

بررسی رضایتمندی شغلی درباره عوامل اقتصادی - اجتماعی و

جمعیتی: مطالعه موردی یکی از سازمانهای استان فارس

محمدکریم منصوریان

عبدالعلی لهسایی زاده

استادیار بخش جامعه‌شناسی دانشگاه شیراز

دانشیار بخش جامعه‌شناسی دانشگاه شیراز

چکیده

موضوع این مقاله بررسی رضایتمندی شغلی کارکنان یکی از سازمانهای اداری استان فارس است. برای این منظور، در این مقاله این نکته مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته است که افراد با خصوصیات فردی، انگیزه‌ای و موقعیتهای اقتصادی - اجتماعی متفاوت در جریان کار تا چه اندازه با دیگران همبستگی دارند؛ تا چه حد مسؤولیت پذیر می‌باشند؛ به چه منظور در تصمیم‌گیریها مشارکت می‌کنند و به چه میزان نسبت به شغل خود بیگانه هستند. سپس تأثیر مجموعه این عوامل بر رضایتمندی کارکنان در سازمان بررسی شده است. در این پژوهش ابتدا تأثیر متغیرهای واسطه‌ای (همبستگی گروهی، مسؤولیت پذیری،...) بر متغیر وابسته مورد بررسی قرار گرفت. روش تحقیق، پیمایشی و جامعه آماری کلیه کارکنان یکی از سازمانهای استان فارس بود. در تجزیه و تحلیل داده‌ها از تکنیکهای آماری پیشرفته (تحلیل واریانس و رگرسیون چند متغیره) استفاده شد. براساس یافته‌ها، متغیر مشارکت در تصمیم‌گیریها تأثیر مثبت و زیادی بر رضایتمندی شغلی داشته. همچنین هر چه بیگانگی از کار و محیط در سازمان بیشتر بوده، رضایتمندی شغلی کاهش یافته است. بین مسؤولیت پذیری و متغیر وابسته رابطه‌ای مثبت و معنی‌دار وجود داشته است. هر چه فرد از همبستگی گروهی بالاتری در سازمان برخوردار بوده، از شغل و سازمان خود راضی‌تر بوده است. متغیرهای مستقل (مانند سن، جنس،...) به طور مستقیم رابطه معنی‌داری با متغیر وابسته نشان نداده‌اند.

اما دو متغیر "تمایل به کار دیگر در سازمان" و "نگرش نسبت به عملکرد سازمان" با

رضایتمندی شغلی رابطه معنی‌داری داشته‌اند.

واژگان کلیدی: رضایتمندی شغلی، همبستگی گروهی، مسؤولیت پذیری، از خود

بیگانگی، مشارکت در تصمیم‌گیری، تعهد سازمانی.

مقدمه

بررسی میزان رضایتمندی شاغلان در سازمانهای اداری، از مباحث اصلی در رشته‌های تخصصی جامعه‌شناسی کار و شغل، روان‌شناسی سازمانی و مدیریت اداری است. هر کدام از این علوم، بحثهای مربوط به رضایتمندی شغلی در سازمانهای اداری را از زاویه‌ای خاص مورد بررسی قرار می‌دهند. آنچه در بحث همه این رشته‌ها، پیرامون رضایتمندی شاغلان، مشترک می‌باشد، این است که همبستگی گروهی در سازمان (کورمن ۱۳۷۰) بیگانه نبودن با سازمان و محیط کار (دیمیترووا^۱ ۱۹۹۴)، مشارکت در تصمیم‌گیریها (آغو^۲ ۱۹۹۳)، و مسؤولیت‌پذیری و تعهد سازمانی (کارستین^۳ ۱۹۹۲)، از عوامل اصلی مبنای رضایتمندی شغلی است که مجموعه آنها شخص مفید در یک سازمان اداری را به وجود می‌آورد.

هدف از این پژوهش تجزیه و تحلیل این نکته است که افراد با خصوصیات فردی، انگیزه‌ای و موقعیتهای اقتصادی - اجتماعی متفاوت در جریان کار تا چه اندازه با دیگران همبستگی دارند، تا چه حد مسؤولیت‌پذیر می‌باشند، به چه مقدار در تصمیم‌گیریها مشارکت می‌کنند و به چه میزان نسبت به شغل خود بیگانه هستند. سپس تأثیر مجموعه این عوامل بر رضایتمندی خود در سازمان چقدر است.

برای انجام پژوهش حاضر، یکی از سازمانهای استان فارس در نظر گرفته شد، به این امید که از طریق این پژوهش بتوان به یک الگوی تحقیقاتی معیار، جهت بررسی سایر اداره‌ها و سازمانهای موجود در استان فارس رسید.

مروری بر پژوهشهای پیشین

الف. تحقیقات انجام شده در داخل کشور

چون تعداد تحقیقات انجام گرفته در داخل محدود است، لذا مجبوریم که ترتیب زمانی در انجام تحقیقات را مبنا قرار بدهیم. یکی از تحقیقات پیشگام در زمینه رضایتمندی شغلی در

1 . Dimitrova

2 . Agho

3 . Quarstein

ایران، پژوهش عباس زاده است (۱۳۶۹). حاصل بررسیهای این پژوهش نشان داده است که ۹۸ درصد معلمان شغل خود را دوست دارند. در تحقیق مذکور ۴۶ درصد معلمان از روی علاقه به شغل معلمی روی آورده‌اند.

نتایج تحقیق ساعتچی نشان داده است که بین ادراک کارکنان نسبت به شرایط موجود و نگرش آنان درباره شرایط مطلوب در زمینه امکانات رفاهی، حقوق و مزایا، پیشرفت و ترقی شغلی و قوانین و مقررات تفاوت زیادی وجود دارد و در نتیجه رضایت از این ابعاد، پایین بوده است از دیگر نتایج بسیار معتبر پژوهش ساعتچی این است که بین انتظارات کارکنان از شرایط مطلوب و شرایط موجود در زمینه‌های شیوه مدیریت، آزادی در کار و تفویض اختیار، فاصله کمتری وجود دارد و در نتیجه رضایت از این ابعاد بالاتر بوده است (ساعتچی ۱۳۷۰، صص ۲۵-۳۳).

حاصل پژوهش مرتضوی نشان داده است که کارکنانی که شیوه مدیریت را "پدرانه" درک می‌کنند، در مقابل آنان که شیوه مدیریت را "خودکامه" می‌دانند، رضایت شغلی بیشتری دارند مرتضوی اثر سایر متغیرها نظیر جنس، تحصیل، وضعیت استخدام و وضع تأهل را نیز در این پژوهش نشان داده است (مرتضوی ۱۳۷۲، صص ۲۱-۵).

پژوهش عباسی نشان داده است که بین هسته کنترل و رضایت شغلی رابطه مثبتی وجود دارد. همچنین، زنان در مقایسه با مردان از هسته کنترل درونی‌تر و در نتیجه رضایت شغلی بیشتری برخوردار هستند (عباسی ۱۳۷۳).

آخرین پژوهشی که در زمینه رضایت شغلی در ایران سراغ داریم، مربوط به رستمی هواورق تحت عنوان "بررسی عوامل اجتماعی مؤثر بر از خود بیگانگی از کار و رضایت شغلی کارگردانان و تهیه کنندگان شبکه‌های اول و دوم سیمای جمهوری اسلامی ایران" است. در این پژوهش، میزان تأثیرگذاری عوامل و متغیرهای مستقلی نظیر سن، جنس، وضعیت تأهل، میزان تحصیلات، سابقه کار و روابط دوستانه بر رضایت شغلی سنجیده شده است. یکی از نتایج جالب این پژوهش این است که هر چه افراد با کار خود بیشتر احساس بیگانگی کنند، ناراضی بودن آنها از شغلشان بیشتر می‌شود. بین سابقه کار و بیگانگی از کار رابطه معکوسی وجود دارد. از دیگر نتایج این تحقیق این است که میزان رضایت شغلی پاسخگویان از الگوی "توزیع بهنجار"^۱ پیروی می‌کند.

ب. تحقیقات انجام شده در خارج از کشور

"گرونبرگ" در پژوهش خود تحت عنوان «کارگر خرسند: تحلیل تفاوت‌های آموزشی و شغلی در تعیین رضایت» شغلی به این نتیجه رسیده است که هم عوامل بیرونی و هم عوامل درونی در ایجاد رضایت شغلی تأثیر گذارند و نیز میزان تأثیرگذاری عوامل درونی بر رضایت شغلی بیشتر است. در این پژوهش بین کارکنان سطوح مختلف شغلی از نظر ارزش گذاری با پاداشهای درونی، رابطه معنی داری مشاهده نشده است (گرونبرگ^۱، ۱۹۸۰، صص ۲۴۷ - ۱۷۱).

"بورگ" در پژوهش، جالب خود تحت عنوان "رابطه بین اهمیت جنبه‌های کار و رضایت شغلی" نشان داده است که بین درجه اهمیت و رضایت از نفس کار، همکاران و شرکت، رابطه خطی معنی داری وجود دارد (بورگ^۲، ۱۹۹۱، صص ۹۱-۸۱).

پژوهش دیگر، با عنوان "فشار سازمانی، رضایت شغلی و عملکرد سازمانی: به کجا خواهیم رفت؟" توسط "سولیوان^۳ و بهاگات^۴" انجام گرفته است. نتایج این تحقیق نشان می‌دهد که فشار شغلی و رضایت شغلی با هم ارتباط معکوس دارند همچنین رضایت شغلی را عواملی همچون مشارکت در تصمیم‌گیری، تنوع مهارت و اینکه آیا کار، مشروط به خواسته‌های ناظران هست یا نه، تحت تأثیر قرار می‌دهند (سولیوان و بهاگات^۴، ۱۹۹۲، صص ۳۷۴-۳۶۳).

آغو و همکاران در پژوهشی به این نتیجه رسیده‌اند که رابطه رضایتمندی شغلی با متغیرهای فرصتها، ابهام نقش، تعارض نقشها، افراط در نقشها، عادی شدن جریان کار و بالاخره تأثیرگذاری منفی است و بقیه متغیرها از هر سه دسته رابطه‌ای مثبت با رضایتمندی شغلی دارند (آغو و همکاران^۳، ۱۹۹۳، صص ۱۰۲۵-۱۰۰۷).

در پژوهش خانم "دیمیترووا" تحت عنوان "کار، تعهد و از خود بیگانگی"، نشان داده شده که چگونه در جوامع ماورای صنعتی در اخلاقیات کار تغییراتی حاصل شده است (دیمیترووا، همان، صص ۲۱۱-۲۰۱).

تغییرات تکنولوژیک در محیط کار روز به روز بر میزان بیگانگی افراد نسبت به محیط کار و حاصل کار می‌افزاید. آگاهی افراد از فرایند کار در سازمانها کمتر می‌شود. هر چه می‌گذرد بر میزان تخصصی شدن و ساده‌تر شدن فرایند کار افزوده می‌گردد، در نتیجه مستخدمان نسبت به

1 . Gruenberg

2 . Borg

3 . Sullivan

4 . Bhagat

محیط کار بیگانه تر می شوند. میزان سلسله مراتبی بودن رابطه‌های درون سازمانی شدیدتر می‌گردد که خود از عوامل اصلی از خود بیگانگی است. تکنیکهای جدیدی که در سازمانها به خدمت گرفته شده، محیط کار را برای استفاده کنندگان بی معنی تر می‌کنند. هر چه تمرکزگرایی در محیط کار رواج بیشتری یابد و در نتیجه برنامه‌ریزیهای سازمانی متمرکزتر شوند، بر میزان از خود بیگانگی کارکنان سازمان افزوده می‌شود. در چنین نظام سازمانی، کارکنان کمتر می‌توانند با فرایند کلی کار مخالفت یا انتقاد کنند. در نتیجه از خود بیگانگی آنها در طول زمان بیشتر می‌شود. آخرین پژوهشی که مورد بررسی قرار می‌گیرد، مربوط به "هویی و دیگران"^۱ است، تحت عنوان "رابطه بین فردگرایی - جمع‌گرایی و رضایت شغلی". این تحقیق در بعد بین فرهنگی از یافته‌های بین‌المللی بر روی ۱۱/۵ میلیون کارمند و کارگر ۶۵۰ شرکت مربوط به ۴۵ کشور استفاده کرده است. نتایج این مطالعه نشان داده است که افراد متعلق به کشورهای جمع‌گرا، احساس رضایت شغلی بیشتری دارند. کارمندان و کارگران کشورهای فردگرا، بویژه از روابط بین فردی با همکاری خود، احساس عدم رضایت می‌کردند (هویی و دیگران ۱۹۹۵، صص ۲۸۲-۲۷۶).

به طور کلی در یک ارزیابی عمومی از پژوهشهای مرور شده در این مقاله، ضمن ارج نهادن به نتایج به دست آمده از آنها، باید اذعان کرد که نقیصه اساسی آنها یک بعدی بودن تحلیل‌هاست. در چنین پژوهشهایی باید با دید نسبتاً جامع به ابعاد مختلف رضایتمندی شغلی نگریست. در واقع تحقیقات پیشین هر کدام تنها جنبه‌ای از مفهوم رضایتمندی در یک سازمان را بررسی کرده‌اند. آنچه در بررسیهای سازمانی لازم و ضروری است ابعاد چهارگانه همبستگی گروهی، احساس بیگانگی نکردن، مسؤولیت پذیری و مشارکت در تصمیم‌گیریها در یک سازمان است که استخدام شوندگان را به عنصر رضایتمندی در سازمان تبدیل می‌کند. عوامل متعددی می‌توانند بر این چهار عنصر تأثیر مثبت و منفی بگذارند که از طریق برپاداری چارچوب نظری نسبتاً جامع با الگویی خاص و استنتاج اصول بدیهی می‌توان به فرضیه‌های قابل آزمونی رسید که حاصل آن معنی‌دار بودن یا نبودن روابط بین متغیرهای مورد نظر خواهد بود.

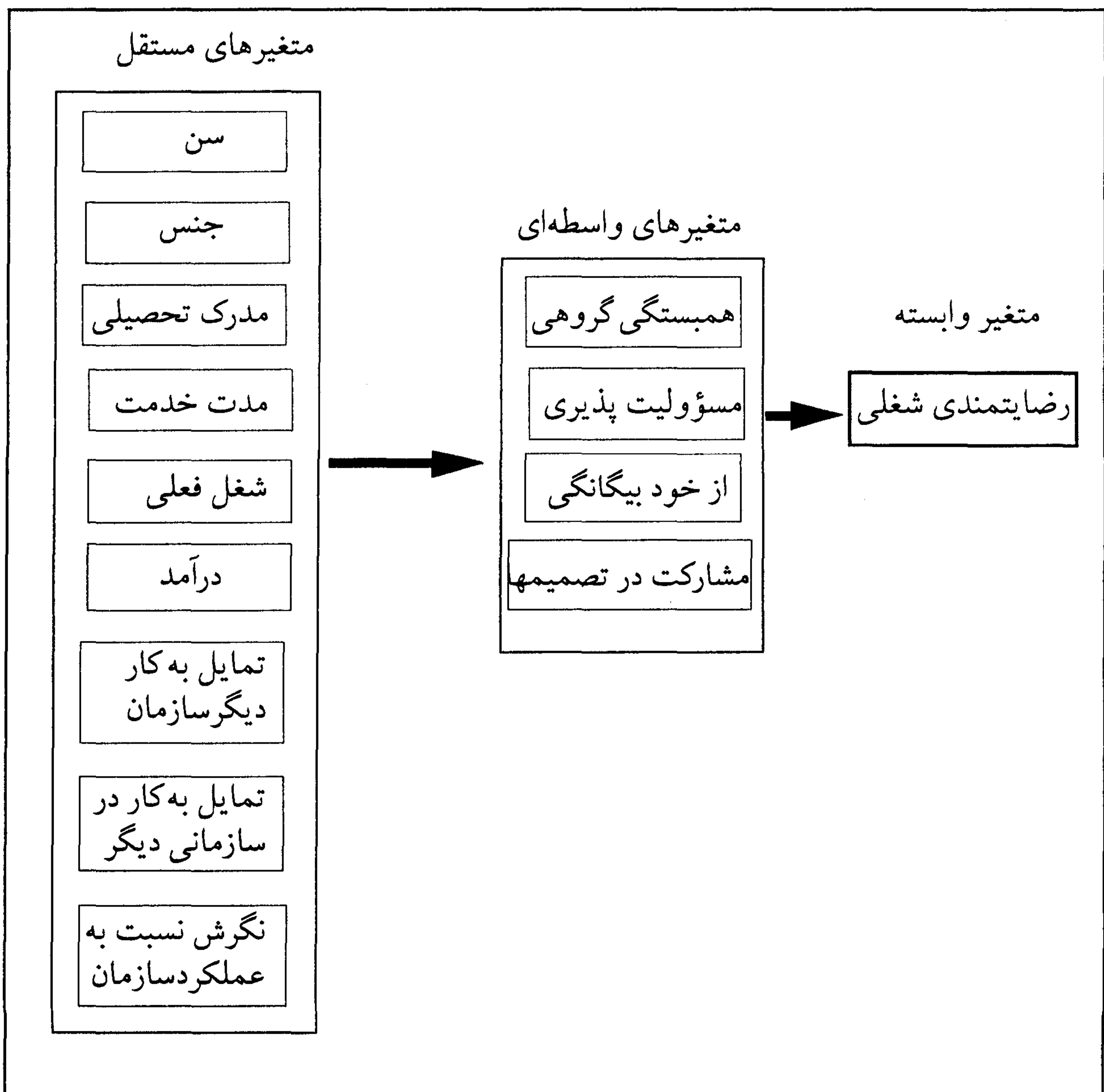
چارچوب نظری

با توجه به بحث‌های نظری رایج و پژوهشهایی که اشاره شد، می‌توان گفت که، برای به‌وجود آوردن کارگر یا کارمند راضی در یک سازمان، فرایند پیچیده‌ای رخ می‌دهد که در آن نخست شخص باید با دیگران در سازمان همبستگی داشته باشد. دوم اینکه بیگانه نسبت به کار و سازمان نباشد، سوم اینکه شخص در سازمان احساس مسؤولیت کند و نسبت به سازمان و شغل خود تعهد داشته باشد؛ چهارم اینکه احساس کند که در تصمیم‌گیریهای سازمان، مشارکت داده می‌شود و از نظرهای او در فرایند کار استفاده می‌شود. چنین شخصی به رضایت شغلی دست می‌یابد. لازمه همبستگی گروهی، مسؤولیت‌پذیری، عدم از خود بیگانگی و احساس مشارکت در تصمیم‌گیریهای سازمانی، بررسی ویژگیهای فردی - انگیزشی و در نهایت موقعیتهای اقتصادی - اجتماعی شخص در سازمان است. به دیگر سخن در الگوهای نظری پژوهش حاضر متغیرهای مستقل فردی و اقتصادی - اجتماعی از طریق متغیرهای واسطه‌ای همبستگی گروهی، مسؤولیت‌پذیری، عدم از خود بیگانگی و مشارکت در تصمیم‌گیریها بر متغیر وابسته پژوهش یعنی رضایتمندی شغلی اثر می‌گذارند و در مجموع رضایتمندی شغلی فرد در سازمان را معین می‌کنند. نمودار یک، الگوی نظری پژوهش حاضر را ترسیم کرده است. در این پژوهش براساس الگوی نظری ترسیم شده، اصول یا قضایای بدیهی^۱ زیر می‌توانند وجود داشته باشند:

۱. هر چه سطح همبستگی گروهی فرد در سازمان بالاتر باشد، میزان رضایتمندی شغلی او در سازمان بیشتر است، و بر عکس.
۲. هر چه فرد در سازمان مسؤولیت‌پذیرتر باشد، رضایتمندی او از شغلش بیشتر خواهد بود و برعکس.
۳. هر چه میزان عدم از خود بیگانگی شخص نسبت به کار و محیط در سازمان بالاتر باشد، رضایتمندی وی از شغلش در سازمان بیشتر خواهد بود، و برعکس.
۴. هر چه مشارکت فرد در تصمیم‌گیریهای سازمانی بیشتر باشد، میزان رضایتمندی وی از شغل و سازمان بیشتر خواهد بود، و بر عکس.

در این تحقیق دو دسته "فرضیه" ^۱ استنتاج می شود. دسته نخست فرضیه‌هایی که بین متغیرهای مستقل و متغیر وابسته به صورت مستقیم برپاگشته است. دسته دوم فرضیه‌هایی که بین متغیرهای واسطه‌ای و متغیر وابسته بیان شده است. به نمونه‌هایی از این فرضیه‌ها توجه کنید:

نمودار شماره ۱. رابطه بین متغیرهای مستقل، واسطه‌ای و وابسته (رضایتمندی شغلی) در سازمان اداری



۱. میزان همبستگی گروهی، رابطه مثبت و معنی داری با رضایتمندی شغلی دارد.
 ۲. میزان مسؤولیت پذیری در سازمان، رابطه معنی داری با رضایتمندی شغلی دارد.
 ۳. عدم از خود بیگانگی، رابطه مثبت و معنی داری با رضایتمندی شغلی دارد.
 ۴. به نظر می‌رسد بین مشارکت در تصمیم‌گیریها در سازمان و رضایتمندی شغلی رابطه‌ای معنی دار وجود دارد.
 ۵. به نظر می‌رسد بین دستمزد بالا در یک سازمان و رضایتمندی شغلی رابطه‌ای مثبت و معنی دار وجود دارد.
- ضمناً بین متغیرهای مستقل و واسطه‌ای هم رابطه‌ها را می‌توان سنجید برای نمونه:
۱. بین نگرش مثبت نسبت به عملکرد سازمان و مسؤولیت پذیری شخص در سازمان رابطه‌ای مثبت و معنی دار وجود دارد.
 ۲. به نظر می‌رسد که میزان بیگانگی از کار برای مردان بیش از زنان است.
 ۳. به نظر می‌رسد که بین میزان سن و همبستگی گروهی رابطه‌ای مثبت و معنی دار وجود دارد.
- بالاخره بین متغیرهای واسطه‌ای هم می‌توان رابطه‌ها را به شیوه فرضیه‌ای سنجید. برای نمونه:
۱. میزان مشارکت کارکنان در تصمیم‌گیری رابطه مثبتی با میزان مسؤولیت‌پذیری فرد دارد.
 ۲. بین میزان مشارکت در تصمیم‌گیریها و از خود بیگانگی رابطه‌ای معکوس وجود دارد.

روش تحقیق

روش مورد استفاده در این پژوهش، از نوع "پیمایشی"^۱ بوده است. اطلاعات با استفاده از تکنیک پرسشنامه گردآوری شده است.

جامعه آماری تحقیق، شامل کلیه کارکنان یکی از سازمانها در استان فارس بوده است که بر اساس آمار رسمی این اداره ۴۵ نفر کارشناس، ۴۰ نفر کارمند و ۱۵ نفر کارکنان بخش خدمات می‌باشند. تجزیه و تحلیل داده‌ها با استفاده از نرم‌افزار SPSS، با استفاده از تکنیکهای آماری تجزیه و تحلیل واریانس و رگرسیون چند متغیره، انجام شده است.

در این تحقیق، متغیر وابسته "رضایتمندی شغلی" است که منظور دریافت پاداشهای درونی، بیرونی و عمومی برای شخص مستخدم است. در این زمینه شخص باید از دستمزدها، محیط کاری، میزان پیشرفت در سازمان، تسهیلات کاری و امثال آن راضی باشد تا نسبت به شغل خود احساس رضایت کند.

"متغیرهای واسطه‌ای"^۱ در این پژوهش به چهار دسته تقسیم شده‌اند:

۱. همبستگی گروهی

منظور از همبستگی گروهی، میزان انسجام فرد است با دیگر افراد در سازمان و در انجام کارهای خود در صورت لزوم به دیگران رجوع می‌کند و در صورت نیاز دیگران به او در رفع مسایل و مشکلات سازمان به آنها کمک می‌کند.

۲. مسؤولیت پذیری

هنگامی که صحبت از مسؤولیت پذیری به میان می‌آید، منظور تعهدکاری، احساس تکلیف و وجدان کاری شخص است. در سازمان در این زمینه باید دید که شخص در وظایفی که به عهده‌اش گذاشته شده تا چه اندازه حاضر به صرف انرژی است و تا چه اندازه احساس می‌کند که در بروز مشکلات از منافع انفرادی خود گذشت می‌کند.

۳. عدم بیگانگی

در زمینه با عدم بیگانگی، نگرش شخص را نسبت به خود، فرایند کار و نسبت به دید دیگران می‌سنجیم. اینکه شخص تا چه اندازه خود را در تأثیرگذاری بر محیط کاری مؤثر می‌داند، تا چه اندازه آگاهی از روند و نتایج کار دارد و بالاخره دیگران او را چگونه ارزیابی می‌کنند.

۴. مشارکت در تصمیم‌گیریها

منظور شرکت در بحثها، جلسات، رفع مشکلات سازمانی و نحوه کسب تکلیف از سرپرستان در واحدها می‌باشد.

در این پژوهش از متغیرهای مستقل زیر استفاده شده است :

۱. سن : منظور از سن تعداد سالهای کاملی است که از زمان تولد فرد گذشته است.
۲. جنس : منظور از جنس زن و مرد بودن است.
۳. مدرک تحصیلی : منظور دوره‌ای است که شخص تحصیلات خود را به پایان رسانیده است و به ترتیب، زیر دیپلم، دیپلم، فوق دیپلم، لیسانس، کارشناسی ارشد و به بالا است.
۴. مدت خدمت : منظور تعداد سالهای کامل اشتغال شخص در سازمان یا سازمانهای دیگر است.
۵. شغلی فعلی : منظور پست سازمانی است که شخص در زمان تکمیل کردن پرسشنامه در سازمان اشغال کرده است.
۶. درآمد : منظور مقدار پول دریافتی ماهیانه شخص در ازای ارائه خدمتی است که در سازمان دارد.
۷. تمایل به کار دیگر در سازمان : منظور ترجیح دادن شغل دیگر نسبت به شغل فعلی خود در سازمان است.
۸. تمایل به کار در سازمانی دیگر : منظور ترجیح دادن سازمان دیگر به سازمان فعلی و شاغل شدن در آن است.
۹. نگرش نسبت به عملکرد سازمان : منظور از نگرش اعتقاد فرد نسبت به پدیده عملکرد سازمان است که دید او را در زمینه رشد عملکرد سازمان، ثابت بودن و یا کاهش عملکرد سازمان، نشان می‌دهد.

یافته‌ها

قسمت نخست. تحلیل دو متغیره

در این قسمت، تأثیر هر یک از متغیرهای مستقل بر متغیرهای واسطه‌ای (همبستگی گروهی، مسؤولیت‌پذیری، از خود بیگانگی و مشارکت در تصمیم‌گیریها) و متغیر وابسته (رضایتمندی شغلی) به منظور آزمون فرضیه‌های تحقیق، مورد تجزیه و تحلیل قرار می‌گیرد. در تجزیه و تحلیل روابط بین متغیرها از روش آماری تجزیه و تحلیل پراش (واریانس) استفاده شده است. میزان قدرت همبستگی بین متغیرهای مورد آزمون توسط آماره ETA و مربع آن (ETA^2) اندازه‌گیری می‌شود. مربع اتا درصد تغییرات در متغیر وابسته را به علت تأثیر متغیر مستقل نشان می‌دهد. بالا بودن این آماره، اشاره بر بودن همبستگی قوی بین متغیر

مستقل، واسطه‌ای و وابسته است.

جدول شماره ۱ سطح معنی‌داری و مربع اتا را برای متغیرهای مستقل، واسطه‌ای و وابسته نشان می‌دهد. براساس یافته‌های این جدول فقط دو متغیر "میزان مشارکت" و "نگرش کارکنان نسبت به روند عملکرد سازمان" در سطح بالایی معنی‌دار بوده‌اند. متغیر مستقل "تمایل به کار دیگری در سازمان" در سطح $\alpha = 0/07$ با اتای بسیار ضعیفی با میزان رضایتمندی شغلی مرتبط بوده است. بقیه متغیرهای مستقل رابطه و همبستگی معنی‌داری با میزان رضایتمندی شغلی نداشته‌اند. بر اساس یافته‌های جدول شماره ۱ همبستگی معنی‌داری در سطح $(\alpha = 0/0000)$ و مثبت و قوی ($ETA^2 = 43/8$) بین میزان مشارکت و رضایتمندی از شغل وجود دارد. از طرفی مربع اتا نشان می‌دهد که حدود نیمی از تغییرات در نمره‌های رضایتمندی شغلی تحت تأثیر این متغیر بوده است. یعنی هر چه میزان مشارکت کارکنان در امور مختلف در سازمان زیادتر می‌شود در نتیجه میزان رضایتمندی از کار و شغل و محیط کاری افزایش می‌یافته است (رجوع شود به جدول شماره ۳).

آنهایی که عملکرد سازمان را بالنده و روبه رشد دیده‌اند، و نگرشی مثبت نسبت به کل سیستم داشته‌اند، دارای رضایتمندی شغلی بالایی بوده‌اند. به عکس آنهایی که پویایی لازم و بالندگی کافی را در روند کارکرد سازمان در سالهای اخیر ندیده‌اند، و به نظر آنها در مجموع عملکرد سازمان یا ثابت بوده و یا رشدی نداشته، از کار و فعالیت خود در سازمان نیز رضایت کمتری داشته‌اند. تفاوت میزان رضایتمندی شغلی بین گروه اول و دوم از نظر آماری معنی‌دار بوده ($\alpha = 0/0001$) و رابطه مثبت نسبتاً قوی ($ETA^2 = 18/1$) را نشان می‌دهد (نگاه کنید به جدول شماره ۵).

کارکنانی که از شغل و کار فعلی خود در سازمان راضی بوده و آن را مناسب لیاقت، شایستگی، تحصیلات، سابقه کار و... خود می‌دانسته از محیط کار و شغل خود رضایتمندی بیشتری نسبت به سایرین داشته‌اند. یافته‌های این تحقیق این فرضیه را تأیید می‌کند. ولی سطح معنی‌داری آن از نظر آماری پایین است ($X = 0/07$) و رابطه نسبتاً ضعیفی را نشان می‌دهد ($ETA^2 = 5/9$) و (نگاه کنید به جدول شماره ۱).

براساس فرضیه تحقیق، مسؤولیت‌پذیری یا تعهدکاری تأثیر مستقیم بر رضایتمندی شغلی دارد. یافته‌های بررسی فعلی این فرضیه را حمایت می‌کند. چنان که یافته‌های جدول شماره ۱ و جدول شماره ۱۲ نشان می‌دهد مربع اتا برابر با $39/1$ می‌باشد. به بیان آماری، حدود ۴۰ درصد از تغییرات در رضایتمندی شغلی تحت تأثیر این متغیر می‌باشد که در سطح معنی‌داری بسیار

بالاست، ($\alpha = 0/0000$).

میزان رضایتمندی شغلی کارکنانی که همبستگی گروهی در بین آنها در سطح بالایی بوده است، به مراتب از سایر کارکنانی که همبستگی گروهی در بین آنها کم بوده، بالاتر می باشد. این متغیر حدود ۳۴ درصد از تغییرات در میزان رضایتمندی شغلی را توضیح داده است. سطح معنی داری این متغیر با رضایتمندی شغلی بالا بوده است ($\alpha = 0/0000$) (نگاه کنید به جدول شماره ۱).

براساس فرضیه تحقیق، هر چه پوچی یا بیگانگی از محیط کار بیشتر باشد، میزان رضایتمندی نیز کاهش می یابد و برعکس. یافته های این تحقیق این فرضیه را به اثبات رسانیده است. براساس جدول شماره ۱ مربع ۱ تا حدود ۴۹ درصد می باشد ($\alpha = 0/0000$) این متغیر یکی از قویترین متغیرهای مورد مطالعه در زمینه میزان رضایتمندی شغلی کارکنان سازمان بوده است.

تأثیر جنس، سن، مدت خدمت، میزان تحصیلات، درآمد، شغل فعلی، تمایل به کار در سازمان دیگر بر میزان رضایتمندی شغلی از نظر آماری معنی دار نبوده است (رجوع شود به جدولهای شماره ۲، ۴، ۶، ۷، ۸، ۱۰، ۱۱). به زبان دیگر این متغیرها در زمینه تعیین رضایتمندی شغلی کارکنان نقش عمده ای نداشته اند.

جدول شماره ۱. سطح معنی داری و مربع اتا (ETA^2) در تجزیه و تحلیل واریانس

متغیرهای مستقل و واسطه‌ای		رضایتمندی از شغل		مسئولیت پذیری		از خود بیگانگی		همبستگی گروهی	
سطح معنی داری	ETA^2 (درصد)	سطح معنی داری	ETA^2 (درصد)	سطح معنی داری	ETA^2 (درصد)	سطح معنی داری	ETA^2 (درصد)	سطح معنی داری	ETA^2 (درصد)
میزان مشارکت	۰/۰۰۰۰	۴۳/۸	۰/۰۰۰۰	۳۱/۹	۰/۰۰۰۰	۰/۰۰۰۰	۴۵/۸	۰/۰۰۰۰۲	۲۵/۶
روند عملکرد سازمان	۰/۰۰۰۰۱	۲۵/۱۱	۰/۰۰۰۰	۲۴/۲	۰/۰۰۰۰	۰/۰۰۰۵	۱۳/۴	-	-
جنس	-	-	-	-	-	۰/۰۳	۹/۰	-	-
سن	-	-	-	-	-	-	-	%۵	۶/۹
درآمد	-	-	-	-	-	-	-	%۵	۶/۵
تمایل به کار دیگری در سازمان	%۷	۵/۹	-	-	-	%۹	۵/۲	%۴	-
مدرک تحصیلی	-	-	-	-	-	-	-	%۷	۵/۳
شغل	-	-	-	-	-	-	-	%۹	۴/۹
مدت خدمت	-	-	-	-	-	-	-	%۹	۵/۷
تمایل به کار در سازمان دیگر	-	-	-	-	-	-	-	-	-
مسئولیت پذیری	۰/۰۰۰۰	۳۹/۱	-	-	-	-	-	-	-
همبستگی گروهی	۰/۰۰۰۰	۳۳/۹	-	-	-	-	-	-	-
بیگانگی از کار	۰/۰۰۰۰	۴۸/۹	-	-	-	-	-	-	-

جدول شماره ۲. تحلیل واریانس رضایت شغلی کارکنان با جنس (N = ۷۸)

جنس	فراوانی	میانگین رضایت شغلی	مقدار F	سطح معنی داری
مرد	۳۹	۲۴/۵	۱/۴	-
زن	۱۵	۲۵/۸	-	-

جدول شماره ۳. تحلیل واریانس رضایت شغلی کارکنان با میزان مشارکت (N = ۷۸)

سطح معنی داری	مقدار F	میانگین رضایت شغلی	فراوانی	میزان مشارکت
۰/۰۰۰۱	۲۰/۳	۱۹/۷	۱۰	کم
-	-	۲۶/۸	۲۶	متوسط
-	-	۳۳/۳	۱۵	زیاد

جدول شماره ۴. تحلیل واریانس رضایت شغلی کارکنان با درآمد ماهانه (N = ۷۸)

سطح معنی داری	مقدار F	میانگین رضایت شغلی	فراوانی	درآمد ماهانه
-	۰/۱۳	۲۴/۱	۲۶	کم
-	-	۲۴/۶	۲۷	زیاد

جدول شماره ۵. تحلیل واریانس رضایت شغلی کارکنان با نگرش نسبت به عملکرد سازمان

سطح معنی داری	مقدار F	میانگین رضایتمندی شغلی	فراوانی	نگرش عملکرد
-	-	۲۶/۷	۲۸	روبه رشد
۰/۰۰۰۱	۱۸/۱	۲۱/۴	۲۸	روبه کاهش یا ثابت

جدول شماره ۶. تحلیل واریانس رضایت شغلی کارکنان با مدت خدمت (N = ۷۸)

سطح معنی داری	مقدار F	میانگین رضایت شغلی	فراوانی	مدت خدمت
-	-	۲۴/۱	۳۶	کمتر از ۱۴ سال
-	۰/۴	۲۵/۱	۱۳	بیشتر از ۱۴ سال

جدول شماره ۷. تحلیل واریانس رضایت شغلی کارکنان با سن کارکنان (N = ۷۸)

سطح معنی داری	مقدار F	میانگین رضایت شغلی	فراوانی	سن (سال)
-	-	۲۴/۹	۲۲	۲۰-۲۷
-	۰/۴	۲۳/۷	۲۶	۳۸-۵۴

جدول شماره ۸. تحلیل واریانس رضایت شغلی کارکنان با مدرک تحصیلی (N = ۷۸)

سطح معنی داری	مقدار F	میانگین رضایت شغلی	فراوانی	مدرک تحصیلی
-	-	۲۴/۵	۲۲	فوق دیپلم و کمتر
-	۰/۱۲	۲۴/۱	۳۱	لیسانس و بالاتر

جدول شماره ۹. تحلیل واریانس رضایت شغلی کارکنان با تمایل به کار دیگری در سازمان (N = ۷۸)

سطح معنی داری	مقدار F	میانگین رضایت شغلی	فراوانی	تمایل
-	-	۲۲/۷	۲۲	دارد
٪۷	۳/۲	۲۵/۲	۳۱	ندارد

جدول شماره ۱۰. تحلیل واریانس رضایت شغلی کارکنان با تمایل به کار در سازمان دیگر (N = ۷۸)

تمایل	فراوانی	میانگین رضایت شغلی	مقدار F	سطح معنی داری
دارد	۳۱	۲۳/۵	-	-
ندارد	۲۳	۲۵	۰/۹	-

جدول شماره ۱۱. تحلیل واریانس رضایت شغلی کارکنان با شغل فعلی (N = ۷۸)

شغل فعلی	فراوانی	میانگین رضایت شغلی	مقدار F	سطح معنی داری
کمک کارشناس و پایین تر	۲۵	۲۳/۹	-	۸
کارشناس و بالاتر	۲۶	۲۴/۷	۰/۳	-

قسمت دوم: تجزیه و تحلیل چند متغیره

از مجموع سیزده متغیر مستقل و واسطه‌ای که برای تحلیل واریانس متغیر وابسته (رضایتمندی) شغلی کارکنان سازمان) مورد مطالعه قرار گرفته‌اند، ضریب همبستگی پنج متغیر از نظر آماری در سطح ۹۹ درصد اطمینان معنی دار بوده‌اند. ضریب همبستگی میزان مشارکت در تصمیم‌گیریها، بیگانگی از کار، روند عملکرد سازمان، مسؤولیت پذیری و همبستگی گروهی با میزان رضایتمندی به ترتیب برابر با ۰/۷۱۱، +، ۰/۶۶۰، -، ۰/۵۳۵، +، ۰/۵۷۱، +، ۰/۴۹۳، + بوده است (نگاه کنید به جدول شماره ۱۴).

از بین ۵ متغیر پذیرفته شده (معنی دار)، هیچ متغیری مربوط به ویژگیهای فردی کارکنان نظیر جنس، سن، شغل، سابقه کار و امثال آن نبوده است، بلکه بیشتر متغیرها مربوط به عوامل درونی (میزان مشارکت در تصمیم‌گیریها، مسؤولیت پذیری و تعهدکاری) یا رضایت عمومی از کار (کنش متقابل بین رفتار درونی و بیرونی، همبستگی گروهی، بیگانگی از کار) و یا نگرش نسبت به عملکرد سازمان بوده است.

۱. رگرسیون چند متغیره

برای تجزیه و تحلیل چند متغیره از روش رگرسیون چند متغیره استفاده شده است. این روش برای تحلیل تأثیر جمعی و فردی دو یا چند متغیر مستقل بر روی یک متغیر وابسته به کار گرفته می‌شود. تکنیک آماری رگرسیون چند متغیره برای مطالعه تأثیرهای چند متغیر مستقل بر یک متغیر وابسته، وسیله آماری مناسبی است. در این قسمت سعی شده تا تأثیر متغیرهای میزان مشارکت در تصمیم‌گیریها، میزان مسؤولیت‌پذیری، میزان بیگانگی از کار، نگرش کارکنان نسبت به روند عملکرد سازمان و میزان همبستگی گروهی را بر متغیر وابسته (میزان رضایتمندی شغلی) با استفاده از این تکنیک تجزیه و تحلیل کنیم. متغیرهای اسمی به صورت متغیرهای ساختگی^۱ به عنوان متغیرهای مستقل وارد معادله رگرسیون شده‌اند.

در این بررسی، برای تجزیه و تحلیل میزان مشارکت متغیرهای مستقل در تغییرات متغیر وابسته (رضایتمندی شغلی) از روش رگرسیون "مرحله به مرحله"^۲ و "ورود همگانی"^۳ استفاده شده است. شیوه عملکرد روش مرحله به مرحله به شرح زیر است: ابتدا متغیر مستقلی که بالاترین ضریب همبستگی را با متغیر وابسته دارد، وارد معادله می‌شود. سپس، برای تمامی متغیرهای باقی مانده همبستگی جزئی^۴ محاسبه می‌شود. متغیری که بالاترین ضریب همبستگی جزئی را دارا باشد، در مرحله دوم وارد معادله رگرسیون می‌شود. این عمل بر اساس محاسبه F و آزمون ضریب جزئی انجام می‌شود. معمولاً سطح معنی‌داری کمتر از ۰/۰۵ درصد (سطح اطمینان بیشتر از ۹۵ درصد) قابل قبول است. عمل ورود متغیرها به معادله رگرسیون تا زمانی ادامه می‌یابد که هیچ متغیری نتواند در ورای سایر متغیرها مقدار معنی‌داری را بر ضریب تعیین^۵ (R^2) بیفزاید. از سوی دیگر، هر متغیری که وارد معادله می‌شود، صرف‌نظر از ترتیب ورود در هر مرحله به عنوان آخرین متغیر مقداری را که بر R^2 می‌افزاید، محاسبه می‌کند. چنانچه مقداری که هر متغیر به R^2 اضافه می‌کند از نظر آماری معنی‌دار نباشد، آن متغیر از معادله خارج می‌شود.

روش ورود همگانی تمامی متغیرها، صرف‌نظر از این که بتوانند مقدار معنی‌داری بر R^2

1 . Dummy Variables

2 . Stepwise Method

3 . Enter Method

4 . Partial Correlation

5 . Coefficient of Determination

بیفزایند یا نه، وارد معادله رگرسیون شده و R^2 با احتساب آن متغیر محاسبه می‌شود.

۲. ارزیابی معادله پیش‌بینی رضایتمندی شغلی با روش مرحله به مرحله

بر اساس جدول شماره ۱۵، میزان مشارکت در تصمیم‌گیریها در مرحله اول وارد معادله رگرسیون شده و در سطح معنی داری ۰/۰۰۰ توانسته حدود ۵۰ درصد، نیمی از واریانس متغیر وابسته (میزان رضایتمندی شغلی بین کارکنان سازمان) را به تنهایی پیش‌بینی نماید. باید یادآور شد که اصولاً در روش مرحله به مرحله، سطح معنی داری قابل قبول برای ورود به معادله رگرسیون به طور استاندارد، در نرم‌افزار SPSS-PCT، ۹۵ درصد ($P = ۰/۰۵$) است. چنانچه جدول شماره ۱۵ نشان می‌دهد، تحلیل رگرسیون چند متغیره در مرحله دوم خاتمه می‌یابد. به تعبیری معادله‌ای که در این مرحله به دست می‌آید مناسبترین معادله جهت پیش‌بینی میزان رضایتمندی شغلی بین کارکنان سازمان است.

بر اساس جدول شماره ۱۶، ضریب تعیین (R^2) در مرحله دوم برابر با ۰/۵۵۶ است. به بیان دیگر این ضریب تعیین نشان می‌دهد که با ورود متغیر میزان بیگانگی از کار به معادله اول، که فقط شامل میزان مشارکت در تصمیم‌گیری بوده، حدود ۵/۱ درصد به قدرت پیش‌بینی معادله رگرسیون افزوده شده است. و این افزایش از لحاظ آماری معنی دار بوده است. در نتیجه دو متغیر مذکور توانسته‌اند در سطح معنی داری از نظر آماری بیش از نیمی از تغییرات در واریانس میزان رضایتمندی شغلی را پیش‌بینی نمایند.

سه متغیر دیگر، یعنی میزان همبستگی گروهی، میزان مسؤولیت پذیری و نگرش کارکنان نسبت به روند عملکرد سازمان، وارد معادله نشده‌اند زیرا ورود آنها به معادله رگرسیون باعث افزایش معنی داری در ضریب تعیین (R^2) نشده‌اند. یعنی این متغیرها عملاً نمی‌توانند مقدار معنی داری بر مقدار R^2 در مرحله دوم بیفزایند. به بیان دیگر، قدرت تحلیلی معادله با وارد یا خارج شدن این متغیر، از معادله پیش‌بینی خط رگرسیون تغییری نمی‌کند.

بدین ترتیب، معادله به دست آمده در مرحله دوم نمی‌تواند به عنوان مناسبترین معادله تلقی شود چنان که قبلاً ذکر شد، میزان مربع ضریب تعیین نشان می‌دهد که این دو متغیر مجموعاً حدود ۵۵/۶ درصد از واریانس میزان رضایتمندی شغلی کارکنان سازمان را تحلیل یا پیش‌بینی می‌کنند. حدود ۴۴/۴ درصد از واریانس متغیر وابسته پیش‌بینی نشده یا تحلیل نشده باقی می‌ماند. در نتیجه R^2 به دست آمده گویای این واقعیت است که این معادله از قدرت پیش‌بینی بسیار بالایی برخوردار است چه حدود بیش از نیمی از واریانس متغیر وابسته دو متغیر میزان

مشارکت در تصمیم‌گیریها و میزان بیگانگی از کار پیش‌بینی شده‌اند. سایر شاخصها و ضرایب آماری برای متغیرهای درون معادله رگرسیون در جدول شماره ۱۶ آورده شده است. ضریب رگرسیونی خام (β) و ضریب رگرسیونی معیار شده (Beta) و نیز آزمون T برای ضرایب β برای متغیر میزان مشارکت در تصمیم‌گیریها و میزان بیگانگی از کار از نظر آماری، به ترتیب در سطح ۹۹/۷ و ($P=0/003$) و ۹۶ درصد اطمینان ($P=0/04$) معنی‌دار هستند.

باید متذکر شد که عدم ورود متغیرهای دیگر به معادله رگرسیون جهت پیش‌بینی متغیر وابسته به معنی کم اهمیت بودن آنها نیست. این رویداد تنها به دلیل وجود همبستگی بین این متغیرها (متغیرهای خارج از معادله) و با متغیرهایی که وارد معادله شده‌اند، صورت می‌گیرد. زیرا در روش مرحله به مرحله، هدف انتخاب بهترین متغیر یا متغیرها برای پیش‌بینی است نه تبیین (نگاه کنید به جدول شماره ۱۷).

به عنوان مثال متغیرهای میزان مشارکت در تصمیم‌گیریها و بیگانگی از کار بالاترین میزانهای همبستگی را با سایر متغیرها دارا می‌باشند. این امر، وجود همبستگی بالا بین متغیرها، باعث شده که سایر متغیرها نتوانند وارد معادله پیش‌بینی خط رگرسیون شوند. حذف این متغیرها از معادله در واقع به دلیل بی‌اهمیتی آنها نبوده است.

۳. مدل رگرسیون نهایی

شکل کلی معادله رگرسیون دو متغیره به دست آمده با توجه به یافته‌های این بررسی (جدول شماره ۱۶) برای پیش‌بینی میزان رضایتمندی کارکنان سازمان به صورت زیر پیشنهاد می‌شود:

$$y_1 = a + b_1x_1 + b_2x_2$$

عناصر معادله عبارت‌اند از:

a =

مقدار ثابت

x_1 =

میزان مشارکت در تصمیم‌گیریها

b_1 =

ضریب رگرسیون میزان مشارکت

x_2 =

میزان بیگانگی از کار

b_2 =

ضریب رگرسیون بیگانگی از کار

شکل نهایی معادله با استخراج ضرایب خام (β) به صورت زیر است.

$$y_1 = (14.76 + 0.711)x_1 - (0.269)x_2$$

با توجه به این معادله، هر چه میزان مشارکت کارکنان در تصمیم گیریها بیشتر باشد، میزان رضایتمندی آنان افزایش می یابد. و هر چه بیگانگی از کار بین آنها رواج بیشتری پیدا کند، میزان رضایتمندی آنها از کار و شغل خود، روبه کاهش می گذارد.

جدول شماره ۱۲. تحلیل واریانس رضایت شغلی کارکنان با مسؤولیت پذیری (N = ۷۸)

سطح معنی داری	مقدار F	میانگین رضایت شغلی	فراوانی	مسؤولیت پذیری
-	-	۲۲/۵	۴	پایین
۰/۰۰۰۰	۱۶/۳	۲۰/۲	۲۵	متوسط
-	-	۲۶/۹	۲۹	زیاد

جدول شماره ۱۳. تحلیل واریانس رضایت شغلی کارکنان با بیگانگی از کار (N = ۷۸)

سطح معنی داری	مقدار F	میانگین رضایت شغلی	فراوانی	بیگانگی
-	-	۲۸/۴	۱۶	کم
۰/۰۰۰۰	۲۲/۱	۲۴/۲	۲۵	متوسط
-	-	۱۶/۶	۸	زیاد

جدول شماره ۱۴. نتایج آماری همبستگی متغیرهای مستقل و واسطه‌ای با متغیر وابسته (رضایتمندی شغلی) که با این متغیر از نظر آماری همبستگی معنی‌داری داشته‌اند.

متغیرها	ضریب همبستگی پیرسون	سطح معنی‌داری
میزان مشارکت در تصمیم‌گیریها	+۰/۷۱۱	۰/۰۰۰
بیگانگی از کار	-۰/۶۶۰	۰/۰۰۰
روند عملکرد سازمان	+۰/۵۳۵	۰/۰۰۰
همبستگی گروهی	+۰/۴۹۳	۰/۰۰۱

جدول شماره ۱۵. عناصر اساسی تحلیل چند متغیره به روش مرحله به مرحله برای پیش‌بینی متغیر وابسته

مرحله	متغیر وارد شده به معادله رگرسیون	R ²	سطح معنی‌داری (Sig. f)R	مقدار افزوده شده به R ² نسبت به قبل	سطح معنی‌داری (Sig. t)
اول	میزان مشارکت در تصمیم‌گیریها	۵۰/۵	۰/۰۰۰۰	-	۰/۰۰۰۰
دوم	بیگانگی از کار و میزان مشارکت در تصمیم‌گیری	۵۵/۶	۰/۰۰۰۰	۵/۱	۰/۴ ۰/۰۰۳

جدول شماره ۱۶. ضرایب متغیرهای معادله پیش‌بینی میزان رضایتمندی شغلی کارکنان سازمان در مرحله دوم

نام متغیر	β	Beta	T	Sig.t
میزان مشارکت در تصمیم‌گیریها	۰/۷۱۱	۰/۴۸۸	۳/۲۱	۰/۰۰۳
بیگانگی از کار	-۰/۲۶۹	-۰/۳۱۷	-۲/۰۹	٪۴

جدول شماره ۱۷. ماتریس ضرایب همبستگی متغیرهای مستقل و واسطه‌ای با یکدیگر و با متغیر وابسته

متغیر	روند عملکرد سازمان	میزان رضایتمندی شغلی	میزان مسؤولیت پذیری	همبستگی گروهی	میزان مشارکت در تصمیم‌گیریها	بیگانگی از کار
روند عملکرد سازمان	۱	+۰/۵۳۶ (۰/۰۰۰)	+۰/۵۹۳ (۰/۰۰۰)	+۰/۲۴۹ (۰/۰۶)	+۰/۶۲۶ (۰/۰۰۰)	-۰/۳۲۲ (۰/۰۲۰)
میزان رضایتمندی شغلی		۱	+۰/۵۷۱ (۰/۰۰۰)	+۰/۴۹۳ (۰/۱۰۰)	+۰/۷۱۱ (۰/۰۰۰)	-۰/۶۶۰ (۰/۰۰۰)
میزان مسؤولیت پذیری			۱	+۰/۴۴۹ (۰/۲۰۰)	+۰/۷۱۳ (۰/۰۰۰)	-۰/۵۲۹ (۰/۰۰۰)
همبستگی گروهی				۱	+۰/۷۳۷ (۰/۰۰۰)	-۰/۷۳۷ (۰/۰۰۰)
میزان مشارکت در تصمیم‌گیریها					۱	-۰/۷۰۳ (۰/۰۰۰)
بیگانگی از کار						۱

جدول شماره ۱۸. عناصر متغیرهای خارج از معادله در مرحله دوم

نام متغیر	همبستگی جزئی	Sig.t
نگرش در مورد عملکرد سازمان	۰/۲۵۲	۰/۱۲۳
مسئولیت پذیری	۰/۱۲۱	۰/۴۶۵
همبستگی گروهی	۰/۰۳۴	۰/۸۳۷

جدول شماره ۱۹. عناصر معادله ۵ متغیره روش همگانی

متغیر	Beta	Sig.t
بیگانگی از کار	-۰/۳۷۹	٪۵
مشارکت در تصمیم‌گیریها	۰/۲۹۳	۰/۱۶۱
روند عملکرد سازمان	۰/۲۰۶	۰/۱۷۸
همبستگی گروهی	۰/۰۲۶	۰/۸۷۵
مسئولیت پذیری	۰/۰۵۳	۰/۷۵۳

$$R=۰/۷۶۵$$

$$A=۱۷/۷۵$$

$$R=۰/۵۸۵$$

$$F=۹/۹$$

$$\text{Sig.F}=۰/۰۰۰۰$$

نتیجه

این پژوهش، به منظور بررسی رضایتمندی شغلی کارکنان سازمان اداری صورت گرفت. ابتدا با استفاده از تحقیقات انجام گرفته و نظریه‌های عرضه شده یک الگوی نظری بر پایه ۹ متغیر مستقل و ۴ متغیر واسطه‌ای طراحی گردید تا تأثیر آنها بر متغیر وابسته (رضایتمندی شغلی) سنجیده شود. برای نیل به این هدف فرضیه‌هایی از الگو طراحی و استنتاج گردید و هدف تحقیق، آزمون این فرضیه‌ها بود. در هر فرضیه‌ای، تعدادی متغیر مطرح بود که در قالب سؤالها و از طریق پرسشنامه در اختیار کارکنان سازمان مورد نظر در استان فارس، قرار گرفت. سرانجام داده‌ها از یک نمونه ۷۸ نفری به دست آمد. داده‌های گردآوری شده به لحاظ آماری، جهت آزمون فرضیه‌ها، در دو سطح تجزیه و تحلیل دو متغیره و چند متغیره مورد بررسی قرار گرفتند و نتایج زیر حاصل گردید. در تجزیه و تحلیل دو متغیره از میان متغیرهای واسطه‌ای، متغیر "مشارکت در تصمیم‌گیریها" تأثیر مثبت و زیادی بر "رضایتمندی شغلی" دارد و هر چه مشارکت در جلسه‌ها، و با سرپرستان و رؤسای واحدها زیادتر می‌شود، سطح رضایتمندی کارکنان از شغل خود افزایش می‌یابد. در واقع یکی از مهمترین فرضیه‌های تحقیق مورد تأیید قرار می‌گیرد. تأیید چنین فرضیه‌ای نمایانگر این نکته است که در سازمانهای اداری هر چه نظام اداری به صورت سلسه مراتبی خشک از بالا به پایین باشد و افراد تماسهای محدودی را با بالادستان و زیردستان داشته باشند و هر چه کمتر آنها را در حل و فصل مسائل سازمان دخالت دهند، آن شغل و کار و حرفه برایشان خسته کننده‌تر می‌شود و نه تنها لذتی از آن کار نمی‌برند بلکه روز به روز بر میزان تنفرشان از آن شغل بیشتر می‌گردد. در مجموع، حضور بیشتر افراد در بررسی مسائل سازمان، رضایتمندی بیشتری را برای کارکنان سازمان به ارمغان می‌آورد و در نتیجه چنین شخصی در سازمان مفیدتر خواهد بود.

یکی دیگر از متغیرهای واسطه‌ای مهم در این پژوهش "بیگانگی از کار" بود که تأثیر آن بر رضایتمندی شغلی مورد سنجش دقیق قرار گرفت. یافته‌های آزمون این تحقیق نشان داد که هر چه پوچی، سردرگمی و به مفهوم جامعه‌شناختی، بیگانگی از کار و محیط در سازمان بیشتر بوده، رضایتمندی شغلی کاهش یافته است. در قسمت مروری بر آثار دیگران و چارچوب نظری ملاحظه گردید که جامعه‌شناسان تأکید زیادی بر رابطه معکوس بین بیگانگی از کار و رضایتمندی شغلی داشته‌اند. کارکنان سازمان مورد مطالعه ما نشان داده‌اند که اگر در جریان و

فرایند کارهای سازمان قرار نگیرند و به طور کلی وظیفه منفردی را به عهده داشته باشند و با کل جریان کار در سازمان، آشنا و درگیر نباشند، احساس پوچی و بی‌اهمیتی به آنها دست می‌دهد، که حاصل آن عدم رضایت از شغلشان است. جالب توجه اینجاست که این متغیر حدود نیمی از تغییرات میزان رضایتمندی شغلی را موجب می‌شده است. در این زمینه، توجه مسئولان سازمان را به رابطه موجود جلب می‌کنیم.

آنچه در یک سازمان اداری می‌تواند بسیار مهم باشد، مسأله "مسئولیت پذیری" است. در این تحقیق فرضیه‌ای برای سنجش تأثیر این متغیر بر رضایتمندی شغلی برپا گردیده بود که تجزیه و تحلیل‌های پژوهش نشان دادند که بین این متغیر و متغیر وابسته رابطه مثبت و معنی‌داری وجود دارد. به عبارت دیگر هر چه فرد از مسئولیت پذیری و تعهد کاری بالاتری برخوردار باشد، میزان رضایتمندی‌اش از شغل و سازمان بیشتر است. در مجموع شخصی که کاری را به او واگذار می‌کنند اگر احساس تعهد نسبت به آن بنماید و خود را مسئول مستقیم نتایج وظایف محوله بداند، این شخص از حاصل کار خود راضی است چون پیش وجدان خود راحت است که وظایف محوله را به نحو شایسته‌ای انجام داده است. این پژوهش نشان داده است که میان افرادی که تعهد کاری بالایی دارند و مسئولیت پذیر هستند با آنهایی که از تعهد کاری پایینی برخوردار هستند در رضایتمندی شغلی تفاوت وجود دارد. مسئولیت پذیری در واقع پدیده‌ای است که بستگی زیادی به وجدان کاری دارد و اشخاصی که وجدان کاری دارند در واقع از تعهد کاری بالایی می‌توانند برخوردار باشند.

بالاخره یکی دیگر از متغیرهای مهم در بررسی رضایتمندی شغلی در این پژوهش، "همبستگی گروهی" بود که نتایج حاصل از بررسی آن جالب است. فرضیه برپاشده در این زمینه میزان بستگی رضایتمندی شغلی را به همبستگی فرد در سازمان با دیگران می‌سنجد. نتیجه به دست آمده حاکی از آن است که هر چه فرد از سطح همبستگی گروهی بالاتری در سازمان برخوردار باشد، از شغل و سازمان خود راضی‌تر است. همبستگی گروهی یکی از عواملی است که محیط کار را برای شخص خوشایند می‌نماید و در واقع شخص را به سمت رضایتمندی شغلی سوق می‌دهد و اگر شخصی در سازمان احساس تنهایی نماید و در هنگام بروز مشکلات اداری و وظیفه‌ای، احساس نماید که همکاران به یاری او نمی‌آیند، بی‌شک احساس جدایی از دیگران به او دست می‌دهد که خود بزرگترین عامل در عدم رضایت شغلی می‌تواند باشد. خوشبختانه در سازمان مورد نظر، تفاوت آنهایی که همبستگی گروهی بالایی در سازمان دارند با آنهایی که از سطح همبستگی گروهی پایینی برخوردارند، در زمینه رضایتمندی شغلی، قابل

توجه است و از این مسأله می‌توان در ارتقای سطح رضایتمندی شغلی استفاده کرد. در این پژوهش، از میان ۹ فرضیه که تأثیر مستقیم متغیرهای مستقل سن، جنس، مدرک تحصیلی، مدت خدمت، شغل فعلی، درآمد، تمایل به کار دیگر در سازمان، تمایل به کار در سازمانی دیگر و نگرش نسبت به عملکرد سازمان بر "رضایتمندی شغلی" را می‌سنجیدند، نتایج جالب توجهی به دست آمد. متغیرهای سن، جنس، مدرک تحصیلی، مدت خدمت، شغل فعلی، درآمد و تمایل به کار در سازمانی دیگر در تجزیه و تحلیل دو متغیره، به طور مستقیم رابطه معنی‌داری با متغیر وابسته نشان نداده‌اند. حاصل این آزمون درخور دقت است. در نگرش عامیانه بر رضایتمندی شغلی، بسیاری بر این عقیده‌اند که عوامل فردی (مانند سن و جنس، درآمد، نوع شغل و...) است که تعیین‌کننده رضایتمندی شغلی هستند. حتی بسیاری از محققان نیز بر این عقیده‌اند و لذا بیشتر همین عوامل را در پژوهشهای خود می‌آزمایند. اما این پژوهش نشان داد که اگر افراد از عوامل دیگری برخوردار باشند، به رضایتمندی شغلی بیشتری خواهند رسید.

دو فرضیه مستقیم تأثیر متغیرهای مستقل "تمایل به کار دیگری در سازمان" و "نگرش نسبت به عملکرد سازمان" بر متغیر وابسته (رضایتمندی شغلی) نشان داد که رابطه معنی‌داری در این دو زمینه وجود دارد به دیگر سخن کسانی که بین وظیفه و گذار شده به آنها و لیاقت و شایستگی خود ارتباطی دیده‌اند، از کاری که فعلاً در سازمان انجام می‌دهند راضی‌اند و در مقابل و برعکس، رضایتمندی آنهایی که از موقعیت فعلی خود راضی نبودند، کمتر است و به همین لحاظ است که این گروه دوم تمایل به تعویض کار و وظیفه خود در سازمان دارد. به بیان دیگر، هر چه شخص از شغل و وظیفه خود راضی‌تر باشد، تمایلی به تعویض کار خود ندارد و عکس آن نیز صادق است. در اینجا یک رابطه متقابل بین رضایتمندی شغلی و تمایل به کار دیگر در سازمان وجود داشته است.

فرضیه تأثیر و یا رابطه بین "نگرش نسبت به روند عملکرد سازمان" و "رضایتمندی شغلی"، یکی از فرضیه‌هایی بود که مورد تأیید قرار گرفت به کلامی دیگر، هر چه شخص نگرش مثبت‌تری نسبت به عملکرد سازمان داشته باشد، رضایتمندی شغلی او بیشتر خواهد بود. در جامعه‌شناسی، اصولاً فرض بر این است که هر چه شخص با تصور مثبت‌تری به سازمان خود بنگرد، راحت‌تر و مفیدتر می‌تواند در سازمان به فعالیت پردازد. عکس قضیه هم صادق است، هر چه شخص با روحیه‌ای خصمانه و منفی با اوضاع سازمان خود برخورد کند در نزاع و جنگ درونی با خود و جنگ بیرونی با دیگران در سازمان روبه‌روست که هم از رضایتمندی او و هم از میزان مفید بودن او در سازمان می‌کاهد.

مآخذ

- ازکمپ، استوارت (۱۳۷۰)، روان‌شناسی اجتماعی کاربردی، برگردان فرهاد ماهر، چاپ دوم، انتشارات آستان قدس رضوی، مشهد.
- بیرو، آلن (۱۳۶۶)، فرهنگ علوم اجتماعی، برگردان باقر ساروخانی، انتشارات کیهان، تهران.
- رستمی هواورق، خسرو (۱۳۷۴)، بررسی عوامل اجتماعی مؤثر بر از خود بیگانگی از کار و رضایت شغلی کارگردانان و تهیه‌کنندگان شبکه‌های اول و دوم سیمای جمهوری اسلامی ایران، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشکده علوم اجتماعی، دانشگاه تهران. تهران.
- ساعتچی، محمود (۱۳۷۰)، نگرش کارکنان درباره عوامل مؤثر بر رضایت شغلی و ترک خدمت، فصلنامه علمی تحقیقی دانشکده حسابداری و مدیریت دانشگاه علامه طباطبایی، دوره اول، شماره ۴.
- شفیع آبادی، عبدالله (۱۳۶۹)، راهنمایی و مشاوره شغلی و حرفه‌ای و نظریه‌های انتخاب شغل، چاپ چهارم، انتشارات رشد، تهران.
- عباس زاده، میرمحمد سعید (۱۳۶۹)، حرفه معلمی و رضایت شغلی، فصلنامه تعلیم و تربیت.
- عباسی، مرتضی (۱۳۷۳)، رابطه هسته کنترل با رضایت شغلی در نمونه‌ای از معلمان شیراز، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشکده علوم تربیتی دانشگاه شیراز.
- کورمن، ک و آبراهام (۱۳۷۰)، روان‌شناسی صنعتی و سازمانی، برگردان حسین شکرکن، انتشارات رشد، تهران.
- مرتضوی، شهرناز (۱۳۷۲)، بررسی رضایت شغلی، تعهد سازمانی و امنیت کاری، فصلنامه علمی تحقیقی دانشکده حسابداری و مدیریت دانشگاه علامه طباطبایی، دوره سوم، شماره اول.
- Agho , Sugustin O. et al. (1993) Determinates of Employee Job Satisfaction : An Empirical Test of a Causal Model, *Human Relations* Vol. 46, No. 80, pp.1007-1025.
- Brog, Ingwer (1991) " On the Relationship between Importance and Satisfaction Rating on Job Aspects", *Applied Psychology : An International Review* . Department of Psychology , Zuma , Manoheim , Germany , Vol .

400, No. 1, pp.81-92.

- Braverman, Harry (1974) *Labor and Monopoly Capital : The Degradation of Work in the Twentieth Century*. London : Monthly Review Press .
- Dimitrova , Dimitrina (1994) *Work, Commitment and Alienation UNESCO*
- Gruenberg, Barry (1980) *The Happy Worker: An Analysis of Educational and Occupational Differences in Determinants of Job Satisfaction* , *American Journal of Sociology* , Vol. 86, No.2, pp.247-171 .
- Hui, C. et al. (1995) *The Relationship between Individualism - Collectivism and Job-Satisfaction* , *Applied Psychology : An International Review* , Vol. 44, No. 3, PP. 276-282 .
- Quarstein , Vernon A. et al. (1992) *The Situational Occurrences Theory of Job Satisfaction*, *Human Relations* , Vol.45, No.8 ,pp. 859-873 .
- Schnake , Mell E. (1990) *Human Relations*. New York : Merill Publishing Company.
- Seeman , Melvin (1959) *On the Meaning of Alienation*, *American Sociological Review*, Vol.24 , No.4, PP. 783-791.
- Singer , Marrce C. (1990) *Human Resource Management*. Boston : PWS - Kent Publishing Company .
- Sullivan , Sherry E. and Rabi S. Bhagat (1994) *Organizational Stress, Job Satisfaction and Job Performance : Where Do We Go from Here* , *Journal of Management*, Vol. 18, No. 2 , pp. 353-374 .
- Toffler , A. (1980) *The Third Wave*. New York : Morrow .