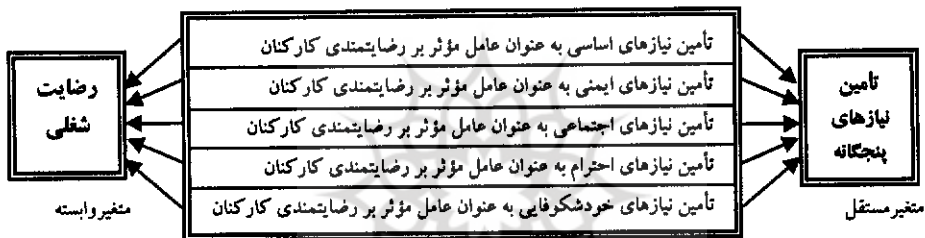
۳- رضایت از سازمان، اوضاع و عملیات سازمانی

۴- رضایت از شایستگی سرپرستان در نقش متخصص (عبدالله زاده، ۱۳۷۶).

و - نتیجه‌گیری و ارائه چارچوب نظری تحقیق

از آنجا که نظریه سلسله مراتب نیازها به عنوان یکی از ابتدایی‌ترین و مهمترین نظریه‌های محتوایی در انگیزش به شمار می‌آید که تقریباً بخش اعظم نیازهای انسان در آن طی طبقه‌بندی منطقی، لحاظ شده است و با ارضای این نیازها ایجاد انگیزه و به دنبال آن، رضایتمندی از شغل پدیدار می‌شود، در پی آن هستیم که با توجه به این نظریه، سطوح مراتب نیازها، میزان و درصد تأمین و عدم تأمین آنها و میزان رضایتمندی کارکنان در سازمان متبوع و قلمرو تحقیق، مورد سنجش قرار گیرد و رابطه آنها تجزیه و تحلیل شود.

با توجه به ادبیات موضوع و مطالعات صورت گرفته درباره پژوهش و نظریه‌های مطرح شده، محقق به دنبال بررسی فرضیه‌های تحقیق، نسبت به تهیه و تدوین پرسشنامه‌های مربوط در راستای فرضیه‌ها و وارد کردن داده‌ها به رایانه، استفاده از آمارهای توصیفی و استنباطی، تجزیه و تحلیل یافته‌ها و اثبات یا رد آنها اقدام کرد. بنابراین به منظور ترسیم همبستگی متغیرهای مستقل با متغیر وابسته، نمودار زیر به عنوان «الگوی نظری پژوهش» ارائه می‌شود:



نمودار شماره ۴- چارچوب نظری و عملیاتی تحقیق (سلطانی، ۱۳۷۹)

روش تحقیق

روش مناسبی که برای این تحقیق انتخاب شد، روش پیمایشی (توصیفی - میدانی) است که فرضیه‌های تحقیق براساس متغیرهای مستقل (عوامل انگیزشی) و وابسته (رضایت شغلی) در قلمرو مربوط، مورد بررسی و تجزیه و تحلیل قرار گرفت. برابر فصول و موضوعاتی که برای این پژوهش در نظر گرفته شد در بخشی از مقطع تحقیق، نیازمند پژوهش اسنادی (کتابخانه‌ای) و در بخش اعظم دیگر پژوهش میدانی ضروری می‌نمود که نسبت به طراحی دو نمونه پرسشنامه و سنجش روایی و پایایی آنها اقدام گردید.

سازمان مورد مطالعه و جامعه آماری پژوهش

جامعه آماری این پژوهش را کارکنان یکی از یگانهای تابع سپاه پاسداران انقلاب اسلامی تشکیل می‌دهند که در آن رده، شاغل و حقوق بگیر بوده‌اند.

حجم نمونه از فرمول زیر به دست آمد:

$$N = \frac{Z^2 \cdot \sigma^2}{d^2}$$

$$N = \frac{(1.96)^2 * (45\%)^2}{(6/5)^2} = 184 \text{ نفر}$$

$N =$ حجم نمونه

$Z = (95\%)$ نمره استاندارد معادل ضریب اطمینان

$6 =$ انحراف معیار

$d =$ درجه دقت برآورد ویژگیهای جامعه

نکته: با توجه به اینکه تحقیق پیمایشی دیگری قبل از این پژوهش در یکی از رده‌های سپاه با بهره‌گیری از مدل هرزبرگ انجام گرفته بود و سؤالات بخش رضایت شغلی این دو پروژه اغلب، مشترک یا مشابه بودند؛ از این روی درصد تعیین شده برای انحراف معیار، مناسب تشخیص داده شد.

همچنین درجه دقت در فرمول یاد شده نیز با عنایت به امکانات، هزینه و زمان پیش‌بینی شده برای تحقیق، تعیین شده است.

روش نمونه‌گیری

روش نمونه‌گیری به روش تصادفی^۱ طبقه‌ای انجام شد؛ بدین ترتیب که نام معاونتها، مراکز و رده‌های مستقلی که محل استقرار آنها در یگان مزبور است، به

ترتیب نوشته شد. سپس نسبت فراوانی کارکنان هر رده، تعداد پرسشنامه‌هایی که به هر رده تعلق می‌گرفت (با تقسیم کردن حجم کل جامعه به تعداد نمونه) تعیین شد؛ به عبارت دیگر ابتدا طبقات جامعه آماری مشخص، و سپس در هر طبقه برابر فهرستهای حقوقی به طور تصادفی افراد نمونه شناسایی، و پرسشنامه‌ها بین آنها تقسیم، و پس از تکمیل جمع‌آوری شد.

سنجش روایی^۱ و پایایی^۲ پرسشنامه‌ها

الف - پرسشنامه سلسله مراتب نیازها

پرسشنامه سنجش نیازها دارای ۱۷ سؤال از نوع نگرش سنجی لیکرت پنج گزینه‌ای است. متغیرهایی^۳ که این پرسشنامه، آنها را مورد سؤال قرار می‌دهد، عبارت است از:

۱- نیازهای فیزیولوژیک (۵ سؤال) ۲- نیازهای ایمنی (۳ سؤال) ۳- نیازهای اجتماعی (۳ سؤال) ۴- نیازهای احترام (۳ سؤال) ۵- نیازهای خود شکوفایی (۳ سؤال)

سوالاتی که برای پرسشنامه سنجش نیازهای کارکنان در نظر گرفته شده بود، قبل از توزیع بین افراد نمونه آماری به منظور سنجش روایی و اعتبار آن با توجه به فرضیه‌های تحقیق بین ۱۴ نفر از استادان، صاحب‌نظران و خبرگان مدیریت و روانشناسی تربیتی، توزیع شد که اعتبار محاسبه شده برابر جدول ذیل است:

جدول شماره ۲- سنجش روایی پرسشنامه نیازها

نوع پرسشنامه	تعداد سؤال	تعداد آزمودنی	ضریب اعتبار
سنجش نیازها	۱۷	۱۴	۰/۸۷

سنجش پایایی پرسشنامه نیازها: برای سنجش پایایی پرسشنامه نیازها، که از سؤال ۱ تا ۱۷ را شامل می‌شد، پرسشنامه بین نمونه اولیه توزیع، و پس از تکمیل گردآوری شد و مورد سنجش قرار گرفت که آلفای آن $0.93/84\%$ و S.I.A آن $0.93/50\%$ تعیین گردید. همچنانکه ملاحظه می‌شود از اعتبار زیاد، قوی و قابل قبولی برخوردار است.

ب - پرسشنامه رضایت شغلی

بین پرسشنامه‌هایی که تحت عناوین رضایت شغلی، عوامل مؤثر در رضایت شغلی، سنجش میزان رضامندی، عوامل تأثیرگذار بر رضایتمندی و عدم رضایتمندی و ... در ادبیات تحقیق مرور شد، «پرسشنامه رضایت شغلی دانت»^۲ انتخاب شد؛ چرا که می‌توان گفت پرسشنامه‌ای جامع و مانع است و اعتبار و روایی آن به محک آزمون گذاشته شده است.

این پرسشنامه ۳۶ عبارت دارد و به مطالعه دو سری از عوامل انگیزشی و بهداشتی می‌پردازد که هر کدام از این دو طیف، بخشی از نیازها را پوشش می‌دهد. عبارات ۱ تا ۱۷ مربوط به عوامل انگیزشی (شامل کسب موفقیت، مسئولیت خودکار، پیشرفت و قدرشناسی) است و عبارات ۱۸ تا ۳۶ مربوط به عوامل بهداشتی (شامل همکاران، مدیریت فنی، مدیریت روابط انسانی، حقوق و دستمزد، تأمین و ایمنی، خط‌مشی‌ها، دستورالعملها و وضعیت کار) است.

سنجش پایایی پرسشنامه رضایت شغلی: برای سنجش پایایی پرسشنامه رضایت شغلی سؤالها به دو گروه تقسیم شده از گزینه ۱ تا ۱۷ مربوط به عوامل انگیزشی و عبارات ۱۸ تا ۳۶ به عوامل بهداشتی مربوط، است. آلفای آن $0.89/98\%$ و S.I.A آن $0.89/35\%$ تعیین شد. همچنانکه ملاحظه می‌شود از قوت برخوردار است.

فرضیه‌های پژوهش

فرضیاتی که به تناسب موضوع تحقیق در نظر گرفته شده است و سرانجام به دنبال تأیید یا رد آن خواهیم بود، عبارت است از:

۱- بین میزان تأمین نیازهای جسمانی (اساسی) با رضایت شغلی کارکنان یکی از یگانهای سپاه رابطه معناداری وجود دارد.

۲- بین میزان تأمین نیازهای ایمنی با رضایت شغلی کارکنان یکی از یگانهای سپاه رابطه معناداری وجود دارد.

۳- بین میزان تأمین نیازهای اجتماعی با رضایت شغلی کارکنان یکی از یگانهای سپاه رابطه معناداری وجود دارد.

۴- بین میزان تأمین نیازهای احترام با رضایت شغلی کارکنان یکی از یگانهای سپاه رابطه معناداری وجود دارد.

۵- بین میزان تأمین نیازهای خود شکوفایی با رضایت شغلی کارکنان یکی از یگانهای سپاه رابطه معناداری وجود دارد.

روش آزمون فرضیه‌های پژوهش

با توجه به اینکه در این پژوهش، پنج «متغیر مستقل»^۱ (پنج طبقه نیازها) و «یک متغیر وابسته»^۲ (رضایت شغلی) داریم که می‌خواهیم رابطه آنها را مورد مطالعه قرار دهیم، در تجزیه و تحلیل آماری خود از دو دسته روشهای آماری بهره می‌گیریم.

الف - آمار توصیفی^۳: موضوع آمار توصیفی، بیان دقیق و کامل و نظامدار داده‌ای تجربی و نتایج عینی پژوهش است (هومن، ۱۳۷۰). روشهای آماری که در این زمینه

1- depended Variable

2- Indended Variable

3- Desriptive Statistics

مورد استفاده قرار می‌گیرد، عبارت است از: میانگین، درصدگیری، آزمون فراوانی، انحراف معیار و واریانس.

ب - آمار استنباطی^۱: «موضوع آمار استنباطی تبیین نتایج توصیفی، تفسیر و تعیین میزان اهمیت و اعتبار آنهاست. تعبیر و تفسیر نتایج عینی آزمایش و تعیین احتمال درست بودن آن از ضروریات پژوهش علمی است و با استفاده از همین تفسیر احتمالی (استنباطی) است که می‌توان نتیجه یک پژوهش مشخص و محدود را گسترش داد» (هومن، ۱۳۷۰: ۳۳).

روشهای آماری که در این زمینه مورد استفاده قرار می‌گیرد، عبارت است از: ضریب همبستگی اسپیرمن، ضریب فی (ϕ).

تحلیل داده‌ها و نتایج

قبل از پرداختن به تجزیه و تحلیل درباره فرضیه‌ها و قبول یا رد کردن آنها، شایسته است در اینجا اطلاعات مفیدی از یافته‌های تحقیق ارائه شود.

الف - بررسی میزان سطح نیازها: با محاسبه نمره‌های پرسشنامه‌های تکمیل شده سنجش نیازها، اطلاعات به دست آمده به صورت جدول زیر نمایش داده می‌شود:

جدول شماره ۳- نمره‌ها و ویژگیهای آماری سطح نیازها

تعداد افراد	میانگین نمره‌ها	انحراف استاندارد	حداقل نمره	حداکثر نمره	توزیع میانگین در سطح اطمینان ۹۵٪	
					میانگین حداکثر نمره کسب شده	میانگین حداقل نمره کسب شده
۱۹۸	۳/۸۸۶	٪۷۷۹	۱	۵	۴/۱۸	۳/۴۳

برابر اطلاعات مندرج در جدول فوق، میانگین نمره‌های سلسله مراتب نیاز ۳/۸۸۶ تعیین شده است که فاصله آن تا حداکثر نمره (نمره ۵) بیانگر این موضوع است که نیازهای پنجگانه آزمودنیها بیش از ۵۰٪ تأمین شده است و می‌توان مدعی شد که در زمینه پنج طبقه نیازها در مجموعه نیازهای کارکنان یکی از یگانهای سپاه، ارضا شده است.

همچنین انحراف استاندارد میزان پراکندگی نمره‌ها ۰.۷۷۹٪ تعیین شد که نشانگر قرار گرفتن نمره‌ها در روند منطقی و قابل قبول است.

در اینجا عکس العمل نمونه آماری در پاسخگویی به سؤالات سلسله مراتب نیازها با جمع‌بندی و میانگین‌گیری سؤالات هر سطح از نیازها در قالب جدول زیر ارائه می‌گردد تا بتوان میزان سطح نیازهای ارضا شده را نسبت به هم مقایسه کرد.

جدول شماره ۴- میانگین نمره‌های سلسله مراتب نیازها بر حسب نیازهای هر متغیر مستقل

متغیرها	نیازهای جسمانی	نیازهای ایمنی	نیازهای اجتماعی	نیاز احترام	نیاز خود شکوفایی	رفتار مدیران
میانگین در کل	۳/۶۱۱	۳/۹۴۴	۴/۰۹۱	۳/۸۶۱	۳/۷۶۴	۴/۰۵۰

نمره‌های تراز شده نشان می‌دهد که افراد نمونه آماری، بیشترین کمبود را در مورد نیازهای فیزیولوژیک (جسمانی یا اساسی) دارند. فاصله هر نمره تا سطح مطلوب (نمره ۵) بیانگر میزان کمبود در آن سطح است.

ب - بررسی میزان رضایت شغلی

خلاصه اطلاعات رضایت شغلی در جدول زیر آمده است:

جدول شماره ۵- میانگین نمره نظر دهندگان در مورد رضایت شغلی

توزیع میانگین در سطح اطمینان ۹۵٪		حداکثر نمره	حداقل نمره	انحراف استاندارد	میانگین نمره‌ها	تعداد افراد
میانگین حداکثر	میانگین حداقل					
نمره کسب شده	نمره کسب شده	۵	۱	۱/۴۶۶	۳/۹۷۹	۱۹۸
۴/۴۶	۳/۳۸					

برابر اطلاعات مندرج در جدول فوق، میانگین کل نمرات ۳/۹۷۹ تعیین شده است که با اندکی چشمپوشی می‌توان گفت با نمره مطلوب جدول (نمره ۵) یک امتیاز فاصله دارد. همچنین اعداد جدول توزیع میانگین نمره‌ها در سطح ۹۵٪ نیز تأییدی بر این مدعاست که در مجموع، کارکنان یکی از یگانهای سپاه از رضایت شغلی برخوردارند.

فرضیه اول پژوهش

«میان میزان تأمین نیازهای فیزیولوژیک و رضایت شغلی کارکنان یکی از یگانهای تابع سپاه، رابطه معناداری وجود دارد.»

قبل از پرداختن به تجزیه و تحلیل یافته‌ها و پیش از رد یا قبول فرضیات مناسب است ارتباط بین متغیر مستقل «نیازهای جسمانی» با متغیر وابسته «رضایت شغلی» در قالب جدول به نمایش درآید و آن‌گاه نسبت به تجزیه و تحلیل یافته‌های آماری اقدام شود با این توضیح که:

- گزینه‌های «مخالف و کاملاً مخالف» و «موافق و کاملاً موافق» در هم ادغام شده و مجموعاً براساس سه سطح (مخالف، بی‌اعتنا و موافق) رابطه متغیرها نسبت به هم سنجیده شده است.

جدول شماره ۶- سنجش نظر نمونه آماری درباره فرضیه شماره ۱

نیازهای جسمانی / رضایت شغلی	مخالف	بی تفاوت	موافق	جمع
مخالف	۲ ۶/۹	۱ ۴/۳	۵	۸ ۱/۹
بی اعتنا	۱۰ ۳۴/۵	۳ ۱۳	۴ ۳/۶	۱۷ ۱۰/۵
موافق	۱۷ ۵۸/۶	۱۹ ۸۲/۶	۱۰۶ ۹۶/۴	۱۴۲ ۸۷/۷
جمع	۲۹ ۱۷/۹	۲۳ ۱۴/۲	۱۱۰ ۶۷/۹	۱۶۲ ٪۱۰۰

آن گونه که ملاحظه می شود از ۲۹ نفر (۱۷/۹ درصد) آزمودنیهایی که نیازهای جسمانی خود را ارضا شده نیافته اند، ۱۷ نفر (۵۸/۶ درصد) رضایت شغلی داشته اند. از ۲۳ نفری (۱۴/۲ درصد) که به سؤالات نیازهای جسمانی رأی ممتنع داده اند، ۱۹ نفر (۸۲/۶ درصد) از رضایت شغلی برخوردارند. از میان ۱۱۰ نفر (۶۷/۹ درصد) که نیازهای جسمانی خود را ارضا شده یافته اند، ۱۰۶ نفر (۹۶/۴ درصد) پاسخ دهندگان نیز به سؤالات رضایت شغلی نظر مثبت داده اند. بنابراین می توان نتیجه گرفت که با افزایش میزان ارضای نیازهای جسمانی کارکنان، میزان رضایت شغلی آنان نیز افزایش یافته است (از ۵۸/۶ درصد به ۹۶/۴ درصد رسیده است).

در مقام پاسخگویی به سؤال اول پژوهش و تعیین میزان ارتباط بین متغیرها اطلاعات به دست آمده از یافته‌های تحقیق در جدول شماره ۹ به نمایش گذاشته شده است که بیانگر این ارتباط است.

جدول شماره ۷- بررسی رابطه نیازهای جسمانی با رضایت شغلی

آزمون HI		آزمون HO		P	شدت ارتباط (ضریب phi)	ضریب همبستگی
قبول	رد	قبول	رد			
*			*	$P < 0/05$	۰/۴۴۱۵	۰/۵۶۴۲

با توجه به اطلاعات موجود در جدول به این نتیجه می‌رسیم که جواب سؤال اول پژوهش مثبت است؛ زیرا مقدار χ^2 دو محاسبه شده برابر $31/578$ است که این مقدار از χ^2 جدول توزیع χ^2 (۹/۴۸۸) بزرگتر است. این میزان در سطح احتمال محاسبه شده برابر $P = 0/001$ تعیین شده است. با توجه به معناداری ارتباط بین ارضای نیازهای جسمانی با رضایت یکی از یگانهای سپاه، میزان ارتباط این از طریق آزمون ضریب همبستگی معادل $0/5642$ محاسبه، و شدت این ارتباط معادل $0/4415$ مهار شد؛ بدین معنی که با افزایش ارضای نیازهای جسمانی، رضایت شغلی کارکنان نیز افزایش خواهد یافت.

در نتیجه فرضیه صفر، مردود، و وجود رابطه بین میزان نیازهای اساسی با رضایت شغلی کارکنان تأیید می‌گردد.

فرضیه دوم پژوهش

«بین میزان تأمین نیازهای ایمنی با رضایت شغلی کارکنان یکی از یگانهای سپاه

رابطه معناداری وجود دارد.»

جدول زیر به همین منظور طراحی شد تا با توجه به نظر پاسخ دهندگان این ارتباط و نسبت آن سنجیده شود.

جدول شماره ۸- رابطه سنجش نظر پاسخ دهندگان درباره فرضیه شماره ۲

نیازهای ایمنی / رضایت شغلی	مخالف	بی اعتنا	موافق	جمع
مخالف	۲ ۲۸/۶	۰	۱ ۰/۸	۳ ۱/۸
بی اعتنا	۳ ۴۲/۹	۹ ۳۶/۱۰	۶ ۴/۵	۱۸ ۱۰/۹
موافق	۲ ۲۸/۶	۱۶ ۶۴/۱۰	۱۲۶ ۶۴/۷	۱۴۴ ۸۷/۳
جمع	۷ ۴/۲	۲۵ ۱۵/۲	۱۳۳ ۸۰/۶	۱۶۵ ٪۱۰۰

همچنانکه ملاحظه می شود از تعداد ۷ نفر (۴/۲ درصد) آزمودنیهایی که نیازهای ایمنی خود را ارضا شده نیافته اند، تعداد ۲ نفر (۲۸/۶ درصد) از آنها رضایت شغلی داشته اند. از تعداد ۲۵ نفر (۱۵/۲ درصد) آزمودنیها که در مورد ارضای نیازهای ایمنی بی نظر بوده اند، ۱۶ نفر (۴۶ درصد) از رضایت شغلی برخوردار بوده اند. همچنین از میان ۱۳۳ نفر (۸۰/۶ درصد) آزمودنیها که نیازهای ایمنی خود را ارضا شده یافته اند، تعداد ۱۲۶ نفر (۶۴/۷ درصد) از آنها از رضایت شغلی نیز برخوردار بوده اند.

در پاسخ به اینکه آیا میان نیازهای ایمنی با رضایت شغلی کارکنان یکی از یگانهای سپاه، رابطه معناداری وجود دارد، اطلاعات زیر به دست آمده است:

جدول شماره ۹- بررسی رابطه نیازهای ایمنی با رضایت شغلی

آزمون HI		آزمون HO		P	شدت ارتباط (ضریب phi)	ضریب همبستگی
قبول	رد	قبول	رد			
*			*	$P < 0/05$	۰/۶۰۲۸	۰/۵۶۳

با توجه به محاسبات انجام شده، تعداد خبی دو محاسبه شده برابر با ۵۹/۹۷۳ است؛ چون خبی دو محاسبه شده بزرگتر از خبی دو جدول مجذور کار (۹/۴۸۸) با درجه آزادی ۴ و سطح معنادار $p = 0/000$ و از ۰/۰۵ کمتر است. با توجه به معناداری ارتباط بین ارضای نیازهای ایمنی با رضایت شغلی کارکنان، میزان این ارتباط از طریق آزمون ضریب همبستگی معادل ۵۶۲۳٪ محاسبه شد و شدت ارتباط نیز معادل ۶۰۲۸٪ است؛ بدین معنا که با افزایش ارضای نیازهای ایمنی، رضایت شغلی کارکنان نیز افزایش خواهد یافت. بنابراین فرضیه صفر مردود و وجود ارتباط بین میزان نیازهای ایمنی با رضایت شغلی کارکنان تأیید می‌گردد:

فرضیه سوم پژوهش

«بین نیازهای اجتماعی با رضایت شغلی کارکنان یکی از یگانهای سپاه رابطه معناداری وجود دارد.»

بررسی ارتباط متغیر مستقل «نیازهای اجتماعی» با متغیر وابسته «رضایت شغلی» در این فرضیه مدنظر است.

این ارتباط را می توان از اطلاعات، آمار و ارقام به دست آمده از نتیجه پژوهش، که در جدول زیر مندرج گردیده است، تعیین کرد.

جدول شماره ۱۰- سنجش نظر پاسخ دهندگان درباره فرضیه شماره ۳

جمع	موافق	بی اعتنا	مخالف	نیازهای اجتماعی
				رضایت شغلی
۳	۱	۲	۰	مخالف
۱/۸	۰/۷	۰/۱۰		
۱۷	۱۲	۳	۲	بی اعتنا
۱۰/۳	۸/۵	۰/۱۵	۰/۵۰	
۱۴۵	۱۲۸	۱۵	۲	موافق
۸۷/۹	۹۰/۸	۰/۷۵	۰/۵۰	
۱۶۵	۱۴۱	۲۰	۴	جمع
%۱۰۰	۸۵/۵	۱۲/۱	۲/۴	

بر مبنای جدول شماره ۱۲ همچنانکه ملاحظه می شود:

- ۱- از تعداد ۴ نفر (۲/۴ درصد) آزمودنیها که نیازهای اجتماعی خود را ارضا شده نیافته اند، تعداد ۲ نفر (۵۰ درصد) از رضایت شغلی برخوردار هستند.
- ۲- از تعداد ۲۰ نفر (۱۲/۱ درصد) آزمودنیها که درخصوص ارضا یا عدم ارضای نیازهای اجتماعی بی نظر بوده اند، تعداد ۱۵ نفر (۷۵ درصد) رضایت شغلی دارند.
- ۳- از تعداد ۱۴۱ نفر (۸۵/۵ درصد) آزمودنیها که نیازهای اجتماعی خود را ارضا شده یافته اند، تعداد ۱۲۸ نفر (۹۰/۸ درصد) از رضایت شغلی نیز برخوردار بوده اند.

بنابراین می‌توان نتیجه گرفت که با افزایش میزان ارضای نیازهای اجتماعی کارکنان، میزان رضایت شغلی آنان نیز افزایش یافته است؛ یعنی از ۵۰ درصد به ۹۰/۸ درصد رسیده است.

ارتباط متغیر مستقل «نیازهای اجتماعی» با متغیر وابسته «رضایت شغلی» براساس اطلاعات به دست آمده در جدول زیر نمایان شده است:

جدول شماره ۱۱- بررسی رابطه نیازهای اجتماعی با رضایت شغلی

آزمون HI		آزمون HO		P	شدت ارتباط (ضریب phi)	ضریب همبستگی
قبول	رد	قبول	رد			
*			*	$P < 0/05$	۰/۳۱۶۶	۰/۴۴۱۸

با توجه به محاسبات انجام شده، χ^2 دو محاسبه شده برابر ۱۶/۵۴۱۶ است و این مقدار بزرگتر از χ^2 دو جدول اندازه‌های بحرانی توزیع مجذور χ^2 (۹/۴۸۸) با درجه آزادی ۴ و سطح معنی‌دار $P = 0/00237$ ، و از ۰/۰۵ کمتر است.

با توجه به معناداری ارتباط بین ارضای نیازهای اجتماعی با رضایت شغلی کارکنان، میزان این ارتباط از طریق ضریب همبستگی معادل ۴۴۱۸٪ و شدت این ارتباط معادل ۳۱۶۶٪ محاسبه شده است.

بنابراین فرضیه صفر یعنی معنادار نبودن ارتباط نیازهای اجتماعی با رضایت شغلی کارکنان مردود، و در نتیجه «وجود ارتباط بین میزان تأمین نیازهای اجتماعی با رضایت شغلی کارکنان یکی از یگانهای سپاه تأیید می‌شود».

فرضیه چهارم پژوهش

«بین نیازهای احترام با رضایت شغلی کارکنان یکی از یگانهای سپاه رابطه معناداری وجود دارد.» پیش از پرداختن به اصل فرضیه و قبول یا رد آن، ارائه جدول متغیرها (مستقل و وابسته) که میزان موافقت یا عدم موافقت نمونه آماری با هر کدام از متغیرهاست، مفید و ضروری است:

جدول شماره ۱۲- سنجش نظر پاسخ دهندگان درباره فرضیه شماره ۴

نیازهای احترام / رضایت شغلی	مخالف	بی اعتنا	موافق	جمع
مخالف	۲ ۲۵/۰	۰	۱ ۰/۸	۳ ۱/۸
بی اعتنا	۴ ۵۰/۰	۶ ۲۱/۴	۹ ۷/۰	۱۹ ۱۱/۵
موافق	۲ ۲۵/۰	۲۳ ۷۸/۶	۱۱۹ ۹۲/۲	۱۴۴ ۸۶/۷
جمع	۸ ۴/۸	۲۹ ۲۷/۰	۱۲۹ ۸۷/۲	۱۶۶ ٪۱۰۰

براساس مندرجات جدول یاد شده:

از تعداد ۸ نفر (۴/۸ درصد) پاسخ دهندگانی که نیازهای احترام خود را ارضا شده نیافته‌اند، تعداد ۲ نفر (۲۵٪) رضایت شغلی داشته‌اند.

از تعداد ۲۹ نفر (۲۷ درصد) پاسخ دهندگانی که به سؤالات نیازهای احترام رأی ممتنع داده‌اند، تعداد ۲۳ نفر (۷۸/۶ درصد) از رضایت شغلی برخوردارند.

از تعداد ۱۲۹ نفر (۷۸/۲ درصد) پاسخ دهندگانی که نیازهای احترام خود را تأمین شده یافته‌اند، تعداد ۱۱۹ نفر (۹۲/۲ درصد) نیز از رضایت شغلی برخوردار بوده‌اند. بنابراین نتیجه می‌گیریم که با افزایش میزان ارضای نیازهای احترام کارکنان، میزان رضایت شغلی آنان نیز افزایش یافته است (از ۲۵٪ به ۹۲/۲٪ رسیده است). اطلاعات تکمیلی فرضیه چهارم پژوهش در جدول زیر نشان داده شده است.

جدول شماره ۱۳- بررسی رابطه نیازهای احترام با رضایت شغلی

آزمون H1		آزمون HO		P	شدت ارتباط (ضریب phi)	ضریب همبستگی
قبول	رد	قبول	رد			
*			*	$P < 0/05$	۰/۵۱۶۹	۰/۵۷۲۷

مطابق یافته‌های تحقیق و محاسبات انجام شده، مقدار χ^2 دو محاسبه شده برابر با ۴۴/۰۹۸ و بسیار بزرگتر از χ^2 دو در جدول توزیع مجذور کای (۹/۴۸۸) با درجه آزادی ۴ و شدت ارتباط معادل ۵۱۶۹٪ و سطح معنی دار $p = 0/0000$ ، و این تعداد از آزادی کمتر است. با توجه به معناداری ارتباط بین ارضای نیازهای احترام با رضایت شغلی کارکنان، میزان این ارتباط از طریق آزمون ضریب همبستگی معادل ۵۷۲۷٪ و شدت این ارتباط ۵۱۶۹٪ محاسبه شده است. بنابراین فرضیه صفر یعنی معنادار نبودن رابطه بین نیازهای احترام با رضایت شغلی کارکنان رد، و در نتیجه «وجود رابطه بین میزان تأمین نیازهای احترام با رضایت شغلی کارکنان یکی از یگانهای سپاه تأیید می‌گردد».

فرضیه پنجم پژوهش

«میان میزان تأمین نیازهای خود شکوفایی با رضایت شغلی کارکنان یکی از یگانهای سپاه رابطه معناداری وجود دارد.»

بررسی وجود رابطه بین دو متغیر قبل از ارائه جدول سنجش میزان موافقت و مخالفت نمونه آماری به سؤالات هر دو و متغیر تاحدودی دشوار می نماید. اما ارائه این جدول، مشکل را برطرف، و وجود رابطه را حتی بدون محاسبه و تجزیه و تحلیل آماری آسان و شفاف می کند.

جدول شماره ۱۴- سنجش نظر پاسخ دهندگان درباره فرضیه شماره ۵

رضایت شغلی	نیازهای خود شکوفایی	مخالف	بی اعتنا	موافق	جمع
مخالف	۲	۱	۰	۳	۱۸/۸
بی اعتنا	۶	۷	۶	۱۹	۵۴/۵
موافق	۳	۲۲	۱۱۹	۱۴۴	۲۷/۳
جمع	۱۱	۳۰	۱۲۵	۱۶۶	۶/۶
		۱۸/۱	۷۵/۳	%۱۰۰	

برابر اعداد و ارقام مندرج در جدول یاد شده:

۱- از تعداد ۱۱ نفر (۶/۶ درصد) نمونه آماری که نیازهای خود شکوفایی خود را

اقتناع شده نیافته اند، تعداد ۳ نفر (۲۷/۳ درصد) از رضایتمندی برخوردار بوده اند.

۲- از تعداد ۳۰ نفر (۱/۱۸ درصد) نمونه آماری که در مورد تأمین نیازهای خود شکوفایی بی تفاوت بوده‌اند، تعداد ۲۳ نفر (۳/۷۳ درصد) از رضایتمندی برخوردار بوده‌اند.

۳- از تعداد ۱۲۵ نفر (۳/۷۵ درصد) نمونه آماری که نیازهای خود شکوفایی تأمین شده یافته‌اند، تعداد ۱۱۹ نفر (۲/۹۵ درصد) از رضایتمندی برخوردار بوده‌اند. بنابراین نتیجه می‌گیریم که با افزایش میزان ارضای نیازهای خود شکوفایی کارکنان، میزان رضایت شغلی آنان نیز افزایش یافته است (از ۳/۲۷ درصد به ۲/۹۵ درصد رسیده است).

میزان ارتباط بین نیازهای خود شکوفایی با رضایت شغلی کارکنان (موضوع فرضیه پنجم پژوهش) در جدول زیر ارائه گردیده است.

جدول شماره ۱۵- بررسی رابطه نیازهای خود شکوفایی با رضایت شغلی

آزمون HI		آزمون HO		P	شدت ارتباط (ضریب phi)	ضریب همبستگی
قبول	رد	قبول	رد			
*			*	$P < 0/05$	۰/۵۵۶۹	۰/۶۹۲۷

برابر این محاسبات، مقدار χ^2 دو محاسبه شده برابر با ۵۱/۴۸۲ است؛ چون این میزان بسیار بزرگتر از χ^2 دو جدول توزیع مجذور کار (۹/۴۸۸) با درجه آزادی و ۴ شدت ارتباط بالا (۰/۵۵۶۹) و سطح معناداری $p = 0/0000$ ، و از $p = 0/05$ کمتر است. با توجه به معناداری ارتباط بین ارضای نیازهای خود شکوفایی با رضایت شغلی کارکنان، میزان این ارتباط از طریق آزمون ضریب همبستگی معادل ۰/۶۹۲۷ و شدت این ارتباط معادل ۰/۵۵۶۹ محاسبه شده است؛ بدین معنا که با افزایش ارضای نیازهای خود شکوفایی، رضایت شغلی کارکنان نیز افزایش خواهد یافت. بنابراین

فرضیه صفر (H_0) یعنی معنادار نبودن رابطه نیازهای خود شکوفایی با رضایت شغلی، مردود است و در نتیجه، وجود رابطه بین میزان تأمین نیازهای خود شکوفایی با رضایت شغلی کارکنان یکی از یگانهای سپاه تأیید می‌گردد.»

فرضیه اصلی

«بین میزان تأمین سلسله مراتب نیازها با رضایت شغلی کارکنان یکی از یگانهای تابع سپاه رابطه معناداری وجود دارد.» پیش از پرداختن به محاسبات مبتنی بر رد یا قبول این فرضیه این ارتباط را می‌توان از جدول زیر، که میزان موافقت یا مخالفت نمونه آماری با سؤالات این فرضیه را در بر دارد، کشف کرد.

جدول شماره ۱۶- سنجش نظر پاسخ دهندگان درباره فرضیه مهمتر

رضایت شغلی	سلسله مراتب نیازها	مخالف	بی اعتنا	موافق	جمع
مخالف	۲	۵۰/۰	۱	۳	۱/۹
بی اعتنا	۲	۵۰/۰	۸	۱۵	۹/۵
موافق	۰	۷۵/۰	۲۴	۱۴۰	۸۸/۶
جمع	۴	۲/۵	۳۲	۱۲۲	۱۵۸
		۲۰/۳	۷۷/۲	۱۰۰/۰	

اطلاعات به دست آمده نشان می‌دهد که:

از میان تعداد ۴ نفر (۲/۵ درصد) آزمودنیها که در مجموع نیازهای خود را ارضا شده نیافته‌اند، هیچ کدام از رضایت شغلی برخوردار نبوده‌اند.

از میان تعداد ۳۲ نفر (۲۰/۳ درصد) آزمودنیها که در مورد تأمین نیازها بی‌اعتنا بوده‌اند، ۲۴ نفر (۷۵ درصد) از رضایت شغلی برخوردار بوده‌اند.

از میان تعداد ۱۲۲ نفر (۷۷/۲ درصد) آزمودنیها که نیازهای پنجگانه خود را ارضا شده یافته‌اند، ۱۱۶ نفر (۹۵/۱ درصد) نیز از رضایت شغلی برخوردارند. بنابراین نتیجه می‌گیریم که با افزایش میزان ارضای نیازهای کارکنان، میزان رضایت شغلی آنان نیز افزایش یافته است (از صفر درصد به ۹۵ درصد افزایش رسیده است).

بنابراین بیش از ۹۵٪ از پاسخ دهندگان به سؤالات هر دو متغیر پاسخ مثبت داده‌اند و این بیانگر وجود ارتباط تنگاتنگ بین متغیرهای مذکور است. در جدول شماره ۱۷ این ادعا نمایانتر است.

جدول شماره ۱۷- رابطه سلسله مراتب نیازها با رضایت شغلی

آزمون H1		آزمون HO		P	شدت ارتباط (ضریب phi)	ضریب همبستگی
قبول	رد	قبول	رد			
*			*	$P < 0/05$	۶۸۲۷	۰/۷۰۳۶

با توجه به محاسبات انجام شده، مقدار χ^2 دو محاسبه شده برابر ۱۷۳/۶۴۷ است که بیشتر از χ^2 دو جدول معذور χ^2 با درجه آزادی ۴، و سطح معنی‌دار آن نیز از ۰/۰۵ کمتر است. با توجه به معناداری ارتباطی بین ارضای نیازهای پنجگانه با رضایت شغلی کارکنان، میزان این ارتباط از طریق آزمون ضریب همبستگی معادل ۰/۷۰۳۶ و شدت این ارتباط معادل ۶۸۲۷٪ محاسبه شده است؛ بدین معنا که با افزایش ارضای

نیازها، رضایت شغلی کارکنان نیز افزایش خواهد یافت. بنابراین فرض صفر یعنی معنادار نبودن رابطه این فرضیه، رد، و در نتیجه «وجود رابطه بین میزان رضای سلسله مراتب نیازها با رضایت شغلی کارکنان یکی از یگانهای سپاه اثبات می‌گردد».

سایر یافته‌های پژوهش

براساس محاسبات انجام شده با نرم افزار Spss در زمینه سنجش میزان تأمین نیازها و رضایتمندی کارکنان در مورد داده‌های زمینه‌ای (جنسیت، تحصیلات، سن، سابقه خدمت، مسئولیت، درجه، جایگاه و محل خدمت) اطلاعات زیر به دست آمد:

تفاوت معناداری در رابطه با جنسیت پاسخ دهندگان با میزان رضایتمندی آنان وجود دارد؛ بدین معنی که رضایتمندی بین مردان نسبت به زنان بیشتر است.

تفاوت معناداری بین سطح تحصیلات کارکنان با میزان رضایتمندی آنها وجود دارد؛ بدین معنی که به همان نسبت که سطح تحصیلات نمونه آماری افزایش می‌یابد از میزان رضایتمندی آنان کاسته می‌شود. بنابراین رضایتمندی کارکنان با تحصیلات پایین‌تر از رضایتمندی کارکنان با تحصیلات بالاتر بیشتر است.

نتیجه‌گیری

در این پژوهش، رابطه رضایت شغلی با تأمین نیازهای کارکنان یکی از یگانهای سپاه براساس نظریه سلسله مراتب نیازهای مازلو مورد سنجش قرار گرفت. به منظور این بررسی، نمونه‌ای به تعداد ۱۸۴ نفر انتخاب شد و با استفاده از دو پرسشنامه (که در قالب یک پرسشنامه عرضه شد) میزان رضایتمندی کارکنان و میزان رضای نیازهای آنها مورد سنجش قرار گرفت. سپس با استفاده از روشهای آماری، نسبت به

تجزیه و تحلیل داده‌ها اقدام، و معنی‌دار بودن رابطه‌ها در تمامی فرضیات تحقیق، اثبات شد.

منابع فارسی

- الوانی، سید محمد (۱۳۷۶). مدیریت عمومی، تهران: نی.
- پرهیزکار، کمال (۱۳۵۷). روابط انسانی در مدیریت، تهران: اشراقی.
- تهرانی، آشفته (۱۳۵۷). روابط انسانی در مدیریت، تهران: امیرکبیر.
- خدایاناهی، محمدکریم (۱۳۷۶). انگیزش و هیجان، تهران: سمت.
- رایبیز، استغن پی (۱۳۷۷). رفتار سازمانی، تهران، ترجمه علی پارسائیان و محمد اعرابی، توسعه مطالعات پژوهشهای بازرگانی.
- ساعتچی، محمود (۱۳۷۰). روانشناسی در کار، تهران: مرکز آموزش مدیریت دولتی.
- سلطانی، محمدرضا (۱۳۷۹). پایان نامه کارشناسی ارشد با عنوان بررسی رابطه عوامل انگیزشی با سطح رضایتمندی کارکنان، تهران: دانشکده فرماندهی و ستاد دانشگاه امام حسین (ع).
- عبداله زاده، محمدمهدی (۱۳۷۶). پایان نامه کارشناسی ارشد با عنوان بررسی رابطه رضایت شغلی با سطح نیاز کارکنان، تهران: دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی دانشگاه تهران.
- علاقه بند، علی (۱۳۷۴). مبانی و اصول مدیریت آموزشی، تهران.
- علوی، سیدامین‌اله (۱۳۷۱). روانشناسی مدیریت و سازمان، تهران، مرکز آموزش مدیریت دولتی.
- مشیکی، علی‌اصغر (۱۳۷۷). مدیریت رفتار سازمانی، تهران: ترمه.
- مازلو، ابراهام ایچ (۱۳۷۵). انگیزش و شخصیت، ترجمه رضوانی احمد، مشهد: آستان قدس رضوی.
- میرکمالی، سیدمحمد (۱۳۷۶). رفتار و روابط در سازمان و مدیریت، تهران: امین.
- هرسی، پال و بلانچارد، کنت (۱۹۷۲). مدیریت رفتار سازمانی: کاربرد منابع انسانی، ترجمه علی علاقه‌بند (۱۳۶۵)، تهران: امیرکبیر.
- هومن، حیدرعلی (۱۳۷۰). استنباط آماری در پژوهش رفتاری، تهران: فخر رازی.

منابع انگلیسی

- H.Maslow Abraham (1954). **Motivation and Personality** (New York: Harper& Row Publishers).
- Adler Alfred (1938). **Social Interest**, London: Faber & Faber, Ltd.
- Hersey Paul and Blanchard, Keaneth.H (1972). **Management of Organizational Behavior**, Utilizing Human Resources, 2nd Ed, New Jersey.

Drucker Peter. F (1968). "How to be an Employee" Psychology Today, March, a reprints
From Fortune Magazine.
White Robert W(1959). Motivation Re Considered: the Concept of Competence,
LXVI, No. 5.

