

## فصلنامه جهان نوین

سال اول، شماره دوم، تابستان ۱۳۹۷، صص ۳۰-۱۵

No 1, 2018, P 15-30

(ISSN) : 2645 - - 3479

شماره شایا: (۳۴۷۹ - ۲۶۴۵)

## بررسی رابطه رضایت شغلی کارکنان دانشگاه پیام نور بوکان با عملکرد اداری آنان

نویسندگان: لقمان هیکلی<sup>۱</sup> دکتر عطا الله محمدی<sup>۲</sup> داوود قادرزاده<sup>۳</sup>

## چکیده:

هدف از این پژوهش تبیین رابطه رضایت شغلی کارکنان دانشگاه پیام نور بوکان با عملکرد اداری آنان نوروبوکان می باشد. جامعه آماری این پژوهش را کلیه کارکنان دانشگاه پیام نور مرکز بوکان تشکیل داده اند. از این روبه روش نمونه گیری تصادفی تعداد ۳۰ نفر از کارکنان به عنوان نمونه آماری انتخاب شدند. به منظور جمع آوری داده ها از پرسشنامه عملکرد شغلی (پاترسون) و پرسشنامه رضایت شغلی استفاده شد داده های جمع آوری شده، به دو شیوه توصیفی و استنباطی (ضریب همبستگی پیرسون)، تجزیه و تحلیل شده اند. نتایج حاصل از یافته های پژوهش نشان داد که بین رضایت شغلی کارکنان با عملکرد اداری رابطه معناداری وجود دارد همچنین بین عوامل درون سازمانی رضایت شغلی و نظم و انضباط کارکنان در کار رابطه معناداری وجود ندارد. بین عوامل برون سازمانی رضایت شغلی و احساس مسئولیت کارکنان در کار رابطه معناداری وجود ندارد. بین عوامل مربوط به شغل و همکاری در کار کارکنان رابطه معناداری وجود ندارد. بین رضایت شغلی و بهبود در کار در کار کارکنان رابطه معناداری وجود ندارد. بنابراین می توان نتیجه گرفت که تغییر، کاهش و افزایش یک متغیر بر دیگری تاثیر گذار است.

کلمات کلیدی: رضایت شغلی، عملکرد اداری، کارکنان

۱. کارشناسی ارشد مدیریت دولتی (گرایش تشکیلات و روشها) [heiloghman@gmail.com](mailto:heiloghman@gmail.com)

۲. عضو هیأت علمی دانشگاه آزاد سنندج

۳. کارشناس مدیریت بازرگانی

## مقدمه

احتمالا قسمت عمده‌ای از زندگی روزانه شما صرف یک کار می‌شود. فرق میان اشتغال به شغلی که شما دنبالش بوده‌اید و شغلی که صرفا به خاطر اجبار به آن مشغولید، می‌تواند همان اختلاف میان زندگی رضایت‌بخش و کامروا یا زندگی شاق و نامطلوب باشد. موضوع کار دلخواه در برابر کار اجباری در بسیاری از حوزه‌های زندگی شما اهمیت دارد، اما بندرت با اهمیت‌تر از زمینه اشتغال است. (آذربین، ۱۳۷۶:۲۳).

مطالعات نشان می‌دهد که حتی با وجود سرمایه و امکانات قوی، وجود نیروی فعال، شاداب و دارای احساس رضایت از شغل است که می‌تواند به تحقق بهینه اهداف سازمان کمک کند. رضایت شغلی امری است که رسیدن به ارزش‌های مهم شغلی را فراهم می‌کند. از این رو یکی از عوامل مؤثر در موفقیت هر سازمان، رضایت شغلی کارکنان آن سازمان است (رعنایی، ۱۳۷۹:۴۳).

رضایت شغلی بعنوان یکی از متغیرهای مهم مورد مطالعه در رفتار سازمانی، موضوعی است که مورد توجه خاص مدیران و سازمانها می‌باشد، بگونه‌ای که برخی آنرا بعنوان هدف نهایی و غایی مدیران در مباحث رفتار سازمانی تلقی می‌کنند. بی تردید سازمانها باید از طریق کارکنان خود به اهداف گروهی برسند، به همین دلیل کیفیت ونحوه انجام کار کارکنان در تحقق اهداف سازمان بسیار مؤثر است. (سیفی، ۱۳۹۳:۹۳).

عملکرد کارکنان از جمله مفاهیمی است که به طور مستقیم و غیرمستقیم نقشی بنیادین در تحقق اثربخشی، کارایی و بهره‌وری دانشگاه‌ها و موسسات آموزش عالی ایفا می‌نمایند. از آنجا که افراد برخوردار از رضایت شغلی، شور و شوق بالایی دارند و عاطفه مثبت آنان فزون‌تر از دیگران است، به همین سبب، در اغلب موقعیتها، از جمله در محل کار، شادند و روابطی مطلوب و رضایت‌آمیز با سازمان و سایر کارکنان دارند. از اینرو، آنان به طور معمول عملکردی بهتر از خود نشان می‌دهند.

دهند. (رابینز استیفن، ۱۳۹۱: ۹۲). در این پژوهش در تلاشیم تا به بررسی رابطه رضایت شغلی کارکنان دانشگاه پیام نور بوکان با عملکرد اداری آنان بپردازیم.

### ادبیات پژوهش

در سازمان های بزرگ نیاز بیشتری به مدیریت است. مدیران مسؤول اجرای عملیات به منظور دستیابی به اهداف سازمان می باشند. مدیریت در حقیقت هماهنگی منابع مادی و انسانی به منظور دستیابی به اهداف سازمانی به طریقی است که مورد قبول جامعه باشد (خوشبخت، ۱۳۷۲، ۱۲).

سازمان یک سیستم اجتماعی است که بدون شک مهمترین عامل اثربخشی و کارایی آن نیروی انسانی می باشد. موفقیت و سودآوری سازمان ها در گرو استفاده ی اثربخش از نیروی انسانی است. موفقیت هر فرد در سازمان بستگی به روحیات، تلاش، انگیزه و رضایتمندی او دارد. هیچ سازمانی نمی تواند بدون تعهد و تلاش کارکنان موفق گردد. انگیزش نیروی پویایی است که تحرک یا عمل انسان را سبب می شود و انگیزاننده ها موجب تشویق فرد به انجام یافتن کار می گردند. لیکن توجه به عوامل انگیزاننده ی کارکنان نقش مثبتی در ارتقای سازمان ها و بهره وری آن ها دارد (همان).

رضایت شغلی به حالتی مطبوع عاطفی و مثبت، حاصل از ارزیابی شغل یا تجارب شغلی اطلاق می شود. همچنین رضایت شغلی به طرز تلقی کارکنان نسبت به شغل و سازمان بستگی دارد و (مجموع شغل خود را دوست دارد و برای آن ارزش قائل است) (رضائیان، ۱۳۹۰: ۶۳).

«رضایت شغلی» مجموعه ای از احساسات و باورهاست که افراد در مورد مشاغل کنونی خود دارند (George.M.jennifer & Jones). رضایت شغلی یکی از عوامل مهم در موفقیت شغلی است؛ عاملی که موجب افزایش کارایی و نیز احساس رضایت فردی می گردد. (شفیع آبادی، ۷۶). رضایت شغلی یعنی دوست داشتن شرایط و لوازم یک شغل، شرایطی که در آن کار انجام می گیرد و پاداشی که برای آن دریافت می شود. (هریسون، ۱۳۸۳: ۶۹).

فیشر<sup>۴</sup> و هانا<sup>۵</sup> رضایت شغلی را عاملی درونی می دانند و آن را نوعی سازگاری عاطفی با شغل و شرایط اشتغال می انگارند؛ یعنی اگر شغل مورد نظر، لذت مطلوب را برای فرد تامین کند، او از شغلش راضی است. در مقابل، چنانچه شغل مورد نظر رضایت و لذت مطلوب را به فرد ندهد، در این حالت، او از کار خود مذمت می نماید و درصدد تغییر آن برمی آید. (عسگری، ۱۳۸۱: ۹).

یکی از بحث انگیزترین مباحث در زمینه رضایت شغلی، ارتباط آن با عملکرد است. سه نظریه در این باره ارائه شده است:

۱- رضایت موجب عملکرد می شود؛

۲- عملکرد موجب رضایت می شود؛

۳- پاداش، بین عملکرد و رضایت به عنوان واسطه عمل می کند؛

دو نظریه نخست از حمایت ضعیفی برخوردار است، اما نظریه سوم، که بر اساس آن، پاداش به عنوان واسطه عملکرد و رضایت عمل کند، از حمایت بیش تری برخوردار می باشد. عملکرد قبلی موجب دریافت پاداش درونی (احساس کام یابی شخصی) و پاداش برونی (حقوق و ترفیع) می شود. این پاداش به نوبه خود، هم عملکرد آینده فرد را بالا می برد و هم در بالا بردن میزان رضایت شغلی او مؤثر است (رایینز استیفن، ۱۳۹۱: ۹۸).

وروم در تحقیقات خود، به دست آورد که بین رضایت شغلی و میزان کارایی و عملکرد، رابطه مثبتی وجود دارد.

ارزیابی ها نشان می دهد که هرگاه کارکنان یک سازمان از شغل خود رضایت داشته باشند، سازمان آن ها نیز دارای اثرات مثبتی خواهد بود و به صورت یک سازمان اثر بخش و مفید در خواهد آمد (همان).

<sup>۴</sup> V.E.Fisher

<sup>۵</sup> J.V.Hanna

علاوه بر موارد مذکور، رضایت شغلی نتایج دیگری نیز دارد: کارکنان کاملاً راضی گرایش کم تری در مورد تسلیم شکایت دارند، از سلامت جسمانی و روانی بیش تری برخوردارند، طول عمرشان بیش تر است، وظایف جدید مرتبط با شغل را سریع تر یاد می گیرند و با سوانح شغلی کم تر روبه رو می شوند. (کواری، ۱۳۷۸: ۹۱).

رضایت شغلی را با روش ها و ابزارهای گوناگونی می توان سنجید. با مروری به منابع، می توان در مجموع به روش ها و ابزارهای ذیل اشاره نمود:

#### ۱- مقیاس های درجه بندی گزارش شخصی

طرح پژوهشی معمول در این زمینه، از جمله طرح های همبستگی است که در آن رضامندی را با پیشینه ها یا پیامدهای فرضیه ای مقایسه می کنند. شاید دقیق ترین و رایج ترین ابزار اندازه گیری ساخته شده، «شاخص توصیفی شغلی» (DI) باشد که در دانشگاه کرنل تدوین شده است. در این شاخص، پاسخ دهندگان در زیر چند عبارت کوتاه یا وصفی، که هر یک از جنبه های پنج گانه موقعیت کاری را شرح می دهد، پاسخ بلی یا خیر می دهند. این پنج جنبه عبارتند از: کار مورد نظر، سرپرستی، همکاران، دست مزد و فرصت ترقی شغلی (رایبیز استیفن، ۱۳۹۱: ۱۱۲).

#### ۲- رویدادهای حساس (پیشامدهای بحرانی)<sup>۶</sup>

استفاده از رویدادهای حساس از دستاوردهای هرزبرگ<sup>۷</sup> و همکاران اوست. در مقایسه با مقیاس های ارزیابی دیگر، این روش به جای داده های کمی، بر داده های کیفی تکیه می کند. حسن اساسی روش رویدادهای حساس این است که مبتنی بر روش غیردستوری است. از کارکنان به سادگی سؤال می شود تا رویدادهای خشنود کننده را توصیف

<sup>۶</sup>. Critical Incidents

<sup>۷</sup>. F. Herzberg

کنند. بدینسان، پیش داوری از قبل تعیین شده ای در زمینه موضوعات وجود ندارد. علی رغم محاسن این روش، به چند عیب آن نیز باید اشاره کرد:

اول این که جمع آوری داده ها و سپس تحلیل محتوای آن ها وقتگیر است. دوم آن که در معرض پیش داوری محقق یا مدیری قرار می گیرد که پیشامدها را تحریف می کند، به ویژه امکان زیاد دارد که خود کارکنان پاسخ ها را تحریف کنند؛ بدین معنا که کارکنان ممکن است مسؤولیت رویدادی منفی را به سرپرستی و رویدادی مثبت را به توانایی های خود نسبت دهند (همان).

### ۳- رفتارهای آشکار<sup>۸</sup>

روش دیگری که غالبا از طرف مدیران برای سنجش رضایت شغلی استفاده می شود، مشاهده رفتار آشکار (یا واقعی) کارکنان است (عملکرد ضعیف، غیبت، ترک خدمت) که به عنوان نمودهای جانشین عدم رضایت به کار می رود. همان گونه که لاک اشاره می کند، سه دلیل وجود دارد که کاربرد این روش را به عنوان ابزار سنجش برای گرایش های شغلی زیر سؤال می برد. این روش کافی نیست؛ زیرا رفتاری شناخته شده وجود ندارد که ضوابط - حداقل - لازم را توجیه کند؛ یعنی:

۱- رفتار الزاما از تجربه رضایت تبعیت می کند یا به عبارتی، رضایت منجر به رفتارهای خاص می شود.

۲- فراوانی یا شدت رفتار با شدت گرایش تجربه شده نسبت مستقیم دارد.

۳- عوامل علی دیگری غیر از رضایت، بر رفتار فرد تاثیر دارند و تاثیر آن ها را می توان دقیقا محاسبه کرد)

رضائیان، ۱۳۸۰: ۹۰).

<sup>۸</sup>. Overt Behavior

۴- گرایش های عملی<sup>۹</sup>

گرایش های عملی عبارت از تمایل افراد به تقرب یا احتراز از برخی چیزهاست. شیوه ای که برای ارزیابی بازخوردهای شغلی استفاده می شود این است که از افراد سؤال شود چه گرایش هایی در مورد مشاغل خود دارند. به جای سؤال از کارکنان درباره این که چه احساسی درباره شغلشان دارند، می توان از آن ها پرسید: چه احساسی در مورد اقدام در زمینه های شغلی خود دارند. از محاسن این روش، می توان به سهولت پاسخ گویی آن و تحریف کم تر واقعیت ها اشاره کرد. اما تا امروز استفاده جامعی از این روش به عمل نیامده است و باید منتظر نتایج حاصله از سوی محققان بود (همان).

۵- مقیاس صورتک ها<sup>۱۰</sup>

این روش بسیار ساده و آسان است و همه افراد، حتی بی سوادان، می توانند به آن پاسخ گویند. این مقیاس غیر کلامی بوده و برای پاسخگو و آزمودنی قابل فهم می باشد. در این مقیاس، صورتک های ترسیم شده با حالتی که نشان دهنده خوشحالی یا اندوه است به کار می روند و از پاسخ گو خواسته می شود تا تعیین کند کدام صورتک به احساسات شغلی او نزدیک است (آذرین، ۱۳۷۶: ۹۳).

## ۶- مصاحبه

شیوه دیگر برای ارزیابی رضایت کارکنان عبارت از مصاحبه های انفرادی است. مصاحبه ممکن است برنامه ریزی شده (جایی که سؤالات از پیش تعیین شده و استاندارد است) یا غیر برنامه ریزی شده (جایی که سؤالات آزاد و بدون طرح قبلی است) باشد (همان).

## ۷- پرسش نامه و روش پرسش نامه ای

---

<sup>۹</sup> . Action Tendencies

<sup>۱۰</sup> . The Faces Scale

با توجه به مشکلات و نواقص این روش ها و ابزارها روش و ابزار پرسش نامه ای کاربرد بیش تری دارد،

عملکرد سازمانی همیشه تأثیر قابل توجهی روی فعالیت شرکت ها اعمال میکند . در نتیجه، روشها و مسائل ارزیابی صحیح عملکرد بعنوان رشته ای مهم برای سازمانها و نیز مراکز علمی در نظر گرفته شده است. امروزه سازمانها زمان، انرژی و منابع قابل توجهی را صرف ارزیابی عملکرد خود در جهت دستیابی به اهداف استراتژیک تعیین شده ای می کنند (فارسیجانی، ۱۳۹۰: ۷۵).

در زبان فارسی کلمه بهره‌وری به عنوان معادل واژه انگلیسی (Productivity) مطرح گردیده است. در برخی از متون دیگر معادلهایی نظیر راندمان، بازدهی، قدرت تولید، قابلیت و باروری کارآمد جایگزین واژه مذکور شده‌اند. بهره‌وری به تعبیر کلی معیار سنجش این امر است که مصرف منابع به عنوان ورودی (نهادها) برای تولید خروجی (ستانده‌های) مورد نیاز جامعه در درازمدت چقدر موثر و کارآمد است (همان).

بنابراین در صورتی که کارها یا وظایف سازمانی به خوبی مشخص و شرایط احراز هر مسئولیت و نحوه انجام هر وظیفه نیز معین گردیده باشد و از سوی دیگر نیز اگر افراد به نحو صحیح و با توجه به استعداد، توانایی و دانش لازم به هر یک از وظایف یا کارها گمارده شده باشند، انتظار می‌رود که بهره‌وری نیروی انسانی افزایش یابد. البته نباید از راهنمایی‌های ارائه شده توسط سرپرستان و پرداخت های جبرانی و نظام پاداش ها متناسب با عملکرد کارکنان غافل شد چرا که بدون انجام صحیح این موارد، نه تنها بهره‌وری افزایش نمی‌یابد چه بسا کارکنان بدلیل عدم کارآیی سیستم در جبران خدمات آنها سرخورده شده و به دلیل بی‌عدالتی‌های حاکم بر سیستم، کم کاری نموده و عملاً باعث کاهش بهره‌وری کل سیستم شوند (صاری خان، ۱۳۷۹: ۲۷).

نتایج مطالعات متعدد در کشورهای مختلف نشان می‌دهد که مدیریت عملکرد تأثیر مثبتی بر رضایت شغلی کارکنان دارد، از جمله تحقیقاتی که راجع به موضوع ارزشیابی عملکرد وجود دارد . ریلی و همکارانش الگوی کاربردی و تجربی

در تشریح رابطه بین رضایت شغلی، تعهد سازمانی و مفهوم اعتصاب ارائه داده اند که در آن بر تأمین رضایت مندی، رضایت شغلی و تعهد به صورتی مجزا تأکید شده است فرهنگ سازمانی، ارزیابی فردی و رابطه مناسب بین شخص- سازمان، بر رضایت شغلی کارکنان و تمایلات رفتاری آنها تأثیرگذار است. در نهایت پیشنهاداتی چند بمنظور بهبود رابطه شخص- سازمان ارائه شده است وجود یک الگوی کلی و جهانی از رابطه بین فرهنگ سازمانی و اثربخشی سازمانی غیر ممکن است. وجود چنین الگویی در مناطقی محدود از جهان و متناسب با شباهت های فرهنگی جوامع امکان پذیر است (دنسن و همکاران<sup>۱۱</sup>، ۲۰۰۴: ۲۰).

در سال ۱۹۷۳ مطالعات پورتر و استیرز خودنمایی کرد. این دو دانشمند و بسیاری دیگر از صاحب نظران، مفهوم «رضایت از شغل» را عبارت از تحقق خواست ها یا انتظارات از شغل در مقایسه با دریافتی بالفعل کارمند دانسته اند. افراد با توقعات شغلی متفاوتی به سازمان و اداره می آیند. این توقعات از نظر کیفی و از نظر شدت نیز متغیر است. اگر نتایج دریافتی از کار با توقعات آنان برابر یا بیش تر باشد، می توان انتظار داشت که از شغل خود راضی باشند و در سازمان بمانند (آمسترانگ<sup>۱۲</sup>، ۲۰۰۶: ۱۳۱).

در سال ۱۹۷۵، شولر<sup>۱۳</sup> در پژوهش های خود درباره نقش تفاوت های فردی در ضایت شغلی، دریافت که زنان کارگر بیش از مردان به داشتن همکاران خشنود بها می دهند، در حالی که کارگران مرد بیش از زنان برای فرصت مشورت با دیگران و تاثیر بر تصمیمات مهم ارزش قایل اند. در این مطالعات، همچنین معلوم شد که مردان بیش از زنان به خط مشی های بلندمدت و مربوط به آینده توجه دارند (همان).

<sup>۱۱</sup> . Denison, D. R. et al

<sup>۱۲</sup> . Armstrong, M

<sup>۱۳</sup> . Scholer

پژوهش در زمینه ارزشیابی کارکنان دولت توسط دکتر ناصر میرسپاسی در سال ۱۳۶۸ در بین مدیران مراکز آموزش مدیریت دولتی صورت گرفته است این پژوهش در بین مدیران مرکز آموزش مدیریت دولتی صورت گرفته است و نظر مدیران را راجع به موضوعاتی از قبیل اهداف ارزشیابی، نحوه برگزاری مصاحبه های پایان دوره ارزشیابی، خصوصاً ارزشیابی کنندگان و غیره جویا شده است (شفیع آبادی، ۱۳۸۲: ۴۹).

علی جلالی در پایان نامه خود تحت عنوان «بررسی مشکلات و محدودیتهای ارزشیابی عملکرد کارکنان جهاد استان خراسان» به بررسی مسائل و مشکلات و تنگناهای ارزشیابی عملکرد کارکنان جهاد خراسان پرداخته و به این نتیجه رسیده است که عدم تنظیم استانداردهای صحیح عملکرد، نبود آموزش لازم برای ارزشیابان و وجود خطاهای متعدد در امر ارزشیابی از مشکلات سیستمهای ارزشیابی می باشد. این پژوهش در دانشگاه علامه طباطبائی انجام شده است (همان).

در تحقیقی که در سال ۱۳۷۱ در شهر اصفهان بر روی وضعیت اشتغال، درآمد، فراغت و رضایت شغلی زنان انجام گرفت، رابطه بین نوع مشاغل و رضایت شغلی طرح گردید و نتایج استخراج شده نشان داد که رضایت شغلی در مشاغل امور اداری و دفتری، بازرگانی و فروشنده‌گی کمی بالاتر از میانگین و در پست های مدیریتی و سرپرستی، مشاغل آموزشی و فرهنگی بالاترین میزان بوده است، در حالی که در گروه زیر میانگین، مشاغل علمی و تخصصی، کارگران مشاغل تولیدی و بهداشتی و درمانی قرار دارد که از میان آن ها، کم ترین رضایت در گروه بهداشتی و درمانی ابراز گردیده است (رحیمیان و همکاران، ۱۳۸۹: ۷۵).

#### روش تحقیق

روش تحقیق پژوهش حاضر توصیفی از انواع همبستگی است. جامعه آماری تحقیق شامل کارکنان دانشگاه پیام نور بوکان می باشد به منظور گردآوری اطلاعات، از پرسشنامه استفاده شده است. نمونه این تحقیق را ۳۰ کارمند تشکیل می دهند که

به روش نمونه گیری تصادفی ساده از میان جامعه آماری انتخاب شدند. که به روش نمونه گیری ساده انتخاب شده اند. در این تحقیق از دو پرسشنامه رضایت شغلی مینه سوتا و پرسشنامه عملکرد شغلی (پاترسون) استفاده شده است.

یافته ها

در تحلیل داده های بدست آمده از روش همبستگی استفاده شد. که نتایج حاصله در جدول زیر قابل مشاهده است.

فرضیه اصلی: بین رضایت شغلی و عملکرد نیروی انسانی رابطه معناداری وجود دارد.

جدول ۱: همبستگی رضایت شغلی و عملکرد نیروی انسانی

آماره	رضایت شغلی	سطح معنی داری
آزمون همبستگی	*۰/۳۲۱	۰/۰۳۳

نتایج آزمون همبستگی نشان داد که بین رضایت شغلی و عملکرد نیروی انسانی همبستگی وجود داشت. لذا می توان

ادعا کرد که بین رضایت شغلی و عملکرد نیروی انسانی رابطه معناداری وجود دارد و فرضیه موجود تایید می شود.

فرضیه فرعی ۱: بین عوامل درون سازمانی رضایت شغلی و نظم و انضباط کارکنان در کار رابطه معناداری وجود دارد.

جدول ۲: همبستگی عوامل درون سازمانی رضایت شغلی و نظم و انضباط کارکنان در کار

آماره	عوامل درون سازمانی رضایت شغلی	سطح معنی داری
آزمون همبستگی	*۰/۴۰۸	۰/۰۶۱

نتایج آزمون همبستگی نشان داد که بین عوامل درون سازمانی رضایت شغلی و نظم و انضباط کارکنان در کار همبستگی

وجود داشت. لذا می توان ادعا کرد که بین عوامل درون سازمانی رضایت شغلی و نظم و انضباط کارکنان در کار رابطه

معناداری وجود ندارد و فرضیه موجود تایید می شود.

فرضیه فرعی ۲: بین عوامل برون سازمانی رضایت شغلی و احساس مسئولیت کارکنان درکار رابطه معناداری وجود دارد.

جدول ۳: همبستگی بین عوامل برون سازمانی رضایت شغلی و احساس مسئولیت کارکنان درکار

آماره	بین عوامل برون سازمانی رضایت شغلی	سطح معنی داری
آزمون همبستگی	۰/۰۲۱	۰/۵۳۶

نتایج آزمون همبستگی نشان داد که بین عوامل برون سازمانی رضایت شغلی و احساس مسئولیت کارکنان

درکار همبستگی وجود نداشت. لذا می توان ادعا کرد که بین عوامل برون سازمانی رضایت شغلی و احساس مسئولیت

کارکنان درکار رابطه معناداری وجود دارد و فرضیه موجود رد می شود .

فرضیه فرعی ۳: بین عوامل عوامل مربوط به شغل و همکاری در کار کارکنان رابطه معناداری وجود دارد.

جدول ۴: همبستگی بین عوامل عوامل مربوط به شغل و همکاری درکار کارکنان

آماره	بین عوامل عوامل مربوط به شغل	سطح معنی داری
آزمون همبستگی	۰/۱۷۴*	۰/۰۶۲

نتایج آزمون همبستگی نشان داد که بین عوامل عوامل مربوط به شغل و همکاری درکار کارکنان همبستگی وجود داشت.

لذا می توان ادعا کرد که بین عوامل عوامل مربوط به شغل و همکاری در کار کارکنان رابطه معناداری وجود ندارد و

فرضیه موجود رد می شود .

فرضیه فرعی ۴: بین رضایت شغلی و بهبود درکار در کار کارکنان رابطه معناداری وجود دارد.

جدول ۵: همبستگی بین رضایت شغلی و بهبود درکار درکارکنان

آماره	رضایت شغلی	سطح معنی داری
آزمون همبستگی	۰/۱۷۴*	۰/۰۶۲

نتایج آزمون همبستگی نشان داد که بین رضایت شغلی و بهبود در کار در کارکنان همبستگی وجود داشت. لذا می توان ادعا کرد که بین رضایت شغلی و بهبود درکار در کارکنان رابطه معناداری وجود ندارد و فرضیه موجود رد می شود.

#### بحث و نتیجه گیری

با توجه به نتایج به دست آمده از تجزیه و تحلیل داده ها می توانیم قضاوت کنیم که؛

بین رضایت شغلی و عملکرد نیروی انسانی رابطه وجود دارد. نتیجه این پژوهش با پژوهش سیفی (۱۳۹۳) همخوانی دارد و در پژوهشی با عنوان بررسی رابطه مدیریت عملکرد و رضایت شغلی کارکنان شرکت نفت هرمزگان به منظور بهبود سطح رضایت شغلی از طریق بهبود مدیریت عملکرد نشان داد که رابطه معنادار بین رضایت شغلی و تدوین عملکرد، اجرای مدیریت عملکرد و ارزیابی و کنترل مدیریت عملکرد وجود دارد. بین عوامل درون سازمانی رضایت شغلی و نظم و انضباط کارکنان در کار رابطه وجود دارد. نتیجه این پژوهش قادری (۱۳۸۷) همخوانی دارد و در پژوهشی با عنوان تاثیر ساختار درون سازمان بر رضایت شغلی کارکنان اداره گاز گلستان نشان داد که ساختار درون سازمانی باعث افزایش رضایت شغلی در کارکنان می شود و سازمان های با ساختار مشارکتی دارای کارکنان با رضایت شغلی بالاتری هستند.

فرضیه فرعی ۲: بین عوامل برون سازمانی رضایت شغلی و احساس مسئولیت کارکنان درکار رابطه معناداری وجود ندارد. که با پژوهش محمودی (۱۳۹۰) همخوانی ندارد وی در پژوهشی با عنوان تاثیر عوامل سازمانی بر رضایت شغلی در سازمان نشان داد که پویایی بازار و شدت رقابت به عنوان یکی از عوامل برون سازمانی تاثیر مستقیمی بر رضایت از کار کارکنان در سازمان دارد.

فرضیه فرعی ۳: بین عوامل مربوط به شغل و همکاری درکار کارکنان رابطه معناداری وجود ندارد. نتایج این فرضیه با نتایج پژوهش راعی ثانی (۱۳۹۱) همخوانی ندارد. وی نشان داد که برای بهبود رضایت شغلی کارکنان، مدیر باید این عوامل را مورد استفاده قرار دهد: توفیق در انجام کار، قدردانی، نفس کار، مسئولیت، پیشرفت و رشد این عوامل به محتوای شغل مربوط می شوند، یعنی همان مواردی که مردم عملاً در شغلشان انجام می دهند.

فرضیه فرعی ۴: بین رضایت شغلی و بهبود در کار کارکنان رابطه معناداری وجود ندارد. نتیجه این پژوهش با پژوهش رابینس<sup>۱۴</sup> و همکاران (۲۰۰۱) همخوانی دارد نتیجه تحقیقات به عمل آمده نشان می دهد بین رضایت شغلی و بهبود درکار در کار کارکنان رابطه معناداری وجود ندارد. با توجه به این نتایج پیشنهاد می شود تا متولیان امر سازمانی و دست اندرکاران گرفته تا مدیران و کارکنان سازمانی اهمیت ساختار سازمانی و رضایت شغلی و ضرورت و اهمیت آن را بدانند و این کار از طریق آموزش های ضمن خدمت و .. فراهم می شود. همچنین مدیران سازمانی بیش از همه به رضایت کارکنان خود توجه نمایند تا در فعالیت های سازمان، بهره وری افزایش یابد.

## منابع و مآخذ

- ۱- آذربین، زهرا (۱۳۷۶) بررسی نظر پرستاران در مورد عوامل مؤثر بر رضایت شغلی آنان در بیمارستان های وابسته به دانشگاه علوم پزشکی گیلان شهرستان رشت، پایان نامه ی کارشناسی ارشد، دانشکده ی پرستاری و مامایی شهید بهشتی رشت.
- ۲- خوشبخت، افشین (۱۳۷۳) بررسی رضایت شغلی کارکنان بیمارستان های آموزشی دانشگاه علوم پزشکی ایران از طرح طبقه بندی مشاغل کارکنان دولت، پایان نامه ی کارشناسی ارشد، دانشکده ی مدیریت، دانشگاه تهران.
- ۳- رایبیز استیفن (۱۳۸۳) رفتار سازمانی، ترجمه علی پارسائیان و سیدمحمد اعرابی، جلد سوم، چاپ پنجم، تهران.
- ۴- رعنائی، فاطمه (۱۳۸۱) بررسی رضایت شغلی مدیران بیمارستان های شهرستان های رشت، خلاصه مقالات اولین همایش کشوری مدیریت منابع در بیمارستان.
- ۵- کواری . حبیب الله (۱۳۷۳) بررسی رابطه ی رضایت شغلی پرسنل درمانی با نحوه ی عملکرد مدیران مربوطه در بیمارستان های وابسته به وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی در سطح تهران، پایان نامه ی کارشناسی ارشد، مدیریت پرستاری، دانشکده ی پرستاری و مامایی شهید بهشتی، تهران.
- ۶- صاری خان، محمود (۱۳۷۹) بررسی میزان مشارکت کارکنان در اداره امور و رابطه آن با رضایت از کار در بیمارستان شهید مدنی تبریز، فصلنامه ی بیمارستان، شماره ی پنجم.
- ۷- عسگری، علی (۱۳۸۱) استاندارد ساختن مقیاس سبک مدیریت، تدبیر، شماره ی ۱۲۳ تیرماه.

۸- سیفی، رضا (۱۳۸۸) بررسی رابطه مدیریت عملکرد و رضایت شغلی کارکنان شرکت نفت هرمزگان به منظور بهبود سطح رضایت شغلی از طریق بهبود مدیریت عملکرد، پایان نامه کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی، واحد دانشگاه آزاد واحد قشم.

۹- شفیعی آبادی، عبدالله، (۱۳۸۲)، "تئوریهای انتخاب شغل"، تهران، انتشارات رشد.

۱۰- رحیمیان، حمید؛ فیروزی، علی و بابک ظهری (۱۳۸۹). "مقایسه کیفیت زندگی کاری کارکنان شرکت های مناطق دو و چهار عملیات انتقال گاز و بررسی رابطه آن با عملکرد سازمانی"، سال چهارم، شماره ۱۰، ۷۱-۸۹.

۱۱- رضائیان، علی (۱۳۹۰) مدیریت رفتار سازمانی، تهران، سمت، چاپ دوم.

۱۲- شعاری نژاد، علی اکبر (۱۳۷۰) روان شناسی عمومی، تهران، توس، چاپ چهارم، ص ۷۵۶ و ۷۵۵.

۱۳- فارسیجانی، حسن؛ فیضی، کامران؛ شفیعی نیک آبادی محسن (۱۳۹۰) تأثیر نیروهای رقابتی سازمان بر کاربرد دانش جهت بهبود عملکرد زنجیره تأمین در صنعت خودرو. چشم انداز مدیریت بازرگانی، شماره ۶، پیاپی ۳۹، ص ۷۱-۹۲.

۱۴- هریسون لارنس و ساموئل، هانتینگتون، (۱۳۸۳) اهمیت فرهنگ، ترجمه انجمن توسعه مدیریت ایران، امیرکبیر.

منابع لاتین

۱. Armstrong, M. (۲۰۰۶). A Handbook of Human Resource Management Practice: ۱۰th edition. IKOGAN publication.
۱۵. Denison, D. R. et al, (۲۰۰۴), Corporate culture and organizational effectiveness: Is asia different from the rest of the world?, Organizational dynamics, (۳۳)(۱).