

نشریه دانشکده ادبیات و علوم انسانی

دانشگاه شهید باهنر کرمان

دوره جدید، شماره سوم، بهار سال ۱۳۷۷

بررسی رضایتمندی شغلی در رابطه با عوامل اقتصادی - اجتماعی و جمعیتی: مطالعه موردی یکی از سازمانهای استان فارس

دکتر محمدکریم منصوریان

و دکتر عبدالعلی لهسایی زاده

دانشگاه شیراز



خلاصه

هدف مقاله تجزیه و تحلیل این نکته است که افراد با خصوصیات فردی انگیزه‌ای و موقعیتهای اقتصادی و اجتماعی متفاوت در جریان کار تا چه اندازه با دیگران همبستگی دارند. تا چه حد مسئولیت‌پذیر می‌باشند، به چه مقدار در تصمیم‌گیریها مشارکت می‌کنند و بالاخره به چه میزان نسبت به شغل خود بیگانه هستند. سپس تأثیر مجموعه این عوامل بر رضایتمندی وی در سازمان اداری چقدر است. برای انجام این پژوهش یکی از سازمانهای استان فارس در نظر گرفته شد که با روش پیمایشی اطلاعات از طریق پرسشنامه جمع‌آوری گردید. در تجزیه و تحلیل داده‌ها از تکنیکهای آماری تحلیل واریانس و رگرسیون چند متغیره استفاده شده است. از میان متغیرهای واسطه‌ای، متغیر مشارکت در تصمیم‌گیریها تأثیر مثبت بر رضایتمندی شغلی دارد همچنین هر چه بیگانگی از کار در سازمان بیشتر بوده، رضایتمندی شغلی کاهش یافته است بین متغیر مسئولیت‌پذیری و رضایتمندی شغلی رابطه‌ای مثبت و معنی‌دار وجود دارد. بالاخره هر چه فرد از سطح همبستگی گروهی بالاتری در سازمان برخوردار باشد، از شغل و سازمان خود راضی‌تر است. تأثیر مستقیم متغیرهای مستقل سن،

جنس، مدرک تحصیلی، مدت خدمت شغلی فعلی، درآمد، تمایل به کار در سازمانی دیگر بر متغیر وابسته رابطه معنی داری را نشان نمی‌دهد. برعکس، دو فرضیه تأثیر مستقیم متغیرهای تمایل به کار دیگر در سازمان و نگرش نسبت به عملکرد سازمان بر متغیر وابسته نشان داده که رابطه‌ای معنی دار وجود دارد.

مقدمه

بررسی میزان رضایتمندی شاغلان در سازمانهای اداری، از مباحث اصلی در رشته‌های تخصصی جامعه‌شناسی کار و شغل، روان‌شناسی و مدیریت اداری است. هر کدام از این علوم، بحثهای مربوط به رضایتمندی شغلی در سازمانهای اداری را از زاویه‌ای خاص مورد بررسی قرار می‌دهند. آنچه در بحث همه این رشته‌ها پیرامون رضایتمندی شاغلان مشترک می‌باشد، اینست که همبستگی گروهی در سازمان^(۱)، نسبت به سازمان و محیط کار بیگانه نبودن^(۲) مشارکت در تصمیم‌گیریها^(۳) و مسئولیت‌پذیری و تعهد سازمانی^(۴) از عوامل اصلی به وجود آورنده رضایتمندی شغلی است که مجموعه آنها شخص مفید در یک سازمان اداری را به وجود می‌آورد.

هدف از این پژوهش تجزیه و تحلیل این نکته است که افراد با خصوصیات فردی انگیزه‌ای و موقعیتهای اقتصادی-اجتماعی متفاوت در جریان کار تا چه اندازه با دیگران همبستگی دارند، تا چه حد مسئولیت‌پذیر می‌باشند، به چه مقدار در تصمیم‌گیریها مشارکت می‌کنند و به چه میزان نسبت به شغل خود بیگانه هستند. بالاخره تأثیر مجموعه این عوامل بر رضایتمندی وی در سازمان چقدر است.

برای انجام پژوهش حاضر، یکی از سازمانهای استان فارس در نظر گرفته شد به این امید که از طریق این پژوهش بتوان به یک الگوی تحقیقاتی استاندارد جهت بررسی سایر ادارات و سازمانهای موجود در استان فارس رسید.

مروری بر پژوهشهای پیشین

الف) تحقیقات انجام شده در داخل

چون تعداد تحقیقات انجام گرفته در داخل محدود است، لذا مجبوریم که ترتیب زمانی در انجام تحقیقات را مبنا قرار بدهیم. یکی از تحقیقات پیشگام در زمینه رضایتمندی شغلی در ایران، پژوهش عباس زاده^(۵) است. حاصل بررسیهای این پژوهش نشان داده است که ۹۸٪ از معلمان شغل خود را دوست دارند. در تحقیق مذکور، ۴۶٪ معلمان از روی علاقه به شغل معلمی روی آورده‌اند.

نتایج تحقیق ساعتچی^(۶) نشان داده است که بین ادراک کارکنان نسبت به شرایط موجود و نگرش آنان درباره شرایط مطلوب در زمینه امکانات رفاهی، حقوق و مزایا، پیشرفت و ترقی شغلی و قوانین و مقررات، تفاوت زیادی وجود دارد و در نتیجه رضایت از این ابعاد، پایین بوده است. از دیگر نتایج بسیار معتبر پژوهش ساعتچی این است که بین انتظارات کارکنان از شرایط مطلوب و شرایط موجود در زمینه‌های شیوه مدیریت، آزادی در کار و تفویض اختیار، فاصله کمتری وجود دارد و در نتیجه رضایت از این ابعاد، بالاتر بوده است.

حاصل پژوهش مرتضوی^(۷) نشان داده است که کارکنانی که شیوه مدیریت را پدراانه درک می‌کنند، در مقابل، آنان که شیوه مدیریت را «خودکامه» می‌دانند، رضایت شغلی بیشتری دارند. مرتضوی اثر سایر متغیرها نظیر جنس، تحصیل، وضعیت استخدام و وضع تأهل را نیز در این پژوهش نشان داده است.

پژوهش عباسی^(۸) نشان داده است که بین هسته کنترل و رضایت شغلی رابطه مثبتی وجود دارد. همچنین، زنان در مقایسه با مردان از هسته کنترل درونی‌تر و در نتیجه رضایت شغلی بیشتری برخوردار هستند.

آخرین پژوهشی که در زمینه رضایت شغلی در ایران سراغ داریم، مربوط به رستمی هواورق تحت عنوان «بررسی عوامل اجتماعی مؤثر بر ازخودبیگانگی از کار و رضایت شغلی کارگردانان و تهیه‌کنندگان شبکه‌های اول و دوم سیمای جمهوری اسلامی ایران» است. در این پژوهش، میزان تأثیرگذاری عوامل و متغیرهای مستقلی نظیر سن، جنس،

وضعیت تأهل، میزان تحصیلات، سابقه کار و روابط دوستانه بر رضایت شغلی سنجیده شده است. یکی از نتایج جالب این پژوهش این است که هرچه افراد از کار خود بیگانه‌تر باشند، ناراضی بودن آنها از شغلشان افزایش می‌یابد. بین سابقه کار و بیگانگی از کار رابطه معنی‌دار معکوسی وجود دارد. از دیگر نتایج این تحقیق این است که میزان رضایت شغلی پاسخگویان از الگوی «توزیع بهنجار»^(۹) پیروی می‌کند.

ب: تحقیقات انجام شده در خارج

«گرونبرگ» در پژوهش خود تحت عنوان «کارگر خرسند: تحلیل تفاوت‌های آموزشی و شغلی در تعیین رضایت شغلی»^(۱۰) نشان داده است که هم عوامل بیرونی و هم عوامل درونی در ایجاد رضایت شغلی و کلاً میزان تأثیرگذاری عوامل درونی بر رضایت شغلی بیشتر است. در این پژوهش، بین کارکنان سطوح مختلف شغلی از نظر ارزش‌گذاری با پاداشهای درونی، رابطه معنی‌داری مشاهده نشده است.

«بورگ» در پژوهش جالب خود تحت عنوان «رابطه بین اهمیت جنبه‌های کار و رضایت شغلی»^(۱۱) نشان داده است که بین درجه اهمیت و رضایت از نفس کار، همکاران و شرکت، رابطه خطی معنی‌داری وجود دارد.

پژوهش دیگری با عنوان «فشار سازمانی، رضایت شغلی و عملکرد سازمانی: به کجا خواهیم رفت؟»^(۱۲) توسط «سولیوان و بهاگات» انجام گرفته است. نتایج این تحقیق نشان می‌دهد که فشار شغلی و رضایت شغلی با هم ارتباط معکوس دارند. همچنین رضایت شغلی به وسیله عواملی همچون مشارکت در تصمیم‌گیری، تنوع مهارت و اینکه آیا کار، مشروط به خواسته‌های ناظران هست یا نه، تحت تأثیر قرار می‌گیرد.

آغو و همکاران،^(۱۳) در پژوهشی دریافت کرده‌اند که رابطه رضایتمندی شغلی با متغیرهای فرصتها، ابهام نقش، تعارض نقشها، افراط در نقشها، عادی شدن جریان کار و بالاخره تأثیرگذاری منفی است و بقیه متغیرها از هر سه دسته رابطه‌ای مثبت با رضایتمندی شغلی دارند.

در پژوهش خانم «دیمیترووا»^(۱۴) تحت عنوان «کار، تعهد و از خود بیگانگی»، نشان

داده شده که چگونه در جوامع ماوراء صنعتی در اخلاقیات کار تغییراتی حاصل شده است. تغییرات تکنولوژیکی در محیط کار روز به روز بر میزان بیگانگی افراد نسبت به محیط و حاصل کار می افزاید. افراد در سازمانها آگاهی شان از فرایند کار کمتر می گردد. هر چه می گذرد بر میزان تخصصی شدن و ساده تر شدن فرایند کار افزوده شده، در نتیجه مستخدمان نسبت به محیط کار بیگانه تر می شوند. میزان سلسله مراتبی بودن رابطه های درون سازمانی شدیدتر می گردد که خود از عوامل اصلی از خود بیگانگی است.

تکنیکهای نوین در خدمت گرفته شده در سازمانها، محیط کار را برای استفاده - کنندگان بی معنی تر می کنند. هر چه تمرکز گرایبی در محیط کار رواج بیشتری یابد و در نتیجه برنامه ریزی های سازمانی متمرکزتر شوند، بر میزان از خود بیگانگی کارکنان سازمان افزوده می گردد. در چنین نظام سازمانی، کارکنان کمتر می توانند با فرآیند کلی کار مخالفت یا انتقاد کنند در نتیجه از خود بیگانگی آنها در طول زمان بیشتر می شود. آخرین پژوهشی که در اینجا مورد بررسی قرار می گیرد مربوط به «هویی، بی وایست من»^(۱۵) است که تحت عنوان «رابطه بین فردگرایی - جمع گرایی و رضایت شغلی» می باشد. این تحقیق در بعد بین فرهنگی از یافته های بین المللی بر روی ۱۱/۵ میلیون کارمند و کارگر ۶۵۰ شرکت مربوط به ۴۵ کشور استفاده نموده است. نتایج این مطالعه نشان داده که افراد متعلق به کشورهای جمع گرا، احساس رضایت شغلی بیشتری دارند. کارمندان و کارگران کشورهای فردگرا، بویژه از روابط بین فردی با همکاران خود، احساس عدم رضایت می کردند.

به طور کلی در یک ارزیابی عمومی از پژوهشهای مرور شده در اینجا، ضمن ارج نهادن به نتایج به دست آمده از آنها، باید اذعان کرد که همگی داری یک نقیصه اساسی بودند و آن کاهش گرایبی در تحلیل های آنهاست. در چنین پژوهشهایی باید با یک دید نسبتاً جامع به ابعاد مختلف رضایتمندی شغلی در سازمان نگریم. در واقع تحقیقات پیشین هر کدام تنها جنبه ای از مفهوم رضایتمندی در یک سازمان را بررسی کرده اند. آنچه در بررسی های سازمانی لازم و ضروری است، این است که ابعاد چهارگانه همبستگی

گروهی، احساس بیگانگی نکردن، مسئولیت پذیری و مشارکت در تصمیم‌گیریها در یک سازمان است که استخدام شوندگان را به عنصری رضایتمند در سازمان تبدیل می‌نماید. عوامل متعددی می‌توانند بر روی این چهار عنصر تأثیر مثبت و منفی بگذارند که از طریق برپا کردن یک چارچوب نظری نسبتاً جامع با مدلی خاص و استنتاج اصول بدیهی می‌توان به فرضیه‌های قابل آزمودنی رسید که حاصل آن معنی‌دار بودن یا نبودن روابط بین متغیرهای موردنظر خواهد بود.

چارچوب نظری

با توجه به بحث‌های نظری رایج و پژوهشهایی که مرور گردید، می‌توان گفت که برای به وجود آوردن یک کارگر یا کارمند راضی در یک سازمان، یک فرایند پیچیده رخ می‌دهد که در آن نخست شخص باید با دیگران در سازمان همبستگی داشته باشد. دوم اینکه بیگانه نسبت به کار و سازمان نباشد. سوم اینکه شخص در سازمان احساس مسئولیت بنماید و نسبت به سازمان و شغل خود تعهد داشته باشد. چهارم اینکه احساس نماید که در تصمیم‌گیریهای سازمان مشارکت داده شده، از نظرات او در فرایندکار استفاده می‌شود. چنین شخصی به رضایت شغلی دست می‌یابد. لازمه همبستگی گروهی، مسئولیت‌پذیری، عدم از خود بیگانگی و احساس مشارکت در تصمیم‌گیریهای سازمانی، بررسی ویژگیهای فردی انگیزشی و نهایتاً موقعیتهای اقتصادی - اجتماعی شخص در سازمان است. به دیگر سخن در الگوهای نظری پژوهش حاضر متغیرهای مستقل فردی و اقتصادی - اجتماعی از طریق متغیرهای واسطه همبستگی گروهی، مسئولیت‌پذیری، عدم از خود بیگانگی و مشارکت در تصمیم‌گیریها بر متغیر وابسته پژوهش یعنی رضایتمندی شغلی اثر خواهند گذاشت و در مجموع رضایتمندی شغلی فرد در سازمان را معین می‌کنند. نمودار یک، الگوی نظری پژوهش حاضر را ترسیم کرده است.

در مطالعه حاضر بر اساس مدل نظری ترسیم شده، اصول یا «قضایای بدیهی»^(۱۶)

زیر می‌تواند وجود داشته باشد:

۱- هر چه سطح همبستگی گروهی فرد در سازمان بالاتر باشد، میزان رضایتمندی شغلی او در سازمان بیشتر است و برعکس.

۲- هر چه فرد در سازمان مسئولیت پذیرتر باشد، رضایتمندی او از شغلش بیشتر خواهد بود، و برعکس.

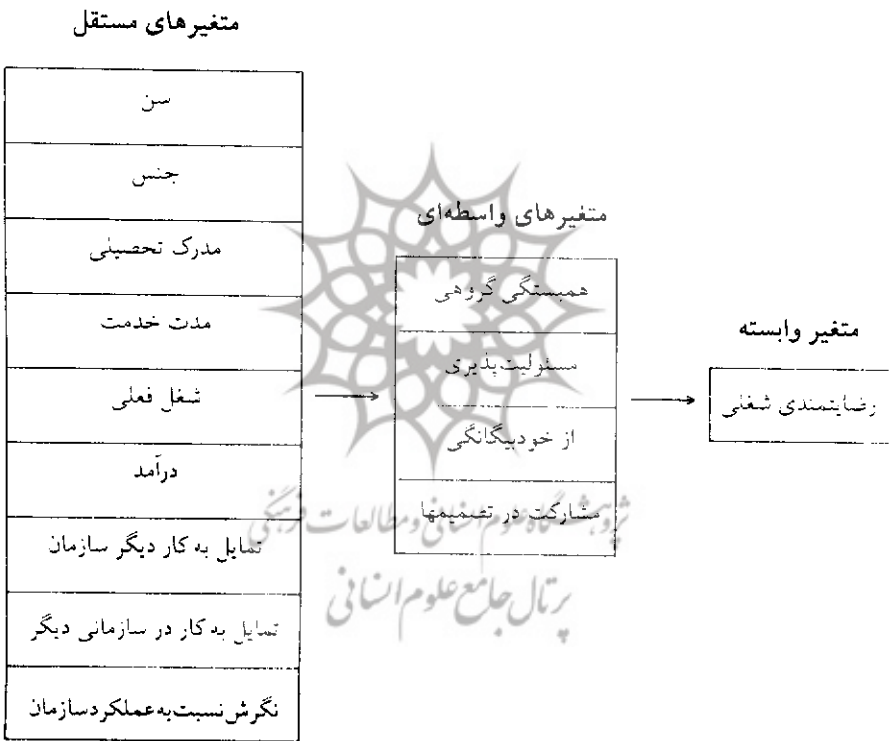
۳- هر چه میزان عدم از خود بیگانگی شخص نسبت به کار و محیط در سازمان بالاتر باشد، رضایتمندی وی از شغلش در سازمان بیشتر خواهد بود، و برعکس.

۴- هر چه مشارکت فرد در تصمیم‌گیریهای سازمانی بیشتر باشد، میزان رضایتمندی وی از شغل و سازمان بیشتر خواهد بود، و برعکس.

در این تحقیق دو دسته «فرضیه»^(۱۷) می‌تواند استنتاج شود. دسته نخست فرضیه‌هایی که بین متغیرهای مستقل و متغیر وابسته به صورت مستقیم برپا شده و دسته دوم فرضیه‌هایی که بین متغیرهای واسطه‌ای و متغیر وابسته بیان گردیده است. به نمونه‌هایی از این فرضیه‌ها توجه کنید:

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
رتال جامع علوم انسانی

نمودار شماره ۱: رابطه بین متغیرهای مستقل، واسطه‌ای و وابسته
(رضایتمندی شغلی) در سازمان اداری



- ۱- میزان همبستگی گروهی، رابطه مثبت و معنی داری با رضایتمندی شغلی دارد.
- ۲- میزان مسئولیت پذیری در سازمان، رابطه معنی داری با رضایتمندی شغلی دارد.
- ۳- عدم از خود بیگانگی، رابطه مثبت و معنی داری با رضایتمندی شغلی دارد.
- ۴- به نظر می رسد بین مشارکت در تصمیم گیریها در سازمان و رضایتمندی شغلی رابطه ای معنی دار وجود دارد.
- ۵- به نظر می رسد بین دستمزد بالا در یک سازمان و رضایتمندی شغلی رابطه ای مثبت و معنی دار وجود دارد.

ضمناً بین متغیرهای مستقل و واسطه ای هم رابطه ها را می توان سنجید. برای نمونه:

- ۱- بین نگرش مثبت نسبت به عملکرد سازمان و مسئولیت پذیری شخص در سازمان رابطه ای مثبت و معنی دار وجود دارد.
- ۲- به نظر می رسد که میزان بیگانگی از کار برای مردان بیش از زنان است.
- ۳- به نظر می رسد که بین میزان سن و همبستگی گروهی رابطه ای مثبت و معنی دار وجود دارد.

بالاخره بین متغیرهای واسطه ای هم می توان رابطه ها را به شیوه فرضی ای سنجید
برای نمونه:

- ۱- میزان مشارکت کارکنان در تصمیم گیری رابطه مثبتی با میزان مسئولیت پذیری فرد دارد.
- ۲- بین میزان مشارکت در تصمیم گیریها و از خود بیگانگی رابطه ای معکوس وجود دارد.

روش تحقیق

روش مورد استفاده در این پژوهش، از نوع «پیمایشی»^(۱۸) بوده است. اطلاعات با استفاده از پرسشنامه گردآوری شده است.

جامعه آماری تحقیق، شامل کلیه کارکنان یکی از سازمانهای استان فارس بوده است که بر اساس آمار رسمی این اداره ۴۵ نفر کارشناس، ۴۰ نفر کارمند و ۱۵ نفر کارکنان

بخش خدمات می‌باشند. تجزیه و تحلیل داده‌ها با استفاده از نرم افزار SPSS و تکنیک‌های آماری تجزیه و تحلیل واریانس و رگرسیون چند متغیره انجام شده است. در این تحقیق، متغیر وابسته «رضایتمندی شغلی» است که منظور دریافت پاداشهای درونی، بیرونی و عمومی برای شخص مستخدم است. در این رابطه شخص باید از دستمزدها، محیط کاری، میزان پیشرفت در سازمان، تسهیلات کاری و مانند آنها راضی باشد تا احساس مثبتی نسبت به شغل خود داشته باشد.

«متغیرهای واسطه‌ای»^(۱۹) در این پژوهش به ۴ دسته تقسیم شده اند: ۱- همبستگی

گروهی، ۲- مسئولیت‌پذیری ۳- عدم بیگانگی ۴- مشارکت در تصمیمات.

۱- همبستگی گروهی: منظور از همبستگی گروهی، میزان انسجامی است که شخص با دیگر افراد در سازمان دارد و در انجام کارهای خود در صورت لزوم به دیگران رجوع کرده، و در صورت نیاز دیگران در رفع مسایل و مشکلات سازمان به آنها کمک می‌کند.

۲- مسئولیت‌پذیری: هنگامی که صحبت از مسئولیت‌پذیری به میان می‌آید منظور، تعهدکاری، احساس تکلیف و وجدان کاری است که شخص در سازمان دارد. در این مورد باید دید که شخص در وظایفی که به عهده‌اش گذاشته شده تا چه اندازه حاضر به صرف توان خود است و تا چه اندازه احساس می‌کند که در بروز مشکلات از منافع انفرادی خود گذشته است. پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی

۳- عدم بیگانگی: برای سنجش عدم بیگانگی، نگرش شخص را نسبت به خود، فرایند کار و نسبت به دید دیگران می‌سنجیم. اینکه شخص تا چه اندازه خود را در تأثیرگذاری بر محیط کاری مؤثر می‌داند، تا چه اندازه آگاهی از روند و نتایج کار دارد و سرانجام دیگران او را چگونه ارزیابی می‌کنند.

۴- مشارکت در تصمیم‌ها: منظور، شرکت در بحثها، جلسات، رفع مشکلات سازمانی و نحوه کسب تکلیف از سرپرستان در واحدها می‌باشد.

در این پژوهش از متغیرهای مستقل زیر استفاده شده است:

۱- سن: منظور از سن تعداد سالهای کاملی است که از زمان تولد فرد گذشته است.

۲- جنس: منظور از جنس زن و مرد بودن است.

۳- مدرک تحصیلی: منظور، همان دوره‌ای است که شخص تحصیلات خود را به پایان رسانیده، به ترتیب زیر دیپلم، دیپلم، فوق دیپلم، لیسانس، کارشناسی ارشد و بالاتر است.

۴- مدت خدمت: منظور تعداد سالهای کامل اشتغال شخص در سازمان یا سازمانهای دیگر است.

۵- شغل فعلی: منظور فعالیت و پست سازمانی است که شخص در زمان تکمیل نمودن پرسشنامه در سازمان اشغال کرده است.

۶- درآمد: منظور، مقدار پول دریافتی ماهیانه شخص در ازای ارائه خدمتی است که در سازمان دارد.

۷- تمایل به کار دیگر در سازمان: منظور، ترجیح شخص نسبت به تعویض شغل فعلی خود در سازمان است.

۸- تمایل به کار در سازمانی دیگر: منظور، ترجیح شخص به عوض کردن سازمان فعلی خود و شاغل شدن در سازمانی دیگر است.

۹- نگرش نسبت به عملکرد سازمان: منظور از نگرش، اعتقاد فرد نسبت به پدیده عملکرد سازمان است که دید او را در مورد رشد عملکرد سازمان، ثابت بودن و یا کاهش عملکرد آن نشان می‌دهد.

یافته‌ها

قسمت نخست: تحلیل دو متغیره

در این قسمت، تأثیر هر یک از متغیرهای مستقل بر متغیرهای واسطه‌ای (همبستگی گروهی، مسئولیت‌پذیری، از خود بیگانگی و مشارکت در تصمیم‌گیرها) و متغیر وابسته (رضایتمندی شغلی) به منظور آزمون فرضیه‌های تحقیق، مورد تجزیه و تحلیل قرار می‌گیرد.

در تجزیه و تحلیل روابط بین متغیرها از روش آماری تجزیه و تحلیل پراش (واریانس) استفاده شده است. میزان قدرت همبستگی بین متغیرهای مورد آزمون توسط آماره

ETA و مربع آن (ETA^2) اندازه‌گیری می‌شود. مربع اتا درصد تغییرات در متغیر وابسته را به علت تأثیر متغیر مستقل نشان می‌دهد. بالا بودن این آماره اشاره بر بودن همبستگی قوی بین متغیر مستقل، واسطه‌ای و وابسته است.

جدول ۱ سطح معنی داری و مربع اتا را برای متغیرهای مستقل، واسطه‌ای و وابسته نشان می‌دهد. براساس یافته‌های این جدول فقط دو متغیر «میزان مشارکت» و «نگرش کارکنان نسبت به روند عملکرد سازمان» در سطح بالایی معنی دار بوده‌اند. متغیر مستقل «تمایل به کار دیگری در سازمان» در سطح $\alpha = 0/07$ با اتای بسیار ضعیفی با میزان رضایتمندی شغلی در رابطه بوده است. بقیه متغیرهای مستقل رابطه و همبستگی معنی داری با میزان رضایتمندی شغلی نداشته‌اند. بر اساس یافته‌های جدول ۱ همبستگی معنی داری در سطح $(\alpha = 0/00000)$ ، مثبت و قوی ($ETA^2 = 43/8$) بین میزان مشارکت و رضایتمندی از شغل وجود دارد. از طرفی مربع اتا نشان می‌دهد که حدود نیمی از تغییرات در نمرات رضایتمندی شغلی تحت تأثیر این متغیر بوده است. یعنی هر چه میزان مشارکت کارکنان در امور مختلف مربوطه در سازمان زیادتر می‌شود، میزان رضایتمندی از کار و شغل و محیط کاری افزایش می‌یافته است. (رجوع شود به جدول ۳).

آنهایی که عملکرد سازمان را بالنده و رو به رشد دیده‌اند، و نگرشی مثبت نسبت به کل سیستم داشته‌اند، دارای رضایتمندی شغلی بالایی بوده‌اند. به عکس آنهایی که پویایی لازم و بالندگی کافی را در روند کارکرد سازمان در سالهای اخیر ندیده‌اند، و به نظر آنها در مجموع، عملکرد سازمان یا ثابت بوده و یا رشدی نداشته، از کار و فعالیت خود در سازمان نیز رضایت کمتری داشته‌اند. تفاوت میزان رضایتمندی شغلی بین گروه اول و دوم از نظر آماری معنی دار بوده ($X = 0/0001$) رابطه مثبت نسبتاً قوی ($ETA^2 = 18/1$) را نشان می‌دهد. (نگاه کنید به جدول ۵).

کارکنانی که از شغل و کار فعلی خود در سازمان راضی بوده، آن را مناسب لیاقت، شایستگی، تحویلات، سابقه کار و ... خود می‌دانسته‌اند از محیط کار و شغل خود رضایتمندی بیشتری نسبت به سایرین داشته‌اند. یافته‌های این تحقیق این فرضیه را تأیید

می‌کند. ولی سطح معنی‌داری آن از نظر آماری پائین است ($\alpha = 0/07$) و رابطه نسبتاً ضعیفی را نشان می‌دهد ($ETA^2 = 5/9$) (نگاه کنید به جدول ۹).

براساس فرضیه تحقیق، مسئولیت‌پذیری یا تعهدکاری تأثیر مستقیم روی رضایتمندی شغلی دارد. یافته‌های بررسی فعلی این فرضیه را حمایت می‌کند. چنانکه یافته‌های جدول ۱ و جدول ۱۲ نشان می‌دهد، مربع اتا برابر با $39/9$ می‌باشد. به بیان آماری، حدود ۴۰ درصد از تغییرات در رضایتمندی شغلی تحت تأثیر این متغیر است که در سطح معنی‌داری بسیار بالایی است. ($\alpha = 0/0000$)

میزان رضایتمندی شغلی کارکنانی که همبستگی گروهی در بین آنها در سطح بالایی بوده است، به مراتب از سایر کارکنانی که همبستگی گروهی در بین آنها کم بوده، بالاتر می‌باشد. این متغیر حدود ۳۴ درصد از تغییرات در میزان رضایتمندی شغلی را توضیح داده است. سطح معنی‌داری این متغیر، با رضایتمندی شغلی بالا بوده است ($\alpha = 0/0000$) (« نگاه کنید به جدول ۱).

بر اساس فرضیه تحقیق، هر چه پوچی یا بیگانگی از محیط کار بیشتر باشد، میزان رضایتمندی نیز کاهش می‌یابد و بر عکس. یافته‌های این تحقیق به قوت این فرضیه را به اثبات رسانیده است. بر اساس جدول ۱ مربع اتا حدود ۴۹ درصد می‌باشد ($\alpha = 0/0000$) این متغیر یکی از قوی‌ترین متغیرهای مورد مطالعه در مورد میزان رضایتمندی شغلی کارکنان سازمان بوده است.

تأثیر جنس، سن، مدت خدمت، میزان تحصیلات، درآمد، شغل فعلی و تمایل به کار در سازمان دیگر، بر میزان رضایتمندی شغلی از نظر آماری معنی‌دار نبوده است (رجوع شود به جداول ۲، ۴، ۶، ۷، ۸، ۱۰، ۱۱). به زبان دیگر این متغیرها در ارتباط با تعیین رضایتمندی شغلی کارکنان نقش عمده‌ای نداشته‌اند.

جدول ۱: سطح معنی داری و مربع اتا (ETA^2) در تجزیه و تحلیل واریانس

هستگی گروهی		از خودیگانگی		مسئولیت پذیری		رضایت‌مندی از شغل		متغیرهای مستقل و واسطه‌ای
ETA^2 (درصد)	سطح معنی داری	ETA^2 (درصد)	سطح معنی داری	ETA^2 (درصد)	سطح معنی داری	ETA^2 (درصد)	سطح معنی داری	
۲۵/۱	۰/۰۰۰۲	۴۵/۸	۰/۰۰۰۰	۳۱/۹	۰/۰۰۰۰	۴۳/۸	۰/۰۰۰۰	میزان مشارکت
-	-	۱۳/۴	۰/۰۰۰۵	۲۴/۲	۰/۰۰۰۰	۲۵/۱۱	۰/۰۰۰۱	رند عملکرد سازمان
-	-	۹/۰	۰/۰۰۳	-	-	-	-	جنس
۶/۹	۰/۰۰۵	-	-	-	-	-	-	سن
۶/۵	۰/۰۰۵	-	-	-	-	-	-	درآمد
-	۰/۰۰۴	۵/۲	۰/۰۰۹	-	-	۵/۹	۰/۰۰۷	تعامل به کار در سازمان
۵/۳	۰/۰۰۷	-	-	-	-	-	-	مدیرک تحصیلی
۴/۹	۰/۰۰۹	-	-	-	-	-	-	شغل

مدت خدمت	-	-	-	-	-	-	%	۵/۷
تمایل به کار در سازمان دیگر	-	-	-	-	-	-	-	-
مسئولیت پذیری	۰/۰۰۰۰	۲۹/۱	-	-	-	-	-	-
همبستگی گروهی	۰/۰۰۰۰	۳۳/۹	-	-	-	-	-	-
بیگانگی از کار	۰/۰۰۰۰	۴۸/۹	-	-	-	-	-	-

«۳» همبستگی از نظر آماری معنی دار نبوده است.

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
پرتال جامع علوم انسانی

جدول ۲: تحلیل واریانس رضایت شغلی کارکنان با جنس (N = ۷۸)

جنس	فراوانی	میانگین رضایت شغلی	مقدار F	سطح معنی داری
مرد	۳۹	۲۴/۵	۱/۴	-
زن	۱۵	۲۵/۸		

جدول ۳: تحلیل واریانس رضایت شغلی کارکنان با میزان مشارکت (N = ۷۸)

میزان مشارکت	فراوانی	میانگین رضایت شغلی	مقدار F	سطح معنی داری
کم	۱۰	۱۹/۷	۲۰/۳	۰/۰۰۰۱
متوسط	۲۶	۲۶/۸		
زیاد	۱۵	۳۳/۳		

جدول ۴: تحلیل واریانس رضایت شغلی کارکنان با درآمد ماهانه (N = ۷۸)

درآمد ماهانه	فراوانی	میانگین رضایت شغلی	مقدار F	سطح معنی داری
کم	۲۶	۲۴/۱	۰/۱۳	-
زیاد	۲۷	۲۴/۶		

جدول ۵: تحلیل واریانس رضایت شغلی کارکنان با نگرش نسبت به عملکرد سازمان

نگرش عملکرد	فراوانی	میانگین رضایت شغلی	مقدار F	سطح معنی داری
رو به رشد	۲۸	۲۶/۷		
رو به کاهش یا ثابت	۲۸	۲۱/۴	۱۸/۱	۰/۰۰۰۱

جدول ۶: تحلیل واریانس رضایت شغلی کارکنان با مدت خدمت (N = ۷۸)

مدت خدمت	فراوانی	میانگین رضایت شغلی	مقدار F	سطح معنی داری
کمتر از ۱۴ سال	۳۶	۲۴/۱		
بیشتر از ۱۴ سال	۱۳	۲۵/۱	۰/۴	---

جدول ۷: تحلیل واریانس رضایت شغلی کارکنان با سن کارکنان (N = ۷۸)

سن (سال)	فراوانی	میانگین رضایت شغلی	مقدار F	سطح معنی داری
۲۰-۲۷	۲۲	۲۴/۹		
۳۸-۵۴	۲۶	۲۳/۷	۰/۴	-

جدول ۸: تحلیل واریانس رضایت شغلی کارکنان با مدرک تحصیلی (N = ۷۸)

مدرک تحصیلی	فراوانی	میانگین رضایت شغلی	مقدار F	سطح معنی داری
فوق دیپلم و کمتر	۲۲	۲۴/۵		
لیسانس و بالاتر	۳۱	۲۴/۱	۰/۱۲	

جدول ۹: تحلیل واریانس رضایت شغلی کارکنان با تمایل به کار دیگر در سازمان ($N = 78$)

تمایل	فراوانی	میانگین رضایت شغلی	مقدار F	سطح معنی داری
دارد	۲۲	۲۲/۷		
ندارد	۳۱	۲۵/۲	۳/۲	۰/۰۷

جدول ۱۰: تحلیل واریانس رضایت شغلی کارکنان با تمایل به کار در سازمان دیگر ($N = 78$)

تمایل	فراوانی	میانگین رضایت شغلی	مقدار F	سطح معنی داری
دارد	۳۱	۲۳/۵		
ندارد	۲۳	۲۵	۰/۹	-

جدول ۱۱: تحلیل واریانس رضایت شغلی کارکنان با شغل فعلی ($N = 78$)

شغل فعلی	فراوانی	میانگین رضایت شغلی	مقدار F	سطح معنی داری
کمک کارشناس و پائین تر	۲۵	۲۳/۹		
کارشناس و بالاتر	۲۶	۲۴/۷	۰/۳	-

قسمت دوم: تجزیه و تحلیل چند متغیره

از مجموع ۱۳ متغیر مستقل و واسطه‌ای که برای تحلیل واریانس متغیر وابسته (رضایتمندی شغلی کارکنان سازمان) مورد مطالعه قرار گرفته‌اند، ضریب همبستگی پنج متغیر از نظر آماری در سطح ۹۹ درصد اطمینان معنی‌دار بوده‌اند. ضریب همبستگی میزان مشارکت در تصمیم‌گیریها، بیگانگی از کار، روند عملکرد سازمان، مسئولیت‌پذیری و همبستگی گروهی با میزان رضایتمندی به ترتیب برابر با $+0/711$ و $-0/660$ و $+0/539$ و $+0/571$ و $+0/493$ بوده است. (نگاه کنید به جدول ۱۴)

از بین ۵ متغیر پذیرفته شده (معنی‌دار)، هیچ متغیری مرتبط به ویژگیهای فردی کارکنان نظیر جنس، سن، شغل، سابقه کار و مانند آن نبوده است، بلکه بیشتر متغیرها مربوط به عوامل درونی (میزان مشارکت در تصمیم‌گیریها، مسئولیت‌پذیری و تعهد کاری) یا رضایت عمومی از کار (کنش متقابل بین رفتار درونی و بیرونی، همبستگی گروهی، بیگانگی از کار) و یا نگرش نسبت به عملکرد سازمان بوده است.

۱- رگرسیون چند متغیره

برای تجزیه و تحلیل چند متغیره از روش رگرسیون چند متغیره استفاده شده است. این روش برای تحلیل تأثیر جمعی و فردی دو یا چند متغیر مستقل بر روی یک متغیر وابسته به کار گرفته می‌شود. تکنیک آماری رگرسیون چند متغیره برای مطالعه تأثیرات چند متغیر مستقل بر یک متغیر وابسته، وسیله آماری مناسبی است. در این قسمت سعی شده تا تأثیر متغیرهای میزان مشارکت در تصمیم‌گیریها، میزان مسئولیت‌پذیری، میزان بیگانگی از کار، نگرش کارکنان نسبت به روند عملکرد سازمان و میزان همبستگی گروهی را بر متغیر وابسته (میزان رضایتمندی شغلی) با استفاده از این تکنیک تجزیه و تحلیل نمود. متغیرهای اسمی به صورت «متغیرهای ساختگی»^(۲۰) به عنوان متغیرهای مستقل وارد معادله رگرسیون شده‌اند.

در این بررسی، برای تجزیه و تحلیل میزان مشارکت متغیرهای مستقل در تغییرات متغیر وابسته (رضایتمندی شغلی) از روش رگرسیون «مرحله به مرحله»^(۲۱) و «ورود

همگانی»^(۲۲) استفاده شده است. شیوه عملکرد روش مرحله به مرحله به شرح زیر است: ابتدا متغیر مستقلی که بالاترین ضریب همبستگی را با متغیر وابسته دارد، وارد معادله شده، سپس، برای تمامی متغیرهای باقیمانده «همبستگی جزئی»^(۲۳) محاسبه می‌شود. متغیری که بالاترین ضریب همبستگی جزئی را دارا باشد، در مرحله دوم وارد معادله رگرسیون می‌گردد، این عمل براساس محاسبه F و آزمون ضریب جزئی انجام می‌شود. معمولاً سطح معنی‌داری کمتر از ۰/۰۵ درصد (سطح اطمینان بیشتر از ۹۵ درصد) قابل قبول است. عمل ورود متغیرها به معادله^(۲۴) رگرسیون تا زمانی ادامه می‌یابد که هیچ متغیری نتواند در ورای سایر متغیرها مقدار معنی‌داری را بر ضریب تعیین (R^2) بیفزاید. از سوی دیگر، هر متغیری که وارد معادله می‌شود، صرف‌نظر از ترتیب ورود در هر مرحله به عنوان آخرین متغیر مقداری را که بر (R^2) می‌افزاید، محاسبه می‌کند. چنانچه مقداری که هر متغیر به (R^2) اضافه می‌کند از نظر آماری معنی‌دار نباشد، آن متغیر از معادله خارج می‌شود.

روش ورود همگانی تمامی متغیرها، صرف‌نظر از این‌که بتوانند مقدار معنی‌داری بر (R^2) بیفزایند یا نه، وارد معادله رگرسیون شده و (R^2) با احتساب آن متغیر محاسبه می‌شود.

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی

۲- ارزیابی معادله پیش‌بینی رضایتمندی شغلی با روش مرحله به مرحله

بر اساس جدول ۱۵، میزان مشارکت در تصمیم‌گیریها در مرحله اول وارد معادله رگرسیون شده و در سطح معنی‌داری ۰/۰۰۰ توانسته حدود ۵۰ درصد، نیمی از واریانس متغیر وابسته (میزان رضایتمندی شغلی بین کارکنان سازمان) را به تنهایی پیش‌بینی نماید.

باید یادآور شد که اصولاً در روش مرحله به مرحله، سطح معنی‌داری قابل قبول برای ورود به معادله رگرسیون به طور استاندارد، در نرم‌افزار SPSS-PC+، ۹۵ درصد ($P = ۰/۰۵$) است. چنانکه جدول ۱۵ نشان می‌دهد، تحلیل رگرسیون چند متغیره در مرحله دوم خاتمه می‌یابد. به تعبیری معادله‌ای که در این مرحله به دست می‌آید

مناسبترین معادله جهت پیش بینی میزان رضایتمندی شغلی بین کارکنان سازمان است. بر اساس جدول ۱۶، ضریب تعیین (R^2) در مرحله دوم برابر با ۰/۵۵۶ می باشد. به بیان دیگر این ضریب تعیین نشان می دهد که با ورود متغیر میزان بیگانگی از کار به معادله اول، که فقط شامل میزان مشارکت در تصمیم گیری بوده، حدود ۵/۱ درصد به قدرت پیش بینی معادله رگرسیون افزوده شده است. و این افزایش از لحاظ آماری معنی دار بوده است. در نتیجه دو متغیر مذکور توانسته اند، در سطح معنی داری از نظر آماری بیش از نیمی از تغییرات در واریانس میزان رضایتمندی شغلی را پیش بینی نمایند.

سه متغیر دیگر، یعنی میزان همبستگی گروهی، میزان مسئولیت پذیری و نگرش کارکنان نسبت به روند عملکرد سازمان، وارد معادله نشده اند زیرا ورود آنها به معادله رگرسیون باعث افزایش معنی داری در ضریب تعیین (R^2) نشده است. یعنی این متغیرها عملاً نمی توانند مقدار معنی داری بر مقدار (R^2) در مرحله دوم بیفزایند. به بیان دیگر، قدرت تحلیلی معادله با وارد یا خارج شدن این متغیر، از معادله پیش بینی خط رگرسیون تغییری نمی کند.

بدین ترتیب، معادله به دست آمده در مرحله دوم نمی تواند به عنوان مناسب ترین معادله تلقی شود. چنانکه قبلاً ذکر شد، میزان مربع ضریب تعیین نشان می دهد که این دو متغیر مجموعاً حدود ۵۵/۶ درصد از واریانس میزان رضایتمندی شغلی کارکنان سازمان را تحلیل یا پیش بینی می کنند. حدود ۴۴/۴ درصد از واریانس متغیر وابسته پیش بینی نشده یا تحلیل نشده باقی می ماند. در نتیجه (R^2) به دست آمده گویای این واقعیت است که این معادله از قدرت پیش بینی بسیار بالایی برخوردار است. چه حدود بیش از نیمی از واریانس متغیر وابسته دو متغیر میزان مشارکت در تصمیم گیریها و میزان بیگانگی از کار پیش بینی شده اند.

سایر شاخص ها و ضرایب آماری برای متغیرهای درون معادله رگرسیون در جدول شماره ۱۶ آورده شده است. ضریب رگرسیونی خام (B) و ضریب رگرسیونی معیار شده (Beta) و نیز آزمون T برای ضرایب B برای متغیر میزان مشارکت در تصمیم گیریها و

میزان بیگانگی از کار از نظر آماری، به ترتیب در سطح $99/7$ و $(P = 0/003)$ و 96 درصد اطمینان $(P=0/04)$ معنی دار هستند.

باید متذکر شد که عدم ورود متغیرهای دیگر به معادله رگرسیون جهت پیش‌بینی متغیر وابسته به معنی کم اهمیت بودن آنها نمی‌باشد. این رویداد تنها به دلیل وجود همبستگی بین این متغیرها (متغیرهای خارج از معادله) با متغیرهایی که وارد معادله شده‌اند، صورت می‌گیرد. زیرا در روش مرحله به مرحله، هدف انتخاب بهترین متغیر یا متغیرها برای پیش‌بینی است نه تبیین (نگاه کنید به جدول ۱۷).

به عنوان مثال متغیرهای میزان مشارکت در تصمیم‌گیریها و بیگانگی از کار بالاترین میزان‌های همبستگی را با سایر متغیرها دارا می‌باشند. این امر وجود همبستگی بالا بین متغیرها باعث شده که سایر متغیرها نتوانند وارد معادله پیش‌بینی خط رگرسیون شوند. حذف این متغیرها از معادله در واقع به دلیل بی‌اهمیتی آنها نبوده است.

۳- مدل رگرسیون نهایی

شکل کلی معادله رگرسیون دو متغیره به دست آمده با توجه به یافته‌های این بررسی (جدول ۱۶) برای پیش‌بینی میزان رضایتمندی کارکنان سازمان به صورت زیر پیشنهاد می‌شود:

$$Y_1 = a + b_1x_1 + b_2x_2$$

عناصر معادله عبارتند از:

a

مقدار ثابت

x_1

میزان مشارکت در تصمیم‌گیریها

b_1

ضریب رگرسیون میزان مشارکت

x_2

میزان بیگانگی از کار

b_2

ضریب رگرسیون بیگانگی از کار

شکل نهایی معادله با استخراج ضرایب خام (B) به صورت زیر می‌باشد:

$$Y_1 = (14/76 + 0/711)x_1 - (0/269)x_2$$

با توجه به این معادله، هر چه میزان مشارکت کارکنان در تصمیم‌گیریها بیشتر باشد، میزان رضایتمندی آنان افزایش می‌یابد. و هر چه بیگانگی از کار بین آنها رواج بیشتری پیدا کند، میزان رضایتمندی آنها از کار و شغل خود، رو به کاهش می‌گذارد.



شرویشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
پرتال جامع علوم انسانی

جدول ۱۲: تحلیل واریانس رضایت شغلی کارکنان با مسئولیت پذیری ($N = 78$)

مسئولیت پذیری	فراوانی	میانگین رضایت شغلی	مقدار F	سطح معنی داری
پایین	۴	۲۲/۵		
متوسط	۲۵	۲۰/۲	۱۶/۳	۰/۰۰۰۰
زیاد	۲۹	۲۶/۹		

جدول ۱۳: تحلیل واریانس رضایت شغلی کارکنان با بیگانگی از کار ($N = 78$)

بیگانگی	فراوانی	میانگین رضایت شغلی	مقدار F	سطح معنی داری
کم	۱۶	۲۸/۴		
متوسط	۲۵	۲۴/۲	۲۲/۱	۰/۰۰۰۰
زیاد	۸	۱۶/۶		

جدول ۱۴: نتایج آماری همبستگی متغیرهای مستقل و واسطه‌ای با متغیر وابسته (رضایت‌مندی

شغلی) که با این متغیر از نظر آماری همبستگی معنی داری داشته‌اند.

متغیرها	ضریب همبستگی پیرسون	سطح معنی داری
میزان مشارکت در تصمیم‌گیریها	+۰/۷۱۱	۰/۰۰۰
بیگانگی از کار	-۰/۶۶۰	۰/۰۰۰
روند عملکرد سازمان	+۰/۵۳۵	۰/۰۰۰
همبستگی گروهی	+۰/۴۹۳	۰/۰۰۱

جدول ۱۵: عناصر اساسی تحلیل چند متغیره به روش مرحله به مرحله برای پیش‌بینی متغیر وابسته

مرحله	متغیر وارد شده به معادله رگرسیون	R ²	سطح معنی داری (sig.f)R	مقدار افزوده به R ² نسبت به قبل	سطح معنی داری (sig.t)
اول	میزان مشارکت در تصمیم‌گیری	۵۰/۵	۰/۰۰۰۰		۰/۰۰۰۰
دوم	بیگانگی از کار و میزان مشارکت در تصمیم‌گیری	۵۵/۶	۰/۰۰۰۰	۵/۱	۰/۴ ۰/۰۰۳

جدول ۱۶: ضرایب متغیرهای معادله پیش‌بینی میزان رضایتمندی شغلی

ژکارکنان سلازمان در مرحله دوم، فرهنگی

پژدال جامع علوم انسانی

نام متغیر	B	Beta	T	Sig.t
میزان مشارکت در تصمیم‌گیری	۰/۷۱۱	۰/۴۸۸	۳/۲۱	۰/۰۰۳
بیگانگی از کار	-۰/۲۶۹	-۰/۳۱۷	-۲/۰۹	۰/۰۴

جدول ۱۷: ماتریس ضرایب همبستگی متغیرهای مستقل و واسطه‌ای با یکدیگر و با متغیر وابسته

متغیر	روند عملکرد سازمان	میزان رضایتمندی شغلی	میزان مسئولیت پذیری	همبستگی گروهی	میزان مشارکت در تصمیم‌گیری	بیگانگی از کار
روند عملکرد سازمان	۱	+۰/۵۳۶ (۰/۰۰۰)	+۰/۵۹۳ (۰/۰۰۰)	+۰/۴۴۹ (۰/۰۰۶)	+۰/۶۲۶ (۰/۰۰۰)	-۰/۳۲۲ (۰/۰۲۰)
میزان رضایتمندی شغلی		۱	+۰/۵۷۱ (۰/۰۰۰)	+۰/۴۹۳ (۰/۰۱۰۰)	+۰/۷۱۱ (۰/۰۰۰)	-۰/۶۶۰ (۰/۰۰۰)
میزان مسئولیت پذیری			۱	+۰/۴۴۹ (۰/۰۲۰۰)	+۰/۷۱۳ (۰/۰۰۰)	-۰/۵۲۹ (۰/۰۰۰)
همبستگی گروهی				۱	+۰/۷۳۷ (۰/۰۰۰)	-۰/۷۳۷ (۰/۰۰۰)
میزان مشارکت در تصمیم‌گیریها					۱	-۰/۷۰۳ (۰/۰۰۰)
بیگانگی از کار						۱

جدول ۱۸: عناصر متغیرهای خارج از معادله در مرحله دوم

نام متغیر	همبستگی جزئی	Sig. t
نگرش در مورد عملکرد سازمان	۰/۲۵۲	۰/۱۲۳
مسئولیت پذیری	۰/۱۲۱	۰/۴۶۵
همبستگی گروهی	۰/۰۳۴	۰/۸۳۷

جدول ۱۹: عناصر معادله ۵ متغیره روش همگانی

متغیر	Beta	Sig. t
بیگانگی از کار	-۰/۳۷۹	%۵
مشارکت در تصمیم‌گیریها	۰/۲۹۳	۰/۱۶۱
روند عملکرد سازمان	۰/۲۰۶	۰/۱۷۸
همبستگی گروهی	۰/۰۲۶	۰/۸۷۵
مسئولیت‌پذیری	۰/۰۵۳	۰/۷۵۳

$$R = ۰/۷۶۵$$

$$A = ۱۷/۷۵$$

$$R = ۰/۵۸۵$$

$$F = ۹/۹$$

$$\text{sig. } f = ۰/۰۰۰۰$$

نتیجه گیری

پژوهش حاضر، به منظور بررسی رضایتمندی شغلی کارکنان سازمان اداری صورت گرفت. در این راستا، ابتدا با استفاده از تحقیقات انجام گرفته و نظریه‌های عرضه شده، یک مدل نظری بر پایه ۹ متغیر مستقل و ۴ متغیر واسطه‌ای طراحی گردید تا تأثیر آنها بر متغیر وابسته (رضایتمندی شغلی) سنجیده شود. برای نیل به این هدف فرضیاتی از مدل طراحی و استنتاج گردید و هدف تحقیق، آزمون این فرضیات بود. در هر فرضیه‌ای، تعدادی متغیر مطرح بودند که متغیرها در قالب یک دسته سؤالات و از طریق یک پرسشنامه در اختیار کارکنان سازمان مورد نظر در استان فارس، قرار گرفت. سرانجام داده‌ها از یک نمونه ۷۸ نفری به دست آمد. داده‌های گردآوری شده به لحاظ آماری، جهت آزمون فرضیه‌ها، در دو سطح تجزیه و تحلیل دو متغیره مورد بررسی قرار گرفتند و نتایج زیر حاصل گردید:

در تجزیه و تحلیل دو متغیره از میان متغیرهای واسطه‌ای، متغیر «مشارکت در تصمیم‌گیریها» تأثیر مثبت و زیادی بر «رضایتمندی شغلی» دارد و هر چه مشارکت در جلسات، و با سرپرستان و رؤسای واحدها زیادتر می‌گردد، سطح رضایتمندی کارکنان از شغل خود افزایش می‌یابد. در واقع در اینجا یکی از مهمترین فرضیه‌های تحقیق، قویا مورد تأیید قرار می‌گیرد. تأیید چنین فرضیه‌ای نمایانگر این نکته است که در سازمانهای اداری هر چه نظام اداری به صورت سلسله‌مراتبی خشک از بالا به پایین باشد و افراد تماسهای محدودی را با بالادستان و زیردستان داشته باشند و هر چه کمتر آنها را در حل و فصل مسائل سازمان دخالت دهند، آن شغل و کار و حرفه برایشان خسته‌کننده‌تر شده، نه تنها لذتی از آن کار نمی‌برند بلکه روز به روز بر میزان تنفرشان از آن شغل افزوده می‌گردد. در مجموع، حضور بیشتر افراد در بررسی مسائل سازمان، رضایتمندی بیشتری را برای کارکنان سازمان به ارمغان می‌آورد و در نتیجه چنین شخصی در سازمان مفیدتر خواهد بود.

یکی دیگر از متغیرهای واسطه‌ای مهم در این پژوهش «بیگانگی از کار» بود که تأثیر آن بر رضایتمندی شغلی مورد سنجش دقیق قرار گرفت. یافته‌های آزمون این تحقیق

نشان داد که هر چه پوچی، سردرگمی و به مفهوم جامعه شناختی، بیگانگی از کار و محیط در سازمان بیشتر بوده، رضایتمندی شغلی کاهش یافته است. در قسمت مروری بر آثار دیگران و چارچوب نظری ملاحظه گردید که جامعه‌شناسان تأکید زیادی بر رابطه معکوس بین بیگانگی از کار و رضایتمندی شغلی داشته‌اند. کارکنان سازمان مورد مطالعه ما نشان داده‌اند که اگر در جریان و فرآیند کارهای سازمان قرار نگیرند و به طور کلی یک وظیفه بسیار منفردی به عهده داشته باشند و با کل جریان کار سازمان، آشنا و درگیر نباشند، یک احساس پوچی و بی‌اهمیتی در سازمان به آنها دست می‌دهد که حاصل آن عدم رضایت از شغلشان است. جالب توجه اینجاست که این متغیر حدود نیمی از تغییرات میزان رضایتمندی شغلی را موجب می‌شده است. در این زمینه، توجه مسئولین سازمان را به رابطه موجود جلب می‌کنیم.

آنچه در یک سازمان اداری می‌تواند بسیار مهم باشد، مسئله «مسئولیت‌پذیری» است. در این تحقیق فرضیه‌ای برای سنجش تأثیر این متغیر بر رضایتمندی شغلی ارائه شده بود که تجزیه و تحلیل‌های پژوهش نشان دادند که بین این متغیر و متغیر وابسته رابطه‌ای مثبت و معنی‌دار وجود دارد، به عبارت دیگر هر چه فرد از سطح مسئولیت‌پذیری و تعهدکاری بالاتری برخوردار باشد، میزان رضایتمندی‌اش از شغل و سازمان بیشتر است. در مجموع شخصی که کاری را به او واگذار می‌کنند اگر احساس تعهد نسبت به آن وظیفه بنماید و خود را مسئول مستقیم نتایج وظایف محوله بداند، این شخص از حاصل کار خود راضی خواهد بود؛ چون پیش وجدان خود راحت است که وظایف محوله را به نحو شایسته‌ای انجام داده است. پژوهش حاضر نشان داده که میان افرادی که تعهد کاری بالایی دارند و کلاً مسئولیت‌پذیر هستند با آنهایی که از تعهد کاری پایینی برخوردارند، از نظر رضایتمندی شغلی متفاوتند. مسئولیت‌پذیری پدیده‌ای است که بستگی زیادی به وجدان کاری دارد و اشخاصی که وجدان کاری دارند از تعهد کاری بالایی نیز می‌توانند برخوردار باشند.

بالاخره یکی دیگر از متغیرهای مهم در بررسی رضایتمندی شغلی در این پژوهش، «همبستگی گروهی» بود که نتایج حاصل از بررسی آن جالب است. فرضیه ارائه شده در

این باره، میزان بستگی رضایتمندی شغلی را به همبستگی فرد در سازمان با دیگران می‌سنجد. نتیجه به دست آمده حاکی از آن است که هر چه فرد از سطح همبستگی گروهی بالاتری در سازمان برخوردار باشد، از شغل و سازمان خود راضی‌تر است. همبستگی گروهی یکی از عواملی است که محیط کار را برای شخص خوشایند می‌نماید و در واقع او را به سمت رضایتمندی شغلی سوق می‌دهد. اگر شخصی در سازمان احساس تنهایی نماید و در هنگام بروز مشکلات اداری و وظیفه‌ای، احساس کند که همکاران به یاری او نمی‌آیند، بدون شک یک احساس جدائی از دیگران به او دست می‌دهد که خود بزرگترین عامل در عدم رضایت شغلی می‌تواند باشد. خوشبختانه در سازمان مورد نظر، تفاوت‌هایی که همبستگی گروهی بالایی در سازمان دارند با آنهایی که از سطح همبستگی گروهی پایینی برخوردارند در مورد رضایتمندی شغلی، قابل توجه است و از این مسأله می‌توان در ارتقاء سطح رضایتمندی شغلی استفاده کرد.

در این پژوهش، از میان ۹ فرضیه که تأثیر مستقیم متغیرهای مستقل سن، جنس، مدرک تحصیلی، مدت خدمت، شغل فعلی، درآمد، تمایل به کار دیگر در سازمان، تمایل به کار در سازمانی دیگر و نگرش نسبت به عملکرد سازمان را بر «رضایتمندی شغلی» می‌سنجیدند، نتایج جالب توجهی به دست آمد متغیرهای سن، جنس، مدرک تحصیلی، مدت خدمت، شغل فعلی، درآمد و تمایل به کار در سازمانی دیگر در سطح تجزیه و تحلیل دو متغیره، به طور مستقیم رابطه معنی‌داری با متغیر وابسته نشان نداده‌اند. حاصل این آزمون قابل دقت است. در نگرش عامیانه بر رضایتمندی شغلی، بسیاری بر این باورند که همین عوامل فردی (مانند سن و جنس، درآمد، نوع شغل و ...) است که تعیین‌کننده رضایتمندی شغلی هستند. حتی بسیاری از محققان نیز بر همین باورند و لذا بیشتر همین عوامل را در پژوهشهای خود می‌آزمایند. اما پژوهش حاضر نشان داد که اگر افراد از سطح بالای عوامل دیگری برخوردار باشند، به رضایتمندی شغلی بیشتری خواهند رسید.

دو فرضیه مستقیم تأثیر متغیرهای مستقل «تمایل به کار دیگر در سازمان» و «نگرش نسبت به عملکرد سازمان» بر متغیر وابسته (رضایتمندی شغلی) نشان داد که رابطه

معنی داری در این دو زمینه وجود دارد. به دیگر سخن، آنهایی که بین وظیفه واگذار شده به آنها و لیاقت و شایستگی خود ارتباطی می‌دیده‌اند، از کاری که فعلاً در سازمان انجام می‌دهند، راضی بوده‌اند و در مقابل، رضایتمندی آنهایی که از موقعیت فعلی خود راضی نبودند، کمتر است و به همین لحاظ این گروه دوم تمایل به تعویض کار و وظیفه خود در سازمان دارند. به بیان دیگر، هر چه شخص از شغل و وظیفه خود راضی‌تر باشد، تمایلی به تعویض کار خود ندارد و برعکس آن نیز صادق است. در اینجا یک رابطه متقابل بین رضایتمندی شغلی و تمایل به کار دیگر در سازمان وجود داشته است.

فرضیه تأثیر و یا رابطه بین «نگرش نسبت به روند عملکرد سازمان» و «رضایتمندی شغلی»، یکی از فرضیه‌هایی بود که بطور قوی مورد تأیید قرار گرفت به کلامی دیگر، هر چه شخص نگرش مثبت‌تری نسبت به عملکرد سازمان داشته باشد، رضایتمندی شغلی او بیشتر خواهد بود. در جامعه شناسی، اصولاً فرض بر این است که هر چه شخص با تصور مثبت‌تری به سازمان خود بنگرد، راحت‌تر و مفیدتر می‌تواند در سازمان به فعالیت بپردازد. عکس قضیه هم صادق است، هر چه شخص با روحیه‌ای خصمانه و منفی با اوضاع سازمان خود برخورد کند، دائم در یک نزاع و جنگ درونی با خود و بیرونی با دیگران در سازمان است که هم از رضایتمندی او می‌کاهد و هم از میزان مفید بودن وی در سازمان کم می‌کند.

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
پرتال جامع علوم انسانی

یادداشتها

۱- کومن، ۱۳۷۰.

2- Dimitrova, 1994.

3- Agho, et. al., 1993.

4- Quarstein, et. al., 1992.

۵- عباس زاده، ۱۳۶۹.

۶- ساعتچی، ۱۳۷۰، ۳۳ - ۲۵

۷- مرتضوی، ۱۳۷۲، ۲۱ - ۵

۸- عباسی، ۱۳۷۳

9- Normal Distribution

10- Gruenberg, 1980: 247-2710

11- Borg, 1991: 81-91

12- Sullivan & Bhagat, 1992: 363-374

13- Agho, et al., 1993: 1007-1025

14- Dimitrova, 1994: 201-211

15- Hui, et. al., 1995: 276 - 282.

16- Axiomatic Propositions

17- Hypotheses.

18- Survey

19- Approximate Variables

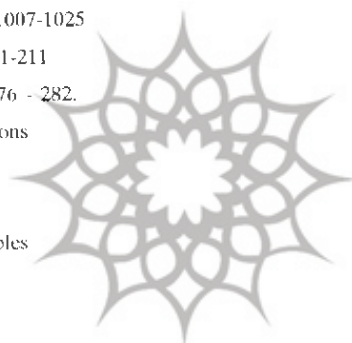
20- Dummy Variables

21- Stepwise Method.

22- Enter Method

23- Partial Colrelation

24- Coefficient of Determination



پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی

پرتال جامع علوم انسانی

فهرست منابع

الف: فارسی

از کمپ، استوارت. روانشناسی اجتماعی کاربردی، برگردان فرهاد ماهر. انتشارات آستان قدس رضوی. چاپ دوم. مشهد. ۱۳۷۰.

بیرو، آلن. فرهنگ علوم اجتماعی، برگردان باقر ساروخانی. انتشارات کیهان. تهران. ۱۳۶۶.

رستمی هواورق، خسرو. بررسی عوامل اجتماعی مؤثر بر از خود بیگانگی از کار و رضایت شغلی کارگردانان و تهیه کنندگان شبکه‌های اول و دوم سیمای جمهوری اسلامی ایران. پایان نامه کارشناسی ارشد. دانشکده علوم اجتماعی دانشگاه تهران. ۱۳۷۴.

ساعتچی، محمود. نگرش کارکنان درباره عوامل مؤثر بر رضایت شغلی و ترک خدمت. «فصلنامه علمی تحقیقی دانشکده حسابداری و مدیریت دانشگاه علامه طباطبائی»، دوره اول، شماره ۴، ۱۳۷۰. علوم انسانی و مطالعات فرهنگی

شفیع آبادی، عبدالله. راهنمایی و مشاوره شغلی و حرفه‌ای و نظریه‌های انتخاب شغل انتشارات رشد. چاپ چهارم. تهران. ۱۳۶۹.

عباس زاده، میرمحمد سعید. حرفه معلمی و رضایت شغلی. فصلنامه تعلیم و تربیت. بهار ۱۳۶۹.

عباسی، مرتضی. رابطه هسته کنترل با رضایت شغلی در نمونه‌ای از معلمان شیراز. پایان‌نامه کارشناسی ارشد. دانشکده علوم تربیتی دانشگاه شیراز. ۱۳۷۳.

کورمن، ک. آبراهام. روانشناسی صنعتی و سازمانی. برگردان حسین شکرکن. انتشارات
رشد. چاپ اول. تهران. ۱۳۷۰.

مرتضوی، شهرناز. بررسی رضایت شغلی، تعهد سازمانی و امنیت کاری. فصلنامه علمی
تحقیقی دانشکده حسابداری و مدیریت دانشگاه علامه طباطبائی، دوره سوم، شماره
اول. ۱۳۷۲.

ب: لاتین

Agho, Sugustin o. et al. "Determinates of Employee Job-Satisfaction: An
Empirical Test of acausal Model", *Human Relations*, " Vol. 46, No. 80, pp:
1007-1025, 1993.

Borg, Ingwer, "On the Relationship Between Importance and Satisfaction
Rating on Job Aspects," *Applied psychology: An International Review*, "
Department of Psychology, Zuma, Manoheim, Germany, Vol. 400, No. 1, pp.
81-92, 1991.

Braverman, Harry. *Labor and Monopoly Capital: The Degradation of Work in
the Twentieth Century*, " London: Monthly Review Press, 1974.

Dimitrova, Dimitrina, "Work, Commitment and Alienation." *UNESCO*, 1994.

Gruenberg, Barry. "The Happy Worker: An Analysis of Educational and
Occupational Differences in Determinants of Job - satisfaction," *American
Journal of Sociology*, " Vol. 86, No. 2, pp. 247- 171, 1980.

Hui, C. et al. " The Relationship Between Individualism- Collectivism and Job- satisfaction." " *Applied psychology: An International Review*," Vol. 44, No. 3, pp. 276-282, 1995.

Quarstein, Vernon A. et al. " The Situational Occurences Theory of Job Satisfaction," *Human Relations*," Vol.45, No. 8, pp. 859- 873. 1992.

Schnake, Mell E. "*Human Relations*," New York: Merill Publishing Company, 1990.

Seeman, Melvin." On the Meaning of Alienation." "*American Sociological Review*," Vol. 24, No. 4, pp. 783-791, 1959.

Singer, Marrce C. "*Human Resource Management*," Boston: PWS-kent Publishing Company, 1990.

Sullivan, Sherry E. & Rabi S. Bhagat." Organizational Stress, Job Satisfaction and Job performance: Where Do We Go From Here," "*Journal of Management*", Vol. 18, No. 2, pp. 353- 374, 1994.

Toffler, A." *The Third Ware*," New York: Morrow, 1980.