

دانش و پژوهش

دانشگاه آزاد اسلامی واحد خوراسگان (اصفهان)

(علوم انسانی)

شماره دوم - زمستان ۱۳۷۸

صص ۳۸-۱۹

## عوامل مؤثر بر رضایت شغلی

### کارکنان ستادی شرکت فولاد مبارکه

مهدی ابزری\* - کریم آذربایجانی\*\* - سید امیرحسین پزشکی\*\*\*

#### چکیده

حیات سازمانها به وجود انسانها بستگی دارد، انسانها آنها را به وجود آورده، اداره نموده و چگونگی هدایت آنها را به عهده دارند. انسانی که مجموعه‌ای متشکل از ویژگیهای خاص روانی، ظرفیت و توان انجام کار جسمی، شیوه‌های شناخت علمی و تجربیات علمی و هنری است، نحوه رفتار وی از زمان توسعه سازمانها مورد توجه بوده و مسائل مربوط به آن سنجش و ارزیابی شده است.

زمانی که فکر ایجاد سازمان شکل می‌گیرد، لاجرم الگوی رفتاری نیز به تبع آن آماده می‌شود. این الگو بر اساس نوع و ویژگیهای آن متفاوت خواهد بود. بنابراین با توجه به نوع سازمان و اینکه روند تغییرات در سازمانها هر روز شکل تازه‌ای

\* - استادیار گروه مدیریت دانشگاه اصفهان

\*\* - استادیار گروه علوم اقتصادی دانشگاه اصفهان

\*\*\* - کارشناس ارشد مهندسی صنایع

می‌گیرد، کیفیت زندگی شاغلین با شدت بیشتری تغییر می‌یابد و رضایت آنان اهمیت بیشتری می‌یابد.

سرچشمه‌های وجود رضایت شغلی و نبود آن در اشخاص متفاوت، گوناگون است. برخی از سرچشمه‌ها که مهم شمرده می‌شوند عبارت‌اند از چالش‌انگیزی شغل، میزان علاقه‌ای که فرد به کار خود دارد، دامنهٔ فعالیت بدنی، شرایط کار، پاداشها و سرشت همکاران (آلن اندرسون و دیگران، ۱۳۷۷، ص ۱۳۸).

در پژوهش حاضر، که براساس بررسی‌های نظری و شرایط سازمان مورد تحقیق انجام شده، عوامل حقوق و مزایای پرداختی، محیط کار و عوامل انسانی، روابط انسانی، ارتقای شغلی و نحوهٔ مدیریت برای تحقیق انتخاب شده است. نتایج به‌دست آمده از پژوهش حاکی از آن است که سازمان لازم است در شیوهٔ پرداخت حقوق و مزایا تجدیدنظر نماید و نظام ارتقا را اصلاح کند. محیط کار و عوامل انسانی، نحوهٔ ارتباطات، نحوهٔ مدیریت مطلوب است.

## مقدمه

صنایع فولادسازی به سرمایهٔ زیادی نیازمند است و سرمایه‌داران کمتری تمایل به سرمایه‌گذاری در این شاخهٔ صنعت دارند. رقابت جهانی این کارخانه‌ها شدید و خروج از بازار آن مشکل است. لذا برای سرمایه‌گذاران توجه به مسائل این صنعت از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است. این مسائل شامل منابع تأمین نیروی انسانی، منابع مالی (بانکها)، اشخاص حقیقی و حقوقی، مؤسسات سرمایه‌گذار،... فن آوری، محیط زیست، صنایع وابسته، بازار مصرف فولاد و... می‌شود.

شرکت فولاد مبارکه پس از پیروزی انقلاب اسلامی و در زمان جنگ تحمیلی در پانزده کیلومتری جنوب غربی مبارکه (استان اصفهان) ساخته شد و در سال ۱۳۷۲ بهره‌برداری از این واحد عظیم صنعتی آغاز گردید. تاکنون این شرکت بازار داخلی ورق‌های تولیدی را به‌دست آورده که به‌عنوان یک صنعت مادر نقش مهم و عمده‌ای در صنعت و اقتصاد کشور دارد. هر چند که تهدیدات خارجی مانند واردات ورق با قیمتهای رقابتی و احتمالاً با کیفیتهای متفاوت با محصولات این شرکت همواره وجود دارد، اما تولیدات این کارخانه توانسته است نیاز کارخانجات داخلی را تأمین نماید و

برای کسب سهم بیشتر بازار خارجی تلاش فراوانی کرده است، که در این راستا با رقابت شدید و تنگاتنگی روبه‌روست.

با توجه به این مسائل، توجه به هر کدام از مؤلفه‌های مؤثر در این صنعت می‌تواند سبب کاهش هزینه‌های تولید شود و شرکت را در حفظ موقعیت مطلوب در بازار رقابتی و پیشبرد اهداف تعیین‌شده، یاری دهد.

«پیشرفت دانش و فن‌آوری سبب گسترده‌تر شدن سازمانها و کوتاه‌شدن چرخه زندگی آنها گردیده‌است. الوین تافلر<sup>۱</sup> در کتاب خود به نام «شوک آینده» نیاز به سازمانهای تغییرپذیر و غیر ثابت را طرح می‌کند. جان گاردنر<sup>۲</sup> صحبت از سازمانهایی به میان می‌آورد که به‌طور مستمر، در خود تغییر و دگرگونی به‌وجود می‌آورند. به اعتقاد بنیس وارن<sup>۳</sup> محیط در جهتی حرکت می‌کند که در آینده با سازمانهای موقتی و غیر ثابت روبه‌رو خواهیم بود.» (بنیس، ترجمه جباری، ۱۳۷۵).

نیروی انسانی سازمانها از مهمترین منابع سرمایه‌ای آنها محسوب شده، نگهداری و رشد بهینه کارکنان از اهمیت ویژه‌ای برخوردار گردیده است، چراکه سازمانها می‌توانند از تجارب این نیروها در سازمانهای دیگر بهره ببرند و از رقبا پیشی بگیرند. بهره بردن از نیروی انسانی توانا مسیر تحقیقات را روشن می‌سازد و در این راستا فن‌آوری نوین وارد سازمان شده و با توجه به شناخت نیاز بازار طرحهای توسعه مطلوب تعیین می‌شود که کسب سهم بازار بیشتر و منفعت افزوتری را به دنبال خواهد داشت. استفاده از توانایی‌های این کارکنان افزایش کارایی را به دنبال دارند و سازمان را در رسیدن به اهداف آن یاری خواهند داد.

«موضوع نیروی انسانی و رفتار آن از آغاز قرن کنونی باگسترشی فزاینده بررسی می‌شده است. تلاش تیلور<sup>۴</sup> در جهت افزایش بهره‌وری نیروی انسانی بود. فرانک و لیلین گیلبرت<sup>۵</sup> در زمینه ثبت الگوی حرکت به منظور آسان‌سازی کار خطوط موتاژ، و پس از آن تجربه‌های بداکس<sup>۶</sup> را در بر گرفت که کارسنجی با معرفی مفاهیم ارزیابی

1- Elvin Toffler

2- John W. Gardener

3- Benis Warren

4- Taylor

5- Frank & Lilian Gilberth

6- Bedaux

سرعت کار کارکنان و برقراری زمان مجاز رفع خستگی ممکن شد. نقطه اوج این روند برقراری خدمات ارزیابی کار و زمان در سازمانهای بزرگ بود که راسل کاری<sup>۱</sup> آن را به طور نمونه در شرکت آی.سی.آی اجرا کرد. از آن پس تلاشهای گسترده در زمینه افزایش اثربخشی نیروی انسانی انجام شده است. کار، در آغاز بر مسائل مربوط به بهره‌برداری اثربخش از نیروی انسانی در کارگاه متمرکز بود. رواج سازماندهی و روشهای صنعتی در سالهای دهه ۱۹۶۰ ارزیابی کار و زمان را به نظامهای اداری و دفتری کشانید» (مالکم بنیسون و دیگران، ۱۳۷۵، ص ۱۵). اکنون رضایت شغلی کارکنان سازمانها، بیشترین توجه سازمانها را به خود جلب نموده است.

### تعریف و اهمیت موضوع

رقابت تنگاتنگ در ارائه خدمات و تولیدات و نقش حساس نیروی انسانی موجب توجه مدیران به رضایت شغلی کارکنان شده است. میزان رضایت شغلی کارکنان یک مجموعه، از مهمترین عوامل سازنده یک نظام روان و کارا است. روابط احتمالی موجود میان رضایت شغلی و گوناگونی پیامدهای دیگر کار، اهمیت موضوع رضایت شغلی کارکنان را روشن تر می سازد. لذا موضوع رضایت شغلی می تواند برای این سازمانها راهکارهای مناسب را ارائه دهد، و تفوق سازمان را بر رقیبها به وجود آورد.

عموماً در تعریف رضایت شغلی به عواملی توجه می شود که رسیدن به اهداف سازمان را تسهیل نماید. اکثراً آرزوها، خواسته‌ها، کششها، تمایلات و نیازها... مدنظر قرار می گیرد تا رضایت شغلی کارکنان در تعامل با ادراکات و باورها بررسی شود و برای پیگیری مطلوبیت آن علم روان شناسی به یاری طلبیده می شود (مورهد و گریفین، ۱۳۷۵، ص ۷۸). رایینز نگرش کلی فرد درباره شغلش را رضایت شغلی می نامد (رایینز، استیفن، ۱۳۷۴، ص ۲۶۵). به نظر وی در حالی که ارزش و نگرش با هم تفاوت دارد، ولی ارتباط بین آنها بسیار نزدیک است (مورهد و گریفین، ۱۳۷۵، ص ۷۸).

هدف اصلی از انتخاب این پژوهش شناخت عواملی است که موجب رضایت و یا نارضایتی کارکنان شرکت می باشد. شناخت این عوامل تطبیق

اهداف منابع انسانی در قالب اهداف شرکت را میسر می‌سازد و برنامه‌ریزان سازمان را در روند رشد بهینه، جذب و نگهداری نیروی انسانی یاری خواهد داد.

نظریه‌های گوناگونی در بعد بررسی رضایت شغلی بر مبنای تحقیقات مختلف و شرایط گوناگون ارائه شده است که نتیجه آنها شناسایی عوامل رضایت و نارضایتی شغلی و اصلاح نارضایتی به سوی رضایت شغلی بوده است و موجب افزایش کارایی، بالابردن خشنودی، تعهد سازمانی و رفتاری و نگرش مطلوب نسبت به سازمان گردیده و حداقل نارضایتی شغلی را در سازمان کاهش داده‌اند.

با توجه به پیوستگی و دوسویه بودن رضایت شغلی، اطلاع از چگونگی آن می‌تواند سازمان را توانمند کند و اندازه‌گیری رضایت شغلی، آینده‌نگری برای منابع انسانی را تسهیل نماید.

### سؤالات پژوهش

به منظور انجام این تحقیق پرسشهای زیر تنظیم شده است.

- ۱- آیا میزان حقوق و مزایا موجب رضایت شغلی کارکنان می‌شود؟
- ۲- آیا عوامل محیط کار و عامل‌های انسانی (ارگونومی) موجب رضایت شغلی کارکنان می‌شود؟
- ۳- آیا وجود روابط انسانی مناسب موجب رضایت شغلی کارکنان می‌شود؟
- ۴- آیا وجود امکان ارتقای شغلی موجب رضایت شغلی کارکنان می‌شود؟
- ۵- آیا نحوه مدیریت موجب رضایت شغلی کارکنان می‌شود؟

بعد از مشخص شدن رابطه میان رضایت شغلی با حقوق و مزایا، محیط کار و عوامل انسانی، روابط انسانی مناسب، امکانات ارتقای شغلی و نحوه مدیریت و آزمون فرضیات و معلوم شدن تأثیرگذاری متغیرها بر رضایت شغلی و همبستگی میان آنها نتیجه این تحقیق را می‌توان برای استفاده جامعه آماری کارکنان ستادی شرکت فولاد مبارکه به کار گرفت. این شرکت می‌تواند با تعدیل متغیرهای ذکر شده، رضایت شغلی را افزایش دهد و انگیزش کارکنان را در ارتباط با وظایفی که به ایشان محول شده است به سطح مطلوب ارتقا دهد.

## روش تحقیق و جمع‌آوری اطلاعات

روش پیمایشی یکی از شاخه‌های تحقیق میدانی است که در این پژوهش استفاده شده است. روش پیمایشی سه ویژگی عمده دارد که از مزایای آن در این پژوهش استفاده می‌شود.

۱- در روش پیمایشی ویژگیهای تمامی افراد جامعه بررسی نمی‌شود و از جامعه نمونه‌گیری می‌شود.

۲- در روش پیمایشی برای جمع‌آوری داده‌ها و اطلاعات باید افراد مورد بررسی قرار گیرند.

۳- داده‌ها و اطلاعاتی که بر روی آنها تجزیه و تحلیل صورت می‌گیرد قطعی است و به نوع موضوع مورد بررسی و شدت تغییرپذیری آن در طول زمان بستگی دارد. این روش از دیدگاه سیستمی و رسیدن به نتایج دارای اهمیت است، به عبارت دیگر اتخاذ نگرش سیستمی به سازمان، سر و کار داشتن با واقعیت را می‌طلبد. از این رو تحقیق میدانی می‌تواند دیدگاهی واقعی و منظم از پدیده‌ها را در اختیار قرار دهد (اوپنهایم، ۱۳۶۹).

مراحل زیر برای انجام تحقیق با شیوه پیمایشی دنبال شده است:

- |   |  |
|---|--|
| ۱- تعیین اهداف                                  | ۲- مطالعه منابع                          |
| ۳- تدوین فرضیه                                  | ۴- طراحی و اجرای مقدماتی                 |
| ۵- نمونه‌گیری                                   | ۶- بررسی و کار میدانی (جمع‌آوری اطلاعات) |
| ۷- پردازش داده‌ها                               | ۸- تجزیه و تحلیل آماری و آزمون داده‌ها   |
| ۹- گردآوری نتایج و گرایش آنها (اوپنهایم، ۱۳۶۹). |  |

از پرسشنامه برای گردآوری اطلاعات در یک جامعه آماری نسبتاً بزرگ استفاده شده است که هر پاسخگو مورد سؤال ۵۲ متغیر قرار گرفته و در انتها به روابط بین متغیرها پرداخته شده است. این پرسشنامه عوامل عمومی و سؤالات پژوهش را مورد سنجش قرار می‌دهد. در پرسشنامه، سؤالاتی با مؤلفه‌های اصلی عوامل فوق طرح و شرایط و عوامل مؤثر رضایت شغلی کارکنان شرکت بررسی شده است. پرسشنامه از عناصر مهم برای اندازه‌گیری متغیرها به‌شمار می‌آید و گزینه‌های سؤالات براساس

مقادیر کیفی تهیه و داده‌های گردآوری شده به مقادیر کمی تبدیل می‌شود. پرسشنامه با سؤالات بسته تهیه و براساس روش لیکرت تنظیم شده است که شامل دو بخش است، بخش اول آن اطلاعات عمومی و بخش دوم آن سؤالات مربوط به فرضیه‌های تحقیق می‌باشد.

### جامعه آماری و تعداد نمونه

جامعه آماری شامل کارکنان ستادی شرکت فولاد مبارکه است. تعداد اعضای این جامعه ۹۷۰ نفر هستند. که با توجه به محاسبات انجام شده حجم نمونه با استفاده از فرمول زیر، ۹۱ نفر تعیین شده است.

$$N = \frac{(1-P) Z_{\alpha/2}}{d}$$

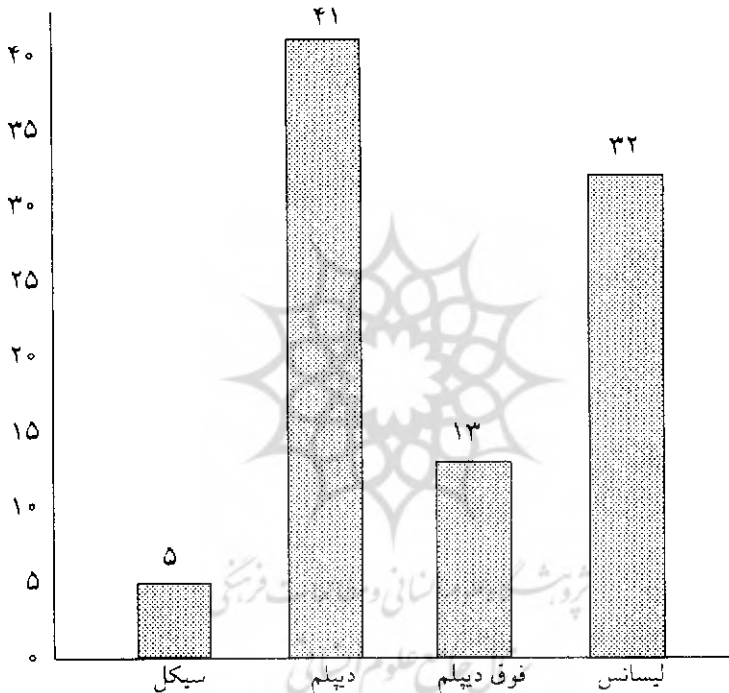
که در آن احتمال P برابر نسبت نمره کسب شده به حداکثر نمره ممکن است و  $Z_{\alpha/2}$  با توجه به میزان اطمینان مورد نظر (۰.۹۵) و جدول هنجاری برابر ۱/۹۶ است. نمونه‌گیری به روش تصادفی ساده به عمل آمده است.

در این تحقیق برای تحلیل داده‌ها از دو روش آمار توصیفی و آمار استنباطی استفاده شده که در قسمت اول با خلاصه کردن و توضیح خصوصیات مهم مجموعه داده‌ها و ارائه جداول آماری سعی شده، مشخص شود نمونه مورد بررسی به هر سؤال پرسشنامه مرتبط با فرضیه‌های تحقیق به چه نحوی پاسخ داده و در قسمت دوم فرضیه‌های تحقیق مورد آزمون قرار گرفته‌اند. برای تحلیل اطلاعات از آزمون معنی‌دار بودن تفاوت بین دو میانگین (آزمون Z) و تحلیل واریانس استفاده شده است. آزمون Z درخصوص تعداد میانگینها و مقایسه آنها با هم محدودیت دارد، در نتیجه برای مقایسه دو یا چند میانگین با هم از آزمون تجزیه و تحلیل واریانس برای هر یک از فرضیات استفاده شده است.

### آزمون فرضیات

در این بخش سؤالات مورد ارزیابی و تجزیه و تحلیل قرار می‌گیرند. مشخصات داده‌های گردآوری شده طی جداول و نمودارهای ۱ و ۲ در ادامه ارائه شده است.

نمودار شماره ۱- توزیع فراوانی پاسخگویان براساس میزان تحصیلات



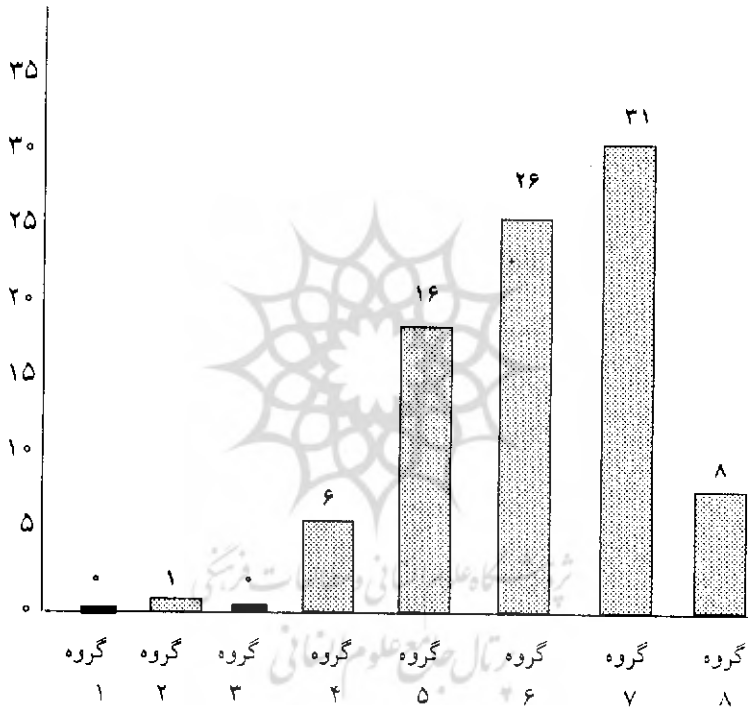
جدول شماره ۱- توزیع فراوانی پاسخگویان براساس میزان تحصیلات

ردیف	میزان تحصیلات	فراوانی	فراوانی تجمعی	درصد فراوانی تجمعی
۱	سیکل	۵	۵	۵/۵
۲	دیپلم	۴۱	۴۶	۵۰/۶
۳	فوق دیپلم	۱۳	۵۹	۶۴/۸
۴	لیسانس	۳۲	۹۱	۱۰۰

در جدول ۱ (نمودار ۱) کارکنان براساس مدرک تحصیلی طبقه‌بندی شده‌اند که ملاحظه می‌شود بیشترین کارکنان شرکت در گروه دیپلم با ۴۵/۱ درصد و کارکنان با مدرک سیکل با ۵/۵ درصد در حداقل می‌باشند و کارکنان با مدرک دیپلم و کمتر از آن ۵۰/۶ درصد و کارکنان با مدارک بالاتر از دیپلم ۴۹/۴ درصد از نمونه را تشکیل می‌دهند. تعداد کارکنان با مدرک سیکل و فوق دیپلم از میانگین (۲۳ نفر) کمتر و تعداد کارکنان با مدرک دیپلم و لیسانس از میانگین بیشتر است.



نمودار شماره ۲- توزیع فراوانی پاسخگویان براساس گروه شغلی



جدول شماره ۲- توزیع فراوانی پاسخگویان براساس گروه شغلی

گروه شغلی	فراوانی	فراوانی تجمعی	درصد فراوانی تجمعی
۱	۰	۰	۰
۲	۱	۱	۱/۱
۳	۰	۱	۱/۱
۴	۶	۷	۷/۷
۵	۱۹	۲۶	۲۸/۸
۶	۲۶	۵۲	۵۷/۱
۷	۳۱	۸۳	۹۱/۲
۸	۸	۹۱	۱۰۰

در جدول (۲) کارکنان براساس گروه شغلی طبقه‌بندی شده‌اند که بیشترین آنها با ۳۴/۱ درصد در گروه شغلی هفت قرار گرفته‌اند و کمترین آن با صفر درصد در گروه شغلی یک و سه می‌باشد.

در جدول شماره ۲ مشاهده می‌شود که ۵۷/۱ درصد از افراد نمونه در گروه شغلی شش و کمتر از آن هستند و بقیه شاغلین نمونه در گروه شغلی بالاتر از شش قرار می‌گیرند. تعداد کارکنان در گروه‌های شغلی یک، دو، سه، چهار، هشت از میانگین (۱۱/۴ نفر) کمتر و در گروه‌های شغلی پنج، شش، هفت از میانگین بیشتر است.

سؤال اول پژوهش: آیا میزان حقوق و مزایا موجب رضایت شغلی کارکنان می‌شود؟ داده‌های این فرضیه با هفت سؤال از نمونه‌های تصادفی به دست آمده است. برای تجزیه و تحلیل اطلاعات جمع‌آوری شده از آزمون Z استفاده شده و در سطح خطای پنج درصد ارزیابی می‌شود.

آزمون سؤال اول پژوهش با مقایسه Z محاسبه شده با جدول نشان می‌دهد فرض H0 با احتمال ۹۵ درصد پذیرفته شده است.

با توجه به نتایج محاسبات پاسخهای مثبت مربوط به تناسب تحصیلات با میزان حقوق و مزایا است. بیشترین قابلیت افزایش رضایت شغلی در تعدیل سیاستهای پرداخت حقوق و مزایاست.

در آزمون تحلیل واریانس که بین حقوق و مزایا و مدرک تحصیلی به عمل آورده شد، نتیجه گرفته شد که مقاطع تحصیلی مختلف بر میزان رضایت شغلی از حقوق و مزایای شرکت اثر نمی‌گذارند.

جدول شماره ۳- تحلیل واریانس حقوق و مزایا با مدرک تحصیلی

منبع تغییرات	مجموع مجزورات	درجه آزادی	میانگین مجزورات	F	F جدول
بین گروهی	۳۶	۳	۱۲	۰/۷۳۵	۲/۷۱
درون گروهی	۱۴۲۰/۴۴	۸۷	۱۶/۳۳		
کل	۱۴۵۶/۴۴	۹۰			

در آزمون تحلیل واریانس دیگری که برای حقوق و مزایا و گروه شغلی به عمل آورده شد، مشخص شد که گروه‌های شغلی مختلف بر میزان رضایت شغلی از حقوق و مزایای شرکت اثر نمی‌گذارند.

جدول شماره ۴- تحلیل واریانس حقوق و مزایا با گروه شغلی

منبع تغییرات	مجموع مجزورات	درجه آزادی	میانگین مجزورات	F	F جدول
بین گروهی	۲۵/۹	۷	۸/۶۳	۰/۵۱۹	۲/۱۲
درون گروهی	۱۴۴۶	۸۳	۱۶/۶۲		
کل	۱۴۷۲	۹۰			

سؤال دوم پژوهش: آیا عوامل محیط کار و عوامل انسانی موجب رضایت شغلی کارکنان می‌شود؟

داده‌های این فرضیه با سیزده سؤال از نمونه‌های تصادفی به دست آمده است. که با آزمون Z ارزیابی شده است.

و نشان می‌دهد با احتمال ۹۵ درصد سؤال دوم پژوهش مورد قبول واقع شده، یعنی اینکه عوامل محیط کار و عوامل انسانی موجب رضایت شغلی کارکنان شرکت می‌شود. بیشترین پاسخهای مثبت مربوط به در دسترس بودن وسایل کار است و بیشترین قابلیت افزایش رضایت شغلی در توجه به توانایی‌های کارکنان برای کسب موفقیت بیشتر می‌باشد. در آزمونی که بین عوامل محیط کار و عوامل انسانی و مدرک تحصیلی به عمل آورده شد، مشخص شد که مقاطع تحصیلی مختلف بر میزان رضایت شغلی از عوامل محیط کار و عوامل انسانی شرکت اثر نمی‌گذارند.

جدول شماره ۵- تحلیل واریانس عوامل محیط کار و عوامل انسانی با مدرک تحصیلی

منبع تغییرات	مجموع مجزورات	درجه آزادی	میانگین مجزورات	F	F جدول
بین گروهی	۱۹۲	۷	۶۴	۱/۶۳۴	۲/۷۱
درون گروهی	۳۴۰۸	۸۳	۳۹/۱۷		
کل	۳۶۰۰	۹۰			

سؤال سوم پژوهش: آیا وجود روابط انسانی موجب رضایت شغلی کارکنان می‌شود؟ داده‌های این فرضیه با یازده سؤال از نمونه‌های تصادفی به دست آمده که برای تجزیه و تحلیل اطلاعات جمع‌آوری شده از آزمون Z استفاده شده است.

که مقایسه Z محاسبه شده با Z جدول نشان می‌دهد، فرض  $H_1$  با احتمال ۹۵ درصد قبول شده، یعنی اینکه روابط انسانی موجب رضایت شغلی شاغلین شرکت می‌شود.

بیشترین پاسخهای مثبت مربوط به اعتماد متقابل موجود در شرکت است و بیشترین قابلیت افزایش رضایت شغلی مربوط به نظارت بیشتر سازمان بر گروههای فشار است که موجب نارضایتی ایشان نشوند.

در آزمون تحلیل واریانس که بین روابط انسانی و مدرک تحصیلی به عمل آورده شد. نتیجه گرفته شد که فرض  $H_0$  قبول شده است و مقاطع تحصیلی مختلف بر رضایت شغلی از روابط انسانی در شرکت اثر نمی‌گذارد.

جدول شماره ۶- تحلیل واریانس روابط انسانی با مدرک تحصیلی

منبع تغییرات	مجموع مجزورات	درجه آزادی	میانگین مجزورات	F	F جدول
بین گروهی	۷۸/۶۹	۳	۲۶/۲۳	۱/۰۴۱	۲/۷۱
درون گروهی	۲۱۹۱/۷۳	۸۷	۲۵/۱۹		
کل	۲۲۷۰/۴۲	۹۰			

در آزمون تحلیل واریانس دیگری که بین روابط انسانی و گروه شغلی به عمل آورده شده مشخص شد که گروههای شغلی مختلف بر میزان رضایت شغلی از روابط انسانی اثر می‌گذارند.

جدول شماره ۷- تحلیل واریانس روابط انسانی با گروه شغلی

منبع تغییرات	مجموع مجذورات	درجه آزادی	میانگین مجذورات	F	F جدول
بین گروهی	۱۵۴/۳	۷	۵۱/۴۲	۲/۱۸۹	۲/۱۲
درون گروهی	۲۰۴۴	۸۳	۲۳/۴۹		
کل	۲۱۹۸	۹۰			

سؤال چهارم پژوهش: آیا وجود امکانات ارتقای شغلی موجب رضایت شغلی کارکنان می شود؟

داده های این فرضیه با ده سؤال از نمونه های تصادفی به دست آمده است. که استفاده از آزمون Z نشان می دهد.

فرض  $H_0$  با احتمال ۹۵ درصد پذیرفته شده است. بیشترین پاسخهای مربوط به پاداشهای معنوی شرکت مانند تشویق نامه است و بیشترین قابلیت افزایش رضایت شغلی مربوط به ضوابط و مقررات ارتقا است.

در آزمون تحلیل واریانس سؤال چهارم پژوهش که بین امکانات ارتقای شغلی با مدرک تحصیلی به عمل آورده شد، مشخص شد که مقاطع تحصیلی مختلف بر میزان رضایت شغلی از امکانات ارتقای شغلی شرکت اثر نمی گذارند.

جدول شماره ۸- تحلیل واریانس امکانات ارتقای شغلی با مدرک تحصیلی

منبع تغییرات	مجموع مجذورات	درجه آزادی	میانگین مجذورات	F	F جدول
بین گروهی	۱۳۰/۲۵۴	۳	۴۳/۴۲	۱/۱۹۵	۲/۷۱
درون گروهی	۳۱۶۰/۳۶	۸۸	۳۶/۳۳		
کل	۳۲۹۰/۶۲	۹۰			

در آزمون تحلیل واریانس دیگری که بین امکانات ارتقا با مدرک تحصیلی و گروه شغلی به عمل آورده شد، مشخص شد که گروههای شغلی مختلف بر میزان رضایت شغلی از امکانات ارتقای شغلی اثر نمی گذارند.

جدول شماره ۹- تحلیل واریانس امکانات ارتقای شغلی با گروه شغلی

منبع تغییرات	مجموع مجذورات	درجه آزادی	میانگین مجذورات	F	F جدول
بین گروهی	۲۳۹/۱	۳	۷۹/۷۱	۲/۲۸	۲/۱۲
درون گروهی	۳۰۴۲	۸۷	۳۴/۹۷		
کل	۳۲۸۱	۹۰			

سؤال پنجم پژوهش: آیا نحوه مدیریت (رهبری) موجب رضایت شغلی کارکنان می‌شود؟ اطلاعات این فرضیه با یازده سؤال از نمونه‌های تصادفی به دست آمده است. آزمون سؤال پنجم پژوهش نشان می‌دهد که فرض  $H_1$  با خطای ۵ درصد پذیرفته شده، یعنی اینکه نحوه مدیریت موجب رضایت شغلی کارکنان شرکت می‌شود.

بیشترین پاسخهای مثبت مربوط به هدایت و نظارت مطلوب در کار است. بیشترین قابلیت افزایش رضایت شغلی مربوط به قدرت نفوذ مدیران می‌باشد. در آزمون تحلیل واریانس دیگری که بین امکانات ارتقا با مدرک تحصیلی و گروه شغلی به عمل آورده شد، مشخص نمود که فرض  $H_0$  مورد قبول واقع شده و مقاطع تحصیلی مختلف بر رضایت شغلی از نحوه مدیریت شرکت اثر نمی‌گذارند.

جدول شماره ۱۰- تحلیل واریانس نحوه مدیریت با گروه شغلی

منبع تغییرات	مجموع مجذورات	درجه آزادی	میانگین مجذورات	F	F جدول
بین گروهی	۴۴۷۰/۲۲	۳	۱۱/۵	۰/۲۲۴	۲/۷۱
درون گروهی	۳۴/۵۱	۸۷	۵۱/۳۸		
کل	۴۵۰۴/۷۳	۹۰			

در آزمون تحلیل واریانس دیگری که بین امکانات ارتقا با مدارک تحصیلی و گروه شغلی به عمل آورده شد، مشخص نمود که فرض  $H_0$  مورد قبول واقع شده است، بنابراین گروههای شغلی مختلف بر میزان رضایت شغلی از نحوه مدیریت اثر نمی‌گذارند.

جدول شماره ۱۱- تحلیل واریانس نحوه مدیریت با گروه شغلی

منبع تغییرات	مجموع مجذورات	درجه آزادی	میانگین مجذورات	F	F جدول
بین گروهی	۲۸۵/۸	۷	۹۵/۲۸	۱/۹۶۵	۲/۱۲
درون گروهی	۴۲۱۹	۸۳	۴۸/۴۹		
کل	۴۵۰۴	۹۰			

### نتیجه گیری

سؤال اول پژوهش به بررسی تأثیر حقوق و مزایا بر رضایت شغلی پرداخته است. اولین سؤال، نشان می‌دهد که حقوق و مزایا برای شاغلین دارای اهمیت است. نظرات شاغلین بیانگر آن است که تأثیر عوامل عملکرد، تجربه، تحصیلات و مسؤلیت در پرداخت حقوق و مزایا قابلیت افزایش رضایت شغلی را دارا می‌باشند. کارکنان معتقدند که حقوق و مزایای ایشان باید متغیری انعطاف‌پذیر و قابل تطبیق با سازمانهای مشابه باشد که در درازمدت رعایت این موضوع اطمینان از حفظ و جذب دارایی‌های انسانی را برای سازمان تضمین می‌نماید. سیاستهای پرداخت حقوق و مزایا به نظر شاغلین باید منصفانه باشد و دارای بیشترین قابلیت افزایش رضایت شغلی است. مطابق محاسبات انجام شده، مقاطع تحصیلی مختلف بر میزان رضایت شغلی از حقوق و مزایای شرکت اثر نمی‌گذارند. بدین معنی، که میزان رضایت شغلی از پرداخت حقوق و مزایا در سطوح مختلف تحصیلی یکسان است. نتیجه آزمون دیگر نیز عدم تأثیر گروههای شغلی را بر میزان رضایت شغلی نشان می‌دهد.

نتایج به دست آمده از سؤال دوم پژوهش، نشان می‌دهد که در واگذاری شغل به توانایی‌های جسمی توجه شده و محیط کار از نظر شرایط فیزیکی، شیمیایی قابل قبول است، و استفاده از وسایل کار به گونه‌ای تنظیم شده‌اند که در دسترس باشند، مساحت محل کار با تعداد کارکنان و وسایل مورد استفاده متناسب است، بهداشت محیط رعایت شده و مقررات ایمنی برای جلوگیری از حوادث و سوانح مناسب است و برای زمان رخداد حوادث، پیش‌بینی‌های لازم انجام گرفته است.

توجه به جنبه‌های روحی و عاطفی و نیز توانایی‌های کارکنان در واگذاری شغل برای پیشرفت و کسب موفقیت و توجه به بهداشت روانی کارکنان می‌تواند رضایت شغلی ایشان را افزایش دهد.

به‌طور کلی عوامل محیط کار و عوامل انسانی موجب رضایت شغلی کارکنان شرکت می‌شود. بیشترین رضایت شغلی در استفاده از وسایل کار است و بیشترین عامل بالقوه در ارتقای میزان رضایت شغلی، منوط به توجه بیشتر به تواناییهای شاغلین برای کسب موفقیت‌های تازه است.

در آزمونی که بین عوامل محیط کار و انسانی و مدرک تحصیلی انجام گرفت، مشخص گردید، که سطوح مختلف مقاطع تحصیلی کارکنان بر رضایت شغلی از عوامل محیط کار و عوامل انسانی تأثیرگذار نیست. به عبارت دیگر، با تغییر مدرک تحصیلی، رضایت شغلی حاصل از عوامل محیط کار و عوامل انسانی کارکنان تغییر نمی‌یابد.

آزمون دیگری که تأثیر گروه‌های شغلی مختلف را بر رضایت شغلی از عوامل محیط کار و عوامل انسانی مورد سنجش قرار داد، نشان می‌دهد که گروه‌های مختلف شغلی، بر میزان رضایت شغلی از عوامل محیط کار و عوامل انسانی تأثیر می‌گذارد.

از بررسی سؤال سوم پژوهش، به‌طور کلی می‌توان نتیجه گرفت که روابط براساس احترام متقابل است و قوانین و مقررات بر آن تأکید می‌کند. شاغلین خود را در کار واگذار شده به ایشان مفید می‌دانند و تشویق همکاران بر عملکرد بهتر آنها تأثیر مثبت دارد. پاسخگویان معتقدند که نظرات ایشان مورد توجه مدیر قرار گرفته و همفکری و تبادل اطلاعات با همکاران، عملکرد بهتر را به دنبال خواهد داشت. همچنین اعتماد متقابل موجود توانسته است رضایت شغلی ایشان را افزایش دهد.

از سوی دیگر، کارکنان معتقدند که شغل ایشان باید ارضاکنده موقعیت مورد انتظارشان در جامعه باشد و برای ایجاد هماهنگی و همکاری در بین همکاران، سازمان تدابیری را در دستور کار خود قرار دهد. نتیجه اینکه برآیند سیاست‌های اعمال‌شده در مورد روابط انسانی شرکت موجب رضایت شغلی شاغلین شرکت است.

طبق آزمون به عمل آمده بین روابط انسانی و مدرک تحصیلی، مشخص شده



است که سطوح مختلف تحصیلی کارکنان بر رضایت شغلی از روابط انسانی تأثیرگذار نیست. به عبارت دیگر با افزایش مدرک تحصیلی یا کاهش آن رضایت شغلی کارکنان از روابط انسانی تغییر نمی‌یابد. نتیجهٔ آزمون دیگر که بین روابط انسانی و گروه‌های شغلی مختلف انجام شد، نشان می‌دهد که گروه‌های شغلی مختلف بر میزان رضایت شغلی از روابط انسانی تأثیرگذار نیست. از اطلاعات سؤال چهارم پژوهش، می‌توان نتیجه گرفت که امکان ارتقای تواناییها از طریق کسب تجربه و بازدید از مشاغل مشابه وجود دارد. پاداشهای مادی و معنوی موجود مانند تشویق نامه بر رضایت شغلی کارکنان تأثیر مثبت دارد. کارکنان معتقدند که دوره‌های آموزشی ضمن خدمت برای ارتقا باید برقرار و دستیابی به مسؤلیتهای بالاتر امکان‌پذیر باشد. برای ارتقای کارکنان در مقررات و ضوابط پیش‌بینی‌های لازم در نظر گرفته شود. فرآیند ارتقا به صورت برنامه‌ریزی شده و منظم انجام و به تواناییهای فرد بستگی داشته باشد.

نتیجهٔ کلی اینکه شاغلین، ایجاد امکانات ارتقای شغلی را موجب رضایت شغلی خود می‌دانند. بیشترین رضایت شغلی در این فرضیه مربوط به پاداشهای معنوی شرکت مانند تشویق نامه است که بر رضایت شغلی کارکنان تأثیر مثبت دارد. بیشترین درخواست کارکنان مربوط به بهبود ضوابط و مقررات ارتقا است.

از آزمون‌هایی که بین امکانات ارتقای شغلی و مدرک تحصیلی به عمل آورده شد، نتیجه می‌گیریم که سطوح مختلف تحصیلی کارکنان بر میزان رضایت شغلی از امکانات ارتقا تأثیرگذار نیست. به عبارت دیگر با افزایش یا کاهش مدرک تحصیلی، رضایت شغلی تغییر نمی‌یابد. آزمون دیگری که بین امکانات ارتقا و گروه‌های شغلی مختلف انجام گرفت، نشان می‌دهد که گروه‌های شغلی مختلف بر میزان رضایت شغلی از امکانات ارتقا تأثیرگذار است.

از اطلاعات پرسش پنجم نتیجه‌گیری می‌شود که اهداف شرکت به کارکنان ابلاغ شده، استقلال و آزادی عمل در کار وجود دارد و معمولاً هدایت و نظارت در کنارها انجام می‌گیرد. مدیر با زیردستانش از روشهای مطلوب و دوستانه استفاده می‌کند. اما کارکنان معتقدند قوانین و آیین‌نامه‌های اجرایی شرکت به آنها ابلاغ نشده و

به کارگیری خط‌مشی‌های شرکت مستلزم تفهیم و برگزاری دوره‌های آموزشی می‌باشد. رهنمودهای مدیر باید جنبه‌ی مشورتی بیشتری داشته باشد تا کارکنان در انجام امور، خود را مفید بدانند.

به‌طور کلی نحوه‌ی مدیریت موجب رضایت شغلی کارکنان شرکت است. شاغلین بیشترین رضایت شغلی را از هدایت و نظارت موجود در کار خود دارند و بیشترین عامل افزایش‌دهنده‌ی رضایت شغلی را در اعمال قدرت نفوذ مدیر می‌دانند. آزمونی که رضایت شغلی حاصل از نحوه‌ی مدیریت را تحت تأثیر مقاطع مختلف تحصیلی، بررسی کرد، نشان می‌دهد که مقاطع مختلف تحصیلی بر رضایت شغلی حاصل از نحوه‌ی مدیریت شرکت اثر نمی‌گذارند. آزمون دیگری که بین نحوه‌ی مدیریت و گروه‌های شغلی مختلف انجام شد نشان می‌دهد که گروه‌های شغلی مختلف بر میزان رضایت شغلی از نحوه‌ی مدیریت تأثیرگذار است.

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی  
 ژئال جامع علوم انسانی

## منابع و مآخذ

- اندرسون، آلن و کپیریانو، آنا. رفتار سازمانی (رویکردی مبتنی بر مهارتها و فعاليتها)، ترجمه‌ی علیرضا جباری و دیگران، (۱۳۷۷)، انتشارات شرکت سیم لاکمی فارس.
- اوپنهایم، آن. طرح پرسشنامه و سنجش نگرشها، ترجمه‌ی مرضیه کریم‌نیا، (۱۳۶۹)، مؤسسه چاپ و انتشارات آستان قدس رضوی.
- بست، جان. روشهای تحقیق در علوم تربیتی و رفتاری، ترجمه‌ی نرگس طالقانی، (۱۳۷۴)، تهران، انتشارات وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی
- بنیسون، مالکم و کیسون، جانانان. برنامه‌ریزی نیروی انسانی، ترجمه‌ی علیرضا جباری، (۱۳۷۵)، تهران، انتشارات نشر افکار.
- بووی، انجلام. مدیریت نظامهای حقوق و دستمزد، ترجمه‌ی محمد صائبی، (۱۳۶۹)، تهران، انتشارات مرکز آموزش مدیریت دولتی.

- دولان، شیمون ال و شولر، رندال اس. مدیریت امور کارکنان و منابع انسانی، ترجمه محمدعلی طوسی و محمد صائبی، (۱۳۷۵)، تهران، انتشارات مرکز آموزش مدیریت دولتی.
- دیویس، کیت و نیواستورم، جان. رفتار انسانی کار (رفتار سازمانی)، ترجمه محمدعلی طوسی، (۱۳۷۳)، تهران، مرکز آموزش مدیریت دولتی.
- رایبیز، استیفن. مبانی رفتار سازمانی، ترجمه قاسم کبیری، (۱۳۶۹)، تهران، انتشارات علمی.
- رایبیز، استیفن. مدیریت رفتار سازمانی، ترجمه علی پارساییان و سیدمحمد اعرابی، (۱۳۷۴)، تهران، مؤسسه مطالعات و پژوهشهای بازرگانی.
- رضاییان، علی. (۱۳۷۴)، مدیریت رفتار سازمانی، چاپ دوم، تهران، انتشارات دانشگاه تهران.
- ساعتچی، محمود. (۱۳۷۵)، روانشناسی بهره‌وری، تهران، نشر ویرایش.
- شیولسون، ریچارد. استدلال آماری در علوم رفتاری، ترجمه علیرضا کیامنش، (۱۳۷۵)، تهران، مؤسسه انتشارات جهاد دانشگاهی (ماجد).
- کریمی، یوسف. (۱۳۷۳)، روانشناسی اجتماعی (نظریه‌ها، مفاهیم، کاربردها)، تهران، انتشارات بعثت.
- کورمن، آبراهام ک. روانشناسی صنعتی و سازمانی، ترجمه حسین شکرشکن، (۱۳۷۰)، تهران، چاپ وزارت ارشاد.
- لوتانز، فرد. رفتار سازمانی. ترجمه غلامعلی سرمد، (۱۳۷۲)، انتشارات مؤسسه بانکداری ایران، بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران.
- مشبکی، اصغر. (۱۳۷۷)، مدیریت رفتار سازمانی، تهران، انتشارات ترمه.
- مورهد و گریفین. رفتار سازمانی، ترجمه سیدمهدی الوانی و غلامرضا معمارزاده، (۱۳۷۵)، تهران، انتشارات مروارید.
- میرسپاسی، ناصر. (۱۳۷۴)، مدیریت منابع انسانی و روابط کار (نگرشی نظام‌گرا)، تهران، انتشارات مروارید.
- هرسی، پال و کنت بلانجارد. مدیریت رفتار سازمانی، ترجمه علی علاقمند، (۱۳۷۵)، تهران، انتشارات امیرکبیر.
- هومن، حیدرعلی، (۱۳۶۸). اندازه‌گیریهای روانی و فن تهیه تست. تهران، چاپ دیبا.

- Baron, Robert & Greenberg, Jeragd. (1995). BEHAVIOR IN ORGANIZATIONS. USA, Simon & Schuster.
- Fred Luthans, Mark J.Martinko. (1998). THE PRACTICE OF SUPERVISOR. Mc Graw-Hill.
- Hemphil & Cons. (1957). Arnold, Hugh. J & Feldman, c(1985). ORGANIZATIONAL BEHAVIOR. Mc Graw Hill.
- Hersy, Paul & kenneth H,Blanchavd. (1992). MANAGMENT OF ORGANIZAZIONS BEHAVIOR. 10th.ed. N.J: Printic-Hall.
- Morgan, Cliffored Thomas. (1988). INTRODUCTION TO PSYCHOLOGY. 7th ed. New York. McGraw-Hill.
- Robbins, Stephen. (1994). ORGANIZATIONS BEHAVIOR. New York, Printic-Hall.
- Triandis, Harryc. (1971). ATTITUDE & ATTITUDE CHANGE. USA. John Wiley.