

## بررسی رابطه تحلیل‌رفتگی شغلی با رضایت شغلی کارکنان (مطالعه موردی کارکنان اداره کل و مدیریت درمان تأمین اجتماعی استان خوزستان)

فرج‌الله رحیمی<sup>۱</sup>، خدیجه خلیفه<sup>۲</sup>

چکیده:

پژوهش حاضر با هدف بررسی رابطه تحلیل‌رفتگی شغلی با رضایت شغلی کارکنان انجام شده است. به این منظور پرسشنامه‌ای برای سنجش این متغیرها طراحی شده و پس از اطمینان از روایی و پایایی ابزار اندازه‌گیری توسط تحلیل تأییدی، در میان نمونه‌ای متشکل از ۱۱۷ نفر از کارکنان تأمین اجتماعی اداره کل و مدیریت درمان استان خوزستان توزیع شد. روش تحقیق حاضر، توصیفی-همبستگی است. نتایج حاصل از تحقیق نشان داد میان رضایت شغلی و تحلیل‌رفتگی شغلی، رابطه منفی و معناداری وجود دارد. به این معنا که با افزایش تحلیل‌رفتگی شغلی رضایت شغلی کاهش می‌یابد و برعکس. همچنین می‌توان اذعان کرد که از بین شاخص‌های متغیر تحلیل‌رفتگی، فرسودگی جسمی و عاطفی تأثیر بسزایی در تبیین متغیر رضایت شغلی دارد.

**کلمات کلیدی:** تحلیل‌رفتگی، رضایت شغلی، فرسودگی جسمی-عاطفی، کاهش عملکرد شغلی، تهی شدن از ویژگی‌های شخصی

مقدمه

مهمترین عامل در نیل به اهداف هر سازمان، نیروی انسانی است و بی‌شک موفقیت و پیشرفت هر سازمان نیز به نیروی انسانی بستگی دارد. سازمان تأمین اجتماعی، از سازمان‌هایی است که نیروی انسانی آن اغلب افرادی پرتلاش و متعهدند و در صورت مساعد بودن شرایط کاری و انگیزشی، استعداد و مهارت خود را در خدمت آن سازمان بیشتر به کار خواهند گرفت و چرخ‌های آن را بهتر به حرکت درخواهند آورد.

امروزه، انگیزش و رضایت شغلی از مسائلی است که بسیار به آن پرداخته شده است. در راستای

۱. استادیار دانشکده اقتصاد و علوم اجتماعی دانشگاه شهید چمران، اهواز، ایران (نویسنده مسئول)

Rahimi2053@yahoo.com

۲. دانشجوی کارشناسی ارشد، دانشکده اقتصاد و علوم اجتماعی، دانشگاه شهید چمران، اهواز، ایران

Kh.khalifeh87@gmail.com

نیل به اهداف هر سازمان، باید شرایطی را فراهم ساخت تا کارکنان سازمان در محیط‌های جذاب و با خشنودی و رضایت کامل به انجام وظایف محوله بپردازند تا کارایی و اثربخشی لازم را در اجرای این امر خطیر داشته باشند [۱۱]. رضایت شغلی را به عنوان حالت هیجانی لذت‌بخشی تعریف می‌کنند که ناشی از ارزیابی شغل یا تجربه‌های شغلی فرد است. فیشر و هانا رضایت شغلی را عاملی درونی می‌دانند و آن را نوعی سازگاری عاطفی با شغل و شرایط اشتغال می‌انگارند، یعنی اگر شغل مورد نظر، لذت مطلوب را برای فرد تأمین کند او از شغلش راضی است. در مقابل، چنانچه شغل مورد نظر رضایت و لذت مطلوب را به فرد ندهد در این حالت او از کار خود مذمت می‌کند و درصدد تغییر آن برمی‌آید [۱۰].

امروزه محققان عوامل متعددی را در تأمین رضایت شغلی افراد بر می‌شمارند که تعدادی از آنها از جمله دستمزد، ماهیت کار، ارتقا، سرپرستی، روابط با همکاران، امنیت شغلی، ساختار سازمانی، شرایط فیزیکی محیط کار، عوامل شخصیتی، ویژگی‌های شخصی و برابری است. ویسوکو و کروم ابعاد رضایت شغلی را شامل ماهیت شغل، سرپرستی، همکار، ارتقا و حقوق و مزایا می‌دانند [۲].

از پیامدهای نارضایتی شغلی می‌توان به مواردی همچون کم‌کاری، غیبت، پرخاشگری، بیماری و ترک شغل اشاره کرد. کارکنان به طور معمول برای ابراز نارضایتی خود از شرایط کاری به اقدام‌هایی همچون ترک سازمان، اعتراض و اقدام‌های منفی دست می‌زنند.

امروزه، بسیاری از محققان تحلیل‌رفتگی را هم به عنوان پیشامد و هم به عنوان پیامد نارضایتی شغلی کارکنان مطرح می‌کنند. تحلیل‌رفتگی پاسخ جسمی و روحی است که هنگام عدم تطابق الزامات شغل با توانایی‌ها، منابع و خواسته‌های کارمند رخ می‌دهد. در دهه‌های اخیر تحلیل‌رفتگی به عنوان یکی از موضوع‌های علم مدیریت مورد مطالعه قرار گرفته است [۷].

به طور کلی، پژوهش در زمینه تحلیل‌رفتگی از رشته روان‌شناسی سرچشمه گرفته است که تحلیل‌رفتگی را نتیجه شکست در مقابله با استرس شغلی می‌داند. این دیدگاه تحلیل‌رفتگی شغلی را بی‌اشتیافی برای کار کردن تعریف می‌کند که از طریق تخلیه انرژی، مسخ شخصیت و گوشه‌گیری احساسی-اخلاقی مشخص می‌شود. بوهارکوز (۲۰۰۲) تحلیل‌رفتگی را به مفهوم تهی شدن از ویژگی‌های شخصی تعریف کرده و اظهار داشته که این امر نتیجه تلاش بسیار زیاد برای رسیدن به بعضی از انتظارهای غیرواقعی است که توسط خود فرد یا جامعه به وی تحمیل می‌شود [۸].

ماس لاج (۲۰۰۱) معتقد است تحلیل‌رفتگی سبب رسیدن آسیب‌های فراوان به کارکنان و سازمان می‌شود. همچنین باعث می‌شود انسان وظایفی را که در وضعیت عادی به سادگی انجام می‌داد، در وضعیت تحلیل‌رفتگی با دشواری به انجام رساند. وی معتقد است تحلیل‌رفتگی عملکرد فیزیولوژیکی و هیجانی را نابود می‌سازد و در طول زمان به مشکلات و بیماری‌هایی از جمله قند خون، فشارخون و غیره منجر می‌شود [۶].

تحلیل رفتگی از نظر ماسلاچ (۱۹۸۲)، یک پاسخ روان‌شناختی در مقابل فشار کار است که با سه حالت فرسودگی جسمی و عاطفی، کاهش عملکرد شغلی و تهی شدن از ویژگی‌های شخصی مشخص می‌شود. فرسودگی عاطفی و جسمی آن شرایط درونی است که به وسیله عوامل شخصی و سازمانی به وجود می‌آید. عوامل شخصی مانند مسائل زندگی، قانونی و مالی، گاه آنقدر در زندگی فرد مهم می‌شود که او را تسلیم حوادث می‌کند و امور زندگی را رها کرده و به سرنوشت واگذار می‌نماید. هرگاه این‌گونه مسائل در زندگی بروز کند و برای فرد مهم و نتایج کار نیز برای وی مبهم باشد، او احساس تنهایی کرده و دید خود را از واقعیت‌ها از دست می‌دهد و در نتیجه یک تغییر در رفتار او حاصل می‌گردد. همچنین فرسودگی عاطفی زمانی اتفاق می‌افتد که فرد احساس می‌کند در تعامل با دیگران توانایی خود را برای یک عملکرد مطلوب از دست داده و توانایی لازم را برای تحمل موقعیت‌های مختلف ندارد. از سوی دیگر، فرسودگی جسمی وقتی است که فرد احساس کند برای کار خود نیاز به نیرویی دارد و او این نیرو را در اختیار ندارد [۹].

کاهش عملکرد شخصی می‌تواند هم سبب و هم پیامد تحلیل رفتگی باشد. معمولاً انسان‌ها مایلند که مولد باشند، زیرا اگر آنها بتوانند سطح عملکرد خود را حفظ کنند، پاداش کافی، قدرشناسی و پیشرفت در انتظار آنان خواهد بود. آنها احساس می‌کنند که زمان کار کوتاه و به سرعت می‌گذرد، آماده برای چالش با موانع و همواره خوشحال و سرزنده هستند. چنانچه محدودیت‌ها و موانع ظاهر شوند و کاهش عملکرد اتفاق افتد فرد احساس می‌کند که توان عملکرد قبلی را نداشته و عملکرد او کاهش یافته است در نتیجه او احساس نومیدی و افسردگی کرده و انگیزه خود را نسبت به کار از دست می‌دهد [۴].

مؤلفه سوم تحلیل رفتگی، تهی شدن افراطی از ویژگی‌های شخصی است. خودکاری، همراه با قوانین و مقررات زیاد و فقدان روابط شخصی، تکراری بودن کارها، پیوستگی قوی به اهداف غیرشخصی، تعداد زیاد سطوح مدیریت، تعداد زیاد مشاغل و گروه‌ها، تخصص‌گرایی، ارتباطات مکتوب، تقسیم کار بی‌شمار و سلسله‌مراتب زیاد که از ویژگی‌های سازمان‌های جدید است، می‌تواند مقدمه‌ای بر تهی شدن افراطی از ویژگی‌های شخصی و تحلیل رفتگی اولیه افراد شود [۹].

در زمینه رابطه تحلیل رفتگی شغلی با رضایت شغلی تحقیقات متعددی در جوامع آماری مختلف صورت گرفته است. در تحقیقی گرینبرگ (۲۰۰۴) با بررسی تحلیل رفتگی و رابطه آن با رضایت شغلی ۸۰۰ دانشجوی کارشناسی ارشد شاغل در سازمان‌ها، با این نتیجه رسید که بین رضایت شغلی با تحلیل رفتگی همبستگی وجود دارد [۳]. جوارتان (۲۰۰۵) در تحقیقی با هدف بررسی ارتباط بین تحلیل رفتگی و رضایت شغلی روی ۱۶۸ نفر از کارکنان خدمات حمایتی که ویژگی‌های شخصی (مهارت، توانایی، تعارض ارزشی و تعهد)، عوامل اصلی مواجهه با فشار روانی شغلی‌اند. علاوه بر این، متغیرهای سازمانی همبستگی قوی با تحلیل رفتگی شغلی و رضایت شغلی نشان دادند [۵]. بروم و همکارانش (۲۰۰۸) نیز طی پژوهش به این نتیجه رسیدند که افرادی که رضایت شغلی و همچنین عقاید مثبتی

نسبت به رهبران خود دارند، تحلیل رفتگی شغلی کمتری دارند [۱]. پژوهش‌ها نشان داده‌اند افرادی که از تحلیل رفتگی در شغل خود رنج می‌برند بهره‌وری و کارایی‌شان کاهش می‌یابد و مشارکت کمتری از خود نشان می‌دهند که به طور مستقیم بر سازمان تأثیر می‌گذارد. کارکنانی که از تحلیل رفتگی شغلی رنج می‌برند، در کارشان کم‌انگیزه و کم‌فعالیت بوده و از نظر روانی بی‌تفاوت، افسرده، خستگی‌پذیر و زودرنج می‌شوند. از همه جنبه‌های کاری‌شان ایراد می‌گیرند و به طور منفی به پیشنهادها دیگران واکنش نشان می‌دهند و به طور چشمگیری نارضایتی آنها افزایش می‌یابد [۱۲].

با در نظر گرفتن پیامدهای ناگوار نارضایتی از شغل و همچنین تحلیل رفتگی شغلی روی افراد و عملکرد سازمان و با توجه به روند فزاینده آن در سازمان‌های امروزی این موضوع باید بیشتر مورد توجه قرار گیرد. با توجه به اهمیت پژوهش در این حوزه، تحقیق حاضر در صدد بررسی رابطه تحلیل رفتگی شغلی با رضایت شغلی در بین کارکنان اداره کل و مدیریت درمان تأمین اجتماعی استان خوزستان است.

### مدل مفهومی پژوهش

با توجه به ادبیات موضوع و نتایج مطالعات قبلی، الگوی مفهومی مطالعه حاضر در صدد بررسی رابطه بین ابعاد تحلیل رفتگی شغلی از دیدگاه ماس لاج (فرسودگی جسمی و عاطفی، کاهش عملکرد شغلی و تهی شدن از ویژگی‌های شخصی) و ابعاد رضایت شغلی از دیدگاه ویسوکو و کروم (حقوق، ارتقا، سرپرستی، همکاران و ماهیت شغل) در بین کارکنان مدیریت درمان و اداره کل تأمین اجتماعی استان خوزستان است. بر این اساس پژوهش حاضر متشکل از یک فرضیه اصلی و سه فرضیه فرعی در قالب الگوی مفهومی تحقیق در زیر ارائه شده است.

#### نمودار (۱): مدل مفهومی پژوهش



- با توجه به مدل مفهومی فرضیات تحقیقات عبارتند از:
- فرضیه اصلی: تحلیل رفتگی شغلی با رضایت شغلی کارکنان رابطه معناداری دارد.
  - فرسودگی جسمی و عاطفی با رضایت شغلی کارکنان رابطه معناداری دارد.
  - کاهش عملکرد شغلی با رضایت شغلی کارکنان رابطه معناداری دارد.
  - تهی شدن از ویژگی‌های شخصی با رضایت شغلی کارکنان رابطه معناداری دارد.

### ۳- روش پژوهش

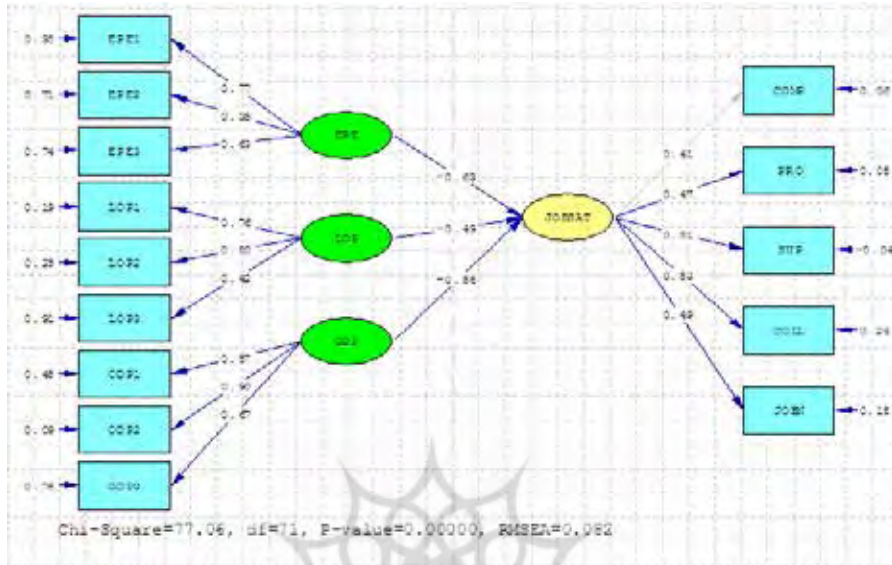
روش پژوهش حاضر، توصیفی از نوع همبستگی است. در این تحقیق جامعه مورد مطالعه کارکنان اداره کل و مدیریت درمان سازمان تأمین اجتماعی استان خوزستان هستند. روش نمونه‌گیری در این پژوهش طبقه‌ای تصادفی است. حجم نمونه آماری بر اساس جدول مورگان ۱۲۱ نفر برآورد شد. ۱۳۰ پرسشنامه میان نمونه‌ای از کارکنان به طور تصادفی توزیع شد و از میان پرسشنامه‌های عودت داده شده، ۱۱۷ پرسشنامه که به طور کامل تکمیل شده بود، در تحلیل نهایی مورد استفاده قرار گرفت. برای گردآوری داده‌ها جهت تحلیل فرضیه‌ها و آزمون مدل از پرسشنامه بسته با ۳۸ سؤال استفاده شده است. چهار سؤال به متغیرهای جمعیت‌شناختی: جنسیت، سابقه کار، سطح تحصیلات و وضعیت تأهل اختصاص دارد و ۳۴ سؤال نیز برای سنجش متغیرهای تخصصی پژوهش طراحی شد.

با توجه به متغیرهای مورد نظر در مدل و به منظور پیمایش آنها سؤالات مختلفی طراحی و با جمع‌بندی سؤالات و سنجه‌ها، پرسشنامه پژوهش تدوین شد. پس از آن به منظور ارزیابی روایی، پرسشنامه به همراه توضیحاتی در مورد مدل پژوهش، در اختیار چند نفر از استادان رشته مدیریت، قرار گرفت و اصلاحات لازم بر اساس نظرات ارائه‌شده توسط آنان اعمال شد. فرایند مذکور موجب حصول اطمینان از روایی محتوای ابزار گردآوری داده‌ها می‌شود. برای سنجش و استخراج نظرات از طیف پنج نقطه‌ای لیکرت استفاده شد.

آلفای کرونباخ نیز نشان داد که متغیرهای مکنون مورد بررسی از پایایی مناسبی برخوردار است. در جدول (۱) تعداد سؤال‌های طراحی‌شده برای سنجش هر متغیر مکنون و ضریب آلفای کرونباخ هر متغیر مشخص شده است.

نمودار ۲، مدل اندازه‌گیری کلی پژوهش در حالت تخمین استاندارد را نشان می‌دهد.

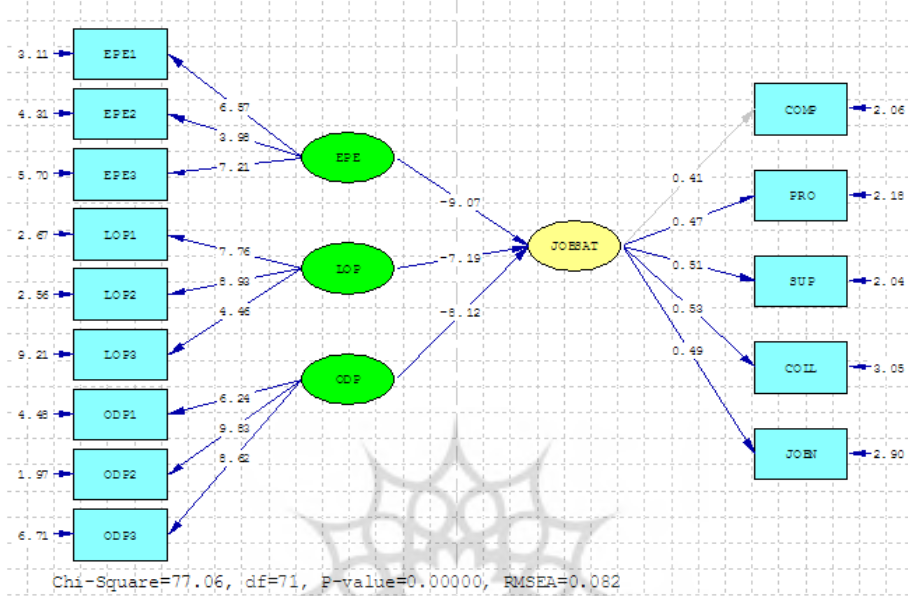
## نمودار ۲: نتایج ضرایب و تخمین استاندارد مدل کلی پژوهش



EPE: فرسودگی جسمی و عاطفی، LOP: کاهش عملکرد شغلی، ODP: تهی شدن از ویژگی‌های شخصی، JOBSAT: رضایت شغلی COMP: حقوق، PRO: ترفیعات، SUP: سرپرستی، COLL: همکاران، JOBN: ماهیت شغل

خروجی بعدی قسمت معناداری ضرایب و پارامترهای به دست آمده مدل اندازه‌گیری کلی پژوهش را نشان می‌دهد که تمامی ضرایب به دست آمده معنادار شده‌اند. زیرا مقدار آزمون معناداری تک‌تک آنها از عدد ۱/۹۶ بزرگ‌تر و از عدد ۱/۹۶- کوچک‌تر است. معناداری این اعداد نشان‌دهنده معنادار بودن مدل است. به عبارت دیگر قرار گرفتن هر کدام از مؤلفه‌ها در قالب هر کدام از عوامل معنادار است.

## نمودار ۳: اعداد معناداری مدل کلی پژوهش



## ۵- نتیجه گیری و پیشنهادها

نتیجه تحلیل این است که میزان تحلیل رفتگی با رضایت کارکنان رابطه منفی و معناداری دارد. بنابراین زمانی که کارکنان دچار تحلیل رفتگی می‌شوند، رضایت شغلی آنان شامل رضایت از حقوق، ترفیعات، سرپرستی، همکاران و ماهیت شغلی است، کاهش پیدا می‌کند. تحلیل رفتگی کارکنان از فرسودگی عاطفی- جسمی، کاهش عملکرد شغلی و تهی شدن از ویژگی‌های شخصیتی است. تحت چنین شرایطی، نتیجه‌گیری ما این‌گونه خواهد بود که مدیران جهت کاهش میزان تحلیل رفتگی کارکنانشان بیشتر باید تمرکز خود را روی کاهش عوامل ایجادکننده فرسودگی عاطفی- جسمی افراد قرار دهند تا بر کاهش عملکرد شغلی و ویژگی‌های شخصی تا با کاهش میزان تحلیل رفتگی کارکنان بتوانند میزان رضایت کارکنان خود را افزایش دهند. با توجه به رابطه ابعاد رضایت شغلی با تحلیل رفتگی زمانی که رضایت کارکنان کاهش پیدا کرد می‌توان با قرار دادن سرپرستی شایسته، باهوش، میانه رو و منعطف به گونه‌ای که در زمان مورد نیاز، در دسترس باشد و به کارکنان خود بازخورد می‌دهد، رضایت کارکنان را افزایش داد یا می‌توان با پرداختی متناسب با کار انجام‌شده که کفایت مخارج زندگی‌شان را بدهد همچنین داشتن امنیت شغلی می‌توان تا حد بسیاری رضایت کارکنان را جلب کرد. در انتها می‌توان چنین بیان کرد

که ترفیعاتی مناسب و منظم که بر پایه توانایی افراد و به صورت مستمر باشد و فرصت‌هایی را برای ارتقاء کارکنان ایجاد کند می‌تواند تأثیر بسزایی در ارتقا رضایت کارکنان از شغلشان داشته باشد. البته نباید نقش همکارانی وفادار، مسئولیت‌پذیر، انگیزه‌دهنده، باهوش و فعال که سریع عمل می‌کنند را در رضایت کارکنان نادیده گرفت. همچنین کارهایی مطبوع، سودمند، مفید و غیرتکراری که فرد در آن احساس موفقیت کند باعث رضایتمندی بیشتر کارکنان می‌شود.

### منابع

- Brooms, K, Danica, K (2009). Leadership, burnout and job satisfaction, Journal of substance abuse treatment, pp: 274-285.
- Carrie, Jules and Christopher Bourque, (2009), The effects of organizational communication on job satisfaction and organizational commitment in a land ambulance service and the mediating role of communication satisfaction, Career Development International, Vol. 14 No. 1, pp. 29-49.
- Greenberg, J. (2004), Burnout and job satisfaction, Rehabilitation counseling-bulletin, Vol. 32.
- James W. Clark, (2005), Career Plateausing In Retail Management Southern Arkansas university
- Javaratne, A. (2005), Burnout and satisfaction among employee, Journal of social psychology.
- Maslach, C. Schaufeli, W (2001), Job burnout, Annual Reviwes of Psychology, 52, pp: 397-422.
- Michel Tremblay and Alain Roger, (2004), Career Plateauing Reactions: The Moderating Role of Job Scope Role Ambiguity and Participation among Canadian Managers [http://www.Sbwexpo. Com / HR-in-a-Box /PDF](http://www.Sbwexpo.Com/HR-in-a-Box/PDF)
- Schneider, B. Hanges, P. J. Smith, D. B. and Salvaggio, A. N. (2003), Which comes first: employee attitudes or organizational financial and market performance , Journal of Applied Psychology, Vol. 88 No. 5, pp. 836-51.
- Thanacoody, P. Rani, Timothy Bartram, Gian Casimir, (2009), The effects of burnout and supervisory social support on the relationship between work-family conflict and intention to leave, Journal of Health Organization and Management, Vol. 23 No. 1, pp. 53-69.
- Tuten, T. L. and Neidermeyer, P. E. (2004), Performance, satisfaction and turnover in call centers: the effects of stress and optimism, Journal of Business Research, Vol. 57 No. 1, pp. 26-34.
- Yagil, Dana, Hasida Ben-Zur, (2009), Self-serving attributions and burnout among service employees, International Journal of Organizational Analysis, Vol. 17 No. 4, pp. 320-338.
- Zopiatis, Anastasios, Nicholas Orphanides, (2009), Investigating occupational burnout of food and beverage employees, British Food Journal, Vol. 111 No. 9, pp. 930-947.



## پیوست‌ها

## جدول (۱): مقیاس، تعداد سؤال‌ها و آلفای کرونباخ

متغیر	نوع مقیاس	تعداد سؤال‌ها	آلفای کرونباخ
تحلیل رفتگی شغلی	لیکرت ۵ نقطه‌ای	۱۲	۰/۸۴
رضایت شغلی کارکنان	لیکرت ۵ نقطه‌ای	۲۵	۰/۸۱
فرسودگی جسمی و عاطفی	لیکرت ۵ نقطه‌ای	۴	۰/۷۸
کاهش عملکرد شغلی	لیکرت ۵ نقطه‌ای	۴	۰/۸۶
تهی شدن از ویژگی‌های شخصی	لیکرت ۵ نقطه‌ای	۴	۰/۷۹

## نتایج

توصیف متغیرهای جمعیت‌شناختی پژوهش در جدول (۲) نشان داده شده است. همانطور که ملاحظه می‌شود، از تعداد ۱۱۷ نفر پاسخ‌دهنده، ۷۵/۲ درصد مرد، ۲۴/۸ درصد زن بوده‌اند. بیش از ۵۴ درصد افراد سابقه کارشان کمتر از ۱۰ سال و بیش از ۸۳ درصد آنها تحصیلات لیسانس و پایین‌تر داشته‌اند و ۸۶/۸ درصد پاسخ‌دهندگان متأهل هستند.

## جدول (۲): خصوصیات جمعیت‌شناختی نمونه

متغیر	سطوح	درصد	متغیر	سطوح	درصد
جنسیت	مرد	۷۵/۲	تحصیلات	لیسانس و پایین‌تر	۸۳/۲
	زن	۲۴/۸		فوق لیسانس و بالاتر	۱۶/۸
سابقه کار	تا ۱۰ سال	۵۴/۵	وضعیت تأهل	مجرد	۱۳/۲
	۱۰-۲۰ سال	۳۹		متأهل	۸۶/۸
	۲۰-۳۰ سال	۶/۵			

قبل از بررسی فرضیه‌ها لازم است تا میانگین، انحراف معیار و همبستگی بین متغیرهای پژوهش مورد توجه قرار گیرد (جدول ۳). با توجه به جدول ۳؛ از بین سه متغیر فرسودگی عاطفی- جسمی، کاهش عملکرد شغلی و تهی شدن از ویژگی‌های شخصی، متغیر تهی شدن از ویژگی‌های شخصی با ضریب ۰/۸۸ دارای بیشترین همبستگی با میزان تحلیل رفتگی است و متغیر فرسودگی عاطفی- جسمی با ضریب ۰/۷۶ در مرتبه بعدی اهمیت است. در نهایت متغیر کاهش عملکرد شغلی با ضریب ۰/۵۵ دارای کم‌ترین همبستگی با میزان تحلیل رفتگی است. همچنین از بین پنج شاخص؛ حقوق، ترفیعات، سرپرستی، همکاران و ماهیت شغلی، ماهیت شغل با ضریب ۰/۴۹ دارای بیشترین همبستگی با میزان رضایت شغلی کارکنان و بنابراین بیشترین وزن را نیز

در محاسبات مربوط به این متغیر پنهان را دارا هستند؛ سپس شاخص‌های حقوق، همکاران و سرپرستی با ضرایب ۰/۴۷، ۰/۴۳ و ۰/۴۲ به ترتیب در رتبه‌های دوم تا چهارم در میزان همبستگی با رضایت شغلی کارکنان قرار دارند. در انتها شاخص ترفیعات با ضریب ۰/۳۹ کمترین همبستگی را با رضایت شغلی کارکنان دارا است.

### جدول (۳): میانگین، انحراف معیار و همبستگی بین متغیرهای تحقیق

متغیر	میانگین	S. D	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹
۱- تحلیل رفتگی شغلی	۳/۰۲	۰/۵۴									
۲- رضایت شغلی	۲/۱۱	۰/۳۹	۰/۳۹								
۳- فرسودگی عاطفی و جسمی	۳/۱۴	۰/۴۱	۰/۷۶	-۰/۶۵							
۴- کاهش عملکرد شغلی	۲/۹۹	۰/۵۵	۰/۵۵	-۰/۵۱	۰/۴۹						
۵- تهی شدن از ویژگی‌های شخصی	۳/۰۴	۰/۵۹	۰/۸۸	-۰/۵۹	۰/۵۱	۰/۶۹					
۶- حقوق	۲/۵۵	۰/۴۵	-۰/۵۷	۰/۴۷	-۰/۱۵	-۰/۴۵	-۰/۴۳				
۷- ترفیعات	۲/۹۷	۰/۴۸	-۰/۳۲	۰/۳۹	-۰/۱۲	-۰/۳۴	-۰/۳۰	۰/۳۳			
۸- سرپرستی	۳/۰۴	۰/۵۳	-۰/۴۴	۰/۴۲	-۰/۲۳	-۰/۳۴	-۰/۴۰	۰/۴۱	۰/۳۲		
۹- همکاران	۳/۰۶	۰/۴۹	-۰/۴۱	۰/۴۳	-۰/۴۲	-۰/۳۲	-۰/۴۷	۰/۳۹	۰/۳۱	۰/۴۹	
۱۰- ماهیت شغل	۳/۳۴	۰/۴۸	-۰/۳۹	۰/۴۹	-۰/۴۵	-۰/۴۶	-۰/۵۱	۰/۳۸	۰/۳۷	۰/۴۲	۰/۲۱

برای بررسی فرضیه‌های پژوهش در مدل معادلات ساختاری با استفاده از نرم‌افزار لیزرل نسخه ۸/۵ استفاده شده است.

در مدل‌های معادلات ساختاری لازم است تا دو مدل آزمون شود. مدل اول شامل مدل‌های اندازه‌گیری برای هر متغیر مکنون است. مدل اندازه‌گیری نشان‌دهنده بارهای عاملی متغیرهای مشاهده شده (عامل) برای هر متغیر مکنون است. شاخص‌های برازش رایج در مدل‌های اندازه‌گیری<sup>۱</sup> برای پنج متغیر مکنون پژوهش در قالب جدول (۴) ارائه شده است. همچنان که از جدول شماره ۴ مشهود است شاخص‌های اصلی برازش کلیه متغیرهای مکنون در دامنه مناسب و قابل قبول قرار دارد.

## جدول (۴): شاخص‌های برازش مدل‌های اندازه‌گیری متغیرهای مکنون پژوهش

>۰/۹	>۰/۹	>۰/۹	>۰/۹	<۰/۰۸	<۳	دامنه مقبولیت
AGFI	GFI	CFI	NFI	RMSEA	X <sup>2</sup> /df	متغیرهای مکنون
۰/۹۲	۰/۹۳	۰/۹۳	۰/۹۳	۰/۰۳	۱/۴۲	تحلیل رفتگی شغلی
۰/۹۰	۰/۸۹	۰/۹۱	۰/۹۳	۰/۰۵	۲/۷۲	رضایت شغلی
۰/۹۰	۰/۹۳	۰/۹۲	۰/۹۳	۰/۰۴	۲/۱۳	فرسودگی جسمی و عاطفی
۰/۹۸	۰/۹۲	۰/۹۷	۰/۹۳	۰/۰۷	۲/۸۳	کاهش عملکرد شغلی
۰/۹۰	۰/۹۶	۰/۹۹	۰/۹۰	۰/۰۶	۲/۳۱	تهی شدن از ویژگی‌های شخصی

پس از آزمون مدل‌های اندازه‌گیری اکنون لازم است تا مدل ساختاری که نشان‌گر ارتباط بین متغیرهای مکنون پژوهش است ارائه شود. برای بررسی میزان معنادار بودن ضرایب مدل لازم است تا مقدار  $t$  هر مسیر نشان داده شود. مقدار  $t$  و ضرایب مسیر در جدول ۵ نشان داده شده است.

جدول (۵): ضریب مسیرها و مقدار  $t$  مدل مفهومی آزمون شده

$t$	ضریب	مسیر
-۹/۰۷	-۰/۶۳	فرسودگی عاطفی- جسمی ---- رضایت شغلی
-۷/۱۹	-۰/۴۹	کاهش عملکرد شغلی ---- رضایت شغلی
-۸/۱۲	-۰/۵۶	تهی شدن از ویژگی‌های شخصی ---- رضایت شغلی

با توجه به ضرایب و اعداد معناداری روابط بین متغیرها کلیه فرضیه‌های پژوهش مورد تأیید قرار گرفت. به عبارت دیگر، ارتباط معکوس و معناداری بین رضایت شغلی و سه مؤلفه تحلیل رفتگی شغلی یعنی فرسودگی جسمی و عاطفی، کاهش عملکرد شغلی و تهی شدن از ویژگی‌های شخصی وجود دارد. همچنین، از بین شاخص‌های متغیر تحلیل رفتگی شغلی، فرسودگی جسمی و عاطفی بیشتر از دو شاخص دیگر و به میزان ۳۹ درصد رفتار متغیر رضایت شغلی را تبیین می‌کند.