

**بررسی علل و عوامل مؤثر بر رضایت شغلی کارکنان زن و مرد
شعب سازمان تأمین اجتماعی تهران سال ۱۳۸۸**

دکتر علیرضاکلدی^۱، بهاره سمواتیان^۲

چکیده

توجه به نیازهای کارکنان و رفع نیازها منجر به ایجاد رضایت و بهبود کیفی زندگی کارکنان می‌گردد و رضایت بیشتر، کارایی و تلاش زیادتر و بازده کاری بهتر را در پی خواهد داشت که مبین اهمیت انجام این تحقیق می‌باشد. در این راستا آشنایی با سازمان تأمین اجتماعی و شناخت اهداف و کارکردهای این سازمان ضرورت دارد. در این تحقیق مبانی نظری تحقیق با توجه به نظریه‌های مبتنی بر نیاز و انگیزش مطرح گردیده است. این پژوهش به دنبال بررسی میزان تأثیر حقوق و نحوه عملکرد مدیریت و مدرک تحصیلی، سن، سابقه شغلی، جنسیت، تأهل و نوع استخدام بر رضایت از شغل کارکنان می‌باشد. نوع تحقیق با توجه به هدف تحقیق کاربردی است. روش تحقیق، روش اسنادی و روش پیمایشی می‌باشد. پرسشنامه این تحقیق بر اساس مقیاس لیکرت می‌باشد. پرسشنامه‌ها در اختیار ۱۶۰ نفر به عنوان اعضای جامعه نمونه که از طریق روش نمونه‌گیری خوشه‌ای از ۵ شعبه تهران واقع در شمال، شرق، جنوب، غرب و مرکز به صورت تصادفی به دست آمدند، قرار گرفت. نتایج به دست آمده در این تحقیق بر این اساس استوار است که ۸۴٪ کارکنان سازمان تأمین اجتماعی شهر تهران از شغل خود رضایت دارند. میزان رضایت کارکنان از نحوه عملکرد مدیریت ۸۱٪ و از حقوق دریافتی ۶۴٪ بوده ولی این میزان در کارکنان مرد بیشتر از کارکنان زن می‌باشد. همچنین در فرضیات دیگر این تحقیق که عبارتند از سن، سابقه شغلی، مدرک تحصیلی، جنسیت، نوع استخدام و تأهل وجود رابطه معناداری تأیید می‌گردد.

واژگان کلیدی: رضایت شغلی، کارکنان، سازمان تأمین اجتماعی
پژوهش‌های علمی و پژوهشی
پرتال جامع علوم انسانی

تاریخ پذیرش مقاله: ۱۳۸۸/۵/۲۷

تاریخ دریافت مقاله: ۱۳۸۸/۳/۲۱

۱- استاد دانشگاه علوم بهزیستی و توانبخشی (نویسنده مسئول) arkaldi@yahoo.com

۲- کارشناس ارشد علوم اجتماعی

مقدمه

انسان موجودی اجتماعی با نیازمندی‌های گوناگون است و در جوامع انسانی افراد برای رفع نیازهای مختلف خود به کار اشتغال می‌ورزند. هر فرد بنا بر توانایی، استعدادها، انتظارات و امکانات خود به کاری مشغول است و کار بخش مهمی از ساعات زندگی را به خود اختصاص می‌دهد.

هدف اصلی از کار کردن رفع نیازهای مختلف مادی، معنوی و اجتماعی است. در حقیقت احتیاجات و نیازهای انسانی اعم از مادی و معنوی، جسمی و روحی، همان محرک‌های انسانی در بر گزیدن پیشه و کار می‌باشد، پس با کار کردن علاوه بر رفع نیازهای مادی و تأمین معاش احساس رضایت روانی نیز حاصل می‌شود (رابینز، ۱۳۷۴، ص ۳۱۵).

اعتقاد کلی بر آن است که وجود نیاز ایجاد تنش کرده و فرد در جهت رفع تنش اقدام به رفتار می‌نماید و با برطرف شدن نیاز، تنش نیز مرتفع شده و احساس رضایت کامل حاصل می‌شود. ایجاد رضایت در زندگی حرفه‌ای، بقیه اوقات و مسائل زندگی فرد را تحت تأثیر قرار می‌دهد و با کاهش تنش‌ها در مجموع به بهبود زندگی شخص کمک مؤثری می‌نماید (پرهیزکار، ۱۳۷۵، ص ۱۹۵).

نیازهای انسانی منبع و مأخذ تولید انگیزه هستند و رفتار انسان بر پایه انگیزه‌های خودآگاه و ناخودآگاه متکی است در واقع انگیزه مشوق و ترغیب کننده فرد به کار است (همان، ص ۷۹).

بنابراین می‌توان گفت که کارگر یا کارمندی که تحریک شده و دارای انگیزش است، در وضعی به سر می‌برد که تنش نام دارد (یعنی بین فرد و محیط او نوعی عدم تعادل به وجود می‌آید). او برای رهایی از این تنش دست به اقدام می‌زند و تلاش و کوشش می‌کند. هر قدر این تنش بیشتر باشد سطح یا میزان تلاش و کوشش بیشتر خواهد شد. اگر این تلاش یا کوشش به صورت موفقیت آمیزی به ارضای نیاز منجر گردد تنش کاهش می‌یابد (رابینز، ۱۳۷۴، ص ۳۱۶).

آشنایی با نیازهای کارکنان می‌تواند زمینه ارضا بهتر این نیازها را فراهم نماید. صاحب نظران معتقدند چنانچه نیازهای واقعی اعضای سازمان به درستی شناخته شده و در حد امکان برای تأمین آن‌ها صمیمانه تلاش شود حتی اگر لازمه آن صرف هزینه باشد، یکی از نتایج آن ایجاد رضایت خاطر و علاقه‌مندی بیشتر کارکنان است (کوکلان، ۱۳۵۸، ص ۸).

رضایت از شغل یکی از عوامل بسیار مهم در موفقیت شغلی و عاملی است که باعث می‌شود افزایش بهره‌وری و کارایی و نیز احساس رضایت فردی ایجاد گردد، اگر شغل رضایت مطلوب را

بررسی علل و عوامل مؤثر بر رضایت شغلی کارکنان زن و مرد شعب سازمان تأمین اجتماعی تهران... ۷۵

تأمین نماید فرد از شغلش راضی می باشد و اگر رضایت و لذت مطلوب را تأمین ننماید شخص شروع به مذمت شغل خود کرده و در صدد تغییر آن برمی آید. آنچه مسلم است رضایت شغلی بر روی رضایت شخصی فرد در زندگی تأثیر به سزا دارد و این رضایت به نوع شغل و فرد شاغل بستگی دارد (الوانی، ۱۳۷۰، ص ۳۱۰).

بیان مساله

انسان موجودی با نیازهای متنوع زیستی، روانی و اجتماعی است و ارضا این نیازها و خواسته‌ها به وسیله کار و کوشش میسر است. در جوامع اولیه نظام کار به شکل ابتدایی، با بهره‌گیری از ابزار ساده و مبتنی بر حداقل تخصص و تقسیم وظایف سازمان می‌یافت. اما در جوامع پیشرفته، تقسیم کار پیچیده، وظایف تخصصی، استفاده از ابزارها و تکنولوژی پیشرفته و تولید انبوه کالاها و خدمات از ویژگی‌های نظام کار است.

ویژگی‌هایی چون وجود سلسله مراتب اداری، حق نظارت و کنترل مقامات اداری بر کارزیردستان، امکان پیشرفت در سلسله مراتب اداری، نظام موجب‌پردازی و احساس حداقل امنیت مادی از طرف دیگر نیز وجهه نظر شغلی پیچیده‌ای در کارمندان اداری به وجود می‌آورد (هرسی، ۱۳۶۵، ص ۸۶).

ناخشنودی شغلی، متغیر مهمی برای پیش‌بینی میزان‌های بالای ترک شغل و غیبت محسوب می‌شود. هنگامی که خشنودی شغل به حداکثر می‌رسد منابع عملی مهمی عاید می‌شود زیرا مسلماً ترک شغل و غیبت هزینه‌هایی را در بر دارند و زمانی که این دو به حداقل می‌رسند عملکرد سازمانی افزایش می‌یابد (کورمن، ۱۳۷۶، ص ۳۳۷).

سیاست‌های سازمانی (نابرابری در پرداخت‌ها، مقررات انعطاف‌ناپذیر، نوبت‌های کاری غیرثابت، شرح وظایف غیرواقعی)، ساخت‌های سازمانی (تمرکز، عدم مشارکت در تصمیم‌گیری‌ها)، امکانات اندک برای پیشرفت کار، صوری بودن بیشتر کارها، شرایط مادی (سروصدا، گرما یا سرمای شدید، آلودگی هوا، خطرات ایمنی و نور کافی) و فرآیندها (ارتباطات ضعیف، هدف‌های مبهم یا متضاد، اندازه‌گیری عملکرد به شیوه‌های نادقیق یا مبهم، سیستم‌های نظارت غیرعادلانه و اطلاعات ناکافی) در ایجاد فشار شغلی مؤثرند و توجه به این مسائل منجر به ایجاد رضایت و بهبود کیفی زندگی کارکنان خواهد شد (ساعتچی، ۱۳۷۵، ص ۲۵).

اهمیت و ضرورت تحقیق

کار یکی از ویژگی‌های اساسی انسان و شاید مهم‌ترین آن‌ها باشد. کار تجلی تلاش‌ها، استعدادها و خلاقیت‌های انسانی است. به نظر مارکس انسان با کار طبیعت را، جامعه را و در عین حال خود را می‌سازد. اما اگر کار به صورت امری اجباری و تحمیلی درآید، نه تنها باعث شکوفایی استعدادها و توانایی‌های انسانی نخواهد شد، بلکه انسان تحت سیطره آفریده‌های خویش قرار می‌گیرد. عدم رضایت شغلی سبب می‌شود که انسان از اساسی‌ترین ویژگی خود، یعنی آفرینندگی و سازندگی، محروم شود.

پیامدهای نارضایتی شغلی فقط به سطح روان‌شناختی و ابعاد فردی محدود نمی‌شود، رقابت‌ها و ستیزه‌های صنعتی، اعتصابات، تنبیه و اخراج کارگران، اعمال نظم مستبدانه از طرف مدیریت و دیگر مسائل این‌چنینی همه محصول عدم رضایت شغلی و تضاد و تعارض مدیران و کارفرمایان با کارکنان است. گاهی نیز این ستیزه شکل پنهانی به خود می‌گیرد. غیبت از کار، کم‌کاری، خرابکاری، بی‌کفایتی از دیگر عوامل نمایانگر عدم رضایت شغلی است. بدین سبب سالیانه ضررهای هنگفتی نصیب اقتصاد ملی کشورها می‌شود.

نارضایتی شغلی در توسعه اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی جوامع نیز ایجاد اختلال می‌کند. توسعه مستلزم مشارکت مردمی است و مشارکت مردم به وسیله ایجاد انگیزه، میل به موفقیت، احساس مسئولیت اجتماعی، امکان همکاری و مشارکت در برنامه‌ریزی، سازماندهی و اجرای کارها عملی می‌گردد. عدم رضایت شغلی در تضاد عینی و ملموس با چنین برنامه‌هایی است.

اهداف تحقیق

رضایت از شغل از مسائلی است که در جامعه‌شناسی و روان‌شناسی موجب بحث‌ها و مجادلات فراوانی شده و سؤالات بسیاری را به وجود آورده است. چیرستی رضایت از شغل، ابعاد و جنبه‌های رضایت از شغل، نظریه‌های جامعه‌شناختی و روان‌شناختی در مورد رضایت از شغل، خصلت ارزشی و ایدئولوژیک مباحثات مربوط به رضایت از شغل، جنبه آسیب‌شناختی رضایت از شغل، در زمره این سؤالات قرار دارند.

مطالعه و بررسی در مورد میزان رضایت از شغل کارکنان زن و مرد شعب سازمان تامین اجتماعی شهر تهران در سال ۱۳۸۸ هدف اصلی این پایان‌نامه است و بررسی تاثیر عوامل درونی و بیرونی بر رضایت شغلی کارکنان اهداف فرعی این پژوهش می‌باشد.

بررسی علل و عوامل مؤثر بر رضایت شغلی کارکنان زن و مرد شعب سازمان تأمین اجتماعی تهران... ۷۷

سازمان تأمین اجتماعی به موجب ماده ۱ قانون اجتماعی مصوب ۱۳۵۴ تأسیس شد. این سازمان دارای شخصیت حقوقی و استقلال مالی و اداری است و امور آن منحصراً طبق اساسنامه مصوب هیأت وزیران اداره می‌شود (اعضادپور، ۱۳۷۴، ص ۱۹).

اهداف سازمان تأمین اجتماعی

خلاصه خط مشی اساسی سازمان تأمین اجتماعی عبارتند از:

۱- نظام حمایتی مبتنی بر اشتغال و بیمه

از طریق روابط سه‌جانبه بین بیمه‌شده و کارفرما و دولت با حمایت‌های زیر: درمان، بازنشستگی، بیکاری،

حوادث ناشی از کار، از کارافتادگی، فوت، ایام بارداری و کمک هزینه عائله‌مندی.

۲- حمایت‌های اجتماعی غیربیمه‌ای

برای تحت پوشش قرار دادن اقشاری که امکان تأمین حداقل معاش و یا هزینه‌های اضطراری خود را ندارند. این اقشار عبارتند از: سالمندان نیازمندی که تحت پوشش نظام بیمه‌ای قرار ندارند و افراد تحت تکفل آن‌ها، خانواده‌های بی‌سرپرست و کم‌درآمد (دائمی و موقت)، معلولینی که توانایی کار ندارند و افراد تحت تکفل آن‌ها، آسیب‌دیدگان حوادث و سوانح طبیعی و غیرطبیعی، گروه‌های آسیب‌پذیر (همان، ص ۵۵).

مروری بر ادبیات تحقیق

سازمان

۱- سازمانها عبارتند از سیستمهای اجتماعی بزرگ و پایدار که فعالیتهای اعضای آنان برای رسیدن هدفهای محدود و مشخص هماهنگ شده است.

۲- سازمان عبارت از یک رشته روابط منظم و عقلانی است که بین افرادی که وظایف پیچیده و متعددی را انجام می‌دهند و کثرت تعداد آنان بقدری است که نمی‌توانند باهم در تماس نزدیک باشند به منظور تأمین هدفهای مشترک خاصی برقرار می‌گردد (رابینز، ۱۳۷۴، ص ۱۱).

رفتار سازمانی

نیروی انسانی جزء جدایی‌ناپذیر هر سازمان را تشکیل می‌دهد و مطالعه رفتار سازمانی تلاشی است سیستماتیک به منظور شناخت و درک رفتار انسان در سازمان، رفتار سازمانی یک رشته علمی و پژوهشی است که در آن اثراتی که فرد، گروه و سازمان بر رفتار فرد در درون سازمان

دارد بررسی می شود(همان،ص ۱۴).

وظایف مدیریت

سالهاست که شناخت وظایف مدیریت موضوع بحث بسیاری از دانشمندان درسراسرجهان بوده است. هنری فایول[۱] مکتب اصول گرایی درمدیریت رامطرح کرد. وی وظایف مدیریتی رامشتمل بر برنامه ریزی، سازماندهی، فرماندهی، هماهنگی و کنترل می دانست.

فایول ضمن بیان این واقعیت که اصول مدیریت باید به صورت انعطاف پذیربه کاربرده شوند، حاصل تجربیات خودرادرقالب چهارده اصل برای بهبود مدیریت سازمان وانجام وظایف مدیریت ارائه کرد:

۱- تقسیم کار[۲]

۲- اختیار[۳]

۳- انضباط[۴]

۴- وحدت فرماندهی[۵]

۵- وحدت مدیریت[۶]

۶- تبعیت اهداف ومنافع فردی ازاهداف ومنافع عمومی[۷]

۷- جبران خدمات کارکنان[۸]

۸- تمرکز[۹]

۹- سلسله مراتب[۱۰]

۱۰- نظم[۱۱]

۱۱- عدالت[۱۲]

۱۲- ثبات[۱۳]

۱۳- ابتکارعمل[۱۴]

۱۴- احساس وحدت ویگانگی[۱۵]

مطالعات فایول توسط برخی از صاحب نظران نظیرارویک و گیولیک[۱۶] پیگیری شد. آنان

وظایف مدیریت رابه هفت اصل تقسیم کردندکه عبارتند از:

۱- برنامه ریزی[۱۷]

بررسی علل و عوامل مؤثر بر رضایت شغلی کارکنان زن و مرد شعب سازمان تأمین اجتماعی تهران... ۷۹

۲- سازماندهی [۱۸]

۳- کارگزینی [۱۹]

۴- هدایت [۲۰]

۵- هماهنگی [۲۱]

۶- گزارش دهی [۲۲]

۷- بودجه بندی [۲۳]

ایشان با استفاده از حرف اول این هفت کلمه آغازه [۲۴] را برای معرفی وظایف مدیریت به کار

گرفتند (رضائیان، ۱۳۷۴، صص ۴۴-۴۱).

مبانی نظری تحقیق

انگیزش را می توان گونه ای واکنش زنجیره ای تلقی کرد که با احساس نیاز آغاز می شود و به خواسته ها یا هدف هایی می رسد که به نوبه خود موجب تنش در افراد می شود (میل های ارضاء نشده) و سپس به اقدام در جهت رسیدن به هدف ها و در آخر به ارضای خواسته ها می انجامد. این زنجیره در شکل زیر نشان داده شده است.



شکل شماره (۱) زنجیره نیاز، خواسته، رضامندی

(کوئتز و ادائل، ۱۳۷۲، صص ۳۷۷)

طبقه بندی نظریه های مبتنی بر نیاز و انگیزش

۱- نظریه های درون زاد و برون زاد

۲- نظریه های رفتاری و شناختی

۳- نظریه های محتوایی و فرآیندی

نظریه های نیاز

۱- نظریه سلسله مراتب نیازهای آبراهام مازلو [۲۵]

۲- نظریه هنری الکساندر ماری [۲۶]

۳- نظریه جی کروناخ [۲۷]

۴- نظریه کارل راجرز [۲۸]

۵- نظریه اریک فروم [۲۹]

۶- نظریه کرت لوین [۳۰]

نظریه‌های انگیزش

۱- نظریه اراده

۲- نظریه‌های X و Y داگلاس مک گریگور [۳۱]

۳- نظریه کلاسیک اقتصادی آدام اسمیت

۴- نظریه ای-آر-جی

۵- نظریه نیازهای سه گانه دیوید مک کلند [۳۲]

۶- نظریه ویژگی شغل ترنر و لارنس [۳۲]

۷- نظریه فردریک هرزبرگ [۳۴]

۸- نظریه انگیزه‌ی پول

۹- نظریه آرنلد [۳۵] ۱۰

- نظریه هارل

چهارچوب نظری تحقیق

از نظریات آرنلد، هارل، نظریه انگیزه پول گلرمن و نظریه آدام اسمیت در تدوین چهارچوب نظری تحقیق استفاده گردیده است.

پرسشهای تحقیق

پرسشهای ذیل در رابطه با موضوع تحقیق مورد بررسی قرار گرفت.

۱- میزان حقوق دریافتی کارکنان روی رضایت از شغل آنان چه تاثیری می گذارد؟

۲- نحوه عملکرد مدیریت در میزان رضایت از شغل کارکنان چه اثری دارد؟

۳- مدرک تحصیلی روی میزان رضایت شغلی آنان چه تاثیری دارد؟

۴- آیا سن کارکنان روی رضایت از شغل آنان تاثیر می گذارد؟

۵- سابقه شغلی در میزان رضایت از شغل کارکنان چه تاثیری می گذارد؟

۶- جنسیت کارکنان روی رضایت از شغل آنان چه اثری دارد؟

۷- تاهل کارکنان روی میزان رضایت از شغل آنان چه تاثیری دارد؟

بررسی علل و عوامل مؤثر بر رضایت شغلی کارکنان زن و مرد شعب سازمان تأمین اجتماعی تهران... ۸۱

۸- نوع استخدام چه تاثیری روی رضایت شغلی کارکنان می گذارد؟

فرضیه های تحقیق

- ۱- به نظرمی رسد بین میزان حقوق دریافتی کارکنان و رضایت شغلی آنان رابطه مستقیم وجود دارد.
- ۲- به نظرمی رسد بین نحوه عملکرد مدیریت و میزان رضایت از شغل کارکنان رابطه معناداری وجود دارد.
- ۳- بین مدرک تحصیلی و رضایت شغلی کارکنان همبستگی وجود دارد.
- ۴- به نظرمی رسد بین سن کارکنان و میزان رضایت از شغل آنان رابطه معناداری وجود دارد.
- ۵- به نظرمی رسد بین سابقه شغلی و رضایت شغل کارکنان رابطه معناداری وجود دارد.
- ۶- به نظرمی رسد بین جنسیت کارکنان و میزان رضایت شغل آنان رابطه معنادار وجود دارد.
- ۷- به نظرمی رسد بین تاهل کارکنان و میزان رضایت شغلی آنان رابطه معناداری وجود دارد.
- ۸- به نظرمی رسد بین نوع استخدام و رضایت شغل کارکنان رابطه معناداری وجود دارد.

تعریف مفاهیم

رضایت شغلی

مدیران به سه دلیل باید به رضایت شغلی افراد و اعضای سازمان اهمیت بدهند:

- ۱- مدارک زیادی در دست است که افراد ناراضی سازمان را ترک می کنند و بیشتر استعفا می دهند.
- ۲- ثابت شده است که کارکنان راضی از سلامت بهتری برخوردارند و بیشتر عمل می کنند.
- ۳- رضایت شغلی پدیده‌ای است که از مرز سازمان و شرکت فراتر می رود و اثرات آن در زندگی خصوصی فرد و خارج از سازمان مشاهده می شود (رایینز، ۱۳۷۴، ص ۱۵۲).

رضایت شغلی و روحیه

روحیه عبارتست از درجه رضایتی که کارمند از ارضای نیازمندی‌های خود به وسیله شغلش تحصیل می کند. همچنین روحیه مستلزم انگیزش در جهت هدف‌ها و اطمینان به حصول منظورهای گروه و حالت آسایش و رفاهی است که کار مؤثر و امیدبخش را میسر می سازد. شش عامل عمده روحیه عبارتند از:

- ۱- صحت و تناسب سرپرستی

۲- رضایت خاطر از نوع کار

۳- جوشش همکاران

۴- رضایت از هدف و مقصد سازمان و میزان اثر آن

۵- رضایت نسبی از میزان عواید و حقوق

۶- صحت و سلامت جسم و روح در محیط کار (پرهیزکار، ۱۳۷۵، ص ۲۲۴).

تعریف متغیرهای مستقل و وابسته

رضایت شغلی (متغیر وابسته)

رضایت از کار به دو دلیل اهمیت دارد:

۱. تأثیر بر رفتار فرد در حین کار

۲. تأثیر آن بر روابط اجتماعی محیط کار

سنجش سطح رضایت شغلی مبتنی بر این فرض است که:

اولاً احساس رضایت یا نارضایتی ناشی از نگرشی است که خود تا اندازه‌ای با چگونگی شغل و مقتضیات مربوط به آن پدید می‌آید.

ثانیاً چنین نگرش‌هایی عوامل مؤثر در برخی از رفتارها به حساب می‌آیند.

ثالثاً باید توجه داشت که رضایت یا نارضایتی شغلی افراد نسبت به کار همواره ثابت باقی نمی‌ماند و تا اندازه‌ای تغییر می‌کند (رابینز، ۱۳۷۴، ص ۲۶۵).

حقوق و دستمزد (متغیر مستقل)

پولی است که درازای انجام کار به فرد داده می‌شود. حقوق و دستمزد به معنی مقرری ثابت و منظمی است که براساس قوانین و مقررات استخدامی به کارکنان در پایان هر ماه پرداخت می‌شود.

مدیریت (متغیر مستقل)

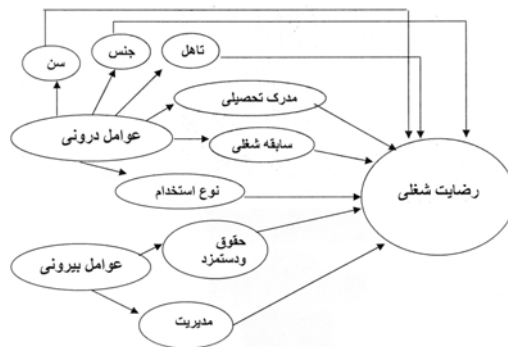
کارکردن باوبه وسیله افراد و گروهها، برای تحقق هدفهای سازمانی (هرسی، ۱۳۶۵، ص ۱۲۵).

مدیریت فرایند به کارگیری موثر و کارآمد منابع انسانی و مادی در برنامه ریزی، سازماندهی، بسیج منابع و امکانات، هدایت و کنترل است که برای دستیابی به اهداف سازمانی و براساس نظام ارزشی مورد قبول صورت می‌گیرد (رضائیان، ۱۳۷۴، ص ۸۶).

مدیریت فرایند طراحی و تثبیت محیطی است که در آن افراد در عین حالی که به صورت

گروهی کار می‌کنند اهداف منتخبی را به گونه ای موثر و کارآمد تحقق می‌بخشند (کونتز و اودانل، ۱۳۷۲

مدل نظری رضایت شغلی



شکل شماره (۲) مدل نظری رضایت شغلی

روش تحقیق

نوع تحقیق با توجه به هدف تحقیق کاربردی است و از نظر نحوه جمع آوری داده ها ، تحقیق توصیفی و میدانی می باشد. روش تحقیق بکاررفته در این تحقیق روش اسنادی و روش پیمایشی می باشد. ابزار مورد استفاده در روش اسنادی، فیش برداری و در روش پیمایشی ، پرسشنامه می باشد. نمونه با استفاده از روش نمونه گیری احتمالی (نمونه گیری خوشه ای) به تعداد ۱۶۰ نفر انتخاب شده اند. تجزیه و تحلیل و آزمون فرضیه ها توسط نرم افزار کامپیوتری SPSS انجام گردید.

تجزیه و تحلیل داده ها

فرضیه اول : به نظر می رسد بین میزان حقوق دریافتی کارکنان و رضایت شغلی آنان رابطه مستقیم وجود دارد.

جدول شماره (۱) بررسی رابطه میزان حقوق دریافتی و جنسیت با رضایت شغلی

جمع	جنس		حقوق	
	مرد	زن		
۵۷ ٪۳۵/۶	۲۸/۵ ٪۱۱/۲	۲۸/۵ ٪۲۴/۴	فرضیه مورد انتظار از کل	رضایت ندارد
۱۰۳ ٪۶۴/۴	۵۱/۵ ٪۳۸/۸	۵۱/۵ ٪۲۵/۶	فرضیه مورد انتظار از کل	رضایت دارد
۱۶۰ ٪۱۰۰	۸۰ ٪۵۰	۸۰ ٪۵۰	فرضیه مورد انتظار از کل	جمع

فرضیه دوم: به نظر می رسد بین نحوه عملکرد مدیریت و میزان رضایت شغلی کارکنان رابطه مستقیم وجود دارد.

جدول شماره (۲) بررسی رابطه عملکرد مدیریت و جنسیت با رضایت شغلی

جمع	جنس		مدیریت	
	مرد	زن		
۳۰ ٪۱۸/۸	۱۵ ٪۵	۱۵ ٪۱۳/۸	رضایه مورد انتظار از کل	رضایت ندارد
۱۳۰ ٪۸۱/۲	۶۵ ٪۴۵	۶۵ ٪۳۶/۲	رضایه مورد انتظار از کل	رضایت دارد
۱۶۰ ٪۱۰۰	۸۰ ٪۵۰	۸۰ ٪۵۰	رضایه مورد انتظار از کل	جمع

فرضیه سوم: به نظر می رسد بین مدرک تحصیلی و میزان رضایت شغلی کارکنان رابطه معناداری وجود دارد.

جدول شماره (۳) بررسی همبستگی مدرک تحصیلی و رضایت شغلی

سطح معنی داری	درجه آزادی	t	اختلاف زوجی					
			۹۵ درصد ضریب اطمینان		انحراف میانگین	انحراف استاندارد	میانگین	
			دامنه بالا	دامنه پایین				
۰/۰۰۰	۱۵۹	-۸۵/۴۰۱	-۶۴/۰۵۸۵	-۶۷/۰۹۱۵	۰/۷۶۷۸	۹/۷۱۲۶	-۶۵/۵۷۶۰	مدرک وابسته

فرضیه چهارم: به نظر می رسد بین سن کارکنان و میزان رضایت شغلی آنان رابطه معناداری وجود دارد.

جدول شماره (۴) بررسی همبستگی سن کارکنان و رضایت شغلی

سطح معنی داری	درجه آزادی	t	اختلاف زوجی					
			۹۵ درصد ضریب اطمینان		انحراف میانگین	انحراف استاندارد	میانگین	
			دامنه بالا	دامنه پایین				
۰/۰۰۰	۱۵۹	-۸۷/۹۷۴	-۶۷/۰۹۰۶	-۶۷/۰۳۴۴	۰/۷۴۵۳	۹/۴۲۶۸	-۶۶/۵۶۲۵	سن - وابسته

بررسی علل و عوامل مؤثر بر رضایت شغلی کارکنان زن و مرد شعب سازمان تأمین اجتماعی تهران... ۸۵

فرضیه پنجم: به نظر می رسد بین سابقه شغلی و میزان رضایت شغلی کارکنان رابطه معناداری وجود دارد.

جدول شماره (۵) بررسی همبستگی سابقه شغلی و رضایت شغلی

سطح معنی داری	درجه آزادی	t	آزمون اختلاف زوجی					
			۹۵ درصد ضریب اطمینان		انحراف میانگین	انحراف استاندارد	میانگین	
			دامنه بالا	دامنه پایین				
۰/۰۰۰	۱۵۹	-۸۳/۷۲۲	-۶۳/۷۰۴۷	-۶۶/۷۸۲۸	۰/۷۷۹۳	۹/۸۵۷۳	-۶۵/۲۴۳۷	سابقه - وابسته

فرضیه ششم: به نظر می رسد بین جنسیت کارکنان و میزان رضایت شغلی آنان رابطه معناداری وجود دارد.

جدول شماره (۶) بررسی همبستگی جنسیت و رضایت شغلی

								آزمون لوین برای واریانس برابر	
۹۵ ضریب اطمینان		انحراف استاندارد	تفاوت میانگین	سطح معنی داری	درجه آزادی	t	سطح معنی داری	فیشر	
بالا	پایین								
-۴/۲۹۹۱	-۹/۹۰	۱/۴۱۸	-۷/۱۰	۰/۰۰۰	۱۵۸	۵/۰۰۷	۰/۰۱۱	۶/۵۸۵	واریانس فرضهای همسان
-۴/۲۹۸	-۹/۹۰۱۷	۱/۴۱۸	-۷/۱۰	۰/۰۰۰	۱۵۲/۰۲۳	۵/۰۰۷			واریانس فرضهای ناهمسان

فرضیه هفتم: به نظر می رسد بین تاهل کارکنان و میزان رضایت شغلی آنان رابطه معناداری وجود دارد.

جدول شماره (۷) بررسی همبستگی تاهل و رضایت شغلی

فرضیه هفتم	وابسته		
۰/۸۱۶	۱/۰۰	ضریب همبستگی پیرسون	وابسته
۰/۰۰۰	۰	سطح معناداری	
۱۶۰	۱۶۰	جمع	
۱/۰۰	۰/۸۱۶	ضریب همبستگی پیرسون	وابسته هفتم
۰	۰/۰۰۰	سطح معناداری	
۱۶۰	۱۶۰	جمع	

فرضیه هشتم: به نظر می رسد بین نوع استخدام کارکنان و میزان رضایت شغلی آنان رابطه معناداری

وجود دارد.

جدول شماره (۸) بررسی همبستگی نوع استخدام و رضایت شغلی

سطح معنی داری	درجه آزادی	t	آزمون اختلاف زوجی					
			انحراف میانگین	انحراف استاندارد	۹۵ درصد ضریب اطمینان			
					دامنه بالا	دامنه پایین		
۰/۰۰۰	۱۵۹	-۸۷/۷۲۰	-۶۵/۳۲۶	-۶۸/۳۳۵	۰/۷۶۱	۹/۶۳۶	-۶۶/۸۳۱	استخدام-وابسته

نتیجه گیری

۱- فرضیه اول این تحقیق بر این مبنا استوار شده است که بین میزان حقوق دریافتی کارکنان و رضایت شغلی آنان رابطه معناداری وجود دارد و با عنایت به نتایج تحقیق ۶۴٪ کارکنان از وضعیت حقوق خود رضایت دارند و در نتیجه این فرضیه تأیید می گردد. همچنین ملاحظه می گردد که مردان در مقایسه با زنان رضایت بیشتری از حقوق خود دارند.

۲- فرضیه دوم تحقیق بر این اساس استوار شده است که نحوه عملکرد مدیریت با رضایت شغلی کارکنان رابطه معناداری دارد. در تجزیه و تحلیل این فرضیه مشاهده شد که ۸۱٪ پاسخ دهندگان به این پرسش پاسخ مثبت داده اند که نشان دهنده رضایت کامل از نحوه عملکرد مدیریت در سازمان می باشد. همچنین با عنایت به جدول مدیریت و جنسیت نیز محرز شد که مردان نسبت به زنان رضایت بیشتری از نحوه عملکرد مدیریت در سازمان دارند.

۳- فرضیه سوم دلالت دارد بر اینکه بین مدرک تحصیلی و رضایت شغلی کارکنان همبستگی وجود دارد در تجزیه و تحلیل این فرضیه مشاهده شد که بین مدرک تحصیلی و رضایت شغلی رابطه معناداری وجود دارد همچنین با توجه به جداول مدرک تحصیلی و جنسیت این نکته محرز شد که بیشترین رضایت مندی زنان در گروه فوق دیپلم و بیشترین رضایت مندی مردان در گروه دیپلم می باشد و با بالاتر رفتن مدرک تحصیلی میزان رضایت مندی کاهش می یابد.

۴- فرضیه چهارم تحقیق بر این اساس استوار است که بین سن کارکنان و میزان رضایت شغلی آنان رابطه معناداری وجود دارد و در تجزیه و تحلیل این فرضیه رابطه معناداری بین سن و میزان رضایت شغلی کارکنان تأیید گردید.

۵- فرضیه پنجم راجع به رابطه بین سابقه شغلی و میزان رضایت شغلی کارکنان بود که در تجزیه و تحلیل این فرضیه رابطه معناداری تأیید گردید و مشخص شد که کارکنان در میانه دوره خدمت رضایت بیشتری دارند و با بالاتر رفتن و پایین تر رفتن سابقه، رضایت شغلی کارکنان کاهش

بررسی علل و عوامل مؤثر بر رضایت شغلی کارکنان زن و مرد شعب سازمان تأمین اجتماعی تهران... ۸۷

می‌یابد.

۶- فرضیه ششم این تحقیق بر این اساس استوار است که بین جنسیت کارکنان و میزان رضایت شغلی آنان رابطه معناداری وجود دارد و با عنایت به نتایج تجزیه و تحلیل رابطه معناداری بین جنسیت و میزان رضایت‌مندی تأیید می‌گردد و همچنین با عنایت به جداول رضایت‌مندی و جنسیت می‌توان بیان نمود که میزان رضایت‌مندی شغلی مردان از زنان بیشتر است.

۷- فرضیه هفتم این تحقیق رابطه معناداری را بین تأهل و رضایت شغلی کارکنان بررسی می‌کند و پس از تجزیه و تحلیل داده‌ها محرز گردید که بین تأهل و رضایت شغلی کارکنان رابطه معناداری وجود دارد و همچنین میزان رضایت از شغل کارکنان متأهل بیشتر از کارکنان مجرد می‌باشد.

۸- فرضیه هشتم این تحقیق بر این اساس استوار است که بین نوع استخدام و رضایت شغلی کارکنان رابطه معناداری وجود دارد و طی تجزیه و تحلیل آماری اثبات گردید که بین این دو رابطه معناداری تأیید می‌گردد و همچنین میزان رضایت از شغل کارکنان رسمی بیشتر از کارکنان قراردادی می‌باشد.

پیشنادهای تحقیق

- سازمان باید جهت انگیزش و رضایت شغلی کارکنان به یک سری عوامل مانند تدوین قوانین و مقررات، حقوق و مزایای مناسب، مشارکت در تصمیم‌گیری و ستایش و تقدیر از فرد و... توجه داشته باشد و در همه امور سازمانی از جمله در پرداخت حقوق و مزایا اصل عدالت و انصاف را رعایت نماید و در بین کارکنان تبعیض قائل نشود و همچنین مدیریت نیز باید بتواند یک سامانه ارزشیابی عملکرد که بتواند عملکرد واقعی کارکنان را به طور واقعی و صحیح مورد ارزیابی قرار دهد تأمین نماید و در خصوص مشارکت در تصمیم‌گیری بین کارکنان مرد و زن تبعیض قائل نشود.

- پاداش‌های مادی به‌تنهایی نمی‌توانند اساس مشارکت در سازمان باشند. در سازمان‌های موفق و اثربخش از پاداش‌های مادی فقط در حد تأمین هزینه‌های زندگی استفاده می‌کنند ولی نباید از سایر پاداش‌های غیرمادی و غیرمادی غافل ماند.

- برای شناخت نیازهای اساسی کارکنان باید برنامه‌های سنجش و ارزیابی و شناخت به‌طور مستمر به اجرا گذاشته شود.

- سازمان باید شرح شغل دقیق و استانداردهای عملکرد هر یک از کارکنان را به طور دقیق مشخص و به آنان یادآوری نماید.

- پرداخت حقوق و مزایا متناسب با عملکرد کارکنان و نه با در نظر گرفتن عامل جنسیت، رعایت عدالت در پرداختها، دخالت دادن تجربه و تحصیلات در پرداختها و توجه به نیاز حمایتی کارکنان از سوی مدیران و نیاز به مشارکت دادن در تصمیم گیریها و تبدیل وضعیت کارکنان قراردادی به رسمی جهت بالا بردن احساس امنیت شغلی توسط سازمان می تواند موجب افزایش رضایت شغلی کارکنان گردد.

- پیشنهاد می شود تحقیقاتی انجام شود تا مشخص شود بالاتر بودن میزان رضایت از شغل مردان نسبت به زنان ناشی از چه عواملی است.

- از آنجایی که نگرش مشتریان به یک مجموعه بستگی به نگرش کارکنان آن مجموعه دارد، لذا مدیران باید نسبت به نگرش کارکنان موسسه آگاهی داشته و در جهت بهبود نگرشها بکوشند.

- از آنجایی که آموزش تأثیر مثبتی بر عملکرد کارکنان دارد لذا پیشنهاد می شود مدیران آموزش را مورد توجه بیشتری قرار دهند.

پی نوشت ها

- | | |
|--|--|
| 1-Henry Fayol | 18-organizing |
| 2-division of work | 19-staffing |
| 3-authority | 20-directing |
| 4-discipline | 21-coordinating |
| 5-unity of command | 22-reporting |
| 6- Unity of directory | 23-budgeting |
| 7-subordination of individual interestes to general interestes | 24-POSDCORB |
| 8-remuneration of personnel | 25-Abraham Maslow |
| 9-centralization | 26-H.A.Murry |
| 10-scalar chain | 27-J.Cronbach |
| 11-order | 28-Carl Rogers |
| 12-equity | 29-Erich Fromm |
| 13-stability of tenure of personnel | 30-Kurt Lewin |
| 14-initiative | 31-Douglas Mc Gregor |
| 15-esprit de corps | 32-E.R.G(Existence Relatedness Growth) |
| 16-Urwick and Guleick | 33-Turner and Lawrence |
| 17-planning | 33-Fredrich Herzberg |
| | 35-Arnold |

بررسی علل و عوامل مؤثر بر رضایت شغلی کارکنان زن و مرد شعب سازمان تأمین اجتماعی تهران... ۸۹

منابع

- الوانی، سیدمهدی (۱۳۷۰). مدیریت عمومی. تهران: نشرنی،
اعضادپور، ناهید؛ و رجبی‌راد، فهیمه (۱۳۷۴). **تأمین اجتماعی در ایران، موسسه عالی پژوهش تأمین اجتماعی**.
تهران:
پرهیز کار، کمال (۱۳۷۵). **روابط انسانی در مدیریت**. تهران: بینا،
رابینز، استیفن (۱۳۷۴). **مدیریت رفتار سازمانی**. ترجمه علی پارسائیان و سید محمد اعرابی. تهران: موسسه مطالعات و
پژوهشهای بازرگانی،
رضائیان، علی (۱۳۷۴). **مدیریت رفتار سازمانی**. تهران: انتشارات دانشگاه تهران،
ساعتچی، محمود (۱۳۷۵). "نگرش کارکنان درباره عوامل مؤثر بر رضایت شغلی و ترک خدمت". انتشارات دانشگاه
علامه طباطبائی،
کورمن، آبراهام (۱۳۷۶). **روانشناسی صنعتی و سازمانی**. ترجمه حسین شکرکن. تهران: انتشارات رشد،
کوکلان، هوشنگ (۱۳۵۸). **رفتار سازمانی**. تهران: دانشکده علوم اداری و مدیریت بازرگانی،
کونتز، هارولد و اودانل سیریل و ویهریج، هاینز (۱۳۷۲). **اصول مدیریت**. ترجمه محمدعلی طوسی... [و دیگران].
تهران: مرکز آموزش مدیریت دولتی،
هرسی، پال و بلانچارد، کنت (۱۳۶۵). **مدیریت رفتار سازمانی و کاربرد منابع انسانی**. ترجمه دکتر علی علاقه‌بند.
تهران: انتشارات امیرکبیر،

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
پرتال جامع علوم انسانی