



## رابطه میان مرکز کنترل و رضایت شغلی کارکنان فروش شرکت‌های زنجیره‌ای خانه‌وکاشانه

سلیمه شمس\* (الف) - دکتر محبوبه حلیمی (ب)

الف: کارشناسی ارشد رشته مدیریت اجرایی دانشگاه پیام نور واحد بابل، Salimeh\_Shams@gmail.com  
ب: عضو هیئت علمی و مدیر گروه رشته مدیریت اجرایی دانشگاه آزاد چالوس

### چکیده

سودآوری رکن اساسی بقای است و یکی از اهداف عمده هر سازمانی پرورش و آموزش نیروی فروش است. برای به تحقق پیوستن اهداف این سازمان لازم است کارکنان فروش را که مهم‌ترین عامل مؤثر در جریان فروش و سودآوری هستند، در نظر داشت. یکی از عوامل مهمی که بر کیفیت فعالیت کارکنان فروش مؤثر است، رضایت شغلی است، چرا که رابطه مستقیمی بین رضایت شغلی افراد با عملکرد آنان وجود دارد و کسانی که رضایت داشته باشند، کار خود را بهتر انجام می‌دهند. بنابراین لازم است مدیران بازاریابی به موضوع رضایت شغلی کارکنان فروش، بیش از پیش توجه نشان دهد. از طرفی مرکز کنترل یکی از عواملی است که بر رضایت شغلی افراد تاثیر بسیاری دارد. ما در این پژوهش درصدد یافتن ارتباط میان مرکز کنترل درونی افراد و رضایت شغلی می‌باشیم. جامعه آماری شامل کارکنان فروش شرکت‌های زنجیره‌ای خانه‌وکاشانه می‌باشد که با استفاده از فرمول کوکران با ۶٪ خطا، ۲۶۲ نفر به عنوان نمونه آماری به صورت تصادفی طبقه‌بندی سهمیه‌ای انتخاب شدند. نتایج نشان می‌دهد که مرکز کنترل درونی خود شخص نه تنها با رضایت شغلی در ارتباط مستقیم هستند بلکه بطور قابل توجهی در افزایش رضایت شغلی مؤثر است. بر اساس نتایج موجود، بهتر است سازمان‌ها افرادی با انگیزه و با مرکز کنترل درونی بالا را به کار گیرند و یا برای کارکنانشان کلاس‌هایی در جهت درونی کردن مرکز کنترلشان برگزار نمایند.

**واژگان کلیدی:** مرکز کنترل درونی، رضایت شغلی، کارکنان فروش، شرکت‌های زنجیره‌ای

## ۱- مقدمه

در هر سازمان انتفاعی، دایره بازاریابی از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است. این نهاد از مهمترین عوامل رشد اجتماعی، اقتصادی و تربیتی در هر جامعه‌ای است و عامل رشد آگاهی و ساماندهی نیروی انسانی برای رشد و توسعه جوامع، نظام مدیران بازاریابی است. دایره بازاریابی از عناصر مختلفی تشکیل شده که هر کدام از این عناصر در پیشبرد اهداف آن مؤثرند. نیروی فروش به عنوان یکی از عناصر، اهمیت خاصی در نظام فروش و سودآوری دارد و رضایت او می‌تواند در تحقق اهداف نظام مدیران بازاریابی تاثیر بسزایی داشته باشد. رضایت شغلی به عنوان متغیر حاصل از تعارض کار- خانواده در اینجا به عنوان احساس مثبت یا لذت بخش از نتایج ارزیابی شغلی یک فرد شناخته می‌شود (لوکه، ۱۹۷۶). بر اساس بررسی‌های انجام شده از کارمندان زندان میدوسترن، پس از کنترل تعارض نقش، ابهام نقش، خطر و خصوصیات شخصی، آنها دریافتند که تعارض کار - خانواده بر مبنای زمان تاثیر منفی بر رضایت شغلی دارد.

رضایت شغلی موضوع مهمی برای مالکان تجارت و مدیران سطح بالا می‌باشد زیرا سطوح پایین رضایت شغلی باعث افزایش غیبت از کار (اسکات و تیلور، ۱۹۸۵) و بالا رفتن سطوح قصد ترک شغل (روست، ۱۹۹۶) می‌شود. شرکت‌ها می‌توانند مقادیر زیادی از منابع مالی و زمانی را به دلیل آنکه کارکنان راضی، علاقه کمتری به غیبت از کار و ترک سازمان دارند در شرکت ذخیره نمایند. اگر شرکت‌ها بخواهند غیبت یا قصد خروج را بطور مؤثر مدیریت نمایند، مدیران باید عوامل ادراک که بر رضایت کارکنان تاثیر می‌گذارد را توسعه دهند (اوشاگیمی، ۲۰۰۰). از سوی دیگر مفهوم مرکز کنترل (در اصل تقویت مرکز کنترل) ابتدا توسط شبکه روتر (۱۹۵۴) در تئوری یادگیری شخصیت توسعه یافت. مرکز کنترل درونی به عنوان رفتار شخصیت ثابت، به صورت متعارف به باورهای مردم که معین می‌کند آنها نتیجه مثبت یا منفی بدست می‌آورند، وابسته می‌باشد (روتر، ۱۹۶۶). هر فردی می‌تواند در یک سلسله از بسیار درونی تا بسیار بیرونی قرار گیرد. آنهایی که مرکز کنترل درونی قوی دارند باور دارند که خودشان مسئول اتفاقاتی که برایشان رخ می‌دهد هستند و شکست‌ها و موفقیت ایشان به دلیل تلاششان است. در مقابل، آنهایی که دارای مرکز کنترل درونی ضعیف هستند به سرنوشت، شانس یا به دیگر فاکتورهای قوی که زندگی شان را مشخص می‌نماید، ایمان دارند و تلاش‌های فردی آنها تاثیر بسیار کمی بر روی شکست‌ها یا موفقیت هایشان دارد.

رضایت شغلی عاملی است که سبب افزایش کارایی و نیز احساس رضایت فردی و سرانجام موفقیت شغلی می‌شود. محققان رضایت شغلی را از دیدگاه‌های گوناگونی تعریف کرده‌اند. اصولاً عواملی که در رضایت شغلی مؤثرند بسیار زیاد است و نمی‌توان آنها را به یک یا چند عامل محدود کرد. انسان در کارهای روزانه خود با افراد، مواد و تجهیزات سر و کار دارد که هر یک به نوبه خود در رضایت یا عدم رضایت سهم بسزایی دارند. هدف ما در این پژوهش بررسی عامل مرکز کنترل بر رضایت شغلی و سنجش میزان تاثیر آن می‌باشد.

## ۲- ادبیات تحقیق

ادوین لوکه (۱۹۷۶) رضایت شغلی را به عنوان احساس مثبت از خود که از ارزیابی شغل یک فرد یا از تجربه شغلی نتیجه می‌شود تعریف می‌نماید. براساس مطالعات تجربی او در رضایت شغلی، لوکه نشان داد که هفت موضوع کاری عموماً با رضایت شغلی همراه می‌باشد. اینها شامل: کار چالش برانگیز روحی، علاقه شخصی در شغل، کاری که خیلی خستگی فیزیکی ندارد، دریافت منصفانه پاداش، شرایط مناسب کاری، عزت نفس کارکنان،

کمک مدیران در مدیریت محیط کار با کم کردن تعارض و اطمینان از آنکه کار مورد علاقه می‌باشد، پرداخت و ارتقاء خوب، می‌باشد. نتایج چندین مطالعه دیگر خصوصیات دیگر مرتبط با رضایت شغلی را تامین می‌نمایند. نتایج مطالعه هاگمن و لولر (۱۹۷۱) نشان داد هنگامی که کارها در ۴ بعد مرکزی بالا هستند (تنوع شغلی، اختیار، هویت شغلی و بازخورد) کارکنانی که رتبه بالاتری از رضایت دارند، انگیزه و رضایت بیشتری از شغلشان نسبت به کارکنانی که شغلشان از نظر این ۴ بعد مرکزی بالا نیست، دارا می‌باشند. مدل هاگمن و اودهام (۱۹۷۶) توضیح می‌دهد چگونه خصوصیات شغل و تفاوت‌های فردی کارکنان، متقابلاً در رضایت شغلی افراد، انگیزش و بهره‌وری کارکنان تاثیر می‌گذارد. نتایج نشان دادند که کارکنانی که دارای تنوع مهارتی بالا، هویت شغلی، اهمیت وظیفه، اختیار و بازخورد هستند، انگیزش، رضایت و بهره‌وری بالاتری نسبت به کارکنانی که این خصوصیات را ندارند، دارند. نتایج مطالعه ساوری (۱۹۹۶) از داروسازان بیمارستان نشان داد که پر اهمیت‌ترین عوامل در انگیزش و رضایت، احساس موفقیت، تشخیص عملکرد خوب، کار مورد علاقه و چالش برانگیز، سرپرست، مسئولیت و امنیت کارکنان می‌باشد.

مطالعات متعددی برای درک بهتر ارتباط میان عوامل آماری و رضایت شغلی انجام شد. نتایج یک مطالعه (هرزبرگ، ۱۹۵۷) از موضوعات سنی و رضایت شغلی در سال ۱۹۵۷ نشان داد که رضایت شغلی در ابتدا کم است و سپس با بالا رفتن سن کارکنان، افزایش می‌یابد. هولین و اسمیت (۱۹۶۵) اشاره کردند که رضایت شغلی با افزایش سن زیاد می‌شود. اگر چه کارل و البرت (۱۹۷۴) متذکر شدند که رضایت شغلی با افزایش سن زیاد می‌شود تا زمان نزدیک بازنشستگی که رضایت شغلی به طور چشم‌گیری کاهش می‌یابد. لی و ویلبر (۱۹۸۵) استنباط می‌کنند که کارکنان مسن‌تر با عوامل خارجی رضایت بیشتری دارند در حالیکه کارکنان جوان‌تر با عوامل ذاتی نارضایتی بیشتری دارند. خط مشی‌های شرکت به طور قطع بر سطوح رضایت شغلی اثر گذار است. محققان دریافتند که رضایت شغلی و رضایتی که توسط تعادل کار - خانواده حاصل می‌شود، توسط عوامل مرتبط با کار تعیین می‌شود (سلتریزستنت، ۲۰۰۱). در مطالعه ای توسط دی سان تیس (۱۹۹۶) نتایج نشان دادند که رضایت شغلی کارکنان هم در بخش‌های عمومی و هم در بخش‌های خصوصی به عوامل مرتبط به کار متعددی بستگی دارد: داشتن کار معنی‌دار، محیط کاری فیزیکی خوب، روابط همکاری دوستانه و اختصاص کار به جایی که کارکنانش بهتر هستند. علاوه بر این عوامل که بر رضایت شغلی اثر می‌گذارد، کارکنان بخش عمومی همچنین نیاز به باور کردن شایستگی‌هایشان توسط سرپرست دارند.

در مطالعه بر روی زنان کارآفرین، آرور (۱۹۹۰) ارتباط منفی میان تعارض کار - خانواده و رضایت شغلی یافت. نتایج مشابهی برای زنان متخصص سنگاپور توسط آری (۱۹۸۰) بدست آمد. پلک (۱۹۸۰) گزارش می‌دهد هنگامی که تعارض کار - خانواده وجود داشته باشد، زنان شاغل، رضایت شغلی کمتری را تجربه می‌کند. یافته‌های آنان توسط آدامز (۱۹۹۶)، کوپلمن و گرینهوس (۱۹۸۳) حمایت شد. اگرچه تحقیق هولاهن و گیلبرت (۱۹۷۹) ارتباط مثبت میان تعارض کار - خانواده و رضایت شغلی را نشان داد. این ممکن است به دلیل آن باشد که درگیری بیشتر در شغل برای یک فرد، منجر به عملکرد شغلی و در نتیجه رضایت شغلی بیشتر شود. در همان زمان کارکنان از زندگی خانوادگی بی‌بهره هستند که منجر به تعارض کار - خانواده می‌شود (آدامز، ۱۹۹۶). علاوه بر آن تعهد مثبت نسبت به کار ممکن است به یک مادر شاغل فرصت دهد که از عهده تعارض نقش کار - خانواده بهتر برآید (لويس و کوپر، ۱۹۹۸).

اسپکتور (۱۹۸۲) گزارش داد که ۲۵-۵ درصد از انحرافات در رفتار کاری فرد بدون در نظر گرفتن مرکز کنترل به درک فرد انتصاب داده می‌شود. حتی هنگامی که کار در یک سازمان باشد، درون گراها و برون گراها رفتارهای متفاوتی دارند. هنگامی که به مشکلی بر می‌خورند، برون گراها تلاش کمتری می‌نمایند زیرا باور دارند که نتیجه کار هم اکنون مشخص و تعیین شده می‌باشد. برون گراها به واکنش‌های منفی گرایش دارند. در مقابل درون گراها، تلاش‌های زیادی را برای غلبه بر مشکلات و دست یافتن به هدفشان از خود بروز می‌دهند. درون گراها رفتارهای کاری مثبت و فعالی از خود نشان می‌دهند.

مطالعات گذشته نشان داده اند که کارمندان با مرکز کنترل درونی بالا به عملکرد و رضایت شغلی بالاتری تمایل دارند (کیرکدی، ۲۰۰۲) و در موقعیت‌های استرس دار در مقایسه با افراد دارای مرکز کنترل بیرونی، بهتر از عهده مسائل بر می‌آیند (لم و شابروک، ۲۰۰۰). به همین نحو، چن و سیلور تورن (۲۰۰۸) یک دوره حسابداری حرفه ای را در تایوان ارزیابی کردند و دریافتند که افراد با مرکز کنترل درونی بالا، دارای استرس شغلی کمتر و رضایت و عملکرد شغلی بیشتری هستند. ضمن آنکه آندرسی و تامپسون (۲۰۰۷) در مطالعات خود یک ارتباط منفی میان مرکز کنترل درونی و تعارض کار - خانواده بدست آوردند. نتایج آنها نشان داد که مرکز کنترل درونی ارتباط منفی با تعارض کار - خانواده دارد. اگر چه مطالعات پیشین نشان دادند که مرکز کنترل درونی با رضایت شغلی به طور مثبت و با تعارض شغلی به طور منفی در ارتباط است. مرکز کنترل درونی ممکن است یک تعدیل کننده قوی در ارتباط میان تعارض کار - خانواده و رضایت شغلی باشد.

به عنوان یکی از جنبه‌های شخصیت، مرکز کنترل، توقعات افراد را هم برای نیاز و هم برای تقویت کنترل داخلی یا خارجی اندازه گیری می‌نماید (روتر، ۱۹۶۶). مخصوصاً بیان می‌دارد حدی که در آن افراد باور دارند که آنها یا عوامل خارجی مانند شانس و قدرت دیگران در کنترل وقایعی که در زندگی آنها رخ می‌دهد، موثرند (فیرث، ۲۰۰۴). کالبرز و فوگارتی (۲۰۰۵) دریافتند که افراد با مرکز کنترل درونی، علاقه کمتری به تجربه ی استرس سطح بالا دارند، اما آنهایی که مرکز کنترل بیرونی دارند بیشتر داوطلب استرس هستند و علاقه بیشتری به دریافت رویدادهای قطعی مانند استرس دارند. علاوه بر آن، این تحقیقات بیان می‌دارد که مرکز کنترل بیرونی تاثیر منفی چشم گیری بر استرس شغلی و گرایش به کاهش اجرای شخصی و عملکرد شغلی دارد. جمال (۱۹۸۴) نشان داد هنگامی که استرس شغلی افزایش می‌یابد، سطح عملکرد شغلی کاهش می‌یابد. او همچنین نشان داد که استرس شغلی به صورت معناداری با رضایت شغلی مرتبط است (جمال و بابا، ۲۰۰۰).

### ۳- روش تحقیق

روش تحقیق حاضر، از لحاظ هدف از نوع کاربردی و از لحاظ جمع‌آوری داده‌ها از نوع توصیفی- پیمایشی است. این تحقیق توصیفی است چرا که به بررسی پارامترهای موحود پرداخته و اطلاعات حاصله از تحقیق در جهت برنامه ریزی واقعی را مورد بررسی قرار می‌دهد.

این تحقیق پیمایشی است زیرا هدف محقق مشاهده دقیق پارامترهای مورد پژوهش در جامعه، جمع‌آوری اطلاعات و معنا دادن به آنچه که مورد مشاهده قرار گرفته است، می‌باشد. این روش برای آگاهی از دیدگاه‌ها، باورها، و رفتار افراد مورد استفاده قرار می‌گیرد و بر اساس داده‌های به‌دست‌آمده از پرسش کتبی به مقایسه واقعیت‌ها، تعیین میزان همبستگی یا پیوستگی، یا اشتراک و افتراق آنها می‌پردازد. برای آمار توصیفی در این پژوهش از جداول دویبعدی، رسم نمودارها و محاسبه شاخص‌های آماری استفاده شده است و برای آمار استنباطی

از برآورد فاصله ای برای برآورد پارامترهای متغیرهای بکار رفته و از آزمون فریدمن برای رتبه بندی کردن سؤالات هر فرضیه و از رگرسیون خطی برای بررسی تأثیر متغیر مستقل بر روی متغیر وابسته استفاده کردیم که برای رگرسیون ابتدا آزمون‌های نرمال بودن، عدم خودهمبستگی، همسانی واریانس‌ها و مناسب بودن الگوی خطی را نیز بررسی نمودیم. همچنین برای بررسی ارتباط متغیرها از ضریب همبستگی پیرسون استفاده نمودیم.

### جامعه و نمونه آماری

جامعه شامل کارکنان فروش شرکت‌های زنجیره‌ای خانه‌وکاشانه استان مازندران می‌باشد. با توجه به فرمول آماری کوکران و جامعه آماری تعداد نمونه ما ۲۶۲ نفر به دست آمد که تعداد ۴۰۰ پرسشنامه در شهرستان‌های استان توزیع شده و تعداد ۳۱۳ پرسشنامه قابل اتکا به دست ما رسید. این اطلاعات بصورت همزمان و در اردیبهشت ماه سال جاری توسط اعضای نمونه تکمیل گشت.

### ۴- تجزیه و تحلیل داده‌ها

#### ۴-۱- آمار توصیفی متغیرهای جمعیت شناختی

در این بخش به تحلیل توصیفی متغیرهای جمعیت شناختی می‌پردازیم. این متغیرها که در ابتدای پرسشنامه توسط اعضای نمونه تکمیل گردید شامل جنسیت، وضعیت تاهل، گروه سنی، سطح تحصیلات، سابقه خدمت و نام شهر محل خدمت می‌باشد.

با توجه به پرسشنامه‌های قابل اتکا اطلاعات زیر بدست آمد:

۶۱ درصد پاسخ دهندگان را خانم‌ها و بقیه را آقایان تشکیل می‌دهند.

۹۲/۷ درصد پاسخ دهندگان متاهل، و بقیه مجرد می‌باشند.

بیشترین فراوانی میان پاسخگویان مربوط به گروه سنی ۴۰ تا ۵۰ سال با ۴۳/۱ درصد و کمترین آن مربوط به گروه سنی بیشتر از ۵۰ سال با ۶/۷ درصد می‌باشد. در ضمن میانگین گروه سنی برابر ۴۰/۶۲، میانه و مد گروه سنی افراد مورد تحقیق برابر ۴۰ می‌باشد. در ضمن با ۹۵ درصد اطمینان میانگین گروه سنی افراد در بازه (۴۱/۴۰ - ۳۹/۸۴) قرار دارد.

بیشترین فراوانی مربوط به سطح تحصیلات لیسانس با ۶۸/۴ درصد و کمترین آن مربوط به سطح تحصیلات دکتری با ۰/۳ درصد می‌باشند. همچنین فراوانی مربوط به سطح تحصیلات فوق لیسانس ۲۸/۱ و فراوانی مربوط به سطح تحصیلات فوق دیپلم ۳/۲ می‌باشند.

بیشترین فراوانی را رشته علوم انسانی با ۶۴/۹ درصد و کمترین آن را رشته فنی و مهندسی با ۴/۸ درصد به خود اختصاص داده اند. همچنین فراوانی مربوط به رشته‌های علوم پایه ۳۰/۴ می‌باشند.

اطلاعات جدول و نمودار فوق نشان می‌دهد که بیشترین فراوانی مربوط به سابقه خدمت ۱۵ تا ۲۰ سال با ۳۴/۵ درصد و کمترین آن مربوط به سابقه خدمت بیشتر از ۲۵ سال و ۱۰ تا ۱۵ سال با ۱۳/۱ درصد را به خود اختصاص داده اند. در ضمن میانگین سابقه خدمت برابر ۱۸/۳۰، میانه و مد گروه سنی افراد مورد تحقیق به ترتیب برابر ۱۹ و ۲۰ می‌باشد. در ضمن با ۹۵ درصد اطمینان میانگین سابقه خدمت افراد در بازه ( ۱۹/۱۴ --- ۱۷/۴۷) قرار دارد.

#### ۲-۴- آمار توصیفی متغیرهای اصلی تحقیق

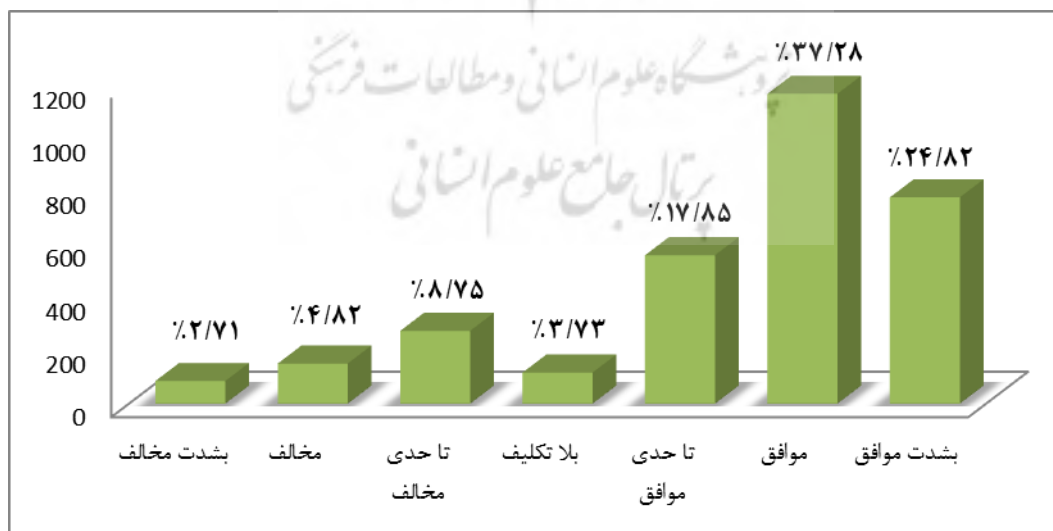
در این بخش قبل از بررسی فرضیه‌های تحقیق ابتدا به توصیف متغیرهای اصلی تحقیق می‌پردازیم. در این تحقیق دو متغیر اصلی (مرکز کنترل و رضایت شغلی) وجود دارد که هر یک از آنها با چند سؤال که به صورت رتبه‌ای اندازه‌گیری شده‌اند سنجیده شدند و برای محاسبه هر یک از متغیرها گزینه‌های به دست آمده را جمع کردیم.

#### سوالات عامل تست مرکز کنترل

برای بررسی این متغیر در پرسشنامه از ۱۰ سؤال استفاده شده است. اطلاعات جدول و نمودار ۱-۱ نشان می‌دهند که ۸۰ درصد پاسخ دهندگان موافق سوالات تست مرکز کنترل هستند. با ۹۵ درصد اطمینان می‌توان گفت که نسبت کسانی که در جامعه با این عامل موافق هستند در بازه (۰/۸۱ و ۰/۷۹) قرار دارد.

جدول ۱- توزیع فراوانی پاسخ دهندگان به سوالات عامل تست مرکز کنترل

سوالات گزینه‌ها	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰	کل
بشدت مخالف	۰	۰	۱۳	۰	۰	۱۴	۱۸	۱۸	۲	۲۰	۸۵
مخالف	۰	۱	۳۵	۱	۰	۲۱	۲۲	۲۹	۱۷	۲۳	۱۵۱
تا حدی مخالف	۰	۱	۴۵	۴	۳	۴۴	۳۷	۸۶	۱۵	۳۹	۲۷۴
بلا تکلیف	۱	۲	۲۱	۱۱	۷	۱۷	۲۰	۲۰	۵	۱۳	۱۱۷
تا حدی موافق	۴۰	۴۰	۵۶	۶۰	۴۲	۶۱	۶۲	۵۱	۸۶	۶۱	۵۵۹
موافق	۱۵۵	۱۳۹	۹۹	۱۴۶	۱۴۰	۱۰۲	۹۷	۶۱	۱۱۹	۱۰۹	۱۱۶۷
بشدت موافق	۱۱۵	۱۳۰	۴۴	۹۱	۱۲۱	۵۴	۵۷	۴۸	۶۹	۴۸	۷۷۷



شکل ۱- پاسخدهی به سوالات عامل تست مرکز کنترل

## سؤالات عامل رضایت شغلی

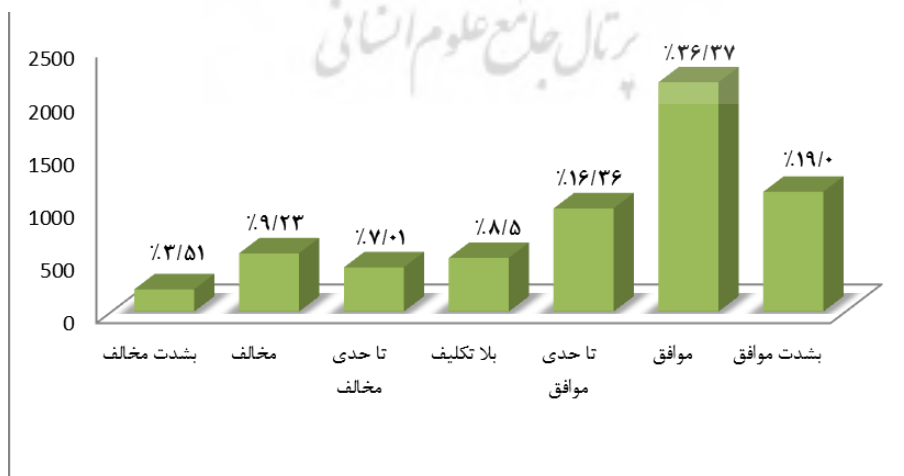
برای بررسی این متغیر از ۱۹ سؤال استفاده کردیم. اطلاعات جدول ۲-۱ و شکل ۲-۱ نشان می‌دهند که ۷۱/۷ درصد پاسخ دهندگان موافق سؤالات رضایت شغلی هستند. با ۹۵ درصد اطمینان می‌توان گفت که نسبت کسانی که در جامعه با این عامل موافق هستند در بازه (۰/۷۳ و ۰/۷۱) قرار دارد.

جدول ۲- توزیع فراوانی پاسخ دهندگان به سؤالات عامل رضایت شغلی

سؤالات گزینه‌ها	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰	۱۱
بشدت مخالف	۶	۲۳	۰	۸	۱۴	۵	۱۵	۲	۱۵	۴	۹
مخالف	۱۱	۶۹	۸	۳۰	۳۰	۲۸	۳۶	۲۸	۸۰	۹	۱۵
تا حدی مخالف	۱۲	۲۵	۷	۲۶	۲۴	۳۴	۵۱	۶	۳۸	۵	۲۳
بلا تکلیف	۱۱	۱۷	۲۷	۲۸	۱۸	۳۳	۲۸	۱۰	۳۲	۲۱	۲۲
تا حدی موافق	۶۷	۶۱	۵۰	۸۵	۴۶	۶۰	۴۵	۵۱	۴۲	۳۴	۳۷
موافق	۱۵۶	۸۶	۱۳۶	۱۰۵	۱۳۱	۱۱۱	۱۰۸	۱۷۳	۷۷	۱۵۶	۱۲۳
بشدت موافق	۵۰	۳۲	۸۵	۳۱	۵۰	۴۲	۳۰	۴۳	۲۹	۸۴	۸۴

جدول ۳- ادامه توزیع فراوانی پاسخ دهندگان به سؤالات عامل رضایت شغلی

سؤالات گزینه‌ها	۱۲	۱۳	۱۴	۱۵	۱۶	۱۷	۱۸	۱۹	کل
بشدت مخالف	۷	۴	۱	۲۲	۳۵	۱۷	۳	۱۹	۲۰۹
مخالف	۱۳	۲۰	۲۷	۴۷	۲۸	۲۴	۱۰	۳۶	۵۴۹
تا حدی مخالف	۱۱	۱۶	۱۸	۴۰	۳۴	۲۵	۸	۱۴	۴۱۷
بلا تکلیف	۱۶	۴۵	۳۱	۳۸	۴۳	۳۶	۲۷	۲۳	۵۰۶
تا حدی موافق	۱۴	۸۵	۶۶	۳۰	۶۲	۴۲	۶۳	۳۳	۹۷۳
موافق	۸۸	۱۰۰	۱۰۹	۹۹	۷۲	۱۰۱	۱۳۸	۹۴	۲۱۶۳
بشدت موافق	۱۶۴	۴۳	۶۱	۳۷	۳۹	۶۸	۶۴	۹۴	۱۱۳۰



شکل ۲- پاسخدهی به سؤالات عامل رضایت شغلی

### ۳-۴- ارتباط میان متغیرهای پژوهش

جدول زیر جدول آنالیز واریانس ANOVA برای خطی بودن مدل را نشان می‌دهد. در این جدول اگر P\_value محاسبه شده کمتر از ۰/۰۵ باشد یعنی ارتباط بین متغیر وابسته و متغیر مستقل خطی است.

جدول ۴- آنالیز واریانس ANOVA برای خطی بودن مدل فرضیه چهارم

P_value	آماره F	میانگین مربعات	درجه آزادی	مجموع مربعات	منشاء پراکندگی
a/۰۰۰	۲۳/۸۱۵	۱۴/۴۴۳	۱	۱۴/۴۴۳	رگرسیون
		۰/۶۰۶	۳۱۱	۱۸۸/۶۱۴	خطا
			۳۱۲	۲۰۳/۰۵۸	کل

اطلاعات جدول بالا نشان می‌دهد که چون P\_value محاسبه شده کمتر از ۰/۰۵ است پس رابطه بین دو متغیر بیان شده خطی است یعنی ارتباط میان مرکز کنترل و رضایت شغلی خطی است. با توجه به این نتایج جدول زیر نوع و میزان ارتباط را نشان می‌دهد.

جدول ۵- نوع و میزان ارتباط میان درک حمایت سرپرست و مرکز کنترل درونی

R2	R	P-value	T	Beta	S.E	ضرایب	مدل
۰/۰۷۱	a/۲۶۷	۰/۰۰۰	۱۰/۵۰۸		۰/۳۳۲	۳/۴۹۳	ضریب ثابت
		۰/۰۰۰	۴/۸۸۰	۰/۲۶۷	۰/۰۶۱	۰/۲۹۸	مرکز کنترل درونی

اطلاعات جدول بالا نشان می‌دهد که مرکز کنترل درونی تأثیر مثبت بر رضایت شغلی دارد. معادله خطی آن عبارتند از  $y = 3/493 + 0/298x$  که در آن  $y$  رضایت شغلی و  $x$  مرکز کنترل درونی می‌باشد. مقدار R2 (ضریب تعیین) نشان می‌دهد که ۷/۱ درصد تغییرات رضایت شغلی را مرکز کنترل درونی تعیین می‌کند. نتایج نشان می‌دهند که رابطه ای مستقیم میان مرکز کنترل درونی و رضایت شغلی برقرار می‌باشد یعنی هر چه مرکز کنترل افراد درونی تر باشد، رضایت شغلی بیشتر و هر چه مرکز کنترل بیرونی تر باشد، رضایت شغلی کمتر خواهد بود.

### ۵- نتیجه گیری

یافته‌های پژوهش بیان می‌دارد که مرکز کنترل درونی تأثیر مثبت بر رضایت شغلی دارد و ۷/۱ درصد تغییرات رضایت شغلی را مرکز کنترل درونی تعیین می‌نماید. با توجه به پژوهش چن و سیلور تورن ۱ (۲۰۰۸) نتایج نشان دادند که یک جنبه از شخصیت حسابداران که با مرکز کنترل درونی سنجیده شد، نقش مهمی در پیش بینی سطح رضایت شغلی، استرس و عملکرد در شرکت‌های زنجیره‌ای بازی می‌نماید. افراد با مرکز کنترل درونی بالاتر دارای استرس شغلی کمتر و عملکرد و رضایت بیشتر هستند. هر چه مرکز کنترل درونی بالاتر باشد، افراد خود را مسؤل وقایع و اتفاقات رخ داده در اطراف خود می‌دانند و کمتر دیگران را مسؤل وقایع ناگوار و یا احیاناً خوش‌گوار خود می‌دانند. بنابراین افراد با مرکز کنترل درونی بالا چون خود را مسؤل تمامی امور می‌دانند، انطباق بیشتری

<sup>1</sup> Chen , Silverthorne



با مشکلات دارند، راحت تر از عهده استرس شغلی بر می‌آیند و درصدد انجام کار با کیفیت بالا هستند، رضایت شغلی آنان بیشتر از هم‌تایان خود با مرکز کنترل پایین می‌باشد.

### فهرست منابع

- Beham, B., and S. Drobic. 2010. Satisfaction with work-family balance among German office workers, *Journal of Managerial Psychology*. Vol. 25, Iss: 6, pp. 669 – 689. (Beham and Drobic 2010)
- Chen, J. C., C. Silverthorne. 2008. The impact of locus of control on job stress, job performance and job satisfaction in Taiwan. *Leadership & Organization Development Journal*, Vol. 29, Iss: 7, pp. 572 – 582. (Chen and Silverthorne 2008)
- Droussiotis, A., J. Austin. 2007. Job satisfaction of managers in Cyprus. *EuroMed Journal of Business*. Vol. 2, Iss: 2, pp. 208 – 222. (Droussiotis and Austin 2007)
- Graham, M. W., Philip E. Messner. 1998. Principals and job satisfaction. *International Journal of Educational Management*, Vol. 12, Iss: 5, pp. 196 – 202. (Graham and Messner 1998)
- Hsu, Yu Ru. 2011. Work-family conflict and job satisfaction in stressful working environments. *International Journal of Manpower*. Vol. 32 No. 2, 2011, pp. 233-248 (Hsu 2011)
- Lam, S. S. K. and J. Schaubroeck. 2000. The role of locus of control in reactions to being promoted and to being passed over: a quasi experiment, *Academy of Management Journal*, Vol. 43, pp. 66-78 (Lam and Schaubroeck 2000)
- Locke, E. A. 1976. The nature and causes of job satisfaction, in Dunnette, M. (Ed.), *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*, Rand McNally, Chicago, IL. (Locke 1976)
- Rotter, J. B. 1966. Generalized expectancies of internal versus external control of reinforcements, *Psychological Monographs*, Vol. 80, No. 609. (Rotter 1966)
- Sarah A. Reed, Stanley H. Kratchman, Robert H. Strawser, 1994. Job Satisfaction, Organizational Commitment, and Turnover Intentions of United States Accountants: The Impact of Locus of Control and Gender, *Accounting, Auditing & Accountability Journal*, Vol. 7, Iss: 1, pp. 31 – 58. (Reed, Kratchman, Strawser 1994)
- Sang, K. J. C., Stephen G. Ison and Andrew R. J. Dainty 2009. The job satisfaction of UK architects and relationships with work-life balance and turnover intentions: *Engineering, Construction and Architectural Management*. Vol. 16 No. 3, pp. 288-300. (Katherine, Stephen, Dainty 2009).