

## بررسی عوامل مرتبط با رضایت شغلی کارکنان فرماندهی انتظامی استان یزد در سال ۱۳۸۷

سروان یوسف محمدی مقدم<sup>۱</sup>، سرهنگ ۲ محمدزارع<sup>۲</sup>

تاریخ دریافت: ۸۷/۰۷/۲۱

تاریخ پذیرش: ۸۷/۹/۲۲

### چکیده:

این تحقیق به بررسی عوامل مرتبط با رضایت شغلی کارکنان فرماندهی انتظامی استان یزد در سال ۱۳۸۷ می‌پردازد. عوامل بسیار زیادی در رضایت شغلی کارکنان مؤثر می‌باشد، لیکن به دلیل محدودیت‌های موجود صرفاً به بررسی رابطه بین انگیزش، ارتقاء، جایگاه سازمانی، پیشرفت شغلی و رضایت شغلی پرداخته شده است. روش تحقیق از نوع کاربردی است و به روش توصیفی پیمایشی انجام شده است. جامعه آماری تحقیق، کلیه کارکنان فرماندهی انتظامی استان یزد است که حجم آن تقریباً ۱۰۰۰ نفر می‌باشد که به جهت کمبود امکانات و زمان، مطالعه کل افراد جامعه امکان پذیر نبود؛ لذا به منظور تسهیل در روند این تحقیق اقدام به نمونه‌گیری شده نمونه‌ای به حجم ۱۴۲ نفر مورد مطالعه قرار گرفت. ابزار جمع‌آوری اطلاعات، مطالعات کتابخانه‌ای و پرسشنامه‌ای با پایایی  $(\alpha = 0.790)$  و روایی مورد تایید بوده است. نتایج تحقیق حاکی از آن است که بین انگیزش، ارتقاء جایگاه سازمانی، پیشرفت شغلی و رضایت شغلی رابطه معناداری وجود دارد.

### واژگان کلیدی:

رضایت شغلی / Job satisfaction / انگیزش / Motivation / ارتقاء / Promotion / جایگاه سازمانی / Organizational status / پیشرفت شغلی / Job development

□ **استناد:** محمدی مقدم، یوسف؛ زارع، محمد (زمستان ۱۳۸۷). «بررسی عوامل مرتبط با رضایت شغلی کارکنان فرماندهی انتظامی استان یزد در

سال ۱۳۸۷». فصلنامه مطالعات مدیریت انتظامی، سال سوم، شماره چهارم: ۵۰۵-۵۱۶.

۱. عضو هیات علمی دانشگاه علوم انتظامی و دانشجوی دکتری مدیریت

۲. دانشجوی کارشناسی ارشد رشته داخلی فرماندهی و ستاد

## مقدمه

اغلب گفته می‌شود که «کارمند خوشحال یک کارمند کار است» و یک کارمند خوشحال بایستی با شغلش ارضا شود. اهمیت رضایت‌شغلی از آنجا ناشی می‌شود که بیشتر افراد تقریباً نیمی از ساعات بیداری خود را در محیط کاری می‌گذرانند. رضایت‌شغلی عبارت است از حدی از احساسات و نگرش‌های مثبت که افراد نسبت به شغل خود دارند. وقتی یک شخص می‌گوید دارای رضایت‌شغلی بالایی است، این بدان مفهوم است که او واقعا شغلش را دوست دارد، احساسات خوبی درباره کارش دارد و برای شغلش ارزش زیادی قائل است. نتایج تحقیقات نشان می‌دهد که کارکنان با رضایت‌شغلی بالاتر، از نظر فیزیک بدنی و توان ذهنی در وضعیت خوبی قرار دارند. رضایت‌شغلی نتیجه ادراک کارکنان است که محتوا و زمینه شغل آن چیزی را که برای کارمند ارزشمند است فراهم می‌کند. رضایت‌شغلی یک حالت احساسی مثبت یا مطبوع است که پیامد ارزیابی شغلی یا تجربه فرد است. این حالت احساسی مثبت، کمک زیادی به سلامت فیزیکی و روانی افراد می‌کند. از نظر سازمانی، سطح بالای رضایت‌شغلی منعکس‌کننده جو سازمانی بسیار مطلوب است که منجر به جذب و بقاء کارکنان می‌شود.

## مبانی نظری:

### ■ انگیزش و رضایت شغلی

**انگیزش:** انگیزش عبارت است از تمایل به انجام کار است و در گروه توانایی فرد، تا به این وسیله نوعی نیاز تأمین گردد (رابینز، ۱۳۷۸، ص ۷۲).

### ■ نظریه‌های انگیزش:

۱- نظریه سلسله مراتب نیازها: نظریه سلسله‌مراتب نیازها به وسیله آبراهام مازلو ارائه شد. از مشهورترین نظریه‌های انگیزش است و او فرض خود را بر این بنا گذاشت که درون هر انسان ۵ دسته نیاز به صورت طبقه‌بندی شده وجود دارد:

- ۱- فیزیولوژیکی که شامل گرسنگی، تشنگی، پناهگاه و سایر نیازهای فیزیکی است؛
- ۲- ایمنی که شامل امنیت و محفوظ ماندن در برابر خطرات فیزیکی و عاطفی است؛
- ۳- اجتماعی که شامل، عاطفه، تعلق خاطر و دوستی است؛

۴- احترام که این نیاز به دو بخش تقسیم می‌شود: درونی و بیرونی احترام درونی شامل حرمت نفس، خودمختاری و پیشرفت و احترام بیرونی شامل پیشگاه، مقام، شهرت و جلب توجه است؛

۵- خودشکوفایی که در این نیاز شخص می‌کوشد تا همان چیزی شود که استعداد آن را دارد و آن شامل رشد و دستیابی به همان چیزهایی است که خود بالقوه استعداد رسیدن به آنها را دارد و به اصطلاح خودشکوفایی است.

هنگامی که هر یک از این نیازها به مقدار کافی ارضاء شود نیاز بعدی خودنمایی می‌کند. از دیدگاه انگیزشی نظریه مذکور بیانگر این مطلب است که اگر چه هیچ نیازی به صورت کامل ارضا نمی‌شود ولی اگر نیازی به صورت اساسی و به مقدار لازم ارضا شود دیگر ایجاد انگیزه نمی‌کند و باعث تحریک فرد نمی‌گردد. بنابراین اگر طبق نظریه این دانشمند کسی بخواهد دیگری را تحریک کند باید دریابد که از نظر سلسله مراتب نیازهای آن شخص در کجا قرار دارد و آن‌گاه در جهت ارضای همان نیازها یا آنها که در سطح بالاتر قرار دارند اقدام نماید. (رایبیز، ۱۳۷۸، ص ۷۴).

مزلو این نیازها را به دو دسته رده بالا و پایین تقسیم کرد. وی نیازهای فیزیولوژیکی و امنیت را در رده پایین و نیازهای اجتماعی، احترام و خوشکوفایی در رده بالا قرار داد.

۲- تئوری X و Y: داگلاس مک گرگور، دیدگاه مشابهی از انسان را ارائه کرد. یک دیدگاه، اصولاً منفی که آن را تئوری X خواند و یک دیدگاه مثبت که آن را تئوری Y نامید. او پس از مشاهده نوع رفتار مدیران با کارکنان به این نتیجه رسید که یک مدیر از این دیدگاه به ماهیت نوع انسان توجه می‌کند که مفروضات خاصی را در نظر گرفته است و بر این اساس رفتار خود را با زیردستان تنظیم می‌نماید. تئوری X بر اساس مفروضات زیر قرار دارد و مدیر از این زاویه به کارکنان توجه می‌نماید:

۱- کارکنان به صورت فطری و طبیعی کار را دوست ندارند و در صورت امکان سعی می‌کنند از آن اجتناب نمایند؛

۲- از آنجا که کارکنان کار را دوست ندارند باید آنان را مجبور، کنترل و یا تهدید کرد تا به توان به هدف‌های مورد نظر دست یافت؛

۳- کارکنان از زیر بار مسئولیت شانه خالی می‌کنند، لذا باید به صورت رسمی آنها را مدیریت و رهبری کرد؛

۴- بیشتر کارکنان، امنیت را بالاتر از عوامل دیگر مربوط به کار قرار می‌دهند و هیچ نوع جاه‌طلبی و بلندپروازی ندارند.

● تئوری Y بر اساس مفروضات زیر قرار دارد و مدیر از این دیدگاه‌ها به کارکنان نگاه می‌کند.

● کارکنان کار را امری طبیعی و مانند تفریح یا بازی می‌پندارند؛

● کسی که خود را به هدف یا هدف‌های متعهد نموده است، دارای نوعی رهبری و خودکنترلی

می‌باشد؛

● بیشتر افراد می‌توانند مسئولیت بپذیرند و حتی در پی پذیرفتن مسئولیت‌ها برآیند؛

● خلاقیت یعنی توانایی برای گرفتن تعلیمات خوب و بیشتر افراد جامعه دارای این ویژگی

هستند. این امر تنها از ویژگی‌های مدیران نیست.

اگر ما دیدگاه مک گرگور را بپذیریم که تئوری انگیزشی چه کاربردهایی دارد، بهترین پاسخ را

می‌توان در چارچوبی که به وسیله مزلو ارائه شده مشاهده نمود. اساس تئوری X بر این فرض قرار می‌گیرد که نیازهای رده پایین حاکم بر فرد هستند و مفروضات تئوری Y بر اساسی قرار می‌گیرد که نیازهای رده بالاتر بر فرد حاکم هستند. مک گرگور بر این باور بود که مفروضات تئوری Y نسبت به مفروضات تئوری X از اعتماد بیشتری برخوردارند. بنابراین، او پیشنهاد کرد که مشارکت در تصمیم‌گیری، پذیرش مسئولیت و قبول کردن کارهای هم‌اوردطلب و روابط کاری از جمله راه‌ها یا رهیافت‌های است که می‌توان بدان وسیله انگیزش تحمل فرد را به حداکثر رسانید (رایبیز، ۱۳۷۸، ص ۷۶).

**۳- تئوری بهداشت - انگیزشی:** تئوری بهداشت - انگیزشی به وسیله یک روان‌شناس به نام فردریک هرزبرگ ارائه شد. او بر این باور بود که رابطه فرد با کار یک رابطه اصولی و اساسی است و نگرش فرد نسبت به کار را می‌توان بر اساس میزان موفقیت یا شکست وی تعیین کرد هرزبرگ همواره این نگرش را مطرح می‌ساخت که افراد از شغل خود چه می‌خواهند. او از افراد می‌خواست به صورت مفصل درباره کار و شغلشان که خوب یا بد است شرح دهند. او این پاسخ‌ها را بر روی یک صفحه می‌نوشت و طبقه‌بندی می‌کرد و عواملی که در نگرش شغل افراد اثر می‌گذاشت به وسیله هرزبرگ مشخص گردید. هرزبرگ بر اساس پاسخ‌های طبقه‌بندی شده به این نتیجه رسید که پاسخ‌هایی که در آن افراد شغل خود را خوب یا عالی می‌دانستند در مقایسه با پاسخ‌هایی که افراد طی آن درباره شغل خود احساس ناخوشایند داشتند تفاوت‌های زیادی دارد و برخی از این ویژگی‌ها با رضایت شغلی ارتباط دارد و برخی دیگر موجب نارضایتی فرد از کار می‌شدند. عوامل باطنی مثل: کسب موفقیت، کسب شهرت و نوع کار یا مسئولیت و پیشرفت یا رضایت شغلی ارتباط داشتند. کسانی که کار خود را خوب می‌دانستند تمایل داشتند که این عوامل را به خود نسبت دهند از سوی دیگر کسانی که در پاسخ، از شغل خود ابراز نارضایتی می‌نمودند عوامل خارجی را مثل سیاست شرکت، شیوه مدیریت، سرپرستی، روابط بین افراد و شرایط کاری مطرح می‌نمودند.

هرزبرگ می‌گوید رضایت عکس نارضایتی نیست با حفظ ویژگی‌هایی که موجب نارضایتی فرد از شغل می‌شود نمی‌توان الزاماً رضایت شغلی وی را تضمین کرد. او پیشنهاد می‌کند که دست‌اوردش بیانگر وجود یک طیف دوگانه است عکس رضایت، نبودن رضایت است و عکس نارضایتی که نبودن نارضایتی است. از دیدگاه هرزبرگ عواملی که موجب رضایت شغلی می‌شوند از آنها که موجب نارضایتی شغلی می‌شوند قابل تفکیک هستند. بنابراین مدیری که در صدد بر می‌آید تا عواملی را که موجب نارضایتی شغلی می‌شوند از بین ببرد احتمالاً می‌تواند موجبات تسکین و آرامش کارکنان را فراهم آورد ولی الزاماً موجب تحریک و انگیزش آنان نخواهد شد. این مدیر می‌تواند افراد را تسکین دهد ولی احتمالاً نمی‌تواند آنان را تحریک کند. در نتیجه، هرزبرگ این ویژگی‌ها (سیاست و مدیریت شرکت، سرپرستی، روابط بین افراد شرایط کاری و حقوق) را عوامل

بهداشتی نامید (رابینز، ۱۳۷۸، ص ۷۷).

وقتی این ویژگی‌ها به میزان کافی وجود داشته باشند افراد ناراضی نخواهند شد ولی این به مفهوم رضایت آنان هم نمی‌باشد. اگر بخواهیم موجبات انگیزش افراد را در سازمان فراهم کنیم هرزبرگ پیشنهاد می‌کند که باید به موفقیت، شهرت و مسئولیت وی تأکید کنیم.

**۴- نظریه انتظار:** نظریه انتظار از ویکتور روم یکی از پذیرفته شده‌ترین توجیحاتی است که درباره انگیزش می‌شود. با وجود این انتقادهای زیادی بر آن وارد شده است. وی نتیجه بسیاری از نتیجه تحولاتی که در این زمینه انجام شده نظریه فوق را تأیید می‌کند.

در اصل در نظریه انتظار چنین استدلال می‌شود که گرایش به نوع عمل یا اقدام در جهت مسئولیتی در گرو انتظاراتی است که پیامدهای آن مشخص می‌باشد و نتیجه مزبور مورد علاقه عامل یا فاعل می‌باشد. این نظریه شامل سه متغیر یا رابطه می‌گردد که از این قراراند:

**۱. اهمیت:** یعنی اهمیتی که فرد به نتیجه دستاورد یا پاداش بالقوه‌ای می‌دهد که در اثر انجام کار مزبور به دست می‌آید. در این فرایند نیازهای ارضاء نشده فرد مورد توجه است.

**۲. رابطه بین عملکرد و پاداش:** میزان یا حدود باور فرد، مقدار تلاشی است که احتمالاً به عملکرد معین بینجامد.

**۳. رابطه بین تلاش و عملکرد:** مقدار کوشش یا تلاشی است که احتمالاً به عملکرد معینی بینجامد (رابینز، ۱۳۷۸، ص ۸۹).

**پیشرفت:** مدیران می‌کوشند با استفاده از آنها موجبات انگیزش کارکنان را فراهم آورند یا انگیزش ایجاد شده در کارکنان را بدان وسیله توجیه نمایند.

**۵- تئوری های مبتنی بر نیازهای سه گانه:** دیوید مک کلند و تعداد دیگری از پژوهشگران سه عامل انگیزشی ذی ربط یا نیاز را پیشنهاد نمودند. (رابینز، ۱۳۷۸، ص ۸۰):

● **نیاز به کسب موفقیت:** یعنی تلاش در راه موفقیت و با توجه به رعایت استانداردهایی موفق شدن و در راه موفقیت تلاش نمودن؛

● **نیاز به کسب قدرت و اعمال آن:** یعنی صاحب قدرت افراد را وادار می‌کند تا به گونه‌ای عمل نمایند که اگر غیر از این می‌بود به شیوه دیگری رفتار می‌کردند؛

● **نیاز به ایجاد دوستی:** یعنی تمایل به کسب حمایت و ایجاد روابط صمیمی با دیگران.

**۶- نظریه تعیین هدف:** تئوری مزبور بیانگر این است که قصد یا اراده افراد سازمان را می‌توان به عنوان عامل انگیزش به حساب آورد. با اطمینان زیاد می‌توان گفت هدف‌های خاص به عملکرد بالا می‌انجامد و نیز این که اگر اعضای سازمان هدف‌های متشکل را پذیرفتند عملکرد عالی‌تر ارائه خواهند کرد. تأمین هدف‌های خاص و مشکل منجر به بازدهی در سطح بالا می‌شود (رابینز، ۱۳۷۸، ص ۸۲).

■ **انگیزه پیشرفت:** عبارت است از نیروی محرک انجام خوب کارها در مقایسه با استانداردی عالی. افراد با نیاز پیشرفت زیاد در مقایسه با افراد با نیاز پیشرفت کم، که به طور عمومی در انجام تکالیف دشوار بهتر عمل می کنند در چالش های ملایم استقامت بیشتری می کنند.

■ **انگیزه پیوندجویی:** میل به درگیر شدن در روابط صمیمی نزدیک (یعنی انگیزش صمیمیت) و نیاز میان فردی برای ایجاد، حفظ و برقراری دوباره روابط (یعنی اضطراب طرد) را شامل می شود. افرادی که انگیزه پیوند جویی زیادی دارند می کوشند روابط میان فردی جدیدی را ایجاد نموده و نسبت های میان فردی موجود را حفظ کند. شرایط موقعیت که هیجان قوی را برمی انگیزد بر رفتار پیوند جویی نیز اثر می گذارد. ترس و اضطراب، به خصوص رفتار پیوندجویی را افزایش می دهند حال آنکه خجالت، آن را کاهش می دهد؛

■ **انگیزه قدرت:** نیاز به داشتن تأثیر، کنترل، یا نفوذ بر شخص دیگر، گروه یا دنیا به طور کلی است.

افراد با نیاز به قدرت زیاد در مقابله با افراد با نیاز قدرت کم برای رهبری در گروه های کوچک می کوشند، شکاف های زیادی را در برابر پرخاش گری تجربه می کنند. مشاغل نفودی را ترجیح می دهند و در جستجوی مقام هستند. عوامل موقعیت انگیزه پیشرفت را تقویت می کنند، به خصوص در موقعیت هایی که شخصی مقداری کنترل یا نفوذ بر سرنوشت دیگری دارد.

### ارتقا و رضایت شغلی:

**ترفیع:** ترفیع عبارت است از ارتقاء به شغل یا پست بالاتر و برخورداری از مزایا و اختیارات بیشتر در مقابل قبول مسئولیت سنگین تر. حرکت از اولین پله در جوانی و به تدریج بالا رفتن و رسیدن به پله های بالای نردبان ترقی سنین پیری از فرهنگ اغلب جوامع است. موقعیت اجتماعی اشخاص اغلب متأثر از شغل و درآمد آنها است. انگیزه فراجویی کم و بیش در اکثر مردم وجود دارد، ولی در بعضی از این انگیزه ها به صورت شدیدتری دیده می شود. اگر رفتار و شرایط خدمتی کارکنان مورد توجه قرار نگیرد و سازمان در مقابل خدمات و وظایفی که آنها انجام می دهند بی تفاوت بماند، مسلماً باعث یاس و بی علاقه گی و بالاخره بیگانه شدن آنها از سازمان می گردد. ذکر این نکته ضروری است که ترفیع و حرکت در نردبان ترقی مسیر شغل، دیگر مثل گذشته مورد تأیید نبود. ضرورت ایجاد قابلیت انعطاف و جابه جایی در تخصص و رشته های شغلی و یا حداقل طراحی مسیرهای شغلی متنوع و متعدد توجیه می شود و به تعبیر نویسندگان اخیر موقعیت در مادام العمر ماندن در یک سازمان و در یک مسیر شغل خلاصه نمی شود (میرسپاسی، ۱۳۸۷، ص ۴۰۲).

نظریه ویژگی های شغل: این نظریه مانند نظریه هرزبرگ است. کارکنان هنگامی برای انجام دادن کار انگیزه خواهند داشت که احساس کنند شغلشان با ارزش است. لذا از چگونگی عملکرد

خود بازخورد می‌گیرند. ولی برخلاف نظریه هرزبرگ، که در آن توصیه خاصی برای طراحی شغل ارائه نمی‌شود، در نظریه ویژگی‌های شغل ابعاد کار به شرح زیر در طراحی شغل مورد توجه قرار می‌گیرد:

- انجام کار باید به مجموعه‌ای از مهارت‌ها و توانایی‌های گوناگون و متنوع نیاز داشته باشد.
- هویت کار معلوم باشد؛ یعنی به جای جزئی از کار کارکنان باید یک کار را به طور کامل انجام دهند.
- کار باید هم از نظر کسی که مسئول انجام دادن آن است و هم از نظر دیگران، چه در داخل سازمان و چه در خارج از آن مهم به شمار آید.
- شغل باید طوری طراحی شود که شاغل آن استقلال و آزادی عمل داشته‌اشد و بتواند درباره رویه کار، تصمیم‌گیری کند.

بر اساس این نظریه، هر یک از ابعاد پنجگانه در کار باعث پیدایش یک حالت روحی به خصوص در کارکنان می‌گردد که این حالت خود به نتیجه خاصی منجر می‌شود. وجود سه عامل اول در شغل (تنوع، هویت و اهمیت) باعث می‌شود تا کارمند احساس کند که کار مهمی دارد. استقلال و آزادی عمل در شغل باعث می‌شود تا او خود را مسئول نتیجه کار خود بداند و دریافت بازخورد باعث می‌شود تا فرد از نتایج واقعی عملکرد و فعالیت‌های تقویتی آگاه گردد و نتیجه حاصل از پیدایش این حالت‌های روحی در کارکنان، انگیزه بیشتر، افزایش کیفیت کار، رضایت بیشتر و غیبت کمتر است (سعادت، ۱۳۸۴، ص ۵۲).

## مواد و روش‌ها

نوع روش تحقیق کاربردی است و روش آن توصیفی-پیمایشی می‌باشد که در سال ۱۳۸۷ در فرماندهی انتظامی یزد انجام شده است. ابزار گردآوری اطلاعات تحقیق، پرسشنامه و کتابخانه‌ای می‌باشد. با استفاده از آلفای کرونباخ اعتبار پرسشنامه بررسی گردید که ضریب آن برابر ۰/۹۰ است که نشان دهنده اعتبار بالای پرسشنامه می‌باشد؛ روایی آن با استفاده از نظرات متخصصان پرسشنامه تنظیم گردیده و اصلاحات مورد نیاز انجام گردیده است. پرسشنامه به صورت تصادفی ساده بین کارکنان فرماندهی انتظامی استان یزد توزیع و جمع‌آوری شده است. جامعه آماری این تحقیق ۱۰۰۰ نفر می‌باشد. که با استفاده از فرمول کوکران نمونه ۱۴۲ نفر تعیین گردید. متغیر وابسته، رضایت شغلی می‌باشد. متغیرهای مستقل عبارتند از: ۱- پیشرفت، ۲- ارتقاء، ۳- عامل انگیزش، و ۴- جایگاه سازمانی. برای تجزیه و تحلیل اطلاعات از آزمون همبستگی پیرسون استفاده شد.

## یافته‌ها

■ **فرضیه اول:** بین عامل انگیزشی و رضایت شغلی کارکنان رابطه وجود دارد.

بین عامل انگیزشی و رضایت شغلی کارکنان رابطه وجود ندارد:  $H_0$

بین عامل انگیزشی و رضایت شغلی کارکنان رابطه وجود دارد:  $H_1$

برای بررسی رابطه دو متغیر از آزمون همبستگی پیرسون استفاده شده و نتایج زیر در جدول ۱ به دست آمده است.

جدول ۱. نتایج فرضیه ۱

رضایت شغلی	گزینه‌ها
	انگیزش
۰/۶۴۹	ضریب پیرسون
۰۰۰	سطح معناداری
۱۳۰	تعداد

با توجه به اینکه سطح معناداری کوچکتر از ۰/۰۵ است و ضریب پیرسون برابر ۰/۶۴۹ می‌باشد، نتیجه می‌گیریم بین انگیزش و رضایت شغلی رابطه مستقیم وجود دارد؛ یعنی با افزایش انگیزه رضایت شغلی بالا می‌رود.

■ **فرضیه دوم:** بین شرایط و زمینه ارتقاء و رضایت شغلی کارکنان رابطه وجود دارد.

بین شرایط و زمینه ارتقاء و رضایت شغلی کارکنان رابطه وجود ندارد:  $H_0$

بین شرایط و زمینه ارتقاء و رضایت شغلی کارکنان رابطه وجود دارد:  $H_1$

برای بررسی فرضیه دوم از آزمون همبستگی پیرسون استفاده شده و نتایج زیر در جدول ۲ به دست آمده است.

جدول ۲. نتایج فرضیه ۲

رضایت شغلی	گزینه‌ها
	شرایط و زمینه ارتقاء
۰/۵۳۶	ضریب پیرسون
۰۰۰	سطح معناداری
۱۳۰	تعداد

با توجه به اینکه سطح معناداری کوچکتر از ۰/۰۵ است فرض  $H_0$  رد و  $H_1$  تأیید می‌گردد و چون ضریب پیرسون برابر ۰/۵۳۶ می‌باشد، نتیجه می‌گیریم بین شرایط و زمینه ارتقاء و رضایت شغلی رابطه مستقیم وجود دارد؛ یعنی با افزایش زمینه ارتقاء، رضایت شغلی نیز بالا می‌رود.



■ **فرضیه سوم:** بین جایگاه سازمانی و رضایت شغلی کارکنان رابطه وجود دارد.

بین جایگاه سازمانی و رضایت شغلی کارکنان رابطه وجود ندارد:  $H_0$

بین جایگاه سازمانی و رضایت شغلی کارکنان رابطه وجود دارد:  $H_1$

برای بررسی فرضیه سوم از آزمون همبستگی پیرسون استفاده شده و نتایج در جدول ۳ نشان داده شده است.

جدول ۳. نتایج فرضیه ۳

رضایت شغلی	گزینه‌ها
	جایگاه سازمانی
.۶۶۷	ضریب پیرسون
۰۰۰	سطح معناداری
۱۳۰	تعداد

با توجه به اینکه سطح معناداری کوچکتر از  $0/05$  است فرض  $H_0$  رد و  $H_1$  تأیید می‌گردد و چون ضریب پیرسون برابر  $0/667$  می‌باشد، نتیجه می‌گیریم بین جایگاه سازمانی و رضایت شغلی رابطه مستقیم وجود دارد؛ یعنی با افزایش جایگاه سازمانی رضایت شغلی بالا می‌رود.

■ **فرضیه چهارم:** بین پیشرفت شغلی و رضایت شغلی کارکنان رابطه وجود دارد.

بین پیشرفت شغلی و رضایت شغلی کارکنان رابطه وجود ندارد:  $H_0$

بین پیشرفت شغلی و رضایت شغلی کارکنان رابطه وجود دارد:  $H_1$

برای بررسی فرضیه چهارم از آزمون همبستگی پیرسون استفاده شده و نتایج زیر در جدول ۴ به‌دست آمد.

جدول ۴. نتایج فرضیه ۴

رضایت شغلی	گزینه‌ها
	پیشرفت شغلی
.۸۳۶	ضریب پیرسون
۰۰۰	سطح معناداری
۱۳۰	تعداد

با توجه به اینکه سطح معناداری کوچکتر از  $0/05$  است فرض  $H_0$  رد و  $H_1$  تأیید می‌گردد و چون ضریب پیرسون برابر  $0/836$  می‌باشد، نتیجه می‌گیریم بین پیشرفت شغلی و رضایت شغلی رابطه مستقیم وجود دارد.

## بحث و نتیجه گیری

آنچه در این تحقیق به آن تأکید گردیده، ارتباط رضایت شغلی کارکنان با انگیزش، ارتقاء، جایگاه سازمانی و پیشرفت در ارتباط می‌باشد و براساس یافته‌های تحقیق هر چهار فرضیه اثبات گردیده است و رابطه معناداری وجود دارد.

رضایت شغلی، نگرشی می‌باشد که فرد در باره کارش دارد. کسی که رضایت شغلی او در سطح بالایی است، نسبت به شغل یا کار خود نگرشی مثبت دارد. کسی که از کار خود راضی نیست رضایت شغلی ندارد و نگرشی منفی نسبت به شغل و کار دارد، معمولاً کارکنان شغل‌هایی را ترجیح می‌دهند که بتوانند بدان وسیله برای بالا بردن مهارت‌ها و توانایی‌های خود از فرصت‌های موجود استفاده کنند و نیز شغل‌هایی را دوست دارند که در آن تخصص وجود داشته باشد، آزادی عمل داشته باشند و درباره کارهایی که به خوبی انجام می‌دهند نتیجه به آنها داده شود. که این ویژگی‌ها باعث می‌شود که فرد از نظر ذهنی احساس رضایت کند و کار را هم‌آورد طلب بشناسد. شغل‌ها و کارهایی که هم‌آورد طلب نباشند، موجب کسالت و خستگی فرد می‌شوند و از سوی دیگر استیصال و احساس شکست به بار می‌آورد. ولی اگر شرایط به گونه‌ای باشد که میزان هم‌آورد طلبی شغلی در سطحی متوسط باشد، بیشتر کارکنان از انجام چنین کاری احساس لذت و رضایت می‌نمایند. کارکنان می‌خواهند که سیاست‌های ارتقاء مقام و سیستم پرداخت به گونه‌ای باشد که به نظر آنها عادلانه یعنی دارای هیچ ابهام گزارشات رمزی نباشد و پرداخت حقوق با نوع انتظارات آنان متناسب باشد. هنگامی که کارکنان سیستم پاداش و پرداخت حقوق را عادلانه بدانند و معتقد باشند که با توجه به سطح مهارت حقوق پرداخت می‌شود، رضایت شغلی افزایش می‌یابد. به همین گونه کسانی که باور داشته باشند یا چنین پندارند که سیاست ارتقاء افراد براساس عدل و برابری به اجراء در می‌آید، در کار خود احساس رضایت بیشتری می‌کنند. کارکنان همواره از دیدگاه راحتی فردی و تسهیلات یا تمهیدات موجود بر محیط کار توجه می‌کنند. آنها ترجیح می‌دهند که محیط کار سالم، بی‌خطر آرام، تمیز و بدون هیچ‌گونه خدشه‌ای باشد. سرانجام افراد از کار خود نتیجه‌ای بیش از پول دریافت می‌کنند برای بیشتر کارکنان کار چیزی بیش از پول است و می‌تواند نیازهای اجتماعی آنان (روابط اجتماعی) را تامین کند. بنابراین، هیچ جای شگفتی نیست که داشتن همکاران صمیمی و پشتیبان زندگی موجب رضایت شغلی می‌شود (رابیننز، ۱۳۸۷، ص ۴۷۶).

بر اساس یافته‌ها و تحقیقات صورت گرفته، فرضیه‌ها و یافته‌های پیشینیان نیز درستی آن مجدداً آزمایش و به اثبات رسیده است.

**پیشنهادها:** همان طوری که نتیجه گیری نشان می‌دهد کلیه متغیرها در رضایت شغلی کارکنان تاثیرگذارند و به منظور افزایش رضایت شغلی کارکنان پیشنهادهای ذیل ارائه می‌گردند.

### الف) پیشنهادهای کاربردی:

- ۱- نیاز به پیشرفت در کارکنان تقویت شود؛
- ۲- کارکنان متناسب با تخصص به کار گرفته شوند؛
- ۳- انتصاب افراد برای مشاغل فرماندهی و مدیریت براساس شایسته‌سالاری انجام شود؛
- ۴- موجبات انگیزش افراد را درسازمان فراهم کرده و باید به موفقیت، شهرت و مسئولیت تاکید کنیم؛
- ۵- زمینه ارتقاء و پیشرفت کارکنان فراهم شود.

### ب) پیشنهادهای تجربی:

- ۱- تشویقات و تنبیهات پرسنل به موقع و سریع اقدام شود؛
- ۲- پرسنل کارهایی که به خوبی انجام می‌دهند نتیجه به آنها داده شود؛
- ۳- ترفیع پرسنل به موقع ابلاغ گردد؛
- ۴- پرسنل به موقع به ادوار آموزشی اعزام شوند؛
- ۵- به معیشت پرسنل توجه شود و امکان استفاده از اماکن رفاهی فراهم گردد؛
- ۶- پاداش در نظر گرفته شده متناسب با نوع ماموریت انجام شده باشد؛
- ۷- از پرسنل تقدیر و موقعیت اجتماعی آنان به سطح بالایی از جامعه ارتقاء پیدا کند.

### کتابنامه

- تسلیمی، سعید (۱۳۷۶). *مدیریت تحول سازمانی*، تهران: سمت
- رایبیزنر، استیفن پی. (۱۳۷۸). *مبانی رفتار سازمانی*. ترجمه علی پارسائیان و سیدمحمد اعرابی. تهران: دفتر پژوهش‌های فرهنگی.
- ریو، جان مارشال (۱۳۷۶). *انگیزش و هیجان*، مترجم سیدمهدی، تهران: نشر ویرایش نهان
- سعادت، اسفندیار (۱۳۸۵). *مدیریت منابع انسانی*، تهران: سمت.
- عبداللهی، بیژن (۱۳۸۳). *طراحی الگوی توانمندسازی زبان شناختی حوزه ستادی وزارت علوم تحقیقات و فناوری*، پایان‌نامه دوره دکتری، تهران: دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی معلم تهران.
- میرسپاسی، ناصر (۱۳۸۲). *مدیریت استراتژی منابع انسانی و روابط کاری*، تهران: موسسه انتشارات.



پروفیسر شگاہ علوم انسانی و مطالعات فرہنگی  
پرتال جامع علوم انسانی