

بررسی ارتباط بین سلسله مراتب نیازها و رضایت شغلی

کارکنان وزارت علوم، تحقیقات و فناوری

یوسف محب زادگان*

تاریخ دریافت مقاله: ۸۶/۲/۱۵

تاریخ پذیرش مقاله: ۸۶/۹/۳

چکیده

امروزه سازمانی می تواند داعیه سروری و پیشتازی سرده‌ده که بتواند از حداکثر توان خود در تحقق اهداف سازمانی استفاده کند. بهره برداری از حداکثر توان کارکنان منوط به شناخت کارکنان و محیط کاری است. موضوع تأمین نیازها و رضایت شغلی و رابطه بین این دو با همدیگر که در این مقاله مورد بررسی قرار گرفته است از مسایل اساسی مدیریت است و هر مدیری دوست دارد بداند که چگونه باید کارکنان خود را درحالت انگیزش نگه دارد و با فراهم کردن محیطی که نیازهای مادی و معنوی کارکنان را برآورده کند موجبات رضایت شغلی و به نفع آن اثربخشی و کارایی سازمان را موجب شود بنحوی که رابطه عملکرد با رضایت شغلی و انگیزش را می توان به این صورت نشان داد: رضایت شغلی \times توانایی \times انگیزش = عملکرد

در این مقاله مفاهیم و تعاریف نیاز و رضایت شغلی، سلسله مراتب نیازها از دیدگاه مازلو، میزان رضایت شغلی و نیازهای کارکنان وزارت علوم، تحقیقات و فناوری به صورت توصیفی و آماری تحلیل شده است. نتایج حاصل از این پژوهش که بر اساس آن پیشنهاداتی ارائه شده است، نشان می‌دهد که بین نیازهای کارکنان که در سطح بسیار بالایی می باشد با رضایت شغلی شان که بیشتر پایین ارزیابی شده است رابطه معنی داری وجود دارد و نیز اینکه بین نیازهای کارکنان برحسب سن، مدرک و رشته تحصیلی تفاوت معنی داری وجود ندارد.

واژه‌های کلیدی: نیاز، رضایت شغلی، سلسله مراتب نیازهای مازلو، نیازهای فیزیولوژیکی،

ایمنی (تأمین)، اجتماعی (تعلق)، احترام و خودیابی.

* عضو هیأت علمی معاونت آموزشی وزارت علوم، تحقیقات و فناوری

مقدمه

مطالعه نیاز و رضایت شغلی جستجویی برای یافتن پاسخ به سئوالات پیچیده درباره طبیعت انسان و مسایل رفتار سازمانی است بنحوی که هم در مدیریت رفتار سازمانی و هم در روانشناسی سازمانی مورد مطالعه قرار گرفته است. توجه به این دو مقوله در سطح رفتار فردی و سازمانی ناشی از اثرات مثبت و سازنده آن از یک طرف و بالا بردن روحیه کاری، افزایش کارایی و سطح عملکرد از طرف دیگر می‌باشد. توجه مدیران به موضوع رضایت شغلی کارکنان ناشی از اثرات آن بر عملکرد و غیبت و جابجایی افراد می‌باشد و در عمل نخستین دیدگاهها در باره رضایت شغلی که همیشه توأم با کلماتی مانند کنترل، مشارکت و همکاری، نفوذ، احترام (Huff, 1997: p45) و غیره بوده است، در این جمله رابینز خلاصه می‌شود که «یک کارمند شاد و با نشاط کارمندی مولد و پر بار است» (رابینز، ۱۳۷۹: ۴۷). بررسی‌ها نشان می‌دهد که بین رضایت شغلی و متغیرهای عملکردی از جمله بازدهی، غیبت، ترک خدمت، جابجایی و تعهد سازمانی رابطه معنی داری وجود دارد (رابینز، ۱۳۷۴: ۲۸۲). لذا مدیران و سازمانهای طالب پیشرفت سیاست‌هایی را دنبال می‌کنند که نیازهای کارکنان را مرتفع کرده و باعث رضایت شغلی آنان شوند. با توجه به تأثیر رفع نیازهای کارکنان بر رضایت شغلی و اثرات آن در رفتارها و عملکرد کارکنان، ضرورت ایجاد کرد مطالعه‌ای برای شناسایی نیازها و میزان رضایت شغلی کارکنان و وجود یا نبود رابطه معنادار بین این دو انجام شود.

- ادبیات پژوهش

انگیزش و رضایت شغلی یکی از موضوعات اساسی در سازمانها می‌باشد، امروزه به وضوح این آگاهی وجود دارد که اساس یک سازمان موقعی در حد مطلوب و کامل است که کارکنان آن از سازمان و شغلشان راضی باشند و سازمان در جهت رفاه و راضی کردن آنها گام بر دارد. به زعم کاتز مدیران اثربخش بایستی نیروی عمده خود را صرف کارکردن با افراد سازمان کرده و قادر باشند ضروریات مدیریت اثربخش را تشخیص دهند (Taiwana and others 2007: p4). بررسی‌ها نشان می‌دهد که بین

رضایت شغلی و عملکرد کارکنان رابطه بسیار نیرومندی وجود دارد به نحوی که کارکنان و مشتریان راضی در بالا بردن عملکرد سازمان تاثیر بسزایی دارند شایان ذکر اینکه توضیح و بیان ارتباط بین رضایت شغلی، عملکرد و کارایی سازمان قبل از هر چیز اهمیت انسان و نیروی انسانی در سازمانها را نشان می دهد (Reio and Kidd, 2006:p356). لذا می توان گفت هرکوششی درجهت چگونگی بهتر اداره کردن و استفاده از این نیروهای هوشمند مستلزم کشف نیازهای انسانی، درک انگیزه های رفتار افراد و واکنش گروههای مختلف کاری است. بررسی رابطه بین تامین نیازها با انگیزش و رضایت شغلی از مسایل اساسی مدیریت است و هرمدیری دوست دارد بداند که چگونه باید کارکنان خود را درحالت انگیزش نگه دارد و با فراهم کردن محیطی که نیازهای مادی و معنوی کارکنان را برآورده کند موجبات رضایت شغلی و به تبع آن اثربخش و کارایی سازمان را موجب شود به طوری که رابطه عملکرد با رضایت شغلی و انگیزش را می توان به این صورت نشان داد: (رضایت شغلی × توانایی × انگیزش) تابع = عملکرد

نیاز که آن را با انگیزه، خواست، تمایل و آرزو مترادف دانسته اند به نیروهای ذهنی اطلاق می شود که موجب انگیزش و بروز رفتارهای خاصی درآدمی می شود تا نیاز بیدار شده، رفع گردد حال آنکه انگیزه متوجه هدفی خاص است که رفتار فرد را به دنبال آن نیاز و به منظور ارضای آن پیش می برد (میرزاییگی، ۱۳۸۱: ۹). از نظر هنری الکساندر ماری نیاز عبارت است از نیرویی که از ذهنیات و ادراک آدمی سرچشمه گرفته و اندیشه و عمل را چنان تنظیم می کند که فرد به انجام رفتاری می پردازد تا وضع مطلوبی را درجهت معین تغییر دهد و حالت نارضایتی را به رضایت و ارضای نیاز تبدیل کند (جعفری، ۱۳۷۰: ۹۷). صاحب نظران نیازهای عمده و اساسی انسان را به دو قسمت نیازهای بدنی یا فیزیولوژیک و نیازهای روانی تقسیم می کنند (عباس زادگان، ۱۳۷۶: ۱۲۹). بسیاری از رفتارهای انسانها ناشی از انگیزه ایشان برای رفع و برآورده کردن نیازهایشان

می باشد و اینکار را از طریق انگیزشهای درونی و بیرونی انجام می دهند. در انگیزش درونی، فرد بدون اینکه انتظار پاداش خاصی از محیط پیرامون خود داشته باشد به سوی اهداف مورد نظر حرکت می کند در صورتی که انگیزش بیرونی وابسته و مستلزم تقویت و پاداشهایی است که فرد برای رسیدن به اهداف مورد نظر از محیط خود انتظار دارد (Rubadeau and Others, 1984: p5). در یک جمع بندی اجمالی می توان نیاز را تمایلاتی در افراد دانست که می تواند رفتار افراد را در جهت بر آورده کردن هدفی خاص سبب شود.

رضایت شغلی، متغیر وابسته این پژوهش، یکی از عوامل مهم در موفقیت شغلی و عامل افزایش کارایی فرد در سازمان است، طبق تحقیقات انجام شده بین رضایت شغلی کارکنان یک سازمان و ثمربخشی و بازدهی بیشتر آنها ارتباط وهمبستگی کامل وجود دارد (صافی، ۱۳۷۱: ۴۷). آگاهی از میزان رضایت شغلی کارکنان و عوامل تاثیر گذار بر آن از جمله جو روانی مثبت در محل کار، انگیزش، رقابت سالم بین کارکنان، روحیات افراد، شرح وظایف مشخص و نحوه ارتباطات (Martin, 2004: p6) و روشهای افزایش رضایت شغلی، خواست مدیران سازمانها و مورد مطالعه و بحث صاحب نظران علم مدیریت می باشد. در فرهنگ مدیریت رضایت شغلی، میزان خشنودی فرد از محتوا و شرایط شغلی به ویژه از جهت انگیزه های درونی شغل تعریف شده است (زاهدی و دیگران، ۱۳۷۹: ۱۹۵). ویکتور و روم با تاکید بر بعد روانی رضایت شغلی آن را به عنوان تمایلات روانی فرد نسبت به نقشی که شاغل در شغل خود ایفا می کند، تعریف کرده است (عسگریان، ۱۳۷۸: ۱۰۵). فیشر و هانا رضایت شغلی را نوعی سازگاری عاطفی با شغل و شرایط اشتغال می انگارند (شفیع آبادی، ۱۳۵۷: ۹۸) و از نظر هوی و میسکل رضایت شغلی یعنی خرسندی شخص از شرایط کار و میزان تفسیر و تبدیل شغلی (هوی و میسکل، ۱۳۷۰: ۲۰۰) رضایت شغلی نوعی احساس ذهنی خوشایند یا نا خوشایند است که کارکنان

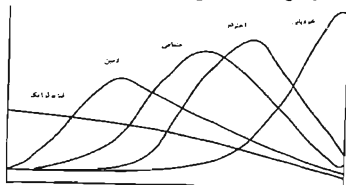
نسبت به شغل خویش دارند و بیان کننده میزان مطابقت شخص کارمند انتظارات شغل و پاداش ناشی از آن می باشد و نوعی پاسخ توأم با احساس از سوی کارمند نسبت به جنبه های مختلف شغل می باشد (Bindhu and Sudheeshkumar, 2006:)

(p1) لذا رضایت شغلی نوعی نگرش کلی فرد به شغل خویش می باشد که با عوامل مختلف روانی، اجتماعی و جسمانی ارتباط دارد و ترکیب معینی از عوامل گوناگون از قبیل میزان درآمد، ارزش اجتماعی شغل، شرایط محیط کار و غیره منجر به رضایت شغلی در فرد می شود.

سلسله مراتب نیازهای مازلو: آبراهام هارولد مازلو در سال ۱۹۵۴ با انتشار کتاب «انگیزش و شخصیت به تشریح و معرفی تئوری خود در باره اینکه انسانها چگونه نیازهای مختلف خود را برآورده می کنند؟ پرداخت و مشاهداتش را به عنوان یک روانشناس انسانگرا بیان کرد. تئوری مازلو یک الگوی عمومی برای شناخت و ارضای نیازها است که افراد از آن تبعیت می کنند. بنظر وی تا موقعی که نیازهای اولیه و پایین تر افراد ارضا نشود، نیازهای بالاتر بروز نمی کنند. (Boeree, 2001)

سلسله مراتب نیازهای مازلو (Gowel, 2001) به ترتیب شامل نیازهای فیزیولوژیکی مانند تشنگی و گرسنگی، ایمنی (تامین) مانند امنیت، ثبات و محافظت، نیازتعلق و محبت مانند اجتناب از تنهایی، دوست داشتن و دوست داشته شدن و اجتماعی بودن، نیاز احترام شامل احترام به خود و احترام از سوی دیگران و نیاز تحقق ذات که شامل به کمال رساندن بالقوه ها می باشد. طبق نظر مازلو بین نیازها نوعی وابستگی و تداخل وجود

دارد که در نمودار زیر نمایان است:



موفقیت در ارضای نیازها

منبع: (Gullet and Hicks, 1981: p451)

این سلسله مراتب یک الگوی نوعی است که در اغلب موارد صادق است و مطابق آن عمل می‌شود، نتیجه تحقیقات اینکه صرف نظر از سطوح مطروحه در نظریه مازلو همه افراد دارای این نیازها می‌باشند اما به علت وجود تفاوت‌های فردی و یکسان نبودن محیط، همه افراد در یک سطح از نیازهای فوق نیستند.

محدودیتها و اشکالات نظریه مازلو در باره طبقه بندی نیازها

۱- بسیاری از محققین هنوز در تایید پنج طبقه از نیازها به ترتیبی که مازلو مطرح کرده است تردید داشته و معتقدند که نیازها بیش از دو یا سه سطح نیستند. (برداختچی

(۴۴:۱۳۷۹)

۲- یک رفتار مشخص و معین در دو فرد متفاوت ضرورتاً ناشی از یک نیاز واحد نیست مثلاً از بین دو نفری که به دنبال کسب درآمد هستند ممکن است انگیزه یکی به خاطر کسب اعتبار و احترام در جامعه (ارضای نیاز احترام) و دیگری به خاطر گذران زندگی (ارضای نیاز فیزیولوژیکی) باشد.

۳- هر چند افراد معمولاً برای ارضای نیازهای طبقات پایین تر اهمیت بیشتری قایل هستند، اما برخی از بررسی ها نشان می دهد که اغلب مردم وقتی این طبقه از نیازهایشان مرتفع شد لزوماً به دنبال رفع نیازهای طبقات بالا تر نرفته اند.

۴- حد فاصل بین نیازها به طور دقیق معین و مشخص نیست یعنی به این صورت نیست که لزوماً همیشه ابتدا نیازهای سطح پایین ارضا شوند و سپس نیازهای بالاتر بروز کنند.

۵- اینگونه نیست که لزوماً ارضای نیازهای ارابه شده باعث انگیزش یا رضایت شغلی و به تبع آن باعث کارآمدی افراد شود بلکه موارد دیگری از جمله داشتن آرمان مشترک بخصوص اگر با تاکید بر نیروهای داخلی شکل گرفته باشد باعث انگیزش می شود؛ همچنین که خود مازلو در بررسیهای خود برای ایجاد تیمهای کارا آرمان مشترک را بسیار با اهمیت و موثر می داند (سنگه، ۱۳۷۵: ۱۳۲).

- اهداف و فرضیات پژوهش

به لحاظ اهمیت موضوع و پیامدهای مثبت درون سازمانی و برون سازمانی توجه به نیاز کارکنان و میزان رضایت مندی شغلی افراد، این تحقیق به منظور درک و شناخت سطوح نیازهای کارکنان و رابطه آن با رضایت شغلی در سطح وزارت علوم، تحقیقات و فناوری با اهداف ویژه زیر انجام شده است:

- ۱- شناسایی نیازهای کارکنان و میزان رضایت شغلی کارکنان حوزه ستادی وزارت علوم .
- ۲- بررسی و شناسایی رابطه بین نیازهای کارکنان و رضایت شغلی آنها .
- ۳- شناسایی تفاوت بین نیازهای کارکنان بر حسب جنس ، سن ، مدرک و رشته تحصیلی .

این تحقیق با این فرضیه اصلی که بین سطوح سلسله مراتب نیازها و رضایت شغلی کارکنان وزارت علوم رابطه معنی داری وجود دارد و فرضیات فرعی؛ شامل وجود رابطه معنی دار بین نیازهای فیزیولوژیکی ، ایمنی (تامین) ، تعلق (اجتماعی) ، احترام و نیازهای

خودیابی با رضایت شغلی کارکنان و این سوال که آیا بین نیازها و رضایت شغلی کارکنان برحسب سن، جنس، مدرک و رشته تحصیلی دانشگاهی تفاوت معنی‌داری وجود دارد؟ انجام شده است.

– روش، جامعه و نمونه آماری پژوهش

جامعه آماری این تحقیق کلیه کارکنان وزارت علوم، تحقیقات و فناوری، ۵۳۴ نفر (۲۳۰ نفر زن و ۳۰۴ نفر مرد) می باشد که در واحدهای مختلف وزارتخانه به فعالیتهایی غیر از سمت‌های مدیریتی مشغول می‌باشند. با توجه به اینکه نمونه آماری باید معرف کیفیات و ویژگی‌های گروه یا جامعه آماری باشد (نادری و سیف‌نراقی، ۱۳۷۳: ۱۶۹). در این تحقیق تعداد ۲۲۴ نفر از کارکنان بر اساس رابطه نمونه‌گیری از پاره شده توسط کرجسی و مورگان و با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای، طبق جدول زیر انتخاب شده اند:

جدول شماره ۱: تعداد افراد نمونه به تفکیک واحدها و جنسیت

واحد / جنسیت	معاونت پشتیبانی و امور مجلس	معاونت دانشجو، ی	حوزه دوزارتی	معاونت آموزشی	معاونت طرح و توسعه	معاونت پژوهشی	معاونت فرهنگی واجتماعی	جمع کل
زن	۱۹	۲۴	۱۸	۱۹	۸	۷	۴	۹۹
مرد	۳۵	۲۵	۲۴	۲۲	۷	۸	۴	۱۲۵
جمع	۵۴	۴۹	۴۲	۴۱	۱۵	۱۵	۸	۲۲۴

– شاخصهای اندازه‌گیری

به منظور سنجش و شناسایی نیازهای کارکنان از پرسشنامه مربوط به نیازها و انگیزش (Luthans, 1989: p567) و برای شناسایی میزان رضایت شغلی کارکنان از پرسشنامه مربوط به رضایت شغلی (Spector, 1997: p317) در طیف پنج درجه ای لیکرت استفاده شد.

- قابلیت اعتماد و روایی پرسشنامه

از نظر ایبل و فریسی قابلیت اعتماد یا پایایی عبارت است از همبستگی میان یک مجموعه از نمرات با مجموعه دیگری از نمرات در یک آزمون معادل که به صورت مستقل از یک گروه آزمودنی به دست آمده است (سرمد و دیگران، ۱۳۷۶:۶۶).

در این تحقیق به منظور بومی کردن مقیاس ترجمه شده برای سنجش نیازهای کارکنان و مقیاس طراحی شده برای بررسی رضایت شغلی و بررسی رابطه ای تنوری سلسله مراتب نیازها با رضایت شغلی و انطباق بیشتر آنها با فرهنگ و پیش کارکنان، ابتدا پرسشنامه به صورت آزمایشی بین ۲۵ نفر از اعضای جامعه آماری توزیع شد و از پاسخ دهندگان خواسته شد ضمن پاسخ به سوالات، موارد نامفهوم را با علامت مشخص نمایند. پس از جمع آوری پرسشنامه‌ها و استخراج و محاسبه قابلیت پایایی به شیوه آلفا کرانباخ از طریق رابطه (راهنمای کاربران spss ۱۳۷۶:۴۴۶).

$$\alpha = \frac{\sum_{k=1}^k K \Gamma}{1 + (k - 1) \Gamma}$$

و با نرم افزار SPSS محاسبه و ضریب ۹۰/۱۱ برای مقیاس ترجمه شده نیازها و انگیزش و ضریب ۹۵/۱۸ برای مقیاس طراحی شده برای سنجش رضایت شغلی بدست آمد، با توجه به اینکه روش آماری مناسبی برای تعیین روایی (محتوایی) پرسشنامه وجود ندارد (سیف، ۱۳۷۵:۴۱۳) بنابراین جهت افزایش و رعایت این ویژگی فنی، ضمن مطالعه و بررسی منابع در دسترس و نظرخواهی از صاحب نظران و متخصصین و بعد از حصول اطمینان از مفهوم بودن سوالات برای پاسخ دهندگان، پرسشنامه در بین اعضای نمونه توزیع شد.

- روش تحلیل داده ها

برای تحلیل داده های جمع آوری شده و تایید یارد فرضیات این پژوهش از روش های تحلیل آمار توصیفی و استنباطی با نرم افزار SPSS، آزمون خی دو، ضریب

توافق پیرسون، ضریب همبستگی اسپیرمن، آزمون معنی دار بودن R، آزمون t- استودنت و آزمون تحلیل واریانس استفاده شده است.

- یافته‌های پژوهش

جدول شماره ۲: نتایج حاصل از بررسی فرضیه اصلی

نتیجه		مقایسه	مقدار بحرانی	آماره آزمون	فرضیه
H ₁	H ₀				
تایید	رد	آماره < مقدار بحرانی	3/84 $0 \leq c \leq 1$ $\pm 1/96$	$\chi^2 = 19/15$ $c = 0/29$ $t = 4/57$	سطوح مختلف نیازها و رضایت شغلی

با توجه به داده‌های جدول بالا می‌توان نتیجه گرفت بین سطوح سلسله مراتب نیازها و رضایت شغلی کارکنان وزارت علوم با اطمینان ۹۵ درصد رابطه معنی‌داری وجود دارد، لذا تغییرات در رضایت شغلی افراد متأثر از ارضای نیازهای کارکنان می‌باشد بنحوی که برآورده کردن این نیازها باعث افزایش رضایت شغلی ایشان و بر عکس می‌شود.

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
پرتال جامع علوم انسانی

جدول شماره ۳: نتایج حاصل از بررسی فرضیات فرعی

نتیجه		مقایسه	مقدار بحرانی	آماره آزمون	فرضیات	ردیف
H ₁	H ₀					
تایید	رد	آماره < مقدار بحرانی	3/84 0 ≤ c ≤ 1 ±1/96	λ ² = 5/45 c = 0/16 t = 2/35	نیازهای فیزیولوژیکی و رضایت شغلی	۱
تایید	رد	آماره < مقدار بحرانی	3/84 0 ≤ c ≤ 1 ±1/96	λ ² = 4/52 c = 0/15 t = 2/14	نیازهای ایمنی و رضایت شغلی	۲
تایید	رد	آماره < مقدار بحرانی	3/84 0 ≤ c ≤ 1 ±1/96	λ ² = 7/98 c = 0/19 t = 2/87	نیازهای تعلق و رضایت شغلی	۳
تایید	رد	آماره < مقدار بحرانی	3/84 0 ≤ c ≤ 1 ±1/96	λ ² = 17/44 c = 0/28 t = 4/35	نیازهای احترام و رضایت شغلی	۴
تایید	رد	آماره < مقدار بحرانی	3/84 0 ≤ c ≤ 1 ±1/96	λ ² = 12/15 c = 0/24 t = 3/58	نیازهای خودیابی و رضایت شغلی	۵

با توجه به داده های جدول مذکور می توان نتیجه گرفت با اطمینان ۹۵ درصد بین نیازهای فیزیولوژیکی، ایمنی (تامین)، تعلق (اجتماعی)، نیازهای خودیابی و رضایت شغلی کارکنان وزارت علوم رابطه معنی داری وجود دارد و تمام فرضیه های فرعی پژوهش تایید شدند.

سوال تحقیق: آیا بین نیازهای کارکنان برحسب جنس، سن، مدرک و رشته تحصیلی

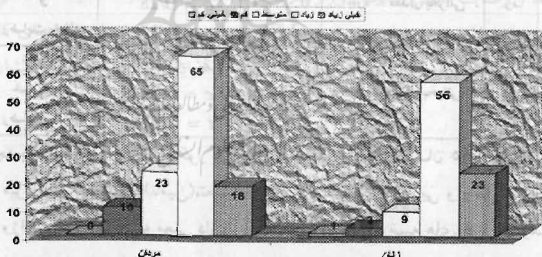
دانشگاهی تفاوت معنی داری وجود دارد؟

جدول شماره ۴: نتایج حاصل از بررسی سوال تحقیق

ردیف	فرضیات	آماره آزمون	مقدار بحرانی	مقایسه	نتیجه	
					H ₁	H ₀
۱	جنسیت و نیازها	$F=۲/۵۹$	۱/۹۶	آماره < مقدار بحرانی	رد	نابید
۲	سن و نیازها	$F=۲/۰۷$	۲/۶۵	آماره > مقدار بحرانی	نابید	رد
۳	مدرک و نیازها	$F=۱/۴۹$	۲/۶۵	آماره > مقدار بحرانی	نابید	رد
۴	رشته و نیازها	$F=۲/۲۵$	۲/۴۳	آماره > مقدار بحرانی	نابید	رد

همانطور که مشاهده می شود مقادیر F و t محاسبه شده در خصوص موارد مذکور در جدول نشان می دهد بین نیازهای کارکنان بر حسب سن، مدرک و رشته تحصیلی با اطمینان ۹۵ درصد تفاوت معناداری وجود ندارد، در صورتی که بر حسب جنسیت، این تفاوت معنی دار است.

نمودار شماره ۲: توزیع فراوانی نمرات آزمودنی ها نسبت به کل سوالات مربوط به نیازها

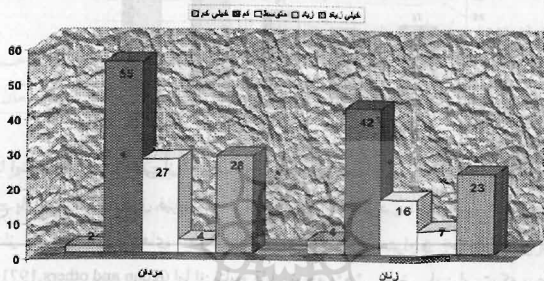


جدول شماره ۵: ویژگی های آماری مربوط به کل سوالات نیازها

تعداد	واریانس	انحراف استاندارد	نما	میانه	میانگین
۲۰۸	۱۴۵/۷	۱۲	۷۲	۷۷	۷۵/۶

با توجه به بیشتر بودن رقم میانه نسبت به میانگین که بیانگر آن است، نمرات بیشتر کارکنان بالاتر از حد متوسط است، می توان نتیجه گرفت که نیازهای کارکنان (فیزیولوژیکی، ایمنی، تعلق، احترام و خودیابی) در سطح بسیار پایینی ارضا می شوند، لذا رضایت شغلی کمتری دارند.

نمودار شماره ۳: توزیع فراوانی نمرات آزمودنی ها نسبت به سوالات رضایت شغلی



جدول شماره ۶: ویژگی های آماری مربوط به سوالات رضایت شغلی

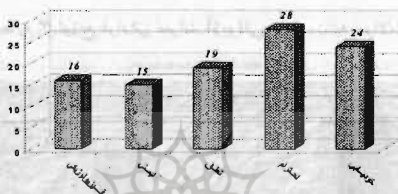
میانگین	میا	نما	انحراف	وارانس	نه
ن	نه		استاندارد		دا
۶۰	۵۹	۵۵	۱۴/۲	۲۰۳/۸	۲۰ ۸

همان طور که مشاهده می شود تقریباً نیمی از نمونه آماری (۱۰۳ نفر) در مورد میزان رضایت شغلی شان جواب کم و بسیار کم داده اند. با توجه به کمتر بودن رقم میانه نسبت به میانگین که بیانگر آن است نمرات بیشتر کارکنان پایین تر از حد متوسط است، می

توان نتیجه گرفت که اغلب کارکنان نمونه از لحاظ رضایت شغلی در سطح پایینی هستند یا رضایت شغلی کمتری دارند.

- مقایسه تاثیر ارضای هر یک از نیازها در رضایت شغلی کارکنان

نمودار شماره ۴: درصد تاثیر ارضای هر یک از نیازها در رضایت شغلی کارکنان



با اینکه نتایج برخی از تحقیقات نشان می دهد که تاثیر ارضای نیازهای سطوح پایین مانند نیازهای فیزیولوژیکی یا ایمنی در عملکرد یا رضایت شغلی افراد بیشتر از تاثیر ارضای نیازهای سطوح بالایی چون نیازهای احترام و خودیابی می باشد (Kuhn and others, 1971: p14) اما از نتایج قابل توجه پژوهش حاضر این است که برعکس پیش فرضها، از نظر کارکنان وزارت علوم رضایت شغلی آنها بیشتر در گرو ارضای نیازهای سطوح بالا و بخصوص ارضای نیازهای احترام قرار دارد، لذا شایسته است مدیران و مسئولان در بالا بردن درصد نیازهای مذکور اهتمام ورزند.

پیشنهادات و نتیجه گیری

- پیشنهادات

۱- با توجه به وجود رابطه بین رضایت شغلی و نیازهای کارکنان پیشنهاد می شود برای ارتقای رضایت شغلی کارکنان وسایل و تمهیدات لازم برای ارضای هر

- چه بهتر و سریع تر نیازهای سطوح پایین (نیازهای فیزیولوژیکی و تامین) صورت گیرد تا همراه با ارتقای نیازهای آنان به سطوح بالاتر، رضایت‌مندی آنها نیز فراهم شود.
- ۲ - با توجه به نتایج تحقیق مبنی بر اینکه کارکنان در سلسله مراتب نیازها دارای بیشترین نیاز احترام هستند، برای تامین نیازهای تعلق و احترام کارکنان، بخصوص کارشناسان توصیه می شود که در تصمیم گیریها به آنها فرصت مشارکت بهتر و بیشتر داده شود تا این امر موجب افزایش شایستگی و احساس تعلق آنان به سازمان شود.
- ۳ - به پیشنهادات کارکنان خوب گوش کنید هرچند پیشنهاداتشان غیر عملی باشد و در مورد پیشنهادات عملی و انجام پذیر اقدام کنید.
- ۴ - کارکنان باوجود مشکلات کاری و فشارهای روانی باید در کارشان احساس موفقیت و پیشرفت داشته باشند. وظیفه ایجاد این حس بر عهده مدیران سازمان می باشد.
- ۵ - ضمن تشویق بیشتر کارکنان خوب خود، در مورد کارکنان نحاطی در کنار روش های تنبیهی و مواخذه از روش های تشویقی نیز استفاده کنید تا فرصت سازی لازم برای کار بهتر و شایسته در آنها ایجاد شود.

- بحث و نتیجه گیری

با توجه به پژوهشهای انجام شده و نتایج پژوهش حاضر مبنی بر اینکه یک سازمان موقعی در حد مطلوب و کامل است که کارکنان آن از سازمان و شغلشان راضی باشند و با در نظر گرفتن این موضوع که کارآمدی کلیه کارکنان وزارت علوم، تحقیقات و فناوری به عنوان حوزه ستادی آموزش عالی کشور در تصمیم سازیها و انجام کارهای کارشناسانه مانند تهیه و تدوین آیین نامه های مرتبط، گزارشهای آماری و اطلاعاتی برای تصمیمگیری مدیران ارشد و سیاستگذاری آنان بسیار با اهمیت می باشد و خیل عظیم دانشجویان و سازمانهای مرتبط با نظام آموزش عالی را تحت تاثیر قرار می دهد، لذا پرداختن به مقوله نیازها و رضایت شغلی کارکنان حوزه ستادی اعم بر کارشناسان و

اعضای هیات علمی و غیر هیات علمی امری ضروری بنظر می رسد، بدیهی است بالابردن کارایی حوزه ستادی از طریق ارضای نیازهای آنان به نحو چشمگیری در بالا بردن کارایی نظام آموزش عالی موثر خواهد بود.

متأسفانه باور غلطی که در اکثر سازمانها و بویژه در میان مدیران وجود دارد اینست که اکثر مدیران نارضایتی کارکنان را به دلیل نیازهای مادی و بویژه مشکلات مالی می دانند و به همین دلیل معمولاً سعی دارند با اعطای پاداشها و کمکهای مالی، میزان نارضایتی کارکنان را به زعم خودشان تا حدی تقلیل دهند، یک مقایسه ساده در خصوص نوع پاداشهای اعطایی از سوی مدیران مثلاً پاداشهای مادی چون تعداد سکه های طلا با پاداشهای غیر مادی مانند افزایش مسئولیت یا مشارکت دادن کارکنان در فرایند تصمیمگیری به خوبی بیانگر دیدگاه مدیران در خصوص عوامل نارضایتی کارکنان و رفع این مساله می باشد. به جرات می توان گفت مدیران حتی در استفاده از برخی ابزارهایی که در اختیار مدیر قرار دارد جانب احتیاط را بیشتر رعایت می کنند تا جانب انصاف و عدالت و شایسته سالاری را، البته این موضوع زمانی قابل درک است که بدانیم گزینش کارمند نمونه به جای تعریف دقیق و درست و با در نظر گرفتن شایسته سالاری و پارامترهای دیگر به صورت نوبتی انجام می شود و کارمندی با توان فوق العاده به دلیل اینکه یک بار کارمند نمونه شده است بایستی چندین سال در نوبت بماند حتی اگر نمونه ترین باشد. در صورتی که نتایج این پژوهش به صراحت بیان می کند که رضایت شغلی کارکنان بیشتر تحت تاثیر ارضای نیازهای سطح بالایی مانند نیازهای تعلق، احترام و خودیابی است تا ارضای نیازهای سطح پایینی مانند نیازهای فیزیولوژیکی و ایمنی، لذا مدیران به جای توسعه شغل (دادن کار زیاد، کار بایگانی در دفتر وزارتی یا معاونتها یا دفاتر دیگر همان کار بایگانی است و فرصتی برای رشد فرد ایجاد نمی کند) به تقویت شغل (بالا بردن سطح مسئولیت فرد و ایجاد انگیزه) بپردازند. مطمئناً میزان رضایت کارمندی که ۱۵ سال در دبیرخانه فعالیت می کند بیشتر تحت تاثیر دادن مسئولیتی چون کار کارشناسی یا مشارکت دادن وی برای اظهار نظر در خصوص

مثلاً چگونگی مدیریت دبیرخانه یا گردش کارها است تا اینکه به حقوق ماهیانه اش رقمی افزوده شود یا به صورت نوبتی کارمند نمونه شود. لذا شایسته است مدیران وزارت علوم در برآورده کردن مواردی چون: داشتن درآمد لازم برای رفع نیازهای مادی و معنوی، ایجاد شرایط کاری مناسب مانند فضای محل کار، وسایل، مواد و تجهیزات مدرن و مطلوب، ایجاد زمینه ای مناسب برای بیان عقاید و ایجاد محیط صمیمانه در محل کار و بویژه مشارکت دادن کارکنان در تصمیم گیریهای مربوط به شغل و ایجاد حس تعاون و همکاری بین همکاران برای رسیدن به اهداف فردی و سازمانی در حیطه نظام آموزش عالی کوشش کنند.

منابع

- برداخنجی، محمد حسن (۱۳۷۹). جزوه درسی مدیریت رفتار سازمانی، چاپ نشده، دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی، دانشگاه شهید بهشتی.
- جعفری، رضا (۱۳۷۰). مقاله هایی درباره رفتار سازمانی و انگیزش. تهران، مرکز آموزش مدیریت دولتی، ص ۹۷.
- رابینز، استیفن پی (۱۳۷۹). مبانی رفتار سازمانی، ترجمه علی پارسائیان و سید محمد اعرابی، تهران، دفتر پژوهشهای فرهنگی.
- رابینز، استیفن پی (۱۳۷۴). مدیریت رفتار سازمانی. چاپ اول، جلد اول، ترجمه علی پارسائیان و سید محمد اعرابی، تهران، دفتر پژوهشهای فرهنگی.
- راهنمای کاربران SPSS (۱۳۷۱). چاپ اول، تهران، انتشارات حامی.
- زاهدی، شمس السادات و دیگران (۱۳۷۹). فرهنگ جامع مدیریت: چاپ دوم، تهران، دانشگاه علامه طباطبائی.
- سرمد، زهره و دیگران (۱۳۷۶). روشهای تحقیق در علوم رفتاری چاپ اول، تهران، نشر آگه.
- سنگه، پیتر (۱۳۷۵). پنجمین فرمان، ترجمه حافظ کمال هدایت و محمد روشن، تهران، سازمان مدیریت صنعتی.
- سیف، علی اکبر (۱۳۷۵). اندازه گیری و ارزشیابی آموزشی. چاپ اول، تهران، نشر روان.
- شفیق آبادی، عبدالله (۱۳۵۷). راهنمای و مشاوره شغلی، حرفه ای، چاپ هشتم، تهران، انتشارات رشد.
- عباس زادگان، سید محمد (۱۳۷۶). مبانی و مکاتب مدیریت، تهران، شرکت سهامی انتشار.

- عسگریان، مصطفی (۱۳۷۸). روابط انسانی و رفتار سازمانی، تهران، انتشارات امیرکبیر.
- صافی، احمد (۱۳۷۱). میزگرد تبادل نظر در باره عوامل رضایت و نارضایتی شغلی مدیران. فصلنامه آموزش و پرورش، شماره ۱، ص ۴۷.
- میرزاییگی، علی (۱۳۸۱). نقش نیازهای روانی در بهداشت روانی، تهران، نشر اطلاعات.
- نادری، عزت‌ا. و سیف نراقی، مریم (۱۳۷۳). روشهای تحقیق در علوم انسانی، تهران، دکتر تحقیقات و انتشارات بدر.
- هوی، وین ک و میسکل (۱۳۷۰). تئوری، تحقیق و عمل در مدیریت آموزشی. ترجمه سید محمد میرعباس‌زاده. ارومیه. انتشارات دانشگاه ارومیه.
- Andrew, Martin (2004). The role of positive psychology In enhancing satisfaction, motivation and productivity in workplace, **Journal of organizational behavior Management**, vol 24, p6.
- Bindhu, C. M.; Sudheeshkumar, P. K. (2006). **Job Satisfaction and Stress Coping Skills of Primary School Teachers** (ED492585) p1,
- Boeree C. George (2001). **Abraham maslow biography**, From <http://www.ship.edu/~cgboeree/maslow.html>
- Gowel, Joseph E. (2001). **Maslow's Hierarchy Of Needs**. From <http://ericac.net/pare>
- Gullet C. Ray and Herbert Hicks (1981). **Management**. 4th edition Mc Grow Hill.
- Huff, Charlotte (1997). **Job Satisfaction**. Illustration by Malcolm Garris.
- Kuhn, David and others (1971). Does Job performance affect employee satisfaction?, **Personnel Journal**, vol 50.
- Luthans, Fred, (1989). **Organizational Behavior**. 5th Edition, Mc Graw Hill,
- Reio, Thomas G. Jr and Kidd, Cathy A (2006). **An Exploration of the Impact of Employee Job Satisfaction, Affect, Job Performance, and Organizational Financial Performance: A Review of the Literature** (ED492690), Online Submission, Paper presented at the Academy of Human Resource Development International Conference (AHRD), p359.
- Rubadeau, Duane and Others (1984). **A Guide to motivational procedures for Instruction**, p5,
- Spector, E. Paul (1997). **job Satisfactin**, SAGE Publication, California,
- Taiwana D. Anthony and others, (2007). **An Analysis of Human Resource Management: Involving Administrative Leadership as a means to Practical Applications**, National Focus, P4.