

## تحلیلی اجتماعی از خشنودی شغلی

محمدرضا طالبان\*

### چکیده

خشنودی شغلی یا نگرش مثبت فرد به شغل خودش، از موضوعات بفرنج و پیچیده سازمانی است که برای تبیین آن نظریه‌های متعددی مطرح شده است. در این مقاله پژوهشی تلاش شده تا براساس تعداد متناهی از متغیرهای مستقل و اتخاذ شیوه تحقیق و مطالعه موردی، جهت درک عمیق‌تر موضوع، عوامل مؤثر بر خشنودی شغلی شناسایی و سهم هر یک از آنها در تبیین خشنودی شغلی مشخص گردد.

یافته‌های تحلیل چندمتغیری نشان داد که به‌رغم آن‌که در نگاه نخست، چنین به نظر می‌رسد که میان بسیاری از عوامل با خشنودی شغلی ارتباط معنادار وجود دارد، لیکن بعد از حضور همزمان آن‌ها در کنار هم معلوم شد که در حقیقت پنج عامل اصلی به‌صورت مستقیم بر خشنودی شغلی کارکنان تأثیر می‌گذارند. این پنج متغیر به ترتیب اهمیت و سهمی که در تبیین خشنودی شغلی دارند عبارتند از: «کنترل بر کار»، «عدالت توزیعی در سازمان»، «خشنودی شغلی دوستان و همکاران اداری»، «سطح شغل» و «رضایت کلی از زندگی».

این پنج متغیر حدود دوسوم (۶۲ درصد) از تغییرات خشنودی شغلی را در جمعیت بررسی شده، توضیح می‌دهند.

## کلید واژه

خشونودی شغلی، کنترل بر کار، عدالت توزیعی در سازمان، خشونودی شغلی دوستان و همکاران اداری، سطح شغل، رضایت کلی از زندگی، تحلیل عاملی.

## مقدمه

از آن جا که در جوامع امروزی، سازمان‌ها اموری چون تولد، تحصیلات، کار، تفریح، رشد معنوی و مرگ را تنظیم می‌کنند یا تحت تأثیر قرار می‌دهند، جوامعی سازمانی به‌شمار می‌روند. از این رو افراد به‌منظور وابسته شدن به یک سازمان و داراشدن جایگاهی مناسب در جامعه، ناگزیر به داشتن یک شغل هستند. هر یک از افراد صرف‌نظر از شغل خود، در برابر آن، احساسات ارزیابی‌کننده‌ای از خود نشان می‌دهند؛ به این معنا که از برخی وجود کار خود خرسندند و از برخی دیگر بیزار. این سخن بیانگر آن است که افراد دربارهٔ مطلوبیت آنچه انجام می‌دهند، نظر کلی دارند. خشونودی شغلی، ابزار ارزشیابی‌کنندهٔ شغل فرد و بازتاب نیکویی از این احساسات و نگرش‌هاست، و در طی پنجاه سال اخیر همواره جنبه‌ای مهم از پژوهش‌های سازمانی، صنعتی و کار و شغل بوده است.

## موضوع تحقیق

پژوهش حاضر درصدد یافتن متغیرهایی عمدتاً اجتماعی است که میزان و سطوح مختلف خشونودی شغلی کارکنان را توضیح دهد.

## ۱- ضرورت و اهمیت پژوهش

«شغل» موضوعی است که هر یک از علوم اجتماعی به اقتضای دیدگاه و چشم‌انداز خود به بررسی آن پرداخته است. خشونودی شغلی<sup>(۱)</sup> یکی از موضوعاتی است که بیشتر مطالعات و بررسی‌های مربوط به کار سازمانی را به خود اختصاص داده است. این مفهوم و موضوع چنان با

اهمیت و موضوعی اصلی در نوشته‌های سازمانی است که تا سال ۱۹۸۰ میلادی بیش از چهار هزار مقاله را به خود اختصاص داده است (ازکمپ. ۱۳۷۰. ۲۷۵). حال آن‌که در جامعه ما پژوهش در این باره آنچنان اندک است که هنوز بسیاری از عوامل مؤثر در ایجاد خشنودی شغلی ناشناخته مانده است. لزوم توجه به این امر، با در نظر گرفتن این نکته که امروزه سازمان‌ها نقش اساسی در زندگی افراد ایفا می‌کنند، بیش از پیش آشکار می‌شود. در هر سازمان، نیروی انسانی، بزرگ‌ترین سرمایه به‌شمار می‌رود. از این رو توجه به روحیات و شناخت نگرش‌های نیروی انسانی شاغل در هر سازمان، بسیار دارای اهمیت است.

بیشتر صاحب‌نظران بر این باورند که، خشنودی شغلی از عوامل مهم سازگاری فرد با شغل خویش است. همچنین تأکید می‌کنند که چنانچه فرد به شغل خود علاقمند، و از آن رضایت داشته باشد عملکرد و کارایی او افزایش می‌یابد. بنابراین توجه به پی‌آمدهای خشنودی شغلی از قبیل بهره‌وری، کارایی، بهبود عملکرد، کاهش غیبت، تأخیر و ترک شغل و... ضرورت و اهمیت شناخت عوامل مؤثر بر آن را به منظور بهبود کارایی سازمان افزایش می‌دهد.

## ۲- تعریف خشنودی شغلی

خشنودی شغلی عبارت از نگرش مثبت و کلی فرد به شغل معینی است. به بیان دیگر، درجه رضایت فرد از شغل خود و میزان احساس و کشش مثبت از آن، خشنودی شغلی نامیده می‌شود. محیط کار در افراد، احساسات و نگرش‌های متفاوتی به وجود می‌آورد که ممکن است حاکی از رضایت یا عدم رضایت باشد. خشنودی شغلی، مجموعه نگرش‌های مثبت فرد به شغلش را در بر می‌گیرد و به معنای دوست داشتن وظایف شغلی و شرایطی است که اشتغال در آن صورت می‌پذیرد.

## ۳- ابعاد خشنودی شغلی

خشنودی شغلی، به جهت‌گیری کلی و عاطفی فرد درباره نقش یا کاری که شغل او را شکل می‌دهد، اشاره می‌کند. این خشنودی را باید از آن نوع خشنودی که فرد از جنبه‌های

مختلف و جداگانه شغلش دارد متمایز کرد. زیرا خشنودی شغلی به منزله نگرش کلی فرد به شغلش، مفهومی کلی و یکپارچه و در عین حال چندبعدی است. فرض بر این است که اشخاص قادرند جنبه‌های خاصی از شغلشان را که توأم با رضایت است با جنبه‌هایی که همراه با نارضایتی است، ترکیب کنند و به نگرش مرکبی از شغل به صورت یک کل واحد برسند (Kalleberg, 1977. 126).

به این ترتیب، هر فرد می‌تواند در آن واحد هم نگرش‌هایی به هر یک از جنبه‌های شغل خود، و هم یک نگرش مرکب از شغل خویش به مثابه یک کل واحد داشته باشد. این کل نتیجه‌ای از مجموعه خشنودی‌ها و ناخشنودی‌هایی است که فرد در ابعاد و جنبه‌های مختلف و متنوع شغلش تجربه می‌کند (Wexley & Yuki, 1984. 45).

بر این اساس، می‌توان خشنودی شغلی فرد را نسبت به هر یک از ابعاد شغل او بررسی و تعیین کرد که کدام بعد از ابعاد مختلف شغل برای دارندگان آن دارای اهمیت بیشتری است و موجبات رضایت و خشنودی یا عدم رضایت و ناخشنودی آنان را فراهم می‌آورد.

**کندال و اسمیت** به ابعاد پنج‌گانه شغلی اشاره کرده‌اند. این ابعاد مهم‌ترین ویژگی‌های هر شغل را درباره این موضوع که کدام یک از افراد واکنش‌های مثبت مؤثری به آن دارند، نشان می‌دهد. این ابعاد عبارتند از:

- ۱) ماهیت کار: به معنای خصوصیات و ویژگی‌هایی که در وظایف شغلی فرد وجود دارد.
- ۲) حقوق و پرداخت: مقدار اجرت مالی که فرد دریافت می‌کند و درجه‌ای که وی دستمزدش را در مقابل دستمزد دیگران عادلانه و منصفانه می‌داند.
- ۳) فرصت‌های ارتقا: فرصت پیشرفت در سلسله مراتب سازمانی.
- ۴) نظارت و سرپرستی: نحوه ارتباط فرد با سرپرست مستقیم خود و توانایی سرپرست در عرضه حمایت‌های رفتاری و کمک‌های فنی به فرد.
- ۵) همکاران شغلی: درجه‌ای که کارایی همکاران شغلی را به لحاظ تخصص، و در بعد اجتماعی به لحاظ حمایت از فرد، نشان می‌دهد (Smith & Kendall, 1969).

#### ۴- تبیین خشنودی شغلی

تاکنون برای تبیین خشنودی شغلی نظریه‌های متعددی از سوی دانشمندان علوم رفتاری عرضه شده است. با دقت و تأمل در تئوری‌های مربوط به خشنودی شغلی (نظیر: نظریه نیاز؛ گروه مرجع؛ تئوری دو عاملی هرزبرگ؛ نظریه اختلاف؛ نظریه انصاف؛ نظریه نقوذ اجتماعی، و بیگانگی از کار) درمی‌یابیم که به‌طور کلی، دو نوع مدل تبیینی از خشنودی شغلی وجود دارد: نخست) مدلی که تغییرات خشنودی شغلی را به ویژگی‌ها و خصوصیات «شغل» نسبت می‌دهد. دوم) مدلی که آن را با ویژگی‌ها و خصوصیات «شاغل» مرتبط می‌داند.

این دو مدل کلی تبیینی، به شکل‌های متفاوت عرضه شده‌اند. برای نمونه: گرونیبرگ<sup>(۱)</sup> آن‌ها را تبیین‌های موقعیتی<sup>(۲)</sup> و گرایش<sup>(۳)</sup> می‌نامد (Gruenberg, 1980, 248). اصطلاح «گرایش» به باورها، نگرش‌ها و ویژگی‌های شخصی و شخصیتی فرد، و اصطلاح «موقعیت» به عوامل بیرونی و محیطی اشاره دارد.

در مدل گرایشی، خشنودی شغلی بر اساس نیازها، انتظارات، نگرش‌ها و ارزش‌های کارکنان تعیین می‌شود. اجتماعی شدن افراد در گروه‌های اجتماعی مختلف، منشأ ایجاد آرزوها، انتظارات، ارزش‌ها و خواهش‌های متفاوت در افراد است. هر فرد با مجموعه‌ای از این خصوصیات به‌مثابه شخصیت خویش، شغل خود را آغاز می‌کند و این مجموعه عوامل شخصیتی است که میزان خشنودی فرد را تعیین می‌کند.

در مدل موقعیتی، خود کار و ماهیت شغل و عوامل محیطی مربوط به آن (بدون توجه به مجموعه گرایش‌های فرد)، در تبیین خشنودی شغلی مد نظر قرار می‌گیرد.

با اندکی تأمل در ساختار این دو گونه تبیین، می‌توان دریافت دو مدل مذکور، مکمل یکدیگرند و هر دو در تعیین و تبیین خشنودی شغلی کارکنان نقش اساسی به‌عهده دارند.

خشنودی شغلی، هم از خصوصیات افراد نظیر: ارزش‌ها، نگرش‌ها و گرایش‌های ساخت‌یافته آنان تأثیر می‌پذیرد و هم متأثر از وضعیتی است که فرد در آن قرار گرفته است.

(1) Gruenberg

(2) Situational Explanations

(3) Dispositional

خشنودی شغلی نتیجه تعامل عوامل موقعیتی و گرایشی است (Ross, 1992, 136). در این مطالعه تأکید به طور عمده بر متغیرهای موقعیتی - محیطی و عوامل اجتماعی مؤثر بر خشنودی شغلی است.

### ۵- تصریح متغیرها

در این پژوهش به جزء متغیرهای شخصی کارکنان (جنس، سن، وضعیت تأهل، تعداد فرزندان، سابقه خدمت و منشأ اجتماعی کارکنان) براساس بحث‌های نظری رایج و تحقیقات انجام گرفته، تعداد ۱۳ متغیر مستقل به‌مثابه متغیرهای همبسته با خشنودی شغلی مدنظر قرار گرفت:

ردیف	نام متغیر	تعریف متغیر
۱	تعهد سازمانی	نگرشی است که کارمند طی آن خود را در سازمانی خاص با اهداف و ارزش‌های معین آن همانندسازی می‌کند.
۲	بیگانگی از کار	حالت و وضعیتی است که فرد احساس می‌کند کارش و نتایج آن فاقد معناست و از حیطه کنترل و اقتدار او خارج است.
۳	عدالت توزیعی	اشاره به ادراک و احساس به منصفانه بودن پاداش‌های دریافت شده در سازمان توسط کارمندان دارد.
۴	سطح شغل	شغل از بعد سلسله‌مراتب سازمانی در چه سطحی قرار دارد. (سطوح مختلف شغلی در یک سازمان نشانگر میزان و چگونگی توزیع اقتدار در آن سازمان است).
۵	کنترل بر کار	میزانی که فرد بر چگونگی انجام فعالیت‌های شغلی خویش از رهگذر مشارکت در فرآیند تصمیم‌گیری دخالت دارد.
۶	ابهام نقش	عدم شفافیت در وظایفی که فرد برعهده دارد، عدم شفافیت در توقعات و انتظارات سازمان از فرد

۷	طبقه اجتماعی	به بخشی از اعضای جامعه اطلاق می‌شود که از نظر ارزش‌های مشترک، حیثیت، فعالیت‌های اجتماعی، میزان دارایی و متعلقات شخصی دیگر و نیز آداب معاشرت با بخش‌های دیگر جامعه متفاوت باشد
۸	رضایت کلی از زندگی*	نگرش مثبت فرد به محیطی است که در آن زندگی می‌کند.
۹	رضایت از دولت	نگرش مثبت فرد به نظام سیاسی است.
۱۰	رضایت از رئیس اداره	نگرش مثبت به رئیس سازمان است.
۱۱	انتظار از شغل	فاصله احساس شده بین آنچه که فرد از شغلش به دست آورده با آنچه آرزو داشته و می‌خواسته است.
۱۲	خشنودی شغل دوستان و همکاران اداری فرد	نگرش مثبت دوستان و همکاران اداری فرد به شغل و سازمان خویش.
۱۳	تحصیلات	سال‌های تحصیلی که برای اخذ هر مدرک تحصیلی لازم است.

\* در این پژوهش، بنا به مفروضه تئوری سربایت<sup>(۱)</sup> مبنی بر این که رضایت از یک بخش زندگی بر رضایت از بخش‌های دیگر زندگی تأثیر می‌گذارد، سه نوع رضایت یعنی رضایت سیاسی، رضایت از رئیس اداره و رضایت کلی از زندگی به‌منابۀ همبسته‌های خشنودی شغلی در نظر گرفته شد.

#### ۶- خشنودی شغلی (متغیر وابسته)

خشنودی شغلی عبارت است از: نگرش مثبت کلی فرد به شغل خویش.

#### ۷- سنجش خشنودی شغلی

برای اندازه‌گیری و سنجش خشنودی شغلی کارکنان به‌طورکلی از دو روش عمده استفاده

می‌شود:

۱) در روش اول یعنی روش عام و کلی تک‌ماده‌ای، از کارکنان خواسته می‌شود میزان خشنودی شغلی خویش را با پاسخ به یک پرسش تعیین نمایند. این روش نیز به دو صورت «پرسش مستقیم» و «پرسش غیرمستقیم» انجام می‌گیرد. در صورت اول، پرسشی نظیر پرسش

زیر مطرح می‌شود:

«به‌طور کلی درباره‌ی شغل فعلی تان چه احساسی دارید؟» آیا می‌توان گفت که شما:

الف) خیلی راضی هستید □ ب) تقریباً راضی هستید □ ج) نه راضی هستید و نه ناراضی □

د) تقریباً ناراضی هستید □ ه) خیلی ناراضی هستید □

و در صورت دوم که به «شاخص شغل دیگر»<sup>(۱)</sup> معروف است از فرد پرسش می‌شود که:

«آیا ترجیح می‌دهید به‌جای این شغلی که در حال حاضر دارید، شغل دیگری می‌داشتید؟»

الف) بله □ ب) خیر □ ج) نمی‌دانم □

پاسخ «بله» به‌منزله‌ی ناخشنودی شغلی و پاسخ «خیر» به‌منزله‌ی خشنودی شغلی تلقی

می‌شود (Kalleberg. 1974. 299).

۲) در روش دوم که خشنودی نسبت به ابعاد مختلف یک شغل سنجیده می‌شود<sup>(۲)</sup> ابتدا تمامی اجزا و عناصر کلیدی یک شغل شناسایی و سپس از کارکنان خواسته می‌شود تا درباره‌ی هر یک از این عناصر دیدگاه خویش را بیان کنند.

ابعاد مختلف هر شغل که از آن پرسش می‌شود عبارتند از:

ماهیت و شرایط کار، چگونگی سرپرستی، حقوق و دستمزد، فرصت‌های موجود برای پیشرفت و ارتقای شغلی و روابط با همکاران. به هر یک از این ابعاد، بر مبنای مقیاس استاندارد امتیاز داده شده و برای به‌دست آوردن نمره‌ی خشنودی شغلی فرد، امتیازات تخصیص داده شده به هر یک از عناصر این ابعاد با هم جمع می‌شود (Robbins. 1993. 184).

با توجه به این‌که روش دوم، ارزیابی دقیق‌تری از میزان خشنودی شغلی فرد به‌دست می‌دهد و به شکل بهتری بیانگر نقاط ضعف و قوت سازمان در جلب خشنودی یا عدم رضایت کارکنان است؛ لذا در این پژوهش نیز برای اندازه‌گیری و سنجش خشنودی شغلی از این روش استفاده شد. به این شکل که ابتدا خشنودی کارکنان از ابعاد پنجگانه‌ی شغل خود یعنی ماهیت کار، سرپرستی، حقوق و دستمزد، فرصت‌های ارتقا و همکاران شغلی سنجیده و سپس نمره‌ی نهایی که حاکی از میزان خشنودی شغلی کلی آنان است مشخص گردید.



## ۸- ابزار اندازه‌گیری خشنودی شغلی

معمولی‌ترین و پرستفاده‌ترین ابزار سنجش نگرش‌ها، مقیاس‌هایی است که از پاسخگو می‌خواهد تا متعلق نگرش را مستقیماً ارزشیابی کند یا به پاره‌ای از باورهای مربوط به متعلق نگرش پاسخ مثبت یا منفی بدهد. پاسخ‌های افراد به گویه‌ها<sup>(۱)</sup>، ارزشیابی نسبتاً نیکویی از موضع آنان به مسئله را، به دست می‌دهد.

ابزار اندازه‌گیری معمول برای خشنودی شغلی نیز مقیاس‌های<sup>(۲)</sup> درجه‌بندی نگرش است که شاید دقیق‌ترین و رایج‌ترین ابزار ساخته شده، شاخص توصیف شغل<sup>(۳)</sup> باشد که در دانشگاه کرنل توسط پات اسمیت و همکارانش تدوین شده است (ازکمپ. همان. ۲۵۸).

منبع (1989) *The Social sciences citation index* نشان داد که تنها بین سال‌های ۱۹۷۷ تا ۱۹۸۷ میلادی، ۴۵۴ تحقیق براساس مقیاس خشنودی شغلی JDI (مخفف شاخص توصیف شغل) انجام شده است (Ironson & Smith. 1989. 193).

مقیاس JDI مجموعه‌ای از صفات را به‌مثابه توصیف‌های ممکن از ابعاد پنجگانه شغل (ماهیت و شرایط کار، مزد، ترفیعات، سرپرستی و همکاران) به افراد عرضه می‌کند که آنان با «بله»، «خیر» یا «نمی‌دانم» به این پرسش‌ها پاسخ می‌گویند. گرچه این مقیاس، شغل شخص را توسط خود او توصیف می‌کند، چگونگی و نحوه توصیف فرد از شغلش، بیانگر ارزیابی او نیز خواهد بود.

شاخص توصیف شغل (JDI) برای هر یک از ابعاد پنجگانه شغلی یک نمره خشنودی و یک نمره کل به دست می‌دهد. این اطلاعات، محقق را یاری می‌کند تا از آن به‌مثابه ابزاری تشخیصی استفاده کند، یعنی وی می‌تواند تعیین کند که افراد در چه مواردی کمابیش خشنودند.

حسن دیگر آن سهولت استعمال این مقیاس است. چرا که، لازم نیست برای هر شغل، مقیاس جدیدی ساخت چون این مقیاس خصوصیات ممکن هر شغل را در نظر گرفته است.

همان‌طور که گفته شد شاخص توصیف شغل (JDI) براساس تمایز نظری ابعاد پنجگانه شغل

(1) Items

(2) Scales

(3) Job Descriptive Index

تدوین و گسترش یافته و در این مقیاس، «شغل» به منزله ساختاری پنج عاملی در نظر گرفته شده است. مطالعات متعددی که بر روی خصوصیت عاملی JDI انجام گرفته است ساختار پنج عاملی آن را تأیید کرده است (Roznowski, 1989, 805-814).

### ۹- نظام نمره گذاری در مقیاس JDI

همان طور که قبلاً گفته شد در مقیاس JDI، پاسخ دهندگان به عبارات کوتاه یا وصفی که هر یک، جنبه های پنجگانه شغلی را شرح می دهد پاسخ های «بلی»، «خیر» یا «نمی دانم» می دهند.

در گویه های مثبت به پاسخ «بلی» ۳ امتیاز و پاسخ «خیر» صفر امتیاز داده می شود. در گویه های منفی به پاسخ «بلی» صفر امتیاز و پاسخ «خیر» ۳ امتیاز داده می شود. پاسخ «نمی دانم» در هر گویه ۱ امتیاز می گیرد (Smith & Kendall & Hullin, 1969).

همان طور که ملاحظه می شود گزینه «نمی دانم» به صورت حد وسط «بله» و «خیر» نمره گذاری نشده است و بیشتر تمایل به جهت منفی دارد.

رویه ای که از سوی اسمیت و همکاران در سال ۱۹۶۹ برای مشخص کردن نظام نمره گذاری مقیاس JDI به کار گرفته شد روشی کاملاً تجربی بود. آنان پنج مکان صنعتی با سه گروه نمونه مردان (در مجموع ۱۶۳ نفر) و دو گروه زنان (در مجموع ۷۳ نفر) را انتخاب و مقیاس JDI را اجرا کردند. آن ها در نمره گذاری پاسخ های مقیاس از شیوه معمول ۱، ۲، ۳ استفاده نمودند. «بله» در گویه های مثبت و «خیر» در گویه های منفی نمره ۳ گرفت.

پاسخ «خیر» در گویه های مثبت و «بله» در گویه های منفی نمره ۱ گرفت. پاسخ «نمی دانم» نیز در هر دو گویه، نمره ۲ گرفت. پس از جمع پاسخ های افراد، یک نمره کل برای هر یک از پاسخگویان به دست آمد.

اسمیت و همکارانش، پاسخگویان را برحسب نمرات کل به دو گروه راضی و ناراضی تقسیم کردند. سپس در هر گروه نسبت پاسخگویانی که گزینه «نمی دانم» را انتخاب کرده بودند، محاسبه، و آن ها را با یکدیگر مقایسه کردند. آنان با آزمون آماری دریافتند که پاسخ «نمی دانم» در گروه

ناراضی معنادارتر از گروه راضی است ( $P < 0/006$ )، بدین معنا که پاسخ «نمی دانم» بیشتر به دلیل نارضایتی از سوی افراد اظهار شده است.

اسمیت و همکارانش بر این اساس نتیجه گرفتند که با توجه به وجود اندکی جهت منفی در گزینه «نمی دانم» می بایست نظام نمره گذاری ۱، ۲، ۳ به صورت ۰ و ۱ و ۳ تغییر کند.

این رویکرد تجربی، به نمره گذاری در مقیاس JDI اگرچه در سال ۱۹۶۹ تصنیف و غیرطبیعی جلوه می نمود، تحقیقات جدیدتر از جمله پژوهشی که هانیش در سال ۱۹۹۲ انجام داد (نمونه تحقیق ۵۴۸ نفر)، مشخص کرد که نظام نمره گذاری اسمیت و همکارانش هنوز هم به حد کافی مناسب و رسا است (Hanisch, 1992, 371-382).

## ۱۰- روش مطالعه

روش های گوناگون تحقیق به طور عمده متأثر از عواملی چون: ماهیت موضوع، گستره تحقیق، نحوه گزینش نمونه، چگونگی کنترل متغیرها، چگونگی جمع آوری اطلاعات، تکنیک های سامان دهی به اطلاعات و نیز ملاحظات اخلاقی ناظر بر موضوع تحقیق است. با لحاظ نکات فوق، در پژوهش حاضر از روش مطالعه موردی استفاده شده است. مطالعه موردی، از جمله مطالعات تجربی است که خصوصیت ژرفانگر دارد و واحد کوچکی را به طور عمیق بررسی می کند. این روش هنگامی کارآمد است که محقق بخواهد به شناخت عمیق تر و مفصل تری از موضوع دست یابد؛ از این رو به بررسی تعداد بیشتری از متغیر در نمونه ای محدود می پردازد.

## ۱۱- جامعه آماری و نمونه گیری

جامعه آماری این پژوهش عبارت است از: تمامی کارمندان شاغل در اداره آموزش و پرورش منطقه پنج تهران (۱۵۰ نفر) و نمونه گیری نیز به شیوه نمونه گیری تصادفی طبقه ای متناسب انجام گرفته است.

## ۱۲- حجم نمونه

متغیر وابسته تحقیق حاضر، خشنودی شغلی است که در تحقیق مقدماتی، انحراف استاندارد آن معادل ۲۲ محاسبه شد. این مقدار در فرمول پیش برآورد حجم نمونه جای‌گذاری شده است.

$$n = \frac{NZ^2s^2}{d^2(N-1) + Z^2s^2}$$

با توجه به داده‌های موجود یعنی:

$$N = 150$$

$$Z = 2/58 \text{ (در سطح اطمینان ۹۹ درصد)}$$

$$s = 22$$

$d$  (محدوده اطمینان است)، معادل  $0/2$  انحراف استاندارد صفت مطالعه شده در تحقیق مقدماتی در نظر گرفته شده است. حجم نمونه لازم عبارت است از:

$$n = \frac{150 \cdot (2/58)^2 \cdot (22)^2}{(0/2)^2 \cdot (150 - 1) + (2/58)^2 \cdot (22)^2} \Rightarrow n = 79$$

بدین سان در این پژوهش، ۸۰ نفر به منزله نمونه تحقیق انتخاب شدند (در سطح اطمینان ۹۹ درصد). نسبت حجم نمونه تعیین شده به کل جامعه آماری  $53/3$  درصد است. جامعه آماری تحقیق برحسب سطح شغل به چهار طبقه «مدیران»، «مسئولان اداری»، «متصدیان» و «کارکنان خدماتی» تقسیم شده و از هر طبقه  $53/3$  درصد آن و در مجموع ۸۰ نفر جهت انجام تحقیق به صورت تصادفی انتخاب شده است.

## ۱۳- ابزار گردآوری اطلاعات

به منظور جمع‌آوری اطلاعات، پس از تجزیه متغیرها به معرف‌ها، برای هر یک از معرف‌ها پرسش‌هایی بسته تهیه و تدوین شده است. این پرسش‌ها به همراه چند پرسش باز و بسته دیگر مبتنی بر مشخصات جمعیت‌شناختی نمونه تحقیق در یک پرسشنامه، به ترتیبی، با یکدیگر تنظیم شدند که پاسخگو بتواند راحت‌تر به آن‌ها پاسخ دهد.

البته با برخی از پاسخگویان - به‌ویژه کارکنان خدماتی - در حین تکمیل پرسشنامه، «مصاحبه» نیز شده است. لذا گردآوری اطلاعات در این تحقیق هم از طریق پرسشنامه و هم از طریق «مصاحبه استانداردیزه» انجام شده است.

#### ۱۴- نتایج

۱۴-۱- متغیرهای شخصی کارکنان (جنس، وضعیت تأهل، تعداد فرزند، سن، سابقه خدمت و منشأ اجتماعی آنان) ارتباط بسیار ناچیز و در عین حال غیرمعناداری با خشنودی شغلی دارد. این امر بیانگر این نکته است که عوامل مؤثر بر خشنودی شغلی کارکنان در جمعیت بررسی شده، مستقل از تفاوت‌های جمعیت‌شناختی آنان عمل می‌کند. براساس یافته‌های به‌دست آمده در تحقیق دیگری درباره خشنودی شغلی معلمان مدارس راهنمایی ایران، متغیرهای شخصی یا جمعیت‌شناختی تحقیق (جنس، سن، تحصیلات، سابقه خدمت، وضعیت تأهل و تعداد فرزند) هیچ‌گونه ارتباط معناداری با خشنودی شغلی جمعیت بررسی شده نداشته است (ابراهیمی، ۱۹۸۶). در سایر کشورها نیز پژوهش‌های مربوط به نقش تفاوت‌های جمعیت‌شناختی در خشنودی شغلی بیانگر تأثیرات جزئی است (ازکمپ، ۱۳۷۰، ۲۷۲).

۱۴-۲- اثر کلی و مستقیم تحصیلات بر خشنودی شغلی، بسیار کم و نزدیک به صفر مشاهده شده است. این یافته همانند نتایج تحقیقات متعدد در سایر کشورهاست (Gordon and Arvey, 1975). به‌نظر می‌رسد تأثیر کلی نزدیک به صفر تحصیلات در خشنودی شغلی، ناشی از «فرایند دوگانه» ای باشد که در آن تأثیرات مثبت از طریق تأثیرات منفی خنثی می‌شود.

در واقع تحصیلات بالاتر، از یک‌سو به علت فراهم آوردن شبکه‌ای از خصوصیات شغلی نظیر اقتدار و استقلال شغلی و اشتغال به کارهای متنوع و غیریکنواخت (= کنترل بر کار) اثر کاملاً مثبتی بر خشنودی شغلی می‌گذارد، و از دیگر سو، موجب افزایش سطح توقعات فرد می‌شود و این امر در خشنودی شغلی اثر منفی دارد. به عبارت دیگر می‌توان گفت در یک سطح مشابه از «کنترل بر کار» و «سطح شغل»، کسانی که تحصیلات بالاتری دارند به علت توقعات

بیشتر، خشنودی شغلی شان کمتر از کسانی است که تحصیلات پایین‌تر دارند. برآیند این دو اثر متضاد است که ارتباط میان تحصیلات و خشنودی شغلی را نزدیک به صفر نشان می‌دهد.

۳-۱۴ یافته‌های تحقیق نشان می‌دهد، «کنترل بر کار» (که مآرکس نبود آن را در دنیای سرمایه‌داری، اساس از خودبیگانگی کارگران صنعتی می‌دانست)، مهم‌ترین عامل تأثیرگذار در خشنودی شغلی کارکنان است. به این معنا که هرچه افراد بیشتر احساس کنند که بر فعالیت‌های مربوط به کار خود کنترل دارند، خشنودی شغلی شان افزایش می‌یابد.

اهمیت تأثیر «کنترل بر کار» در خشنودی شغلی به اندازه‌ای است که وقتی از آن به‌مثابه متغیر کنترلی استفاده شد تأثیر بسیاری از عوامل، که در حالت عادی با خشنودی شغلی ارتباط معنادار داشته‌اند، خنثی گردید.

این نتیجه مغایر دیدگاه نویسندگانی است که اعتقاد دارند: در کشورهای در حال توسعه نظیر ایران، استقلال شغلی یا کنترل بر کار برای کارکنان اهمیت زیادی ندارد، زیرا نیاز به آزادی عمل و استقلال شغلی خاص فرهنگ‌های غربی است که در آن فردیت‌گرایی ترویج و تقویت می‌شود (برومند، ۱۳۷۳).

۴-۱۴ «بیگانگی از کار» ارتباط معکوس ولی نسبتاً قوی و از لحاظ آماری کاملاً معنادار با خشنودی شغلی کارکنان دارد ( $r = -0/56$ ).

عامل مهم احساس بیگانگی از کار نیز میزان کنترل بر کار است ( $r = -0/59$ ). یعنی هر چقدر فرد در کار خود استقلال و آزادی عمل کمتری داشته و به‌ویژه به انجام کارهای یکنواخت و تکراری مشغول باشد، احساس بیگانگی وی از کاری که انجام می‌دهد، بیشتر خواهد بود.

نتایج تحقیق نشان می‌دهد، اثر کار یکنواخت و تکراری بیش از اثر استقلال شغلی در بیگانگی از کار است (ضریب بتا ۰/۳۸ در مقابل ۰/۲۴).

این موضوع باشدت بیشتری در خشنودی شغلی مشاهده شده است. یعنی اثر کار یکنواخت و تکراری در ناخشنودی شغلی دو برابر اثر نبود استقلال شغلی است (ضریب بتای ۰/۵۴ در مقابل ۰/۲۷).

بنابراین دو پی‌آمد مهم و منفی مشاغل تکراری و یکنواخت، افزایش احساس بیگانگی از کار و ناخشنودی شغلی است.

این یافته مطابق با نظر مارکس است، با این تفاوت که مارکس این ابعاد را صرفاً برای کارگران صنعتی به‌ویژه در خط مونتاژ بیان کرده بود، ولی نتیجه این پژوهش نشان می‌دهد، این عوامل و پی‌آمدهای منفی آن ممکن است در مشاغل و گروه‌های صنعتی کاملاً مختلف با ترکیبات متفاوتی وجود داشته باشد.

۵-۱۴- سطوح متفاوت شغلی در یک سازمان که نتیجه تقسیم کار اجتماعی و مبین میزان و چگونگی توزیع اقتدار شغلی و اشتغال به کارهای متنوع و چالش برانگیز است، تأثیر مثبتی بر خشنودی شغلی می‌گذارد. هرچه سطح شغل بالاتر رود، انواع فعالیت‌هایی که انجام می‌شود، افزایش می‌یابد. در واقع در سطوح بالاتر شغلی، کار معمولاً متنوع‌تر و چالش برانگیزتر است. البته تحصیلات عامل مهم تأثیرگذار بر سطح شغل به‌شمار می‌رود (ضریب همبستگی معادل ۰/۷۱). به عبارت دیگر در افراد با تحصیلات رسمی بالاتر، احتمال احراز مشاغل در سطح بالاتر بیشتر است تا آنانی که تحصیلات کمتری دارند.

به نظر می‌رسد در این‌جا نیز، فرایند دوگانه‌ای موجود باشد و تأثیر مثبت ولی غیرمستقیم سطح شغل بر خشنودی شغلی (از طریق متغیر میانجی کنترل بر کار) به واسطه تأثیر منفی توقعات و انتظارات خنثی شود. در واقع هرچه سطح شغل بالاتر رود سطح توقعات فرد نیز افزایش می‌یابد و اشخاصی که در سطوح بالاتر شغلی قرار دارند کمتر از امتیازات معینی که دریافت می‌دارند، خشنود می‌شوند.

متأسفانه داده‌های این تحقیق نمی‌تواند شاخص مستقلی درباره انتظارات و توقعات افراد فراهم کند، ولی به هر حال استدلال ما در تفسیر داده‌های موجود این است که تأثیر سطح شغل در خشنودی شغلی با تعدیل «کنترل بر کار» و «توقعات» خنثی می‌شود.

۶-۱۴- یافته‌های پژوهش مربوط به تحلیل چند متغیری نشان می‌دهد، به‌رغم این‌که بسیاری از عوامل در نگاه اول با خشنودی شغلی ارتباط معنادار داشته‌اند لیکن بعد از حضور همزمان آنان در کنار هم معلوم شد که در حقیقت پنج عامل اصلی به‌صورت مستقیم بر خشنودی شغلی

کارکنان در جمعیت بررسی شده تأثیر می‌گذارد.

این پنج متغیر به ترتیب اهمیت عبارتند از:

«کنترل بر کار»، «عدالت توزیعی در سازمان»، «خشنودی شغلی دوستان و همکاران اداری

فرد»، «رضایت کلی فرد از زندگی» و «سطح شغل».

به عبارت دیگر وقتی کلیه متغیرهای تحقیق (اعم از کنترل و مستقل) یعنی جنس، وضعیت تأهل، تعداد فرزندان، سن، سابقه خدمت، منشأ اجتماعی کارکنان، تحصیلات، طبقه اجتماعی کارکنان، ابهام نقش، انتظار از شغل، سطح شغل، تعهد سازمانی، عدالت توزیعی در سازمان، رضایت از دولت، رضایت کلی از زندگی، خشنودی شغلی دوستان و همکاران اداری فرد، کنترل بر کار و بیگانگی از کار (در مجموع هجده متغیر) را به‌منزله متغیرهای همبسته با خشنودی شغلی وارد تحلیل رگرسیونی شدند نتایج نشان داد، تنها پنج متغیر فوق‌الذکر اثر معناداری بر خشنودی شغلی داشته‌اند به نحوی که با حضور این پنج متغیر، نیازی به سیزده متغیر دیگر به‌منظور تبیین و پیش‌بینی خشنودی شغلی نیست.

این پنج متغیر در مجموع ۰/۶۲ از تغییرات خشنودی شغلی کارکنان را توضیح می‌دهد (ضریب تبیین = ۰/۶۲). به عبارت دیگر حدود دو سوم تغییرات خشنودی شغلی در جمعیت بررسی شده توسط ترکیبی از «کنترل بر کار»، «عدالت توزیعی در سازمان»، «خشنودی شغلی دوستان و همکاران اداری»، «سطح شغل» و «رضایت کلی از زندگی» تبیین می‌شود.

از بین این پنج متغیر، بیشترین اثر و اهمیت را «کنترل بر کار» به‌عهده دارد که نسبت به چهار متغیر دیگر سهمی چند برابر در پیش‌بینی خشنودی شغلی داشته است. این یافته به این معنا است که: کسانی که احساس می‌کنند کنترلی بر شرایط کارشان ندارند و از فرصت تأثیرگذاری بر تصمیماتی که درباره کارهای آن‌ها گرفته می‌شود، محروم شده‌اند و تحت نظارت دقیق و مستمر قرار می‌گیرند، ناراضی‌ترند. از طرف دیگر افرادی که احساس می‌کنند آزادی عمل و استقلال و قدرت رویارویی بیشتری برای فراخواندن و ایجاد دگرگونی در برنامه‌های کاری دارند، خشنودترند.

هنگامی که مشاغل به وظایف تکراری و یکنواخت تقسیم می‌شوند، مجال برای فعالیت



خلاق فرد باقی نمی‌ماند. همین‌طور هر چقدر فرد در انجام وظایفش از آزادی عمل و استقلال شغلی بالاتری برخوردار باشد بیشتر احساس خواهد کرد که بازده حاصل از کارش به خود او تعلق دارد، و هر اندازه استقلال در شغل بیشتر باشد، مجموعه کوشش‌های شغلی فرد تا حد بسیار زیادی تحت تأثیر ابتکارها و تصمیمات خود او قرار می‌گیرد.

مشاغلی که مجال بیشتری برای ابتکار و استقلال فراهم می‌آورند، موجب افزایش خشنودی در میان کارکنان می‌شوند.

«عدالت توزیعی در سازمان» در پیش‌بینی خشنودی شغلی کارکنان، در مرتبه دوم اهمیت قرار دارد. این یافته، با نظریه انصاف همخوانی دارد. درست است هر چقدر شرایط شغلی کارکنان دارای کنترل بر کار بیشتری باشد برای آنان از لحاظ مادی و معنوی پاداش‌دهنده‌تر است، اما باید دید از نظر احرازکنندگان این موقعیت‌ها نیز، میزان این پاداش‌ها، عادلانه و منصفانه است یا خیر؟ کارکنان در نظام اجتماعی کار می‌کنند که در آن هر یک تا اندازه‌ای به دیگران وابسته است. آن‌ها یکدیگر را می‌بینند و درباره کار یکدیگر قضاوت می‌کنند و پاداش‌های شغلی خویش را نسبت به پاداش‌های شغلی دیگران تفسیر و ارزیابی می‌کنند.

نحوه ادراک کارکنان از عدالت و انصاف در توزیع پاداش‌ها، به ادراک برابری یا نابرابری می‌انجامد. «برابری» امری ادراکی و نسبی است. شخص برحسب آن‌که در موقعیت‌های مشابه با دیگران چگونه رفتار می‌شود، ارزیابی می‌کند که آیا با او عادلانه رفتار شده است یا خیر. حتی اگر هیچ‌گونه تبعیض عینی وجود نداشته باشد، هم ممکن است افراد احساس کنند که با آنان با بی‌عدالتی رفتار شده است. احساس برابری یا انصاف در اذهان افراد وجود دارد و این احساس از طریق دستگاه ادراکی آنان حاصل می‌شود. نکته مهم این است که اگر مردم چنین بپندارند که با آنان غیرعادلانه رفتار شده است، این احساس در نگرش‌های شغلی آنان مؤثر است. به‌هر حال یافته‌های این تحقیق نشان می‌دهد در جایی که انصاف و عدالت بیشتر احساس شود خشنودی افراد افزایش می‌یابد.

در پیش‌بینی و تبیین خشنودی شغلی، متغیری که دارای اهمیت مرتبه سوم است، «خشنودی شغلی دوستان و همکاران اداری فرد» است. این یافته با نظریه نفوذ اجتماعی همخوانی دارد. یعنی

دوستان و همکاران اداری فرد در تعیین و تغییر نگرش شغلی فرد نقش مهم و بسزایی را ایفا می‌کنند. دلیل این اثرگذاری آن است که هر فرد به دوستان خود علاقمند است و همین عامل موجب اعمال نوعی کنترل بر نگرش‌های او می‌شود.

اثر مثبت رضایت کلی از زندگی در خشنودی شغلی مؤید نظریه سرایت است. در واقع افرادی که از زندگی خود راضی‌اند از شغلشان نیز احساس رضایت می‌کنند. این یافته نشان می‌دهد، عوامل خارج از محیط کار نیز می‌تواند بر خشنودی شغلی مؤثر باشد. زیرا خشنودی شغلی با شرایط دیگر مردم جامعه همبسته و مرتبط است و این عوامل بر روی نگرش‌های شغلی کارکنان و تعریف آن‌ها از موقعیت‌شان اثر دارد.

۷-۱۴- یافته نهایی این پژوهش عبارت است از این‌که:

«خشنودی شغلی» تابعی است از «کنترل بر کار»، «عدالت توزیعی در سازمان»، «خشنودی شغلی دوستان و همکاران اداری»، «رضایت کلی از زندگی» و «سطح شغل» که هر یک از این متغیرها به ترتیب از «نظریه بیگانگی از کار»، «نظریه انصاف»، «نظریه نفوذ اجتماعی»، «نظریه سرایت» و «نظریه اختلاف» استنتاج و استخراج شده است.

بدین‌سان می‌توان عنوان کرد، این پنج نظریه، توأماً توانسته‌اند بخش عمده‌ای (۶۲ درصد) از تغییرات خشنودی شغلی کارکنان را در جمعیت بررسی شده، تبیین کنند. در علوم اجتماعی این درصد تبیینی، قابل ملاحظه و امیدوارکننده است.

این یافته، بار دیگر این نکته را خاطر نشان کرد که در علوم اجتماعی هیچ نظریه‌ای واقعاً در تمام موقعیت‌ها پاسخی کامل نیست و هر تئوری جنبه‌ای از واقعیت را آشکار می‌سازد. لذا تئوری‌های متفاوت، از جهات مختلف ما را با واقعیت آشنا می‌کنند و هیچ‌یک از آن‌ها جانشین دیگری نمی‌شود، بلکه تنها آن دیگری را تکمیل می‌کند.

## ۱۵- تحلیل عاملی داده‌ها

تحلیل عاملی<sup>(۱)</sup> روشی است برای تقلیل تعداد زیادی از متغیرها به معدودی از متغیرهای

مفروض زیربنایی که «عامل» خوانده می‌شوند. عوامل معمولاً از همبستگی‌های متقابل موجود میان متغیرها استخراج می‌شود.

برای نمونه اگر همبستگی‌های موجود میان پنج متغیر، همگی معادل صفر یا چیزی نزدیک به آن باشد، هیچ عاملی ظاهر نخواهد شد. از سوی دیگر اگر همبستگی‌های قابل ملاحظه‌ای میان این متغیرها موجود باشد ممکن است یک یا چند عامل ظاهر شود. «عوامل» سازه‌ها یا متغیرهایی فرضی‌اند که واریانس‌های مشترک آزمون‌ها، مقیاس‌ها و پاسخ‌های حاصله از پرسش‌ها را منعکس می‌کنند.

عواملی که از تحلیل‌های عاملی حاصل می‌شود به مثابه متغیر مستقل در معادله رگرسیون استفاده خواهد شد. به تعبیر دیگر، به جای متغیرهای به اصطلاح قبل از تجربه (متغیرهایی که اندازه‌گیری آن‌ها به کمک ابزارهایی صورت می‌گیرد که فرض می‌شود آن متغیرها را اندازه می‌گیرند) برای تعیین و تشخیص متغیرها (یا عوامل) از تحلیل عاملی استفاده می‌شود.

در این تحقیق به منظور تعیین جواب برای دو پرسش اساسی یکی، زیربنای متغیرهای مستقل را اصولاً چند عامل اساسی تشکیل می‌دهد و دیگری، ماهیت عوامل مذکور چیست؟ از روش تحلیل مولفه‌های اصلی<sup>(۱)</sup> استفاده شده و به منظور تشخیص عامل‌هایی که احتمالاً زیربنای متغیرهای مستقل را تشکیل می‌دهند و همچنین تعیین ساختار ساده آن، روش چرخش واریماکس<sup>(۲)</sup> استفاده شده است. جدول ۱ نشانگر برآورد میزان ارزش ویژه متغیرها و مشخصات عامل‌های استخراج شده است.

جدول ۱: مشخصات عامل‌های استخراج شده از تحلیل عاملی

متغیرها	عامل	ارزش ویژه	درصد واریانس	درصد تراکمی
۱- تحصیلات	۱	۴/۳۴	۳۳/۴	۳۳/۴
۲- رضایت از رئیس اداره	۲	۲/۴۹	۱۹/۲	۵۲/۶
۳- انتظار از شغل	۳	۱/۲۶۸	۹/۸	۶۲/۳

۱- ادامه جدول ۱

متغیرها	عامل	ارزش ویژه	درصد واریانس	درصد تراکمی
۴- خشنودی شغلی همکاران	۴	۰/۷۸	۶	۶۸/۳
۵- ابهام نقش	۵	۰/۷۴	۵/۷	۷۴/۱
۶- رضایت کلی از زندگی	۶	۰/۶۷	۵/۲	۷۹/۲
۷- طبقه اجتماعی	۷	۰/۶۰	۴/۶	۸۳/۸
۸- سطح شغل	۸	۰/۴۷	۳/۷	۸۷/۵
۹- بیگانگی از کار	۹	۰/۴۵	۳/۵	۹۱
۱۰- تعهد سازمانی	۱۰	۰/۴۲	۱۳/۳	۹۴/۳
۱۱- عدالت توزیعی در سازمان	۱۱	۰/۲۷	۲/۲	۹۶/۴
۱۲- کنترل بر کار	۱۲	۰/۲۴	۱/۹	۹۸/۳
۱۳- رضایت از دولت	۱۳	۰/۲۱	۱/۷	۱۰۰

چنانچه جدول ۱ نشان می‌دهد از میان ۱۳ عامل، فقط ۳ عامل دارای ارزش ویژه بزرگ‌تر از یک است و بنابراین پیشینه تعداد عامل‌های اصلی می‌تواند ۳ باشد که سهم این سه عامل از لحاظ تبیین کل واریانس ۶۲/۳ درصد است.

جدول ۲ حاصل پردازش کامپیوتر براساس ۳ عامل نخست با ارزش ویژه بالاتر از یک، است.

جدول ۲: عامل‌های زیربنایی ۱۳ متغیر و خصوصیات آماری آنها

عامل	ارزش ویژه	درصد واریانس	درصد تراکمی
۱	۴/۳۴۴	۳۳/۴	۳۳/۴
۲	۲/۴۹	۱۹/۲	۵۲/۶
۳	۱/۲۶۸	۹/۸	۶۲/۳

این جدول نمایشگر وجود ۳ عامل مشترک بامعناست. سهم این سه عامل از لحاظ پوشش واریانس، ۶۲/۳ درصد است.

به منظور تحقیق درباره ماهیت روابط بین متغیرها و دستیابی به تعاریف عامل‌ها و با توجه به حجم نمونه، فرض بر این قرار گرفت که ضرایب بالاتر از ۰/۴۰ در تعریف عامل‌ها سهم مهم و بامعنا دارند، بنابراین ضرایب کمتر از این مقدار به منزله صفر (عامل تصادفی) در نظر گرفته شده است:

جدول ۳: ضرایب همبستگی متغیرها با هر یک از عامل‌ها

متغیر	عامل ۱	عامل ۲	عامل ۳
۱- کنترل بر کار	۰/۸۸	۰/۱۱	۰/۰۵
۲- سطح شغل	۰/۸۴۶	۰/۰۰۱	۰/۰۲
۳- تحصیلات	۰/۸۶۴	۰/۱۸	-۰/۲۰
۴- بیگانگی از کار	-۰/۶۰۲	-۰/۲۹	-۰/۳۸
۵- رضایت از زندگی	۰/۱۹	۰/۶۷	۰/۱۹
۶- رضایت از دولت	۰/۰۰۹	۰/۶۷	۰/۲۳
۷- ابهام نقش	۰/۲۳	-۰/۶۶	-۰/۲۵
۸- طبقه اجتماعی	۰/۳۰	۰/۶۳	-۰/۳۸
۹- خشنودی شغلی همکاران	۰/۳۸	۰/۶۱	۰/۲۵
۱۰- انتظار از شغل	۰/۲۹	۰/۶۰۹	۰/۲۶
۱۱- تعهد سازمانی	-۰/۰۷	۰/۲۶	۰/۷۹
۱۲- رضایت از رئیس اداره	۰/۰۹	۰/۰۸۸	۰/۷۱
۱۳- عدالت توزیعی در سازمان	-۰/۰۳	۰/۲۷	۰/۶۶

با توجه به جدول ۳ نتایج زیر به دست می‌آید:

- ۱- متغیرهای تحصیلات، سطح شغل، کنترل بر کار و بیگانگی از کار (متغیرهای نظریه بیگانگی در تبیین خشنودی شغلی) با عامل یک، همبستگی قوی دارند.
- ۲- متغیرهای رضایت از زندگی، رضایت از دولت، خشنودی شغلی همکاران، طبقه اجتماعی، ابهام نقش و انتظار از شغل، با عامل دو همبستگی قابل ملاحظه‌ای دارند.
- ۳- سه متغیر تعهد سازمانی، رضایت از رئیس اداره و عدالت توزیعی در سازمان با عامل سه همبستگی قوی دارند.

لازم به ذکر است که چون عامل‌ها به‌گونه ناهمبسته (مستعادم) چرخش داده شده است، عامل‌های استخراج شده مستقل از یکدیگراند.

## نام‌گذاری عامل‌ها

سه عامل استخراج شده بر پایه ملاحظات زیر نام‌گذاری شده‌اند:

۱- ماهیت و اندازه متغیرهایی که عامل‌های استخراج شده در آن‌ها بزرگ‌ترین سهم را داشته است.

۲- بررسی تعاریف هر یک از متغیرها.

با توجه به ملاحظات بالا ماهیت و میدان عمل همه چهار متغیر مربوط به نخستین خوشه یعنی کنترل بر کار، سطح شغل، تحصیلات و بیگانگی از کار تا حد زیادی مستلزم مفهوم و معنای کنترل بر کار تشخیص داده شده است. تحصیلات و سطح شغل اساس «کنترل بر کار» و بیگانگی از کار نتیجه آن است.

هرچه شخص قادر باشد قسمت بیشتری از وضعیت کاری خود را کنترل کند، بیگانگی‌اش به کار کاهش می‌یابد. لذا با توجه به این مطلب، شاید اصطلاح «کنترل بر کار» بهترین عامل زیربنایی برای این چهار متغیر باشد.

سه متغیر مربوط به سومین خوشه یعنی «تعهد سازمانی»، «رضایت از رئیس اداره» و «عدالت توزیعی در سازمان» تا حد زیادی مبین ارزشیابی‌های مثبت یا منفی کارکنان به سازمان است و شاید اصطلاح «نگرش‌های سازمانی» بهترین عامل زیربنایی برای این سه متغیر باشد چون این نگرش‌ها بازتاب صریح و مستقیم سازمانی است که کارکنان در آن کار می‌کنند.

اما ماهیت و میدان عمل شش متغیر مربوط به خوشه دوم یعنی «رضایت کلی فرد از زندگی»، «رضایت از دولت»، «ادراک فرد از خشنودی شغلی همکاران اداری»، «ادراک فرد از طبقه اجتماعی خود»، «ابهام نقش» و «انتظار از شغل» گسترده و متنوع است. در هر صورت این متغیرها ادراکات و احساسات کارکنان را به امور مختلف نشان می‌دهند لذا شاید اصطلاح «ادراکات و رضایت‌های فردی» مناسب برای این شش متغیر باشد.<sup>۱</sup>

یادآوری این نکته ضروری است که اصولاً تعداد عامل‌ها و بنابراین نام آن‌ها می‌تواند در پژوهش‌های مختلف (حتی اگر از یک نوع ابزار سنجش شود) تغییر یابد. در واقع این عامل‌ها،

مفاهیمی قراردادی و فرضیه‌هایی اند که باید در پژوهش‌های دیگر تحقیق و آزمون شوند و باید توجه داشت که اختصاص نام به یک عامل به آن واقعیت نمی‌بخشد.

### تحلیل رگرسیون چندگانه با نمره‌های عاملی

همان‌طور که ملاحظه شد، ۱۳ متغیر مستقل تحقیق، به سه نمره عاملی تقلیل یافت. حال این سه عامل، با متغیر وابسته تحقیق یعنی خشنودی شغلی وارد تحلیل رگرسیون چندگانه می‌شود که نتایج آن در جدول ۴ منعکس شده است:

جدول ۴: تحلیل رگرسیون چندگانه جهت تبیین خشنودی شغلی کارکنان  
براساس عوامل به دست آمده از تحلیل عاملی

Dependent Variable... خشنودی شغلی					
variable (s) Entered on step Number					
1..	REG 3	PEGR FACTOR SCORE	3	FOR ANALYSIS	1
2..	REG 2	PEGR FACTOR SCORE	2	FOR ANALYSIS	1
3..	REG 1	PEGR FACTOR SCORE	1	FOR ANALYSIS	1
Multiple R		.71791			
R Square		.51540			
Adjusted R Square		.49627			
Standard Error		20.95660			
Analysis of Variance					
		DF	sum of squares	Mean square	
Regression		3	35498.35028	11832.78343	
Residual		76	33377.59972	439.17894	
F =	26.94297	Signif F =		.0000	
Variables in the Equation					
Variable	B	SE B	Beta	T	Sig T
REG 3	7.102485	2.357801	.240542	3.012	.0035
REG 2	7.916578	2.357801	.268113	3.358	.0012
REG 1	18.336540	2.357801	.621008	7.777	.0000
(Constant)	137.475000	2.343019		58.674	.0000

در این جدول نمادهای REG 1، REG 2 و REG 3 به ترتیب معرف «عامل ادراکات و رضایت‌های فردی»، «عامل کنترل بر کار» و «عامل نگرش‌های سازمانی» است.

یافته‌های جدول ۴ نشان می‌دهد که ضریب همبستگی چندگانه بین خشنودی شغلی با سه عامل به دست آمده معادل ۰/۷۲ است. یعنی سه عامل به طرز همزمان ۷۲ درصد (در حد قوی) با خشنودی شغلی همبستگی دارند.

ضریب تعیین ۰/۵۲ بدین معناست که این سه عامل ۵۲ درصد از تغییرات خشنودی شغلی کارکنان بررسی شده را توضیح داده و پیش‌بینی می‌کنند. نسبت F مشاهده شده، جهت آزمون معناداری ضریب تعیین معادل ۲۶/۹ محاسبه شده که از لحاظ آماری بسیار معنادار است ( $P \leq ۰/۰۰۰۰$ ).

ضرایب بتا نشان می‌دهد که عامل «ادراک و رضایت‌های فردی» نسبت به دو عامل دیگر بیشترین تأثیر و اهمیت را در خشنودی شغلی دارد. با توجه به این که این عامل تا حدودی بیانگر جنبه‌های شخصیتی فرد است، می‌توان از لحاظ تئوریک چنین نتیجه گرفت که نقش تفاوت‌های شخصیتی در ارزشیابی و ویژگی‌های شغلی - سازمانی بسیار مهم است و تأثیر عوامل موقعیتی - محیطی در سازمان بر خشنودی شغلی کارکنان، بسته به اختلاف آن‌ها در ویژگی‌های شخصیتی مختلف است.

این نتیجه ما را به این اصل رهنمون می‌سازد که درک ارتباط افراد با کار و شغلشان تنها با استفاده از ابزار مفهومی جامعه‌شناختی قابل حصول نخواهد بود. جامعه‌شناسی نیاز به نظریه‌های روان‌شناسی تکمیل‌کننده دارد تا به درک کامل‌تر واکنش‌های افراد به شغلشان نائل گردد.

«عامل کنترل بر کار» که اشاره به شرایط شغلی و موقعیت‌های عینی کار دارد، در تبیین خشنودی شغلی در مرتبه دوم اهمیت و در مرتبه آخر نیز «عامل نگرش‌های سازمانی» قرار دارد. این نگرش‌ها، ساختاری را تشکیل می‌دهند که به نظر می‌رسد بازتاب صریح و مستقیم سازمانی باشد که کارکنان در آن به کار اشتغال دارند. نتیجه دیگری که می‌توانیم از نتیجه تحلیل عاملی استنباط نماییم این است که خشنودی شغلی افراد، تابعی از سه دسته عوامل مختلف است:

- ۱- عوامل مربوط به شغل (عامل یک در تحلیل عاملی)
- ۲- عوامل مربوط به سازمان (عامل سوم در تحلیل عاملی)
- ۳- عوامل مربوط به ویژگی‌های شخصیتی افراد (عامل دوم در تحلیل عاملی)



پس می‌توان نتیجه گرفت که ترکیب معینی از مجموعه عوامل شخصیتی (فردی)، شغلی و سازمانی سبب می‌شود که فرد شاغل در لحظه معینی از زمان از شغلش احساس خشنودی یا ناخشنودی کند.

### پی‌نوشت

۱- لازم به تذکر است که نام‌گذاری این عامل توسط استاد دکتر علی محمد کاردان انجام شده است.



پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی  
پرتال جامع علوم انسانی

## منابع و مأخذ

### الف) منابع فارسی

- ابراهیمی. ایرج (۱۹۸۶). ارتباط بین کیفیت سازمانی و رضایت شغلی معلمان مدارس راهنمایی ایران. دانشکده علوم تربیتی. دانشگاه وندربیلت امریکا.
- ازکمپ. استوارت (۱۳۷۰). روان‌شناسی اجتماعی کاربردی. ترجمه فرهاد ماهر. آستان قدس رضوی.
- اسکیندمور. ویلیام (۱۳۷۲). تفکر نظری در جامعه‌شناسی. ترجمه علی محمد حاضری و دیگران. سفیر.
- برومند. زهرا (۱۳۷۳). «بیگانگی در سازمان». مجله مدیریت دولتی. سازمان امور استخدامی کشور. ش ۲۴.
- بیرو. آلن (۱۳۶۸). فرهنگ علوم اجتماعی. ترجمه باقر ساروخانی. تهران. کیهان. چ اول.
- توسلی. غلامعباس (۱۳۷۴). جامعه‌شناسی کار و شغل. سمت. چ اول.
- ریتزر. جورج (۱۳۷۴). نظریه جامعه‌شناسی معاصر. ترجمه محسن ثلاثی. انتشارات علمی. چ اول.
- شرم و وود (۱۳۶۶). دیدگاه‌های نوین جامعه‌شناسی. ترجمه مصطفی ازکیا. کیهان. چ اول.
- کورمن. آبراهام (۱۳۷۰). روان‌شناسی صنعتی و سازمانی. ترجمه حسین شکرکن. تهران. رشد. چ اول.
- شفیق‌آبادی. عبدالله (۱۳۶۹). راهنمایی و مشاوره شغلی و حرفه‌ای و نظریه‌های انتخاب شغل. رشد. چ اول.
- گیدنز. آنتونی (۱۳۷۴). جامعه‌شناسی. ترجمه منوچهر صبوری کاشانی. تهران. نشر نی.
- میچل. ترنس (۱۳۷۳). مردم در سازمان‌ها. ترجمه حسین شکرکن. تهران. رشد.

## ب) منابع انگلیسی

- Gordon M.E. and Arvey R.D. (1975). "The relationship between education and satisfaction". *Academy of management Journal*. Vol.18.
- Gruenderg (1980). "The happy worker". *American Journal of sociology*. Vol.86.
- Hanisch. Kathy (1992). "The job Descriptive index Revisited". *Journal of Applied psychology*. Vol.77. No.3.
- Ironson. G. H. and Smith. P. C. (1989). "construction of a job in general scale". *Journal of Applied psychology*. Vol.74. No.2.
- Kalleberg. Arne (1974). "A Causal approach to the measurement of job satisfaction". *social science research*. Vol.3.
- Kalleberg. Arne (1977). "Work Values and Job Rewards". *American Sociological Review*. Vol.42.
- Robbins. Stephen (1993). "Organizational behavior". Sixth Edition. Prentic - Hall international Editions.
- Ross, Cathrine (1992). "Education, Control at Work and Job Satisfaction". *Social Science research*. Vol.21.
- Roznowski. Mary (1989). "Examination of the measurement properties of the job Descriptive Index with experimental Items". *Journal of Applied psychology*. Vol.74.
- Smith. P. C. and Kendall. L. M. (1969). "The Measurement of satisfaction in Work and Retirement". Randmonully, Chicago.
- Smith. P.C. Kendall. L. M and Hullin. C.L. (1969). "The measurement of satisfaction in work and retirement". Chicago: Rand McNally.
- Wexley, Kenneth and Yuki, gary (1984). "Organizational behavior and personal psychology". Irwin, Homewood, Illinois.



شروېشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی  
پرتال جامع علوم انسانی