

بررسی رابطه میان رضایت شغلی و بهبود کیفیت خدمات

(مطالعه موردی: وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی)

دکتر اوژن کریمی - دکتری مدیریت بازرگانی
دکتر علی رستمی - دکتری مدیریت بازرگانی
نگار حسن پور - رشته مدیریت اجرایی (گرایش استراتژیک)

در این تحقیق به بررسی رابطه میان رضایت شغلی و بهبود کیفیت خدمات (مطالعه موردی: وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی) پرداختیم. بر اساس مطالعات انجام شده مدل اولیه در ارتباط با رابطه میان رضایت شغلی و بهبود کیفیت خدمات طراحی گردید. به منظور جمع آوری اطلاعات از مطالعات کتابخانه‌ای و همچنین مطالعه میدانی در میان کلیه کارکنان این وزارتخانه با مدرک تحصیلی کارشناسی و بالاتر استفاده شده است. در بخش مطالعات میدانی از پرسشنامه به عنوان ابزار گردآوری اطلاعات استفاده گردید. در این پژوهش، جهت سنجش متغیرها، از پرسشنامه استاندارد و پرسشنامه محقق ساخته استفاده شد. پرسشنامه کیفیت خدمات براساس مولفه‌های مدل سروکوال تنظیم شده است. پرسشنامه دارای ۲۲ گویه و براساس مقیاس ۵ گزینه‌ای لیکرت تنظیم شده است. به منظور سنجش رضایت شغلی از پرسشنامه مینه سوتا استفاده گردید. جامعه آماری این تحقیق کلیه کارکنان این وزارتخانه با مدرک تحصیلی کارشناسی و بالاتر بوده که تعداد آنها برابر با ۱۰۶۸ نفر می‌باشد. بر اساس جدول مورگان، ۲۸۵ نفر به عنوان نمونه آماری انتخاب شدند. روش نمونه‌گیری نیز تصادفی ساده است. پس از مشخص شدن نمونه آماری، پرسشنامه را در میان افراد نمونه توزیع نمودیم. سپس با جمع آوری پرسشنامه‌ها به بررسی داده‌ها با استفاده از آزمون‌های آماری پرداختیم. در این تحقیق از آزمون کولموگراف اسمیرنوف، ضریب همبستگی پیرسون (در صورت نرمال بودن داده‌ها) استفاده نمودیم. جهت انجام محاسبات نیز، نرم افزار SPSS را مورد استفاده قرار دادیم. نتایج حاصل از این تحقیق نشان می‌دهد که میان رضایت شغلی کارکنان و بهبود کیفیت خدمات در وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.

واژگان کلیدی: رضایت شغلی، کیفیت خدمات

۱. مقدمه

نیروی انسانی بر کسی پوشیده نیست. از میان عوامل تولید (زمین، تکنولوژی، منابع انسانی، سرمایه و ...) منابع انسانی با ارزش ترین و نایاب ترین عامل در هر سازمان است که عدم توجه به بهره‌وری منابع انسانی و توجه به عوامل دیگر، کاهش اثربخشی و کارایی سازمان را به بار خواهد آورد و باعث ایجاد عدم رضایت و افزایش ضایعات و حوادث در میان آنها خواهد شد. یکی از چالش‌های اصلی مدیران در سازمان‌های کنونی عدم استفاده بهینه از منابع معنوی و قدرت‌های ذهنی منابع انسانی به صورت بالقوه است. (جعفری، ۱۳۹۲)

امروزه با توجه به رقابت روزافزون و گسترده در سطح کسب و کارها، سازمان‌هایی در این حوزه پیشرو و موفق خواهند بود که در انجام و برآورده ساختن نیازها و خواسته‌های مشتریان خود نسبت

یکی از عمده‌ترین و شاید جنجال برانگیزترین مفاهیمی که از یک سو تلاش‌های نظری و بنیادی بسیاری را به خود معطوف ساخته و از سوی دیگر در تمامی سطوح مدیریت و منابع انسانی سازمان‌ها اهمیت زیادی پیدا کرده است، رضایت شغلی است. (خرازی و همکاران، ۱۳۹۲) رضایت شغلی عبارت از نوعی احساس خوشنودی و رضایت خاطر فرد از شغل خود در سازمان است که با کار متناسب با استعدادها، میزان موفقیت در شغل، تامین نیازهای منطقی، شکوفایی استعدادها، پیشرفت شغلی، تجربه‌های موفق و جو سازمانی ارتباط دارد. (maryart, 2008) امروزه نقش و اهمیت

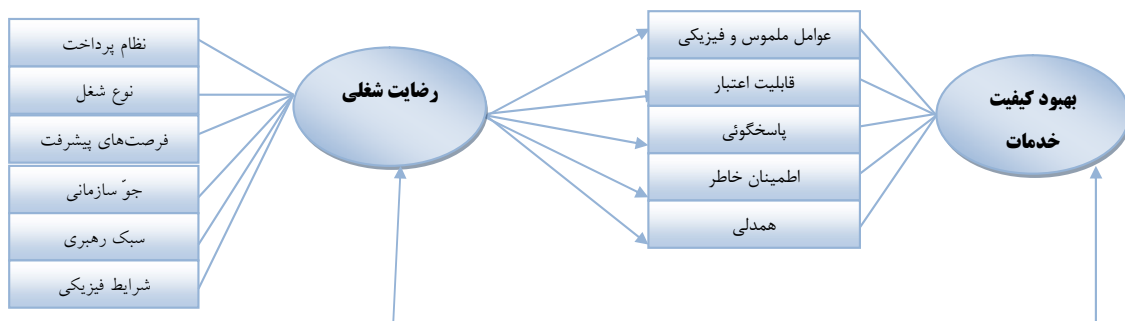
به سایر رقبا سریع‌تر عمل کرده و بیش از پیش رضایت مشتریان را جلب نمایند. (عبدالباقی و رئیسی، ۱۳۸۴)

یکی از عوامل کلیدی موثر در ایجاد تمایز و پیشی گرفتن از رقبا، ارائه مستمر کیفیت برتر به مشتریان است. رمز موفقیت در دنیای رقابتی امروز آن است که انتظارات مشتریان نسبت به کیفیت خدمت برآورده شده و یا حتی از آن پیشی گرفته شود. (سید نفی و بحرالعلوم، ۹۲) امروز تأمین رضایت مشتری یکی از الزامات اساسی نظام‌های مدیریت کیفیت و مدل‌های تعالی است. (Anderson, 2005) ویژگی‌های متفاوت خدمات موجب می‌شود تا ارزیابی کیفیت خدمات و بالطبع بهبود کیفیت آن بسیار پیچیده شود. این موضوع نیازمند به‌کارگیری ابزار مناسب برای ارزیابی کیفیت یک محصول نامحسوس است. (رضائیان، ۱۳۹۰)

محققین بر این موضوع اتفاق نظر دارند که یک مبحث مهم در بررسی خدمات، کیفیت خدمات (SQ) است که یک عامل تعیین‌کننده حیاتی در عملکرد فعالیت‌های تجاری و قابلیت سوددهی بلندمدت سازمان است. دلیل این امر این است که کیفیت خدمات منجر به رضایتمندی مشتری می‌گردد و موجب ایجاد مزیت‌های پایدار می‌گردد. (حسینی، احمدی نژاد و قادری، ۱۳۸۹)

در همین راستا وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی قصد دارد تا در جهت بهبود کیفیت خدمات اقداماتی را به انجام رساند. یکی از اقداماتی که به مسئولان این وزارتخانه پیشنهاد شده است، انجام اقداماتی در جهت کسب رضایت شغلی کارکنان آن است. در این صورت، مسئولان این وزارتخانه باید از جنبه‌های مختلف برنامه‌هایی را به اجرا در بیاورند تا با کسب رضایت شغلی کارکنان، کیفیت خدمات نیز بهبود یابد. اما با توجه به این که هزینه‌های اجرای این چنین پروژه‌هایی سنگین بوده مسئولان این سازمان هیچ اطلاعی از وجود رابطه میان کسب رضایت شغلی کارکنان و کیفیت خدمات در وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی و جنبه‌های مختلف رضایت شغلی کارکنان و کیفیت خدمات و نحوه ارتباط میان مولفه‌ها و شاخص‌های آنها ندارند. از این رو لازم است تا این ارگان پیش از اجراء اقدام به بررسی پیرامون وجود یا عدم وجود رابطه میان کسب رضایت شغلی کارکنان و بهبود کیفیت خدمات در وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی نماید. چنانچه این بررسی صورت نپذیرد و برنامه‌های رضایت شغلی پیاده شود، اولاً در صورت عدم وجود تاثیر مثبت رضایت شغلی کارکنان بر بهبود کیفیت خدمات، این وزارتخانه متحمل هزینه‌های بسیاری شده و زمان را نیز از دست خواهد داد، ثانیاً در صورت اثبات رابطه میان رضایت شغلی کارکنان و بهبود کیفیت خدمات، با توجه به این که بررسی صورت نپذیرفته است، بسیاری از زوایای پنهان این رابطه، همچنان پنهان خواهد ماند و برنامه اجرا شده نیز از اثربخشی لازم برخوردار نخواهد بود. از این رو در این تحقیق قصد داریم تا به این سوال اساسی پاسخ دهیم که: آیا میان رضایت شغلی کارکنان و بهبود کیفیت خدمات در وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد؟

شکل ۱. مدل مفهومی تحقیق. برگرفته از مینه سوتا ۲۰۰۹ و ایرنی



فرضیه اصلی:

میان رضایت شغلی کارکنان و بهبود کیفیت خدمات در وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.

فرضیات فرعی:

- * رضایت شغلی کارکنان بر بهبود عوامل ملموس و فیزیکی در وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی تاثیرگذار می‌باشد.
- * رضایت شغلی کارکنان بر بهبود قابلیت اعتبار در وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی تاثیرگذار می‌باشد.
- * رضایت شغلی کارکنان بر بهبود پاسخگویی در وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی تاثیرگذار می‌باشد.
- * رضایت شغلی کارکنان بر بهبود اطمینان خاطر در وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی تاثیرگذار می‌باشد.
- * رضایت شغلی کارکنان بر بهبود همدلی در وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی تاثیرگذار می‌باشد.

۲. پیشینه پژوهش

ایرانی و میکس (۲۰۰۹) به بررسی رابطه میان توانمندسازی روان‌شناختی، کیفیت خدمات و رضایت شغلی میان پرستاران پرداختند. یافته‌های تحقیق آنها نشان داد که بین توانمندسازی روان‌شناختی و رضایت شغلی کارکنان رابطه معناداری وجود دارد.

منولوویچ و لاسچینگر (۲۰۰۲) نیز در تحقیق خود به این نتیجه دست یافتند که از طریق توانمندسازی روانی پرسنل پرستاری می‌توان رضایت شغلی آنان را افزایش داد که این امر موجب افزایش رضایت بیماران شده و فرایندهای مورد انتظار بیماران را ارتقا می‌بخشد. آنها به این نتیجه رسیدند که هرچه کارکنان در محیط کاری خود احساس توانمندی درونی و توان مخاطره جویی بیشتری داشته باشند، به همان نسبت احساس رضایت شغلی خواهند نمود.

حسینی، احمدی نژاد و قادری (۱۳۸۹) به بررسی و سنجش کیفیت خدمات و ارتباط آن با رضایتمندی مشتریان (مطالعه موردی: بانک تجارت) پرداختند. در این پژوهش از مقیاس سروپروف به منظور ارزیابی کیفیت خدمات استفاده شده است. جامعه آماری این تحقیق کلیه مشتریان بانک تجارت در شهر کرج و نمونه آماری ۲۵۰ نفر از این مشتریان هستند. نتایج این تحقیق با استفاده از روش همبستگی سروپروف نشان می‌دهد که فرضیات تحقیق مورد تأیید قرار گرفته اند. (حسینی، احمدی نژاد و قادری، ۱۳۸۹)

میرکمالی و ناستی زایی (۱۳۸۹) به بررسی رابطه توانمندسازی روان‌شناختی با رضایت شغلی در پرسنل پرستاری پرداختند. این مطالعه از نوع همبستگی بوده که به شیوه نمونه‌گیری طبقه‌ای-تصادفی انجام شده است. ابزار جمع‌آوری اطلاعات سه پرسشنامه بوده است. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از آزمون t تک نمونه‌ای، ضریب همبستگی پیرسون و رگرسیون چندگانه استفاده شده است. نتایج ضریب همبستگی نشان داد که بین توانمندسازی روان‌شناختی و رضایت شغلی در پرسنل پرستاری رابطه معناداری وجود دارد. همچنین نتایج رگرسیون چندگانه نیز نشان داد که از بین متغیرهای توانمندسازی روان‌شناختی فقط متغیر احساس اعتماد با تغییرات رضایت شغلی رابطه معناداری دارد.

در تحقیق مصطفی کاظمی و شیمای مهاجر (۱۳۸۸) که با عنوان «رتبه‌بندی عوامل موثر بر رضایت مشتریان از کیفیت خدمات در شعب بانک اقتصاد نوین مشهد» انجام گردید، آنها به شناسایی عوامل موثر بر رضایت مشتریان بانک اقتصاد نوین مشهد بر اساس دو عامل اهمیت عوامل و رضایت از عوامل از دیدگاه مشتریان

در این پژوهش توانایی پزشکان و کارکنان بیمارستان در ایجاد اعتماد و اطمینان در مشتری و داشتن مهارت و صلاحیت حرفه‌ای کافی به‌عنوان مهم‌ترین بعد کیفیت خدمات ارزیابی شد. (محمدی و همکاران، ۸۲)

سلیمانی (۱۳۷۹) رضایت شغلی کتابداران و تاثیر آن بر کیفیت ارائه خدمات کتابخانه را مورد بررسی قرار داد. در این تحقیق رضایت شغلی هم به‌عنوان یک متغیر وابسته که متاثر از عوامل مختلفی چون محتوای شغل، سیستم پاداش، سرپرستی همکاران مناسب، رشد کیفی کتابداران «آموزش» و شرایط فیزیکی محیط کتابخانه و هم به‌عنوان یک متغیر مستقل که برعوامل مختلفی چون عملکرد کتابداران، غیبت، جابجایی و نیز سلامت جسمانی و روانی تاثیر دارد، مورد مطالعه قرار گرفته است. به‌کارگیری کتابداران در پست‌های مختلف با توجه به تخصص و خصوصیات اخلاقی و رفتاری آنها، ارتقاء شغلی و پرداخت‌های مالی طبق ضوابط مشخص، سهیم نمودن کارکنان در تصمیم‌گیری‌های کتابخانه، برگزاری دوره‌های کوتاه مدت برای کتابداران و شرکت دادن آنها در همایش‌های مختلف برای آشناسدن با آخرین تحولات و پیشرفت‌های حاصل شده در حرفه انتصاب سرپرستان متخصص و کارآمد برای قسمت‌های مختلف، ایجاد محیط کاری صمیمی و مناسب، از مهمترین وظایف مدیران کتابخانه‌ها جهت تامین رضایت شغلی کتابداران می‌باشد.

۳. روش‌شناسی پژوهش

تحقیق حاضر یک تحقیق کاربردی است زیرا به دنبال اجرای یک روش علمی و کاربرد آن جهت حل مسائل در دنیای واقعی می‌باشد. از حیث روش نیز می‌توان آن را یک تحقیق توصیفی-پیمایشی برشمرد.

به‌منظور جمع‌آوری اطلاعات از مطالعات کتابخانه‌ای و همچنین مطالعه میدانی در میان کارکنان وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی استفاده شده است.

جامعه آماری این تحقیق کلیه کارکنان این وزارتخانه با مدرک تحصیلی کارشناسی و بالاتر بوده که تعداد آنها برابر با ۱۰۶۸ است. بر اساس جدول مورگان، ۲۸۵ نفر به‌عنوان نمونه آماری انتخاب شدند. روش نمونه‌گیری نیز تصادفی ساده است.

بانک پرداخته و ۲۴ عامل را رتبه‌بندی نمودند. تحقیق آنها کاربردی بوده و از نظر روش نیز توصیفی و میدانی می‌باشد و از پرسشنامه در تحقیق خود استفاده نمودند. روش نمونه‌گیری در تحقیق آنها تصادفی طبقه‌ای با تخصیص برابر بوده است و آنها نمونه‌گیری را در میان ۱۴۰ نفر از مشتریان مختلف در ۷ شعبه بانک اقتصاد نوین انجام داده‌اند. آنها در تحلیل آماری خود از فنون پارامتری همچون آزمون فریدمن و کروسکال والیس استفاده نمودند. یافته‌های آنها حاکی از رتبه‌بندی عوامل شناسایی شده از دیدگاه مشتریان بر اساس میزان اهمیت عامل و میزان رضایت از عامل در ۷ شعبه مختلف بانک اقتصاد نوین در شهر مشهد می‌باشد. (میرزا حسن و همکاران، ۱۳۸۹)

نجات و همکاران (۱۳۸۸) به بررسی تاثیر رفتار شهروندی سازمانی بر کیفیت خدمات (مطالعه موردی: آژانسهای مسافرتی شهر تهران) پرداختند. به‌منظور بررسی رابطه بین رفتار شهروندی سازمانی به‌عنوان متغیر مستقل و ادراک مشتری از کیفیت خدمات، به‌عنوان متغیر وابسته و نیز رضایت و اعتماد کارکنان به‌عنوان متغیر مستقل و رفتار شهروندی سازمانی به‌عنوان متغیر وابسته، از آزمون همبستگی استفاده شده است. همچنین از آزمون رگرسیون برای بررسی میزان تاثیر رضایت شغلی و اعتماد بر روی رفتار شهروندی سازمانی و نیز میزان تاثیر رفتار شهروندی سازمانی بر روی کیفیت خدمات استفاده شده است. یافته‌های تحقیق نشان می‌دهد که رضایت شغلی و اعتماد کارکنان نسبت به مدیران رابطه معناداری با OCBs دارد و OCBs نیز رابطه مثبتی با کیفیت خدمات ادراک شده توسط مشتری دارد.

باباغیبی و فتاحی (۱۳۸۸) به مقایسه سنجش کیفیت خدمات کتابخانه‌های دانشگاه فردوسی از دیدگاه کاربران و کتابداران با استفاده از ابزار لایت کوآل پرداختند. آنها کیفیت خدمات کتابخانه‌ها را در دو سطح «موجود» و «مورد انتظار» بررسی نمودند. ۲۳۱ تن از دانشجویان کارشناسی ارشد و کلیه کتابداران دانشکده مورد بررسی در مورد کیفیت خدمات موجود کتابخانه‌ها تفاوت معناداری وجود دارد. (باباغیبی و فتاحی، ۱۳۸۸)

محمدی و همکاران (۸۲) سنجش کیفیت خدمات بر اساس انتظارات و ادراک بیماران در بیمارستان‌های زنجان را مورد بررسی قرار دادند. آنها این تحقیق را به صورت مقطعی انجام دادند و از ابزار سروکوآل جهت انجام این تحقیق استفاده نمودند.

در این پژوهش، جهت سنجش متغیرها، از پرسشنامه استاندارد و پرسشنامه محقق ساخته استفاده شد. پرسشنامه کیفیت خدمات بر اساس مولفه های مدل سروکوال تنظیم شده است. پرسشنامه دارای ۲۲ گویه و براساس مقیاس ۵ گزینه لیکرت تنظیم شده است. به منظور سنجش رضایت شغلی از پرسشنامه مینه سوتا استفاده گردید. هدف از این ابزار تهیه فهرستی از شش جنبه مختلف شغل است که رضایت شغلی افراد را مورد مطالعه قرار می‌دهد. در این مقیاس نیز افراد به پنج طبقه بدون رضایت، رضایت کم، رضایت متوسط، رضایت زیاد، رضایت خیلی زیاد طبقه بندی شده‌اند.

۴. یافته های پژوهش

آزمون کولموگراف اسمیرنوف جهت بررسی فرضیات تحقیق

جدول ۱: آزمون کولموگراف اسمیرنوف جهت بررسی فرضیه فرعی اول تحقیق

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test						
		عوامل ملموس و فیزیکی	قابلیت اعتبار	پاسخگوئی	اطمینان خاطر	همدلی
N		۲۸۵	۲۸۵	۲۸۵	۲۸۵	۲۸۵
Normal Parameters ^a	Mean	۲,۳۰۰۰	۴,۱۰۰۰	۴,۰۰۰۰	۳,۷۰۰۰	۴,۲۰۰۰
	Std. Deviation	۱,۲۵۱۶۷	۰,۳۳۷۸۶	۰,۸۱۶۵۰	۰,۹۴۸۶۸	۰,۹۱۸۹۴
Most Extreme Differences	Absolute	۰,۲۹۵	۰,۲۵۴	۰,۲۰۰	۰,۲۲۴	۰,۳۰۸
	Positive	۰,۲۹۵	۰,۲۵۴	۰,۲۰۰	۰,۱۷۶	۰,۲۰۴
	Negative	-۰,۲۱۳	-۰,۲۴۶	-۰,۲۰۰	-۰,۲۲۴	-۰,۳۰۸
Kolmogorov-Smirnov Z		۰,۹۳۲	۰,۸۰۳	۰,۶۳۲	۰,۷۰۹	۰,۹۷۴
(2-tailed). Asymp. Sig		۰,۳۵۰	۰,۵۳۹	۰,۸۱۹	۰,۶۹۷	۰,۲۹۹
.a. Test distribution is Normal						

با توجه به جدول سطح معناداری (2-tailed). Asymp. Sig) بیشتر از سطح خطای در نظر گرفته شده (۰/۰۵) است. بنابراین می‌توان گفت توزیع داده ها نرمال هستند.

پس از مشخص شدن نرمال بودن داده ها، از آزمون همبستگی پیرسون جهت بررسی فرضیه های تحقیق استفاده می‌شود.

آزمون همبستگی برای فرضیه فرعی اول

فرضیه صفر: رضایت شغلی کارکنان بر بهبود عوامل ملموس و فیزیکی در وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی تاثیرگذار نمی‌باشد.

فرضیه جانشین: رضایت شغلی کارکنان بر بهبود عوامل ملموس و فیزیکی در وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی تاثیرگذار می‌باشد.

جدول ۲: جدول همبستگی پیرسون برای فرضیه اول

Correlations			
		بهبود عوامل ملموس و فیزیکی	رضایت شغلی کارکنان
بهبود عوامل ملموس و فیزیکی	Pearson Correlation	۱	.۶۴۸*
	Sig. (2-tailed)		.۰۲۳
	N	۲۸۵	۲۸۵
رضایت شغلی کارکنان	Pearson Correlation	.۶۴۸*	۱
	Sig. (2-tailed)	.۰۲۳	
	N	۲۸۵	۲۸۵
*. Correlation is significant at the .۰۵ level (2-tailed).			

با انجام این آزمون در سطح اطمینان ۹۵ درصد، $sig < .05$ است. لذا فرضیه تایید می شود. یعنی رضایت شغلی کارکنان بر بهبود عوامل ملموس و فیزیکی در وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی تاثیرگذار می باشد.

آزمون همبستگی برای فرضیه فرعی دوم

فرضیه صفر: رضایت شغلی کارکنان بر بهبود قابلیت اعتبار در وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی تاثیرگذار نمی باشد. فرضیه جانشین: رضایت شغلی کارکنان بر بهبود قابلیت اعتبار در وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی تاثیرگذار می باشد.

جدول ۳-۴: جدول همبستگی پیرسون برای فرضیه دوم

Correlations			
		بهبود قابلیت اعتبار	رضایت شغلی کارکنان
بهبود قابلیت اعتبار	Pearson Correlation	۱	.۷۰۶
	Sig. (2-tailed)		.۰۳۸
	N	۲۸۵	۲۸۵
رضایت شغلی کارکنان	Pearson Correlation	.۷۰۶	۱
	Sig. (2-tailed)	.۰۳۸	
	N	۲۸۵	۲۸۵

*(Correlation is significant at the 0.05 level (1-tailed).

با انجام این آزمون در سطح اطمینان ۹۵ درصد، $sig < .05$ است. لذا فرضیه تایید می شود. یعنی رضایت شغلی کارکنان بر بهبود قابلیت اعتبار در وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی تاثیرگذار می باشد.

آزمون همبستگی برای فرضیه فرعی سوم

فرضیه صفر: رضایت شغلی کارکنان بر بهبود پاسخگوئی در وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی تاثیرگذار نمی باشد.
فرضیه جانشین: رضایت شغلی کارکنان بر بهبود پاسخگوئی در وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی تاثیرگذار می باشد.

جدول ۸-۴ جدول همبستگی پیرسون برای فرضیه فرعی سوم

Correlations			
		بهبود پاسخگوئی	رضایت شغلی کارکنان
بهبود پاسخگوئی	Pearson Correlation	1	.770**
	Sig. (2-tailed)		.006
	N	285	285
رضایت شغلی کارکنان	Pearson Correlation	.770**	1
	Sig. (2-tailed)	.006	
	N	285	285

.* Correlation is significant at the .01 level (2-tailed).

با انجام این آزمون در سطح اطمینان ۹۹ درصد، $sig < .01$ است. لذا فرضیه تایید می شود. یعنی رضایت شغلی کارکنان بر بهبود پاسخگوئی در وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی تاثیرگذار می باشد.

آزمون همبستگی برای فرضیه فرعی چهارم

فرضیه صفر: رضایت شغلی کارکنان بر بهبود اطمینان خاطر در وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی تاثیرگذار نمی باشد.
فرضیه جانشین: رضایت شغلی کارکنان بر بهبود اطمینان خاطر در وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی تاثیرگذار می باشد.

جدول ۹-۴ جدول همبستگی پیرسون برای فرضیه فرعی چهارم

Correlations			
		بهبود اطمینان خاطر	رضایت شغلی کارکنان
بهبود اطمینان خاطر	Pearson Correlation	1	.710*
	Sig. (2-tailed)		.009
	N	285	285
رضایت شغلی کارکنان	Pearson Correlation	.710*	1
	Sig. (2-tailed)	.009	
	N	285	285

*(Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

با انجام این آزمون در سطح اطمینان ۹۵ درصد، $sig < .05$ است. لذا فرضیه تایید می‌شود. یعنی رضایت شغلی کارکنان بر بهبود اطمینان خاطر در وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی تاثیرگذار می‌باشد.

آزمون همبستگی برای فرضیه فرعی پنجم

فرضیه صفر: رضایت شغلی کارکنان بر بهبود همدلی در وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی تاثیرگذار نمی‌باشد.
فرضیه جانشین: رضایت شغلی کارکنان بر بهبود همدلی در وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی تاثیرگذار می‌باشد.

جدول ۱۰-۴ جدول همبستگی پیرسون برای فرضیه فرعی پنجم

Correlations			
		بهبود همدلی	رضایت شغلی کارکنان
بهبود همدلی	Pearson Correlation	1	.660*
	Sig. (2-tailed)		.027
	N	285	285
رضایت شغلی کارکنان	Pearson Correlation	.660*	1
	Sig. (2-tailed)	.027	
	N	285	285

*(Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).)

با انجام این آزمون در سطح اطمینان ۹۵ درصد، $sig < .05$ است. لذا فرضیه تایید می‌شود. یعنی رضایت شغلی کارکنان بر بهبود همدلی در وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی تاثیرگذار می‌باشد.

آزمون همبستگی برای فرضیه اصلی تحقیق

فرضیه صفر: میان رضایت شغلی کارکنان و بهبود کیفیت خدمات در وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی رابطه مثبت و معناداری وجود ندارد.
فرضیه جانشین: میان رضایت شغلی کارکنان و بهبود کیفیت خدمات در وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.

جدول ۱۱-۴ جدول همبستگی پیرسون برای فرضیه اصلی تحقیق

Correlations			
		بهبود کیفیت خدمات	رضایت شغلی کارکنان
بهبود کیفیت خدمات	Pearson Correlation	1	.693*
	Sig. (2-tailed)		.016
	N	285	285
رضایت شغلی کارکنان	Pearson Correlation	.693*	1
	Sig. (2-tailed)	.016	
	N	285	285

Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed). *

شغلی کارکنان بر بهبود همدلی در وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی تاثیر گذار می‌باشد.

۲.۵. پیشنهادات تحقیق

۲-۵-۱ پیشنهادات کاربردی مبتنی بر فرضیات تحقیق

* حقوق و مزایای کارکنان در مقایسه با کار انجام شده مکفی باشد.

* در مقایسه با دیگر کارکنان، حقوق و مزایای کارکنان مکفی باشد.

* امکانات رفاهی به طور عادلانه بین کارکنان توزیع شود.

* شغل با توانایی کارکنان متناسب باشد.

* طوری عمل شود که کارکنان از مشاهده نتیجه کار احساس خشنودی نمایند.

* طوری عمل شود که کارکنان از کار، بیشتر از اوقات فراغت لذت ببرند.

* طوری عمل شود که کارکنان احساس نمایند که در کار استقلال و آزادی عمل دارند.

* طوری عمل شود که پیشرفت و ترقی شغلی به لیاقت و توانمندی فردی بستگی داشته باشد.

* طوری عمل شود که به فرد امکان بروز توانمندیها و استعدادهایش داده شود.

* طوری عمل شود که مدیران به ایجاد فرصت‌های برابر برای پیشرفت پرسنل، اعتقاد و تاکید داشته باشند.

* طوری عمل شود که کارکنان احساس و روحیه همکاری با یکدیگر را داشته باشند.

* طوری عمل شود که از این‌که در محیط کار افراد با صداقت و اعتماد متقابل کار می‌کنند، احساس رضایت داشته باشند.

* طوری عمل شود که مدیران، مشکلات را با کارکنان مطرح کنند و آنها را در تصمیم‌گیری‌های مربوطه دخالت دهند.

* طوری عمل شود که مدیران اطلاعات مورد نیاز را از کارکنان اخذ کرده و خود به تنهایی تصمیم گیرند.

* بین مدیر و کارکنان همدلی و اعتماد بوجود آید.

* فضای فیزیکی و میزان نور محیطی کارکنان مناسب باشد.

* دکوراسیون و تجهیزات اداری محیطی مناسب باشد.

* سرمایه‌ش و گرمایش محیطی مناسب باشد.

با انجام این آزمون در سطح اطمینان ۹۵ درصد، $sig < .05$ است. لذا فرضیه تایید می‌شود. یعنی میان رضایت شغلی کارکنان و بهبود کیفیت خدمات در وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.

۵. نتیجه گیری

۵.۱. جواب سوال اصلی تحقیق

آیا رضایت شغلی کارکنان بر بهبود عوامل ملموس و فیزیکی در وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی تاثیر معناداری دارد؟

بر اساس خروجی های جدول در فصل چهارم در سطح اطمینان ۹۵ درصد، $sig < .05$ است. لذا فرضیه تایید می‌شود. یعنی رضایت شغلی کارکنان بر بهبود عوامل ملموس و فیزیکی در وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی تاثیر گذار می‌باشد.

آیا رضایت شغلی کارکنان بر قابلیت اعتبار در وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی تاثیر معناداری دارد؟

بر اساس خروجی های جدول در فصل چهارم در سطح اطمینان ۹۵ درصد، $sig < .05$ است. لذا فرضیه تایید می‌شود. یعنی رضایت شغلی کارکنان بر بهبود قابلیت اعتبار در وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی تاثیر گذار می‌باشد.

آیا رضایت شغلی کارکنان بر پاسخگویی در وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی تاثیر معناداری دارد؟

بر اساس خروجی های جدول در فصل چهارم در سطح اطمینان ۹۹ درصد، $sig < .01$ است. لذا فرضیه تایید می‌شود. یعنی رضایت شغلی کارکنان بر بهبود پاسخگویی در وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی تاثیر گذار می‌باشد.

آیا رضایت شغلی کارکنان بر اطمینان خاطر در وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی تاثیر معناداری دارد؟

بر اساس خروجی های جدول در فصل چهارم در سطح اطمینان ۹۵ درصد، $sig < .05$ است. لذا فرضیه تایید می‌شود. یعنی رضایت شغلی کارکنان بر بهبود اطمینان خاطر در وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی تاثیر گذار می‌باشد.

آیا رضایت شغلی کارکنان بر همدلی در وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی تاثیر معناداری دارد؟

بر اساس خروجی های جدول در فصل چهارم در سطح اطمینان ۹۵ درصد، $sig < .05$ است. لذا فرضیه تایید می‌شود. یعنی رضایت

۲-۵ پیشنهاد برای تحقیقات آتی

پیشنهاد می‌گردد تا این تحقیق در سایر سازمانها نیز انجام پذیرد. شناسایی مولفه‌ها و ابعاد دیگر جهت بررسی رابطه میان رضایت شغلی و بهبود کیفیت خدمات (مطالعه موردی: وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی)

منابع

۱. جعفری، ا. (۱۳۹۲). تأثیر توانمندسازی روانشناختی، رضایت شغلی و استرس شغلی بر تعهد سازمانی (مطالعه موردی: کارکنان ستاد فرماندهی انتظامی استان آذربایجان غربی)، فصلنامه منابع انسانی ناجا، شماره ۳۴.
۲. خرازی، ک. میرکمالی، م. ترکی، ع. (۱۳۹۲). رهبری خدمت‌گزار سازمان و رضایت شغلی کارکنان، چشم‌انداز مدیریت دولتی، شماره ۱۴، ص ۸۶-۱۱۴.
۳. رضاییان، سجاد، رضاییان، ابوالقاسم، ابوالحسن‌زاده، فاطمه و رضییان. مرضیه. (۱۳۹۰). محدودیت‌های استفاده از مدل سروکوال در بخش کیفیت خدمات مراکز دانشگاهی: موردی از دانشگاه پیام نور، پنجمین همایش ارزیابی کیفیت در نظام دانشگاهی - دانشگاه تهران - پردیس دانشکده‌های فنی
۴. سلیمانی، م. (۱۳۷۹). رضایت شغلی کتابداران و تاثیر آن بر کیفیت ارائه خدمات کتابخانه، تحقیقات کتابداری و اطلاع‌رسانی، دوره ۳۲، شماره ۳۵
۵. محمدی و همکاران. (۸۲). سنجش کیفیت خدمات بر اساس انتظارات و ادراکات بیماران در بیمارستان‌های زنجان، مجله دانشکده بهداشت، سال دوم، شماره دوم.
۶. میرزاحسن، احمدی‌نژاد، مصطفی و قادری، سمیه. (۸۹). بررسی و سنجش کیفیت خدمات و ارتباط آن با رضایت‌مندی مشتریان: مطالعه موردی: بانک تجارت. بررسی‌های بازرگانی، شماره ۴۲
۷. میرکمالی، م. ناستی زایی، ن. (۱۳۸۹). بررسی رابطه توانمندسازی روانشناختی با رضایت شغلی در پرسنل پرستاری، فصلنامه دانشکده پرستاری و مامایی، دوره هشتم، شماره دوم
۸. میرکمالی، سیدمحمد. (۱۳۸۰). رفتار و روابط در سازمان و مدیریت (چاپ سوم). تهران: نشر یسپرون.
9. Anderson, K.P. (2005). A correlational analysis of servant leadership and jobsatisfaction in a religious educational organization. Doctoral dissertation. University of Phoenix.
10. Irene MK, Meeks S. The relation between psychological empowerment, service quality and job satisfaction among nursing assistants. Clin Gerontol 2009, 32(3):276-92
11. Vacharakiat, Marayart(2008). The Relationships of Empowerment, Job Satisfaction, and Organizational Commitment among Filipino and American Registered Nurses Working in the U.S.A. A dissertation submitted in partial fulfillment of the requirements for the degree of Doctor of Philosophy at George Mason University.