

بررسی رابطه ویژگی‌های شغل و رضایت شغلی در کارکنان پالایشگاه نفت شیراز
**Relationship between Job Characteristics and Job Satisfaction in
Shiraz Refinery Employees**

تاریخ دریافت مقاله: ۱۳۹۰/۳/۲۹، تاریخ دریافت نسخه نهایی: ۱۳۹۱/۹/۲۱، تاریخ پذیرش مقاله: ۱۳۹۱/۱۱/۱۶

Gh. Rajabi., (Ph.D)

دکتر غلامرضا رجبی^۱

Abstract: The purpose of this research was investigation the relationship between job characteristic and job satisfaction among Shiraz refinery employees. In this research 129 employees were selected by random sampling and completed JDS and GDI scales. Findings showed that: (1) there are significant correlations between job characteristics components and job satisfaction (except for job autonomy sub-scale). And (2) job characteristics such as job variety, job identity, Job importance, job autonomy, and job feedback were predictors of job satisfaction.

Key words: job characteristics, job satisfaction

چکیده: این پژوهش به پیش‌بینی رضایت شغلی براساس ویژگی‌های شغل در بین کارکنان پالایشگاه نفت شیراز پرداخته است. در این مطالعه ۱۲۹ کارمند رسمی به‌صورت تصادفی از بین کلیه کارمندان برگزیده شدند. برای جمع‌آوری اطلاعات از ابزارهای شاخص توصیف شغل (JDI) و مقیاس تشخیص شغل (JDS) استفاده شد. نتایج تحلیل همبستگی و تحلیل رگرسیون چندگانه نشان داد که: (۱) بین چهار مؤلفه ویژگی‌های شغل و رضایت شغلی رابطه مثبت وجود دارد و نه با مؤلفه استقلال. و (۲) مؤلفه‌های تنوع شغل، هویت وظیفه، اهمیت شغل، استقلال شغل، و بازخورد شغل پیش‌بینی‌کننده‌های رضایت شغلی هستند.

کلید واژه‌ها: ویژگی‌های شغل، رضایت شغلی.

مقدمه

هدف اصلی علم روان‌شناسی صنعتی و سازمانی افزایش عملکرد شغلی کارکنان است و یکی از مهم‌ترین عواملی که بر عملکرد شغلی آن‌ها در سازمان‌ها اثر می‌گذارد رضایت شغلی است (نیلسن و اسمیت^۱، ۲۰۰۸). رضایت شغلی قضاوت ارزیابی‌کننده درباره درجه خوشایندی کارمند از کارش است که شامل مولفه‌های عاطفی و شناختی است (هالین و جادگی، ۲۰۰۳؛ ویس و پانزانو، ۱۹۹۶، برگرفته از ادواردز، بل، آرتور و دی کایر^۲، ۲۰۰۸). به عبارت دیگر، کارکنانی که از شغل خود خشنود نیستند معمولاً از محل کار دوری می‌کنند یا در اندیشه تغییر آن هستند. پژوهش‌ها نشان داده‌اند که رضایت شغلی با ادراکات کارکنان از کیفیت زندگی (سو، کو و پریس^۳، ۲۰۰۴) و بهداشت روانی-جسمانی رابطه مثبت دارد (فرانسو، بنت، کانفر و استابلین^۴، ۲۰۰۴). ناراضی‌تی از شغل هم برای کارکنان و هم برای سازمان‌ها تلویحاتی مانند غیبت از کار و ترک سازمان را به همراه دارد.

عوامل متعددی بر رضایت شغلی کارکنان اثر می‌گذارد که به‌عنوان نمونه می‌توان به سن، میزان درآمد، سطح تحصیلات، ابهام نقش، فشار شغلی و ویژگی‌های شخصی اشاره نمود (نیلسن و اسمیت، ۲۰۰۸؛ دی کونیک و استیلول^۵، ۲۰۰۴؛ سان، اسلویتز، وربک و فرینگز-درس^۶، ۲۰۰۳).

با وجود این که نظریه‌ها و پژوهش‌ها، متغیرهای متعددی را به‌عنوان عوامل موثر بر رضایت شغلی معرفی کرده‌اند، لیکن گروهی از صاحب‌نظران معتقدند یک نظریه فراگیر باید برای پیش-بینی رضایت شغلی حداقل چهار دسته از متغیرها را مورد توجه قرار دهد، که عبارتند از: (۱) ویژگی‌های فردی، (۲) ویژگی‌های مربوط به محیط کار، (۳) ویژگی‌های شغلی و (۴) رفتارهای مدیران سازمان نسبت به زیردستان. از میان این متغیرها، ویژگی‌های فردی و محیطی از جمله مواردی هستند که تاکنون تحقیقات زیادی بر روی آن‌ها انجام شده است.

پژوهش‌ها نشان داده‌اند که ویژگی‌های شغل بر رضایت شغلی اثر می‌گذارند. مدل ویژگی‌های شغلی روی نقش جنبه‌ها یا خصوصیات خاص مشاغل و تأثیر آن‌ها در انگیزش تأکید دارد (هاکمن و الدهام^۷، ۱۹۸۰، ۱۹۷۵؛ لوهر، نو، مولر و فیتزگرا^۸، ۱۹۸۵). هاکمن و الدهام (۱۹۸۰)

1. Nielsen & Smith
2. Edwards, Bell, Arthur & Decuir
3. Seo, Ko & Price
4. Franco, Bennett, Kanfer & Stubblebine
5. DeConinck & Stilwell
6. Saane, Sluiter, Verbeek & Frings-Dresen
7. Huckman & Oldham
8. Loher, Noe, Moeller & Fitzgerald

خاطر نشان کردند که، مشاغل با ویژگی‌های شغلی تحریک کارمندان در انجام کار و سطح بالایی از انگیزش شغلی درونزاد را القاء می‌کند، نیازهای مرتبه بالاتر آن‌ها را رضاء می‌کند (مانند عزت نفس و خودشکوفایی) و منجر به عملکرد شغلی و رفتار کاری مناسب و مثبت می‌شود (اورگان^۱، ۱۹۹۰). طبق نظریه هاکمن و الدهام (۱۹۷۵) کارمندان باید سه وضعیت روان‌شناختی^۲ پراهمیت را برای برانگیخته شدن تجربه کنند: (۱) کارمندان باید کار خود را مهم و معنی‌دار تلقی کنند، (۲) باید به نوعی حس مسئولیت را در قبال کار داشته باشند و (۳) از نتایج کار و فعالیت خود آگاه باشند. به‌طور کلی، تنوع در شغل، هویت شغلی و اهمیت شغلی در ایجاد تجربه و احساس مثبت شغل موثرند؛ خود مختاری با احساس مسئولیت به شغل و نتایج حاصله از کار ارتباط دارند؛ و بازخورد روی نتایج کار تاثیر می‌گذارد. پنج خصوصیت اصلی شغلی روی سه وضعیت روان‌شناختی (معنی‌داری، مسئولیت و آگاهی از نتایج) تاثیر می‌گذارد. این تاثیر به نوبه خود منجر به انگیزه و نتایج معین کاری مانند انگیزش در کار، بهبود عملکرد و رشد در کار و خشنودی شغلی می‌شود (رجیو^۳، ۲۰۰۲). به‌نظر می‌رسد مشاغلی که از ویژگی‌هایی مانند تنوع شغل، استقلال، دریافت بازخورد، و اهمیت وظیفه برخوردارند رضایت شغلی بیشتری ایجاد می‌کنند تا مشاغلی که فاقد این ویژگی‌ها هستند. برای مثال، ترنر و لارنس (۱۹۶۵)، برگرفته از چیو چین^۴، ۲۰۰۵؛ درانی و محمدی (۱۳۸۴) و لوهر و همکاران (۱۹۸۵) دریافتند که از میان پنج مولفه ویژگی‌های شغل، به ترتیب استقلال شغل ($r=0/46$)، تنوع شغل و بازخورد شغل ($r=0/41$)، اهمیت شغل ($r=0/38$) و هویت شغل ($r=0/32$) با خشنودی شغلی کارمندان رابطه مثبت دارد.

پژوهش‌های دیگر نشان داده‌اند که تنها برخی از ویژگی‌های شغل با رضایت شغلی رابطه دارند. مثلا، سوفن و هسیو^۵ (۲۰۰۵) نشان دادند که تنوع شغل و اهمیت وظیفه همبستگی مثبت با خشنودی شغلی دارد و با هویت وظیفه، استقلال کاری و بازخورد از کار رابطه ندارد. چیو و چین (۲۰۰۵) در یک مطالعه بر روی ۲۷۰ مهندس و کارمند اجرایی نشان دادند که تنوع شغل، اهمیت شغل، بازخورد شغل با خشنودی شغلی رابطه مثبت دارند و با هویت و استقلال شغل رابطه ندارد. یافته‌های مشابهی را می‌توان در تحقیقات کارل، الدهام و پائول^۶ (۱۹۸۸)،

1. Organ
2. Psychological state
3. Riggio
4. Chiu, Chen
5. Sufen & Hsiao
6. Carol & Paul

بررسی رابطه ویژگی‌های شغل و رضایت شغلی در کارکنان پالایشگاه نفت شیراز

یتزاک^۱ (۱۹۹۱)، تیموتی^۲ (۲۰۰۷)، ریموند، دنیس و ویلیام^۳ (۱۹۸۳)، پاتری شیا^۴ (۱۹۸۰)، بریف و آلدگ^۵ (۱۹۷۶)، دیوید (۲۰۰۱) و دوک و اسنید^۶ (۱۹۸۹) مشاهده کرد. در حقیقت، پژوهش حاضر در پی بررسی ترکیب خطی ویژگی‌های شغل و رضایت شغلی در بین کارکنان پالایشگاه نفت شیراز است. پژوهش‌های معدودی این ترکیب خطی را بررسی کرده‌اند. چارلز و جیمز^۷ (۱۹۹۳) گزارش کردند که ویژگی‌های مطلوب شغلی (اهمیت وظیفه و تعارض نقش)، عوامل محیطی (فرصت رشد) و متغیرهای شخصیتی (هیجان‌پذیری مثبت و انگیزش کاری) از پیش‌بینی‌کننده‌های مهم خشنودی شغلی کارکنان می‌باشند و روی هم ۵۷ درصد واریانس خشنودی شغلی را تبیین می‌کنند.

فرضیه‌های تحقیق

۱. بین مولفه‌های ویژگی‌های شغل (تنوع شغل، هویت وظیفه، اهمیت وظیفه، استقلال شغل و بازخورد شغل) با رضایت شغلی رابطه وجود دارد.
۲. مولفه‌های ویژگی‌های شغل (تنوع شغل، هویت وظیفه، اهمیت وظیفه، استقلال شغل و بازخورد شغل) خشنودی شغلی را پیش‌بینی می‌کنند.

روش

جامعه، نمونه و روش نمونه‌گیری

تحقیق حاضر از نوع همبستگی ساده و رگرسیون چندمتغیری می‌باشد، که هدف تحلیل رگرسیون پیش‌بینی یک متغیر ملاک براساس چندمتغیر پیش‌بین است (جانسون و کریستین^۸، ۲۰۰۸). جامعه آماری این تحقیق ۷۰۰ نفر از کارکنان رسمی شاغل در شرکت پالایش و پخش فرآورده‌های نفتی شیراز بودند، که در حدود ۱۸ درصد از این تعداد یعنی ۱۲۹ کارمند به‌صورت تصادفی انتخاب شدند.

1. Yitzhak
2. Timothy
3. Raymond, Dennis & Williams
4. Patricia
5. Brief & Aldag
6. Duke & Sneed
7. Charles & James
8. Johnson & Christensen

ابزارهای تحقیق

در زیر به معرفی ابزارهای تحقیق می‌پردازیم.

۱- پرسش‌نامه شاخص توصیف شغلی^۱ (JDI). این شاخص در دانشگاه کرنل اسمیت، کندال و هیولین (۱۹۶۹) تدوین، و توسط شکرکن (۱۳۶۹)، به نقل از نعمی و شکر کن، (۱۳۸۳) به فارسی ترجمه شده است، و شامل ۴۸ ماده می‌باشد که آزمودنی‌ها پاسخ‌های خود را به هر ماده در یک پیوستار ۵ گزینه‌ای (۰ = کاملاً مخالفم تا ۴ = کاملاً موافقم) رتبه‌بندی می‌کنند. ضمناً تعدادی از ماده‌ها به صورت معکوس نمره‌گذاری می‌شود، و نمره‌های این شاخص می‌تواند بین ۰ تا ۱۹۲ متغیر باشد.

نعمی و شکرکن (۱۳۸۳)، روایی پرسش‌نامه خشنودی شغلی کلی، خشنودی از کار، سرپرستی، حقوق، ترفیعات و همکاران را از طریق همبسته کردن هر عامل با مقیاس خشنودی شغلی مینه‌سوتا، در یک نمونه ۲۶۸ نفری به ترتیب ۰/۶۳، ۰/۴۲، ۰/۲۵، ۰/۴۸، ۰/۳۷ و ۰/۳۹ ($p < ۰/۰۱$)، و ضرایب همسانی درونی (آلفای کرونباخ) برای رضایت شغلی کلی ۰/۷۹، و برای خرده مقیاس‌های خشنودی از کار ۰/۸۷، سرپرستی ۰/۷۹، حقوق ۰/۶۲، ترفیعات ۰/۶۰ و همکاران ۰/۹۰ گزارش دادند. در تحقیق حاضر، ضریب آلفای کرونباخ مقیاس فوق ۰/۵۵ محاسبه شده است که نسبتاً پایین است.

۲- مقیاس زمینه‌یابی تشخیص شغل (JDS). مقیاس خودگزارشی زمینه‌یابی تشخیص شغل، توسط اولدهام و هاگمن (۱۹۷۶) به صورت مقیاس لیکرت ساخته شده و شامل ۲۳ گویه می‌باشد. عبارات این مقیاس در یک پیوستار ۵ گزینه‌ای (۱ = اصلاً توصیف نمی‌کند تا ۵ = کاملاً توصیف می‌کند)، رتبه‌بندی شده‌اند. هم‌چنین، تعدادی از گویه‌ها (۷، ۹، ۱۱، ۲۰، ۱۹، ۱۸، ۱۷، ۱۳، ۱۶ و ۱۲) به صورت معکوس نمره‌گذاری می‌شوند. این مقیاس پنج ویژگی تنوع شغل (۵ ماده)، هویت شغل (۴ ماده)، اهمیت شغل (۴ ماده)، استقلال شغل (۴ ماده) و بازخورد شغل (۶ ماده) را مورد اندازه‌گیری قرار می‌دهد، و کمینه و بیشینه نمرات به ترتیب ۲۳ و ۱۱۵ می‌باشد که نمره بالا بیان‌کننده ویژگی‌های شغلی مطلوب و نمره پایین بیانگر ویژگی‌های شغلی پایین است.

هاگمن و اولدهام (۱۹۷۹)، در مطالعه‌ای بر روی ۶۵۸ کارمند از ۶۲ شغل متفاوت همسانی درونی مقیاس زمینه‌یابی تشخیص شغل و خرده‌مقیاس‌های آن را بین ۰/۵۹ تا ۰/۷۸ به دست آوردند، که این ضرایب برای انجام کارهای پژوهشی مطلوب می‌باشند. مونز، هلسمن، کنولد و

1. Job Description Index

بررسی رابطه ویژگی‌های شغل و رضایت شغلی در کارکنان پالایشگاه نفت شیراز

مکینی^۱ (۱۹۹۶) در پژوهشی بر روی ۶۴۴ نفر مدیر و کارمند دانشگاه سنت لوئیس^۲ همسانی درونی مقیاس فوق و خرده‌مقیاس‌های آن را از ۰/۱۷ تا ۰/۶۲ گزارش نمودند. در این تحقیق، ضرایب آلفای کرونباخ مقیاس زمینه‌یابی تشخیص شغل و خرده‌مقیاس‌های آن از ۰/۷۵ تا ۰/۹۸ به‌دست آمده‌اند، که ضرایب بالا و رضایت‌بخش هستند.

تجزیه و تحلیل داده‌ها

در این مطالعه پس از جمع‌آوری داده‌ها از آمار توصیفی مانند میانگین و انحراف معیار و برای بررسی فرضیه اول تحقیق از ضریب همبستگی پیرسون و برای بررسی فرضیه دوم تحقیق از تحلیل رگرسیون چندمتغیری به‌روش ورود^۳ استفاده شده است. همچنین داده‌ها با استفاده از بسته نرم‌افزار آمار برای علوم اجتماعی^۴ و سطح معنی‌داری ۰/۰۵ تحلیل شدند.

یافته‌ها

در زیر یافته‌های توصیفی و یافته‌های مربوط به فرضیه‌های تحقیق در جداول ۱ و ۲ درج شده‌اند.

میانگین، انحراف معیار و ضرایب همبستگی ساده متغیرهای مورد مطالعه در جدول ۱ درج شده‌اند.

جدول ۱. شاخص‌های آماری و ضرایب همبستگی ویژگی‌های شغل و خشنودی شغلی (n=۱۲۹)

| ضرایب همبستگی ساده ویژگی‌های شغل و رضایت شغلی | میانگین (انحراف معیار) | متغیرها | |
|---|------------------------|-------------|---------------|
| | ۱۰۱/۷۶ (۱۳/۶۶) | رضایت شغلی | |
| ۰/۳۶ (p< ۰/۰۰۱) | ۱۲/۶۵ (۷) | تنوع شغل | ویژگی‌های شغل |
| ۰/۱۸ (p< ۰/۰۴۱) | ۱۰/۶۷ (۵/۸۴) | هویت شغل | |
| ۰/۱۹ (p< ۰/۰۳۲) | ۱۲/۰۹ (۳/۶۶) | اهمیت شغل | |
| ۰/۰۷ (p= ۰/۴۲۰) | ۱۰/۸۱ (۴/۸۸) | استقلال شغل | |
| ۰/۳۱ (p< ۰/۰۰۱) | ۱۹/۴۸ (۷/۱۳) | بازخورد شغل | |

1. Munz, Huelsman, Konold & Mc Kinney
2. Sant louis university
3. Enter
4. Statistical Package for Social Science

همان گونه که در جدول ۱ ملاحظه می‌شود، میانگین‌ها و انحراف‌های معیار خشنودی شغلی ۱۰/۷۶ و ۱۳/۶۶ و در ویژگی‌های شغل از جمله تنوع شغل ۱۲/۶۵ و ۷، هویت شغل ۱۰/۶۷ و ۵/۸۴، اهمیت شغل ۱۲/۰۹ و ۳/۶۶، استقلال شغل ۱۰/۸۱ و ۴/۸۸ و بازخورد شغل ۱۹/۴۸ و ۷/۱۳ می‌باشد. هم‌چنین بین مولفه‌های تنوع مهارت، هویت شغل، اهمیت شغل و بازخورد شغل با رضایت شغلی در کارمندان رابطه مثبت وجود دارد و نه با مولفه استقلال. این یافته فرضیه اول تحقیق را به جز برای مولفه استقلال از ویژگی‌های شغل با رضایت شغلی تایید می‌کند. جدول ۲ نتایج تحلیل رگرسیون چندمتغیری بین ویژگی‌های شغل با خشنودی شغلی به روش ورود هم‌زمان را نشان می‌دهد.

جدول ۲. نتایج تحلیل رگرسیون چند متغیری و تحلیل واریانس رگرسیون ورود هم‌زمان خشنودی شغلی توسط ویژگی‌های شغل

| متغیر | B | β | t | P |
|-------------|-------|---------|------|-------|
| عرض از مبدا | ۳۶/۹۹ | - | ۶/۴۵ | ۰/۰۰۱ |
| تنوع شغل | ۱/۴۴ | ۰/۵۸ | ۸/۵۹ | ۰/۰۰۱ |
| هویت شغل | ۰/۶۹ | ۰/۲۲ | ۳/۲۷ | ۰/۰۰۱ |
| اهمیت شغل | ۱/۷۴ | ۰/۴۲ | ۶/۸۵ | ۰/۰۰۱ |
| استقلال شغل | ۰/۹۴ | ۰/۲۹ | ۴/۷۶ | ۰/۰۰۱ |
| بازخورد شغل | ۱/۰۸ | ۰/۵۰ | ۸/۶۷ | ۰/۰۰۱ |

$$p < 0/001, F(5 \text{ و } 123) = 38/30, R^2 = 0/61, R = 0/78$$

نسبت F ترکیب خطی متغیرهای پیش‌بین ویژگی‌های شغل (تنوع شغل، هویت شغل، اهمیت شغل، استقلال شغل و بازخورد شغل) بر متغیر ملاک (خشنودی شغلی) نشان می‌دهد که رابطه معنی دار است $F(5 \text{ و } 123) = 38/30, p < 0/001$. به عبارت دیگر، هر یک از ویژگی‌های شغل به‌عنوان متغیر پیش‌بین در تبیین واریانس متغیر رضایت شغلی به‌عنوان یک متغیر ملاک نقش دارند ($R = 0/78$). و روی هم رفته ۰/۶۱ درصد واریانس رضایت شغلی توسط پنج ویژگی شغل تبیین می‌شود. به علاوه، وزن‌های رگرسیون (B و β) بیانگر یافته‌های به‌دست آمده‌اند. این یافته‌ها در راستای تایید فرضیه دوم تحقیق است. فرمول پیش‌بینی رضایت شغلی براساس متغیرهای پیش‌بین به صورت زیر می‌باشد:

$$(بازخورد شغل) ۰/۵۰ + (استقلال شغل) ۰/۲۹ + (اهمیت شغل) ۰/۴۲ + (هویت شغل) ۰/۲۲ + (تنوع شغل) ۰/۵۸ + ۳۶/۹۹ = \text{خشنودی شغلی}$$

بحث

هدف پژوهش حاضر بررسی رابطه ویژگی‌های شغل با رضایت شغلی در میان کارکنان پالایشگاه نفت شیراز بود. تحلیل رگرسیون برای ترکیب خطی ویژگی‌های شغل با رضایت شغلی ۰/۷۸ به‌دست آمد که هریک از مولفه‌های ویژگی‌های شغل در پیش‌بینی رضایت شغلی مشارکت دارند. در نتیجه، مولفه‌های پنج‌گانه ویژگی‌های شغل ۶۱ درصد واریانس رضایت شغلی را پیش‌بینی کردند. این یافته با تحقیقات ایوانس، کیگان‌دو و هاوس^۱ (۱۹۷۹)، که بیان کردند ویژگی‌های شغلی مدیران سازمان‌های خصوصی پیش‌بین‌های مهم خشنودی شغلی هستند؛ ری‌موند و همکاران (۱۹۸۳)، که گزارش دادند در کارگران بخش دولتی ایالت سان‌دیگو بین ویژگی‌های شغل و خشنودی شغلی رابطه چندمتغیری وجود دارد؛ کارل و همکاران (۱۹۸۸) که مشاهده کردند ویژگی‌های مطلوب شغل پیش‌بین‌های معنی‌دار خشنودی شغلی و بروندادهای سازمانی هستند؛ یتزاک (۱۹۹۱) که در فراتحلیل خود خشنودی شغلی را پیامد اصلی ویژگی‌های شغلی مطلوب معرفی کرد؛ چارلز و جیمز (۱۹۹۳) که دریافتند ویژگی‌های مطلوب شغلی، عوامل محیطی، متغیرهای شخصیتی و عدالت سازمانی از پیش‌بین‌های مهم خشنودی شغلی به‌حساب می‌آیند؛ دوک و اسنید (۱۹۸۹) که پی بردند بین ویژگی‌های شغل کارکنان سرویس غذایی دانشگاه با خشنودی شغلی آن‌ها رابطه مثبت و معنی‌دار وجود دارد؛ آدریان، والتر و کریستوفرز^۲ (۲۰۰۴)، که گزارش دادند ویژگی‌های شغلی کارکنان دانشگاه نیویورک با خشنودی شغلی آن‌ها رابطه مثبت و معنی‌دار دارد؛ بوین و مانجیک^۳ (۲۰۰۲)، که تعهد بالا میانجی بین ویژگی‌های شغل و خشنودی شغلی است؛ پاتری شیا (۱۹۸۰)، که ویژگی‌های شغل کارکنان سازمان مارل پالمر امریکا باعث ایجاد چالش و در پی آن خشنودی شغلی در آنان می‌شود؛ دیوید (۲۰۰۱)، زمانی که افراد ویژگی‌های مطلوب شغلی را ادراک کنند، خشنودی شغلی آنان افزایش پیدا می‌کند ولی اگر احساس کنند که ویژگی‌های شغلی آن‌ها سطحی و گذرا است، خشنودی شغلی آن‌ها بیرونی و ناپایدار است. به‌عبارت دیگر، زمانی که ویژگی‌های مطلوب شغل توجه کارکنان را به خود جلب کند و کارکنان دارای شغلی شورانگیز، رسا و متنوع باشند و فرصت بیشتری برای به کار بردن مهارت‌های پیشرفته‌تر داشته باشند، خرسند و راضی‌تر خواهند بود.

بنابراین می‌توان این بحث را این‌گونه جمع‌بندی کرد که: (۱) پرسنلی که به کارهایی مشغولند که از ویژگی‌های عمده مطلوبی برخوردار است، احساس خشنودی بیشتری می‌کنند، بیشتر تحریک می‌شوند، دارای انگیزه بیشتری هستند و در مقایسه با پرسنلی که به چنین کارهایی

1. Evans, Kiggundu & House
2. Adrian, Walter & Christophers
3. Bhuian & Menguc

مشغول نیستند، دارای بازدهی بیشتر می‌باشند. و (۲) ویژگی‌های شغلی موجب می‌شود که شخص از نظر روانی در وضعیتی عالی قرار گیرد و چنین روحیه‌ای می‌تواند بر بازدهی او اثر بگذارد (هاکمن و الدهام، ۱۹۷۵).

نتایج فرضیه اول تحقیق نشان داد که بین تنوع مهارت و رضایت شغلی رابطه مثبت وجود دارد. این یافته با مطالعات سوفن چپو و هسیو (۲۰۰۵)؛ یتزاک (۱۹۹۱)؛ دوک و اسنید (۱۹۸۹)؛ الدهام و همکاران (۱۹۷۹)؛ واکر و گست (۱۹۸۳)، برگرفته از لاوسون و شن^۱، (۱۹۹۸)؛ تخت طاقدیس (۱۳۷۴) و درانی و محمدی (۱۳۸۴) که وجود وظایف و مهارت‌های گوناگون در یک شغل، شاغل را از عدم انسجام و انجام کارهای یکنواخت خارج می‌کند و رضایت شغلی آنان امکان‌پذیر می‌سازد در یک راستا است و با تحقیقات بریف و آلداک (۱۹۷۶) و داین^۲ (۱۹۸۸) که به رابطه معناداری بین تنوع مهارت و خشنودی شغلی دست نیافتند، ناهمسو می‌باشد. بنابراین اگر یک شغل مستلزم انجام فعالیت‌های چالش‌انگیزی و توانایی‌ها و مهارت‌های متعدد و متنوع باشد، کارکنان این شغل را با معنا تلقی نموده و موجب افزایش خشنودی شغلیشان می‌شود.

نتایج نشان داد که بین هویت وظیفه و رضایت شغلی رابطه مثبت وجود دارد. این یافته با تحقیقات یتزاک (۱۹۹۱)، دوک و اسنید (۱۹۸۹)؛ الدهام و همکاران (۱۹۷۹)؛ بریف و آلداک (۱۹۷۶)؛ تخت طاقدیس (۱۳۷۴) و درانی و محمدی (۱۳۸۴) که وجود رابطه مثبت و معنی‌دار بین هویت وظیفه و رضایت شغلی را تأیید کردند هماهنگ، و با تحقیقات سوفن چپو و هسیو (۲۰۰۵) و داین (۱۹۸۸) ناهمخوان می‌باشد. بنابراین می‌توان نتیجه گرفت که کارکنان زمانی از شغل خود راضی‌ترند که، احساس کنند تلاش و کوششان به شکل‌گیری و کامل شدن کار کمک می‌کند. و یا این که کاری را که شروع می‌کنند، خودشان به اتمام برسانند.

فرضیه دیگر تحقیق معلوم کرد که بین اهمیت وظیفه و رضایت شغلی رابطه مثبت وجود دارد، که این یافته با مطالعات سوفن چپو و هسیو (۲۰۰۵)؛ کارل و همکاران (۱۹۸۸)؛ یتزاک (۱۹۹۱)؛ تیموتی (۲۰۰۷)؛ دوک و اسنید (۱۹۸۹)؛ داین (۱۹۸۸)؛ آرنولد^۳ و هاوس (۱۹۸۰)؛ الدهام و همکاران (۱۹۷۹)؛ تخت طاقدیس (۱۳۷۴) و درانی و محمدی (۱۳۸۴) که نتیجه‌گیری کردند، اگر افراد احساس کنند شغلشان در جامعه مهم می‌باشد و می‌توانند تاثیر قابل مشاهده و ملاحظه‌ای بر زندگی یا کار افراد دیگر داشته باشند، هماهنگ می‌باشد. به عبارت دیگر، زمانی که کارکنان، به میزان اهمیت و تاثیر شغل خود بر زندگی یا کار دیگران پی ببرند و برداشت آنان

1. Lawsen & Shen
2. Diane
3. Arnold

بررسی رابطه ویژگی‌های شغل و رضایت شغلی در کارکنان پالایشگاه نفت شیراز

این باشد که کارشان تاثیر مهمی در آسایش و رفاه دیگران دارد، در نتیجه احساس بامعنا بودن و نیز رضایت شغلی آنان بیشتر می‌شود.

بخش دیگری از فرضیه اول تحقیق بیان داشت که بین استقلال کاری و رضایت شغلی رابطه وجود ندارد که با یافته‌های دیگر پژوهشگران از جمله سوفن چیو و هسیو (۲۰۰۵)؛ بریف و آلدگ (۱۹۷۶)؛ درانی و محمدی (۱۳۸۴) که بین استقلال کاری و خشنودی شغلی رابطه‌ای مشاهده نکردند، هماهنگ و با تحقیقات کارل و همکاران (۱۹۸۸)؛ یتزاک (۱۹۹۱)؛ تیموتی (۲۰۰۷)؛ دوک و اسنید (۱۹۸۹)؛ داین (۱۹۸۸)؛ آرنولد و هاوس (۱۹۸۰)؛ الدهام، هاگمن و استیفن (۱۹۷۹) و تخت طاقدیس (۱۳۷۴)، که نشان دادند بین استقلال کاری و خشنودی شغلی رابطه مثبت وجود دارد، ناهمخوان می‌باشد. علی‌رغم این‌که وقتی فرد در قبال پیامدهای شغلی خود احساس مسئولیت کند، و جهت برنامه‌ریزی، زمان‌بندی و تعیین قواعد کار آزادی عمل داشته باشد، پیامدها را نتیجه کوشش، ابتکار و تصمیم‌های خود تصور می‌کند و از رضایت شغلی بیشتری برخوردار است (هاگمن و الدهام، ۱۹۷۵).

یافته دیگر نشان داد که بین بازخورد شغل و رضایت شغلی رابطه مثبت وجود دارد. این یافته با نتایج تحقیقات کارل و همکاران (۱۹۸۸)؛ یتزاک (۱۹۹۱)، تیموتی (۲۰۰۷)؛ داین (۱۹۸۸)؛ بریف و آلدگ (۱۹۸۸)؛ آلدگ و همکاران (۱۹۷۹) و درانی و محمدی (۱۳۸۴) که مبین این بودند که بین بازخورد از شغل یا آگاهی از نتایج فعالیت‌های کاری و دستیابی به اطلاعات مستقیم و واضح از اثربخشی عملکرد و خشنودی شغلی رابطه مثبت و معنی‌دار وجود دارد، هماهنگ و با تحقیقات سوفن چیو و هسیو (۲۰۰۵) و تخت طاقدیس (۱۳۷۴) که این رابطه را تایید نکردند، ناهمخوان می‌باشد. با این حال می‌توان گفت که اگر فرد از نتایج کارش آگاه شود و سرپرستان اطلاعات روشن و دقیقی از اثربخشی عملکرد وی در اختیارش قرار دهند، رضایت شغلی وی نیز افزایش می‌یابد.

اخیراً پژوهشگران اظهار داشته‌اند برای دست یافتن به یک بینش عمیق‌تر در پیش‌بینی متغیرهای پیامد (مانند خشنودی شغلی در پژوهش حاضر) باید تعامل متغیرهای مستقل در پیش‌بینی متغیرهای پیامد مورد بررسی قرار گیرند. پیشنهاد می‌شود پژوهش‌های بعدی تعامل متغیرهای مستقل در پیش‌بینی خشنودی شغلی را بررسی کنند.

پیشنهاد‌های کاربردی

با توجه به این‌که یافته‌های حاضر هماهنگ با اکثر تحقیقات قبلی است می‌توان به سرپرستان و مدیران توصیه کرد که اگر مدیران به زیردستان اجازه دهند براساس مهارت، توانایی

و آزادی عمل که در کار دارند فعالیت کنند محیط کار و نفس کار یک امر لذت‌بخش تلقی خواهد شود و نه یک امر سخت و جان‌فرسا. دیگر این‌که مدیران یک برنامه را در راس کارهای خود قرار دهند این‌که مسئولیت و برنامه‌ریزی کار را برعهده پرسنل قرار دهند و مهم بودن کار را برای آن‌ها مشخص کنند و چنین مواردی می‌تواند رضایت و خشنودی از کار را در افراد یک سازمان یا موسسه افزایش دهد.

لازم است که از همکاری بی‌دریغ مسئولین و کلیه پرسنلی پالایشگاه نفت شیراز که در این تحقیق شرکت نمودند صمیمانه تشکر نمایم. دیگر این‌که از تعدادی از دانشجویان که در امر پرسش‌گری این‌جانب را کمک نمودند قدردانی می‌شود.

منابع

تخت طاق‌دیس، محمدرضا. (۱۳۸۳). افزایش انگیزش درونی و خشنودی شغلی در پالایشگاه اصفهان: موردی از کاربرد مدل هاگمن و اولدهام. مجله پژوهش‌های تربیتی و روان‌شناختی دانشگاه اصفهان. ۴، ۳۰-۱۱.

درانی، کمال، و محمدی، تیمور. (۱۳۸۴). بررسی رابطه بین ویژگی‌های شغلی مدل هاگمن و اولدهام و خشنودی شغلی کارکنان زندان‌های استان کرمانشاه. ماهنامه اصلاح و تربیت. ۴۳، ۵، ۳-۵.
نعامی، عبدالزهرا، و شکرکن، حسین. (۱۳۸۳). بررسی روابط ساده و چندگانه عدالت سازمانی با خشنودی شغلی در کارکنان یک شرکت صنعتی. مجله علوم تربیتی و روان‌شناسی دانشگاه شهید چمران اهواز. دوره سوم، سال یازدهم، شماره ۱ و ۲، ۷۰-۵۷.

- Charles, W. M., & James L. P. (1993). Determinants of employee job satisfaction: An empirical test of a causal model. *Human Relations*, 46(8), 1007-1027.
- Chiu, S-F., & Chen, H-L. (2005). Relationship between job characteristics and organizational citizenship behavior: The meditational role of job satisfaction. *Social Behavior and Personality*, 33 (6), 523-540.
- David, B. (2001). Re-examining the link between job characteristic and job satisfaction. *The Journal of Social Psychology*, 130 (1), 131-132.
- DeConinck, J. B., & Stilwell, C. D. (2004). Incorporating organizational justice, role states, pay satisfaction and supervisor satisfaction in a model of turnover intentions. *Journal of Business Research*, 57, 225- 231.
- Diane, M. M. (1988). *Relationship of job characteristics to job satisfaction among public school principals*. Master of Arts Thesis, Oklahoma state University.
- Duke. K. M., & Sneed, J. (1989). A research model for relating job characteristics to job satisfaction of university food service employees. *Journal of the American Dietetic Association*, 89 (8), 1087-1091.

- Edwards, B. D., Bell, S. T., Arthur, W., & Decuir, A. D. (2008). *Relationships between facets of job satisfaction and task and contextual performance*. Applied Psychology: An International Review, 57 (3), 441-465.
- Evans, m. G., Kiggundu, M. N., & House, R. J. (1979). A partial and extension of the job characteristics model of motivational. *Organizational Behavior and Human Performance*, 24 (1), 335-381.
- Franco, L. M., Bennett, S., Kanfer, R., Stubblebine, P. (2004). *Determinants and consequences of health worker motivation in hospitals in Jordan and Georgia*. Social Science & Medicine 58, 343-355.
- Hackman, J. R., Oldham, J. R. (1975). Development of job Diagnostic Survey. *Journal of Applied Psychology*, 60 (2), 159 – 170.
- Hackman, J. R., & Oldham, G. R (1980). *Work redesigns*. Reading, MA: Addison-Wesley.
- Hackman, J. R., & Oldham, G. R (1976). Motivation through the design of work: Test of theory. *Organizational Behavior and Human Performance*, 16 (1), 250-279.
- Johnson, B., & Christensen, L. (2008). Educational Research: Quantitative, qualitative, and mixed approaches. *Third edition*. Sage publication, Inc.
- Lawson, R. B., & Shen, Z. (1998). *Organizational Psychology, foundation & application*. Oxford University Press.
- Loher, B. T., Noe, R. A., Moeller, N. L., & Fitzgerald, M. P. (1985). A meta-analysis of the relation of job characteristics to job satisfaction. *Journal of Applied Psychology*, 70, 280-289.
- Munz. D. C., Huelsman. T., Konold. T. R., & McKinney. J. (1996). Are there methodological and substantive roles for affectivity in job diagnostic survey relationship? *Journal of Applied Psychology*, 81 (6), 795 – 805.
- Nielson, I., & Smith, R. (2008). Job satisfaction and response to incentives among China's urban workforce. *The Journal of Socio-Economics*, 37, 1921-1936.
- Oldham, G. R., Hackman, J. R., Stepina, L. P. (1979). Norms for the job diagnostic model. *Catalog of Selected Documents in Psychology*, 9(1), 14-20.
- Organ, D. W. (1990). *The motivational basis of organizational citizenship behavior*. Research in Organizational Behavior, 12, 43-72.
- Patricia. V. (1980). Perceived job characteristics and job satisfaction among men and women. *Psychology of Women Quarterly*, 5(2), 177-186.
- Raymond. L., Dennis, J. M., & William, K. (1983). *Multivariate relationships between job characteristics and job satisfaction in the public sector*. Multivariate Behavioral Research, 18, 47-62.
- Riggio, R. E (2002). *Introduction to industrial organizational psychology*. Third edition. NJ: Prengice-Hall.
- Saane, N., Sluiter, J. K., Verbeek, J. H. A. M., & Frings-Dresen, M. H. W. (2003). Reliability and validity of instruments measuring job satisfaction a systematic review. *Occupational Medicine*. 53, 191-200.
- Seo, Y., Ko, J., & Price, J. L. (2004). The determinants of job satisfaction among hospital nurses: A model estimation in Korea. *International Journal of Nursing Studies* 41, 437-446.

- Sufen, C. H., & Hsiao. L. (2005). Relationship between job characteristics and organizational citizenship behavior. *Social Behavior & Personality*, 33 (6), 523-539
- Timothy, L. (2007). *The relationship between job characteristics, job satisfaction and turnover intention among software developer*. Free Adobe Reader & Digital Editions. From. [http://: www.google.com](http://www.google.com).
- Yitzhak, F. (1991). Meta-analytic comparison of the job diagnostic survey and job characteristics inventory as correlates of work satisfaction and performance. *Journal of Applied Psychology*, 76 (5), 690-697.

