

Sociological Study of Job Satisfaction as a Factor of Organizational Development

Gholami-Kotanaei, K.^I, Sajedi, F.^{II}

<https://dx.doi.org/10.22084/CSR.2022.25908.2084>

Received: 2022/03/02; Accepted: 2022/05/31

Type of Article: **Research**

Pp: 261-284

Abstract

Human power is very important in organizations. Productivity, effectiveness and development of organizations depends on the efficiency and effectiveness of human resources of that organization, so one of the important issues that should be considered in any organization is job satisfaction and satisfaction of employees of that organization. Because it can directly lead to organizational development. In order to realize the productivity of human resources in the organizational field, the necessary solutions must be identified. One of the effective solutions is to pay attention to the intellectual capital of the organization and the job satisfaction of the employees. The present study investigates the factors affecting job satisfaction among employees of the Bojnourd Education Department. In this study, Herzberg motivational-health theory was used as a theoretical framework that health factors include: uniformity at work, salaries and benefits, organizational hierarchy, relationships in the workplace and access and power, as well as motivational factors including: job category, job category And the type of employment, this research is done by survey method. The data collection tool was a researcher-made questionnaire. The validity of the questionnaire has been confirmed by a group of experts in this field. The statistical population of the study includes the staff of the Education Department of Bojnourd (250 people). The statistical sample in this study is 150 employees of this organization, the sampling method was simple random. Based on the results, salaries and the level of power and access of individuals have played a major role in increasing job satisfaction of employees. With increasing salaries and access and power of people, the level of job satisfaction of employees increases.

Keywords: Job Satisfaction, Productivity, Rights, Power, Access, Organizational Development.

I. Assistant Professor, Department of Sociology, Faculty of Humanities, Golestan University, Golestan, Iran, (Corresponding Author). **Email:** korosh_gholamiko@yahoo.com

II. A Graduate of BA, Department of Sociology, Faculty of Humanities, Golestan University, Golestan, Iran.

Citations: Gholami Koutanaei, K. & Sajedi, F., (2022). "Sociological Study of Job Satisfaction as a Factor of Organizational Development". *Two Quarterly Journal of Contemporary Sociological Research*, 11(20), 261-284. doi: 10.22084/csr.2022.25908.2084.

Homepage of this Article: https://csr.basu.ac.ir/article_4644.html?lang=en

1. Introduction

Identifying factors affecting job satisfaction is very important because it plays a significant role in the productivity of the organization and even in individual life (Lucai et al., 2007). In general, every organization seeks to identify the job attitudes of its employees. If these attitudes are clearly explained, organizations can obtain useful information for human resource management. Job satisfaction is considered as one of the most important research variables in organizational behavior and also as a central variable in organizational research and theories (Darvish, 2007)

Today, employees are considered as intangible assets and strategic capitals of the organization, which directly affect the performance and productivity of the organization. Therefore, getting their satisfaction and optimizing their behavior according to the goals of the organization is extremely important for the managers of various organizations.

Knowing about level of job satisfaction of employees can help managers in advancing and improving the productivity of human resources, and finally developing participation in decision-making in the organization. Studies have shown that job satisfaction has a wide range of importance from certain aspects and dimensions in different environments and for different groups. Other studies consider personality variables and personal characteristics to be effective on job satisfaction, and some others have considered working conditions and activities that lead to dissatisfaction to be effective. (Foroghi et al., 2016).

The achievement factors of any organization depend on the effort and job satisfaction of the organization's employees. In the survey report of American faculty members, it is stated that 40 percent of American university faculty members are dissatisfied with insufficient salaries and benefits and cumbersome procedures in some cases (Safi et al., 2009). According to the conducted studies and researches, as well as the effects and consequences of increasing or decreasing job satisfaction towards the goals set by the organization. We decided to answer the basic question in this research: What are the factors of increasing or decreasing the job satisfaction of the employees of Bojnord Education Department?

2. Materials and Methods

This research is survey and can be considered as applied one. The statistical population of the research is 250 employees of the education department of

Bojnord city. Based on Morgan's formula, 150 employees were selected as the sample of this study. The validity of the content of the research questionnaire has been confirmed by experts in relation to the subject under study. The reliability of each of the independent and dependent variables of the research, through Cronbach's alpha, is as follows.

3. Discussion

According to the results of the table Pyerson s test shows a significant difference between the variables of job satisfaction and strength of the respondents, that is, less than 0.05% And due to the directness of the relationship, the research hypothesis is confirmed and can be generalized to the society The results of Pearson's test show that there is no significant difference between the variables of job satisfaction and service history of the respondents (more than 0.05%). The relationship is direct, so the research hypothesis is rejected and cannot be generalized to the society. Also, the Pearson test results show that there is no significant difference between the variables of job satisfaction and organization hierarchy of the respondents (more than 0.05%). The relationship is direct, so the research hypothesis is rejected and cannot be generalized to the society.

According to the results of the Pearson test significance level table, it shows that there is a significant difference between the job satisfaction variable and the salary variable of the respondents (less than 0.05%). The relationship is direct, so the research hypothesis can be confirmed and can be generalized to the society. On the other hand, the Pearson test results show that there is no significant difference between the variables of job satisfaction and uniformity in the respondents' work (more than 0.05 percent). The relationship is direct. Therefore, the research hypothesis is rejected and cannot be generalized to the society. Also, the findings of Pearson's test show that there is no significant difference between the variables of job satisfaction and age of the respondents (more than 0.05 percent). The relationship is direct. Therefore, the research hypothesis is rejected and cannot be generalized to the society. The relationship is direct, so the research hypothesis is acceptable and can be generalized to the society

3. Conclusion

According to the obtained information, three research variables, i.e., power, salary, and working relationships with colleagues had a significant

relationship with job satisfaction, so they can be effective in increasing job satisfaction. There is a direct relationship between the relationships in the work environment and job satisfaction, that is, when people have good intra-organizational relationships, their job satisfaction also increases. There is a direct and significant relationship between salary and job satisfaction of employees. In other words, according to Maslow's hierarchy of needs, people in this organization pay more attention to basic needs, and the higher their salary, the higher their job satisfaction. There is a direct relationship between the hierarchy of the organization and job satisfaction, in other words, it can be said that the higher the regulations in the hierarchy of the organization, the higher the level of people's satisfaction. The relationship between the variable of uniformity in work and the job satisfaction of employees is direct but not significant, that is, it cannot be generalized to the society, considering the low variance of this variable, one of the reasons for the non-significance of this relationship can be found in this issue. There is no significant relationship between the age variable and job satisfaction. The age variable is one of those factors that the higher the level of expectations, experience and maturity of a person provides this possibility. The relationship between the variable of income and job satisfaction is not significant, which means that it can be concluded that as the amount of salary and benefits that are considered for the individual increases, the level of his expectation also increases and as a result, satisfaction in case of insufficient income leads to dissatisfaction.

بررسی جامعه‌شناختی رضایت شغلی به عنوان عامل توسعه سازمانی

کوروش غلامی کوتنایی^۱، فاطمه ساجدی^{II}

شناسه دیجیتال (DOI): <https://dx.doi.org/10.22084/CSR.2022.25908.2084>

تاریخ دریافت: ۱۴۰۰/۱۲/۱۱، تاریخ پذیرش: ۱۴۰۱/۰۳/۱۰

نوع مقاله: پژوهشی

صص: ۲۸۴-۲۶۱

چکیده

نیروی انسانی در سازمان‌ها از اهمیت زیادی برخوردار است. بهره‌وری، اثربخشی و توسعه سازمان‌ها به کارایی و اثربخشی نیروی انسانی آن سازمان بستگی دارد؛ لذا یکی از مسائل مهمی که در هر سازمانی باید مورد توجه قرار گیرد، خشنودی و رضایت شغلی کارکنان آن سازمان می‌باشد؛ چراکه این امر می‌تواند مستقیماً منجر به توسعه سازمانی گردد. برای تحقق بخشیدن به بهره‌وری نیروی انسانی در حوزه سازمانی، باید راهکارهای لازم شناسایی شود؛ از جمله راهکارهای مؤثر توجه به سرمایه‌های فکری سازمان و رضایت شغلی کارکنان است با توجه به اهمیت پژوهش حاضر به بررسی عوامل مؤثر بر رضایت شغلی در بین کارکنان اداره آموزش و پرورش شهرستان بجنورد پرداخته است. در این پژوهش از نظریه انگیزشی-بهداشتی هرزبرگ و تاحدی نظریه مبادله اجتماعی «ویت» و «ویلسون» به عنوان چارچوب نظری استفاده شد که عوامل بهداشتی شامل: یکنواختی در کار، حقوق و مزایا، سلسله‌مراتب سازمان، روابط در محیط کاری و دسترسی و قدرت و همچنین عوامل انگیزشی شامل: رده شغلی، رسته شغلی و نوع استخدامی است. این تحقیق با روش پیمایشی انجام شده است. ابزار گردآوری اطلاعات پرسشنامه محقق ساخته است. اعتبار پرسشنامه توسط جمعی از افراد اهل فن در این حوزه تأیید گردیده است؛ جمعیت آماری تحقیق شامل کارکنان اداره آموزش و پرورش شهرستان بجنورد (۲۵۰ نفر) دربر می‌گیرد که نمونه آماری در این تحقیق ۱۵۰ نفر از کارکنان این سازمان است. روش نمونه‌گیری به شکل تصادفی ساده بوده است. براساس نتایج به دست آمده حقوق و میزان قدرت و دسترسی افراد نقش اصلی را در افزایش رضایت شغلی کارکنان داشته است. با افزایش میزان حقوق و دسترسی و قدرت افراد میزان رضایت شغلی کارکنان افزایش می‌یابد..

کلیدواژگان: رضایت شغلی، بهره‌وری، حقوق، قدرت، دسترسی، توسعه سازمانی.

I. استادیار گروه جامعه‌شناسی، دانشکده علوم انسانی، دانشگاه گلستان، گلستان، ایران (نویسنده مسئول).

Email: korosh_gholamiko@yahoo.com

II. دانش‌آموخته کارشناسی، گروه جامعه‌شناسی، دانشکده علوم انسانی، دانشگاه گلستان، گلستان، ایران.

ارجاع به مقاله: غلامی کوتنایی، کوروش؛ و ساجدی، فاطمه، (۱۴۰۱). «بررسی جامعه‌شناختی رضایت شغلی به عنوان عامل توسعه سازمانی». پژوهش‌های جامعه‌شناسی معاصر، ۱۱(۲۰): ۲۶۱-۲۸۴. doi: 10.22084/csr.2022.25908.2084
صفحه اصلی مقاله در سامانه نشریه: https://csr.basu.ac.ir/article_4644.html?lang=fa

۱. مقدمه

آموزش زیربنای اصلی پیشرفت‌های علمی و تکنولوژی در جهان امروزی محسوب می‌شود. تمدنی که بشر امروزی به وجود آن افتخار می‌کنند، در حقیقت نتیجه انباشت تجربه‌ها و انتقال آن از راه آموزش از نسلی به نسل دیگر است و کشوری که نتوانسته باشد ویژگی‌های لازم یک جامعه علمی را به دست آورد، علت اصلی را باید در نظام آموزشی خویش جستجو کند؛ بنابراین، به دلیل اهمیت بسیار نظام آموزشی، باید رکن اصلی این نظام، یعنی معلمان و دبیران در همه دوره‌های تحصیلی اعم از: ابتدایی، راهنمایی و متوسطه مورد توجه ویژه قرار گیرند؛ زیرا معلمان چنان چه در طول زندگی حرفه‌ای خویش دچار امراض جسمانی و روانی گوناگون گردند، به یقین رضایت از زندگی و شغل را از دست داده و نظام آموزشی در زمینه ارتباط عناصر اصلی خویش، یعنی معلم و دانش‌آموز و حتی عناصر تشکیل دهنده این نظام با مشکل جدی مواجه می‌گردد و به تبع آن، در جهت اهداف مشخص خویش عمل نخواهد کرد. معلمان و مربیان، مهم‌ترین مؤلفه در دستیابی به توسعه پایدار از طریق آموزش استاندارد محسوب می‌شوند (ترکمان و همکاران، ۱۳۸۶). امروزه کارکنان سازمان‌ها، دارایی‌های ناملموس و سرمایه‌های راهبردی سازمان به شمار می‌آیند که به طور مستقیم بر عملکرد و بهره‌وری سازمان تأثیرگذار هستند؛ بنابراین جلب رضایت و بهینه‌سازی رفتار آن‌ها متناسب با اهداف سازمان از اهمیت فوق‌العاده‌ای برای مدیران سازمان‌های گوناگون برخوردار است.

کشورهای مختلفی به بررسی وضعیت رضایت شغلی در نظام کاری پرداخته‌اند و این موضوع از دیدگاه‌های مختلف، مورد بررسی قرار گرفته است. مسأله رضایت شغلی همواره به عنوان یک مشکل در سازمان‌ها مطرح بوده و هست؛ به طوری که تا سال ۱۹۸۰م. بیش از چهار هزار مقاله درباره آن انتشار یافته است (رومن، ۲۰۰۸). بیشترین میزان رضایت شغلی در کشور آمریکا است؛ (۴۱٪) پس از آن، کشورهای اسکاتلند (۳۸٪) انگلستان (۳۶٪)، کانادا (۳۳٪) و آلمان (۱۷٪) قرار دارند (پاپ و همکاران، ۲۰۰۳).

شناسایی عوامل مؤثر بر رضایت شغلی بسیار مهم است؛ زیرا این مقوله در بهره‌وری سازمان و حتی زندگی فردی نقش بارزی ایفا می‌کند (لوکای و همکاران، ۲۰۰۷) در واقع، بهره‌وری نیروی انسانی، یکی از اساسی‌ترین پیش‌فرض‌های بهره‌وری سازمانی محسوب می‌شود و هرگونه سعی و تلاش در بهره‌وری سازمان بدون وجود بهره‌وری کارکنان بی‌معناست (محمدی پیراسته و همکاران، ۱۳۹۰: ۲۰۵). به طور کلی، هر سازمانی درصدد آگاهی از نگرش‌های شغلی کارکنانش است و اگر این نگرش‌ها به صورت مشخص بیان شوند سازمان‌ها می‌توانند جهت مدیریت نیروی انسانی اطلاعات

مفیدی به دست آورند. رضایت شغلی بیشترین متغیر سازمانی اندازه‌گیری شده در هر جنبه پژوهشی و کاربردی است، دلایل متعددی برای توجه به این نگرش کاری وجود دارد؛ نخست، سازمان‌ها علاقه دارند که وضعیت کنونی رضایت شغلی کارکنان‌شان را ارزیابی کنند؛ و دوم، پژوهش‌های زیادی انجام شده تا بتوانند رضایت شغلی کارکنان را مورد ارزیابی قرار دهند (ترکمان و همکاران، ۱۳۸۶).

مطالعات نشان می‌دهد که همه‌ساله بسیاری از شرکت‌ها و سازمان‌ها درخصوص احساس و نگرش کارکنان نسبت به شغلشان نظرسنجی‌های متعددی انجام می‌دهند. رضایت شغلی، یکی از مهم‌ترین متغیرهای تحقیق در رفتار سازمانی و هم‌چنین به عنوان متغیر محوری در تحقیقات و تئوری‌های سازمان قلمداد گردیده است. تاکنون صدها مطالعه درخصوص رضایت شغلی در فصلنامه‌های رفتار سازمانی و رشته‌های مرتبط با آن ارائه گردیده است (درویش، ۱۳۸۶).

شناخت میزان رضایت شغلی کارکنان می‌تواند مدیران را در پیش‌برد و پیشرفت و بهبود بهره‌وری منابع انسانی، و درنهایت توسعه مشارکت در تصمیم‌گیری‌ها در سازمان یاری کند. عوامل رضایت شغلی در هر سازمانی می‌تواند به اقتضای شرایط آن سازمان متفاوت باشد. در دستگاه‌های دولتی که به دنبال تأمین آسایش و آرامش مردم و تحقق آرمان‌های سیاسی و اقتصادی و اجتماعی و فرهنگی مدون می‌باشند، رضایت منابع انسانی نقش به‌سزایی دارد. بی‌شک کارمندان راضی‌تر اثربخشی بیشتری دارند و با انگیزه بیشتری به فعالیت‌های روزمره خود می‌پردازند؛ از همین‌روست که کارایی بیشتری نیز دارند.

مطالعات متون مربوط به رضایت شغلی نشان می‌دهد که رضایت شغلی از جنبه‌ها و ابعاد خاص در محیط‌های مختلف و برای گروه‌های متفاوت اهمیت گسترده دارد. مطالعات دیگری متغیرهای شخصیت و ویژگی‌های شخصی را بر رضایت شغلی مؤثر می‌دانند و بعضی دیگر شرایط کاری و فعالیت‌هایی را که منجر به نارضایتی می‌گردند، مؤثر قلمداد کردند. عدم رضایت شغلی باعث کاهش روحیه کارکنان می‌شود و روحیه پایین در کار بسیار نامطلوب است. مدیران وظیفه دارند علائم روحیه پایین و عدم رضایت شغلی را به‌طور مستمر زیر نظر بگیرند و در اولین فرصت اقدامات لازم را انجام دهند (فروغی و همکاران، ۱۳۸۶).

رضایت شغلی، عاملی مهم در افزایش بهره‌وری، افزایش روحیه، تعهد سازمانی، سلامت فیزیکی و ذهنی، رضایت از زندگی و سرعت در آموزش مهارت‌های جدید شغلی و عدم وجود آن باعث به‌وجود آمدن تشویش، غیبت، تأخیر کاری، ترک خدمت، اعتصاب و بازنشستگی زودرس کارکنان یک سازمان می‌گردد (کومبر و باریبال، ۲۰۰۷).

رضایت شغلی باعث می‌شود که بهره‌وری افزایش یافته و فرد نسبت به سازمان متعهد شود؛ سلامت فیزیکی و ذهنی فرد تضمین شده، از زندگی راضی گردد و مهارت‌های جدید شغلی را به سرعت بیاموزد. عدم رضایت موجب تشویش، کم‌کاری، غیبت، استعفا، ترک خدمت، بازنشستگی زودرس و ناراحتی‌های جسمی و روحی می‌گردد. مطالعه‌ای که در دانشگاه کالیفرنیا انجام شد نشان داد که اعضای هیأت علمی از حجم زیاد کار، ناکافی بودن هزینه‌های سفر علمی و میزان دریافتی خود گلّه‌مند هستند؛ به طوری که ۱۹.۱٪ افراد معتقد بودند که در صورت ادامه وضعیت موجود محل کار خود را ترک خواهند کرد. عوامل موفقیت هر سازمان بستگی به تلاش و رضایت شغلی کارکنان سازمان دارد. در گزارش نظرسنجی اعضای هیأت علمی آمریکا عنوان گردیده است که ۴۰٪ اعضای هیأت علمی دانشگاه‌های آمریکا در پاره‌ای از موارد از حقوق و مزایای ناکافی و رویه‌های دست‌وپاگیر ناراضی‌اند. در این میان عواملی مانند فرصت برای تربیت دانشجویان، فعالیت در محیط علمی، آموزش دروس موردعلاقه و وقت کافی برای گذراندن با خانواده از عوامل مهم در رضایت شغلی ذکر شده است (صافی و همکاران، ۱۳۸۸).

با توجه به مطالعات و پژوهش‌های انجام شده و نیز اثرات و پیامدهایی که به وسیله افزایش و یا کاهش میزان رضایت شغلی متوجه اهداف تعیین شده از سوی سازمان مورد نظر می‌نماید، بر آن شدیم تا به پرسش اساسی در این تحقیق پاسخ دهیم؛ چه عواملی باعث افزایش یا کاهش میزان رضایت شغلی کارکنان اداره آموزش و پرورش شهرستان بجنورد می‌شود؟

۲. پیشینه پژوهش

۲-۱. مطالعات داخلی

«علوی لنگرودی» و همکاران (۱۳۹۳)، «رابطه بین رضایت شغلی، تعهد سازمانی با فرسودگی شغلی دبیران» هدف از این پژوهش بررسی رابطه رضایت شغلی، تعهد سازمانی و فرسودگی شغلی معلمان مقطع متوسط شهرستان خاتم است. نتایج نشان داد که مؤلفه‌های فرسودگی شغلی معلمان به تفکیک جنسیت تنها در احساس کفایت در سطح ۵٪ تفاوت معنی‌داری وجود داشت و به تفکیک سطح تحصیلات و سن تفاوت معنی‌داری مشاهده نشد. تعهد سازمانی و رضایت شغلی در پیش‌بینی خستگی هیجانی و احساس کفایت نقش داشتند؛ اما در پیش‌بینی مسخ شخصیت، تنها تعهد سازمانی نقش داشت.

«قلتاش» (۱۳۹۲)، در پژوهش «رابطه فرهنگ سازمانی و هوش سازمانی با رضایت شغلی کارکنان» با هدف از انجام این پژوهش مطالعه رابطه بین فرهنگ سازمانی و

هوش سازمانی با رضایت شغلی بوده است. تحلیل داده‌ها نشان داد که بین فرهنگ سازمانی و رضایت شغلی و بین هوش سازمانی و رضایت شغلی رابطه مستقیم و بین تمامی ابعاد هوش سازمانی و رضایت شغلی رابطه مستقیم و معناداری وجود دارد. بیشترین میزان هم‌بستگی را مؤلفه‌های چشم‌انداز مشترک با رضایت شغلی و کمترین هم‌بستگی را مؤلفه توافق با رضایت شغلی داشته‌اند. تمامی ابعاد فرهنگ سازمانی با رضایت شغلی رابطه مستقیم معناداری داشته‌اند.

«صفری» و همکاران (۱۳۸۹)، در «بررسی عوامل مؤثر بر رضایت شغلی پرستاران» با هدف تعیین عوامل مؤثر بر رضایت شغلی پرستاران را انجام داده‌اند. طبق یافته‌های این مطالعه چنانچه پرستاران شاغل در بیمارستان‌های آموزشی شهر رشت با توجه به سن و جنس خود در بخش مناسب و موردعلاقه خود کار کنند و مسئولیت‌های مدیریت را عهده‌دار شوند (مانند: تفویض اختیار) احتمالاً رضایت شغلی بیشتری خواهند داشت. ترکمان و همکاران (۱۳۸۶)، «شناسایی عوامل مؤثر در رضایت شغلی دبیران» را با هدف پژوهش بررسی عوامل مؤثر بر رضایت شغلی انجام داده‌اند؛ که نتایج حاصل از تحقیق نشان داد بین چهار عامل رشته تحصیلی، بومی بودن، سابقه خدمت و ارتباط با زیردستان با رضایت شغلی دبیران رابطه وجود ندارد. بین عوامل انگیزشی شامل: استقلال در عمل، علاقه به کار، شناخت، پیشرفت و ترقی، مسئولیت‌های شغلی و عوامل محیطی مانند: ارتباط با مافوق، ارتباط با همکاران، امنیت، شرایط کاری و عوامل واسطه‌ای شامل: حقوق پایگاه و موقعیت، امکان رشد یا ترقی و عوامل فردی چون: محل تولد، جنس، سن، وضعیت تأهل، رضایت کلی از زندگی، اعتقادات مذهبی، با رضایت شغلی رابطه وجود دارد؛ هم‌چنین مشخص شد شدت روابط، شرایط کاری و امکان رشد و ارتقاء از سایر متغیرهای مستقل با رضایت شغلی، رابطه بیشتری دارد.

۲-۲. مطالعات خارجی

«جونور» و «بار ترام» (۲۰۰۸)، در پژوهشی درباره استرس و رضایت شغلی در پرستاران دریافتند که بین استرس و رضایت شغلی در پرستاران رابطه معناداری وجود دارد. «واریند» (۲۰۰۵)، مطالعه‌ای درمورد سخت‌رویی، رضایت شغلی و استرس درمیان پرستاران مراقبت خانه انجام داده است؛ نتیجه مطالعات نشان داد که پرستاران با سطح بالایی سخت‌رویی، استرس پایین‌تر و سطوح بالای رضایت شغلی دارند. «تامپسون» (۲۰۰۵)، در تحقیق در زمینه بررسی رابطه سبک رهبری و تعهد سازمانی به این نتیجه رسیده است که بین سبک رهبری رهبران با تعهد سازمانی بالا و آن‌هایی که تعهد سازمانی کمی دارد، تفاوت معناداری وجود دارد؛ بین معلمین به صورت

معناداری با تعهد سازمانی در ارتباط است و سنوات صفت تجربی معلم با تعهد سازمانی هم‌بستگی معناداری دارد.

«هارت» و همکاران (۲۰۰۳)، مطالعه‌ای را در مورد رابطه بین سخت‌رویی، حمایت سرپرست، هم‌بستگی گروهی و استرس شغلی به‌عنوان پیش‌بینی‌کننده‌های رضایت شغلی در بین ۱۶۰ نفر کارمند تمام‌وقت انجام دادند؛ نتیجه پژوهش بیانگر این بود که سخت‌رویی بالا، حمایت سرپرست و هم‌بستگی گروهی با سطوح پایین، استرس شغلی با سطوح بالای رضایت شغلی ارتباط دارند.

نتایج تحقیقات «کولی» و «تدورالس» (۲۰۰۳)، نشان می‌دهد که بین امنیت شغلی و رضایت شغلی رابطه مستقیمی وجود دارد. آن‌ها به‌ویژه بر این مطلب تأکید می‌کنند که امنیت مداوم در شغل با متغیرهایی از قبیل: حقوق و دستمزد، تشویق و خود شغل که از ابعاد رضایت شغلی نیز هستند، رابطه مستقیمی وجود دارد.

۳. چارچوب نظری پژوهش

۳-۱. نظریه انگیزشی-بهداشتی هرزبرگ

یکی از نظریه‌های شناخته شده در مورد رضایت شغلی، نظریه دو عاملی یا نظریه انگیزشی-بهداشتی «فردریک هرزبرگ» می‌باشد. نظریه‌ای که هم مربوط به عملکرد شغلی و هم رضایت شغلی است. استدلال اساسی این نظریه آن است که یک شغل پرمایه به‌خشنودی می‌انجامد، زیرا شخص را برانگیخته می‌سازد تا خوب کار کند و به حصول خشنودی نائل آید؛ از سوی دیگر یک شغل کم‌مایه تنها می‌تواند در بهترین صورت خود، به عدم رضایت منجر شود، در نتیجه نمی‌تواند به‌عنوان یک انگیزه برای عملکرد به‌کار رود. هرزبرگ به دو نوع نیاز شامل نیازهای بدنی و نیازهای روانی معتقد است. بر طبق نظر وی این دو نوع نیاز براساس دو اصل متفاوت عمل می‌کنند. نیازهای بدنی که در جهت اجتناب از درد و ناراحتی عمل می‌نمایند (عوامل بهداشتی) و عواملی که این نیازها را برآورده می‌سازد می‌تواند ناراحتی را کاهش داده یا از آن اجتناب کند، اما نمی‌تواند موجب رضایت شود؛ از طرف دیگر، نیازهای روانی، امکانات رشد، دانش پیشرفت و خلاقیت فردیت است که براساس اصل لذت عمل می‌کند. ارضاکننده‌های آن که برانگیزاننده خوانده می‌شود، می‌تواند موجب رضایت گردند؛ اما نبود آن نمی‌تواند موجب عدم لذت یا ناراحتی را فراهم آورد؛ لذا هرزبرگ رضایت و عدم رضایت را مستقل از هم می‌داند.

نظریه هرزبرگ برخلاف دیدگاه سنتی که معتقد است، رضایت شغلی و ناراضی شغل عوامل مشترکی دارند و در صورت وجود این عوامل، رضایت شغلی حاصل می‌شود و در

فقدان این عوامل نارضایتی به وجود می‌آید؛ وی معتقد است که نارضایتی از کار نقطهٔ مخالف رضایت نمی‌باشد و اگر عوامل نارضایتی از محیط کار حذف شود الزاماً موجب رضایت شغلی نخواهد شد.

اصولاً دیدگاه سنتی معتقد بود که رضایت و نارضایتی دو انتهای یک پیوستار بوده و دارای عوامل مشترکی هستند؛ درحالی‌که هرزبرگ معتقد بود نارضایتی شغلی تابعی است از محیط، سرپرستی، همکاران و زمینهٔ کلی شغل که آن‌ها را عوامل بهداشتی یا عوامل ناراضی‌کننده می‌داند که عبارتند از:

- امنیت شغلی
 - زندگی شخصی
 - شرایط کار
 - حقوق
 - ماهیت و میزان سرپرستی
 - خط مشی و قوانین و مقررات سازمان
 - روابط متقابل با همکاران
 - روابط متقابل با سرپرستان
 - روابط متقابل با زیردستان
 - مقام و موقعیت
- هرگاه در محیط کار، عوامل فوق تأمین نشود، افراد احساس نارضایتی خواهند کرد. به نظر هرزبرگ رضایت شغلی تابعی است از آن فعالیت‌های شغلی یا محتوای شغلی که محرک باشند و آن‌ها را عوامل «برانگیزنده» یا «انگیزشی» می‌نامد، که عبارتند از:
- ترفیع و پیشرفت
 - مسئولیت
 - ماهیت کار (خودکار)
 - رشد فردی
 - به رسمیت شناخته شدن
 - کسب موفقیت
- بنابراین فرد با کسب عوامل فوق در درون خود احساس رضایت و خشنودی خواهد کرد، همواره به کار خود علاقمند خواهد شد و به احتمال زیاد به کوشش‌های بیشتری دست خواهد زد؛ به‌همین دلیل، بازده شغلی او زیادتر خواهد شد. از موارد فوق می‌شود چنین نتیجه گرفت که رضایت یا عدم رضایت به‌طور یک‌جانبه نتیجهٔ یک عامل نمی‌باشد، بلکه ماحصل تأثیر و تأثر عوامل فوق است.

بر اساس نظریهٔ هرزبرگ، در جامعهٔ معاصر نیازهای اساسی مردم تضمین و برآورده شده‌اند؛ در نتیجه: اولاً کامروایی نیازهای پایین‌تر منجر به خشنودی از شغل نمی‌شود، بلکه فرد را از حالت ناراضیاتی به حالت بی‌تفاوتی می‌کشاند؛ ثانیاً خشنودی شغلی، به‌طور اساسی تابعی از کامروائی نیازهای بالاتر مانند «خودشکوفایی» است و برای ایجاد رضایت شغلی باید به این نیازهای کارکنان پاسخ گفت؛ اگرچه عدم ارضای نیازها نیز به بی‌تفاوتی می‌انجامد نه به ناراضیاتی.

رضایت شغلی، ترکیبی از موارد روان‌شناختی، فیزیولوژیکی و محیطی است که باعث می‌شود شخص اظهار نماید که «من از شغل خود رضایت دارم» (نیکپور و سلاجقه، ۱۳۹۱: ۳۵).

پنج عامل عمده که به‌عنوان ابعاد رضایت شغلی مطرح هستند، عبارتند از (مقیمی، ۱۳۸۵: ۳۹۱):

- پرداخت^۱: میزان حقوق دریافتی و انصاف و برابری در پرداخت.
- فرصت‌های ارتقا و پیشرفت^۲: قابلیت دسترسی به فرصت‌ها برای پیشرفت.
- سرپرست^۳: توانایی‌های سرپرست برای نشان دادن علاقه و توجه به کارکنان.
- شغل^۴ (ماهیت کار): حدی که وظایف شغلی، فرصت را برای آموزش و پذیرش مسؤلیت فراهم می‌آورد.
- همکاران^۵: حدی که همکاران، دوستانه، شایسته و حمایتی هستند.

۳-۲. نظریهٔ مبادلهٔ اجتماعی

بعد مهم این نظریه «احساس شخص» نسبت به منصفانه یا غیرمنصفانه بودن پاداش‌ها و عایدات دریافتی است. «ویت» و «ویلسون» (رابرت و ویلسون، ۲۰۰۱) در چارچوب این تئوری مفهوم ایدئولوژی مبادله را به‌مثابه سوگیری نگرشی افراد نسبت به پاداشی که در مقابل آن‌چه در اختیار سازمان نهاده‌اند (اعم از: خدمات، معلومات و اطلاعات) تعریف کرده‌اند. «یوچمن» (یوچمن، ۱۹۹۷) بر مبنای نظریهٔ مبادلهٔ اجتماعی و با فرض این نکته که رضایت شغلی بیش از آن‌که به خود شغل معطوف باشد به جنبهٔ جامعه‌شناختی آن مربوط است، به مطالعهٔ مدیران و کارگران می‌پردازد. یافته‌های او از مقایسهٔ این دو گروه نشان داد که مدیران اگرچه از کارشان پاداش‌های بیشتری دریافت می‌کردند، اما کمتر از کارگران تولید، شغل خود را دوست می‌داشتند و خشنودی شغلی آنان کمتر از کارگران بود. یوچمن این یافته‌ها را با نظریهٔ انصاف توضیح می‌دهد. وی پاداش‌های (ستاندهای) مدیران را با مسؤلیت آشکار آنان (داده‌ها) در شغلشان مقایسه کرده و اظهار داشت که این وظایف شغلی، اگرچه از نظر روانی و مادی پاداش‌دهنده

بوده‌اند، اما به نظر مدیران میزان پاداش‌ها به اندازه کافی منصفانه توزیع نشده و تفاوت چندانی با پاداش کسانی که دارای مسئولیت‌های کمتری بودند، نداشت؛ لذا از شغلشان ناخشنود بودند. عدالت توزیعی در نظریه مبادله جامعه‌شناختی هومنز نشانگر این واقعیت است که افراد و کارکنان در روابط مبادله‌ای، مقایسه‌های خود را صرفاً به کسانی که با آن‌ها به مبادله می‌پردازند، محدود نمی‌کنند (رابینز، ۱۳۷۸: ۸۵).

۳-۳. فرضیات تحقیق

فرضیات پژوهش بر این اساس است:

- بین رضایت شغلی کارکنان و میزان دسترسی قدرت کارکنان رابطه وجود دارد.
- بین رضایت شغلی کارکنان و میزان سابقه خدمت کارکنان رابطه وجود دارد.
- بین رضایت شغلی کارکنان و میزان سلسله‌مراتب سازمانی کارکنان رابطه وجود دارد.
- بین رضایت شغلی کارکنان و میزان حقوق آنان رابطه وجود دارد.
- بین رضایت شغلی کارکنان و میزان یکنواختی در کار آنان رابطه وجود دارد.
- بین رضایت شغلی کارکنان و سن آنان رابطه وجود دارد.
- بین رضایت شغلی کارکنان و میزان روابط در محیط کاری آنان رابطه وجود دارد.
- میان رضایت شغلی کارکنان زن و مرد تفاوت معناداری وجود دارد.
- رضایت شغلی کارکنان براساس نوع استخدام آنان تفاوت معناداری دارد.

۳-۴. روش پژوهش

روش تحقیق در این پژوهش به صورت پیمایشی و از زمره پژوهش‌های کاربردی است. براساس آمارهای اخذ شده از مسئول نیروی انسانی اداره آموزش و پرورش شهرستان بجنورد، ۲۵۰ نفر در اداره آموزش و پرورش این شهر مشغول به کار هستند که جامعه آماری این پژوهش را تشکیل می‌دهند. با توجه به فرمول مورگان از جامعه آماری ۲۵۰ نفری کارکنان اداره آموزش و پرورش شهرستان بجنورد حدود ۱۵۰ نفر به عنوان نمونه آماری این پژوهش مورد سنجش قرار گرفته‌اند.

اعتبار محتوای پرسشنامه موردنظر توسط افراد متخصص در رابطه با موضوع مورد مطالعه، تأیید شده است. میزان روایی هر یک از متغیرهای مستقل و وابسته پژوهش، از طریق الفای کرونباخ به شرح ذیل است:

روایی همه متغیرهای وابسته پژوهش به جز سلسله‌مراتب سازمان به میزان ۰/۴۲۰، با توجه به آلفای کرونباخ مورد تأیید واقع شده است؛ لذا لازم است گویه‌های مذکور در تحقیقات بعدی اصلاح شوند.

| متغیر | تعداد گویه | میزان آلفای کرونباخ |
|-------------------------|------------|---------------------|
| رضایت شغلی | ۴ | ۰/۶۱۸ |
| خستگی و یکنواختی در کار | ۴ | ۰/۶۴۵ |
| حقوق و مزایا | ۶ | ۰/۶۳۲ |
| سلسله‌مراتب سازمان | ۴ | ۰/۴۲۰ |
| روابط در محیط کاری | ۴ | ۰/۶۱۰ |
| دسترسی و قدرت | ۴ | ۰/۷۳۸ |

۳-۵. تعاریف نظری و عملیاتی متغیر مستقل

الف) تعریف مفهومی

با این‌که عناصر تعریف مفهومی رضایت شغلی از دیدگاه‌های مختلف شباهت‌های زیادی با هم دارند و اغلب بر احساس مثبت نسبت به شغل متمرکز است، اما تفاوت دیدگاه‌ها در تعاریف عملیاتی و تبیین ابعاد آن آشکار می‌شود. می‌توان گفت رضایت شغلی واکنش‌های عاطفی و احساسی شخص نسبت به جنبه‌های مختلف شغل است (کریتنر، ۱۳۸۴).

ب) تعریف عملیاتی

در این پژوهش برای ارزیابی رضایت شغلی از پرسشنامه محقق ساخته بهره گرفته شده است که با چهار گویه که محتوای رضایت شغلی را می‌سنجد، مورد بررسی قرار گرفته است.

با توجه به آن‌چه گفته شد می‌توان متغیرهای مستقل تحقیق را این‌چنین تعریف نمود:

- **خستگی از کار:** خستگی عبارت است: از خسته شدن جسم یا روان که می‌تواند به وسیله استرس، کار زیاد و یا مصرف دارو و بیماری‌های جسمی و روحی ایجاد شود؛ به عبارت دیگر، خستگی حالتی است که موجب کم شدن مقاومت بدن می‌گردد و شخص رغبت خود را نسبت به کار و فعالیت و انجام امور از دست می‌دهد. سندروم خستگی مزمن یک بیماری ناتوان‌کننده پیچیده‌ای است که به وسیله فعالیت‌های شدید جسمی و روحی در محیط‌های نامناسب ایجاد و با استراحت بهبود نمی‌یابد. خستگی در محیط‌های مختلف شروع متفاوتی دارد؛ از عوامل ایجادکننده خستگی ساعات کار طولانی و گرمای بیش از حد محیط است که منجر به افزایش ضربان قلب می‌گردد (حلوانی و همکاران، ۱۳۸۶).

- **یکنواختی در کار:** تکرار حرکات و عملیات و فعالیت‌ها (توسلی، ۱۳۹۳)، متغیر موردنظر با این شاخص‌ها مورد بررسی قرار خواهد گرفت.

- **رابطه با سازمان:** عدم امنیت شغلی، عدم امنیت پست کار، ساعات کار اجباری، دقت در اجرای استانداردها، روزمرگی و عادی شدن، محرومیت از کسب اطلاعات و معلومات جدید (توسلی، ۱۳۹۳)؛ از جمله شاخص‌های مربوط به متغیر رابطه با سازمان است که مورد بررسی قرار خواهد گرفت.

- **سلسله‌مراتب سازمان:** متغیر سلسله‌مراتب با شاخص‌های اطاعت محض از دستورات، مورد قضاوت و داوری قرار گرفتن، جریمه شدن، وابستگی، الزام به رعایت دقیق انضباط و نظم کار، رعایت سلسله‌مراتب فشار و کنترل (توسلی، ۱۳۹۳)؛ مورد بررسی قرار خواهد گرفت.

- **دستمزد:** برآوردن نیازهای حیاتی هم‌چون: مصرف و هزینه‌ها، حیثیت اجتماعی قدرت و توانایی در زندگی (توسلی، ۱۳۹۳)؛ در این پژوهش متغیر دستمزد با شاخص درآمد و رتبه، مورد ارزیابی قرار خواهد گرفت.

- **روابط محیط کار:** تعلق به گروه‌های رسمی و غیررسمی، روابط میان افراد، ارزیابی نقش کار، جو صمیمانه و دوستانه (توسلی، ۱۳۹۳)؛ در این پژوهش متغیر روابط محیط کار با شاخص‌های جو صمیمی و دوستانه، هم‌چنین روابط میان همکاران مورد ارزیابی قرار خواهد گرفت.

- **قدرت:** درجه آزادی فرد در برابر حرفه و سازمان، استقلال در کار، اثر گذاشتن بر کارخانه و تولید، تأیید فرد توسط مافوق‌ها و تثبیت او (توسلی، ۱۳۹۳)؛ در این تحقیق متغیر قدرت با گویه‌های مربوط به تأیید فرد توسط مافوق و هم‌چنین استقلال وی در کار و اثر گذاشتن بر تولید مورد بررسی قرار خواهد گرفت.

- **متغیرهای فردی:** سن، تحصیلات، رتبه، میزان خدمت، بومی بودن، وضعیت تأهل، محل تولد، محل سکونت؛ قسمت تعریف عملیاتی «گویه‌های مربوط به سن»، تحصیلات و میزان خدمت به صورت فاصله‌ای در نظر گرفته شده است و متغیر مربوط به رتبه در چهار گزینه به ترتیب: مدیر، معاون، منشی و کارکنان بخش‌های مختلف بررسی شده است؛ هم‌چنین گویه مربوط به وضعیت تأهل به سه گزینه‌های مجرد، متأهل و طلاق گرفته، تقسیم شده است و گویه‌های مربوط به محل تولد و سکونت به دو گزینه شهر و روستا تقسیم شده است. گویه مربوط به بومی بودن نیز با دو گزینه بلی و خیر مورد ارزیابی قرار خواهد گرفت.

۴. یافته‌های تحقیق

۴-۱. آمارهای توصیفی

باتوجه به اطلاعات به دست آمده، ۳۸/۷٪ شرکت‌کنندگان مرد و ۶۱/۳٪ از پاسخ‌گویان

زن بوده‌اند. ۴۴/۷٪ پاسخ‌گویان بین سنین ۲۵ تا ۴۰ سال، ۵۵/۳٪ آنان بین ۴۰ تا ۵۰ سال به بالا بوده‌اند و میانگین رده سنی، ۴۱ سال بوده است. به لحاظ سطح تحصیلات ۰/۷٪ در سطح ابتدایی، ۱/۳٪ در سطح سیکل، ۸٪ در سطح دیپلم، ۶٪ در سطح فوق دیپلم، ۵۰/۷٪ در سطح لیسانس، ۲۹/۳٪ در سطح فوق لیسانس و ۴/۴٪ در سطح دکترا هستند. ۱۸٪ از پاسخ‌گویان بین ۱ تا ۱۰ سال سابقه خدمت، ۳۶/۷٪ آنان بین ۱۰ تا ۲۰ سال، ۴۵/۳٪ آنان بین ۲۰ تا ۳۰ سال سابقه خدمت داشتند. براساس نوع استخدام ۸۰/۷٪ پاسخ‌گویان دارای استخدام رسمی، ۱۴٪ استخدام پیمانی، ۱/۳٪ قراردادی بوده و ۴٪ دارای وضعیت استخدامی متفاوت، از جمله شرکتی و... بودند. ۶۶٪ پاسخ‌گویان در رشته شغلی آموزشی، ۲۶٪ اداری، ۲٪ مالی، و ۶٪ در بخش خدماتی فعالیت دارند. ۸۸٪ پاسخ‌گویان بومی و ۱۲٪ پاسخ‌گویان غیربومی هستند. ۶۵/۳٪ پاسخ‌گویان شهری و ۳۴/۷٪ پاسخ‌گویان در روستا متولد شده‌اند. ۹۶/۷٪ پاسخ‌گویان در شهر و ۳/۳٪ پاسخ‌گویان در روستا سکونت داشته‌اند. به لحاظ درآمد ۱۸/۷٪ پاسخ‌گویان یک تا دومیلیون، ۴۶٪ بین دو تا سه میلیون، ۳۱/۳٪ بین سه تا چهار میلیون، ۲/۷٪ چهار تا پنج میلیون، ۱/۳٪ در سطح پنج میلیون به بالا درآمد دارند. ۳۹/۳٪ پاسخ‌گویان فارس زبان، ۳/۳٪ ترکمن، ۲٪ لر، ۱۲/۷٪ کرد، ۲۲/۷٪ ترک بوده و ۲۰٪، زبان مادری شان کرمانجی است. ۲۰٪ پاسخ‌گویان در رده شغلی مدیر، ۲۶/۷٪ معاون، ۲۰/۷٪ منشی، ۲۲٪ پرسنل بخش خدماتی و ۱۰/۷٪ پرسنل بخش خصوصی بودند.

در نهایت میانگین پاسخ‌گویی به مقیاس‌ها به شرح زیر بود:

- یکنواختی در کار ۳/۱۱
- رضایت شغلی ۴/۰۴
- حقوق ۲/۲۶
- سلسله مراتب سازمان ۳/۱
- روابط در محیط کاری ۳/۷
- قدرت ۳/۲۶

۲-۴. تحلیل استنباطی

با توجه به آزمون کولموگروف اسمیرنوف متغیر روابط در محیط کاری به دلیل معنی دار بودن، نرمال نیستند و از آزمون اسپیرمن استفاده می‌شود. با توجه به اطلاعات به دست آمده متغیرهای رضایت شغلی، حقوق و مزایا، یکنواختی در کار، قدرت، سلسله مراتب سازمان به دلیل معنی دار نبودن، نرمال هستند و از آزمون پیرسون استفاده می‌شود.

۴-۳. آزمون فرضیه‌های پژوهش

با توجه به آزمون کولموگروف اسمیرنوف بین متغیرهای قدرت، سابقه خدمت، سلسله‌مراتب سازمان، حقوق و مزایا، یکنواختی در کار، سن با رضایت شغلی از شاخص هم‌بستگی پیرسون استفاده شده است.

| متغیرها | سطح معنی‌داری (sig) | نرمال بودن / نرمال نبودن |
|--------------------|---------------------|--------------------------|
| رضایت شغلی | ۰/۰۷۲ | نرمال |
| روابط در محیط کاری | ۰/۰۳۹ | - |
| حقوق و مزایا | ۰/۱۰۷ | نرمال |
| یکنواختی در کار | ۰/۱۳۸ | نرمال |
| قدرت | ۰/۴۰۳ | نرمال |
| سلسله‌مراتب سازمان | ۰/۱۲۹ | نرمال |

با توجه به نتایج یافته‌های جدول، آزمون پیرسون اختلاف و تفاوت معناداری بین متغیر رضایت شغلی و متغیر قدرت پاسخ‌گویان، یعنی کمتر از ۰/۰۵٪ را نشان می‌دهد و با توجه به مستقیم بودن رابطه، فرضیه تحقیق قبول و قابل تعمیم به جامعه است؛ یعنی می‌توان گفت در سازمان مورد بررسی میزان بالایی از عوامل دسترسی و قدرت وجود دارد و هرچه این میزان بالا رود با توجه به نتایج، میزان رضایت شغلی نیز بالا می‌رود. نتایج آزمون پیرسون نشان می‌دهد اختلاف معناداری بین متغیر رضایت شغلی و متغیر سابقه خدمت پاسخ‌گویان (بیشتر از ۰/۰۵٪ است) وجود ندارد. رابطه مستقیم بوده؛ لذا فرضیه تحقیق رد و قابل تعمیم به جامعه نیست.

هم‌چنین نتایج آزمون پیرسون نشان می‌دهد که تفاوت معناداری بین متغیر رضایت شغلی و متغیر سلسله‌مراتب سازمان پاسخ‌گویان (بیشتر از ۰/۰۵٪) وجود ندارد، رابطه مستقیم بوده؛ لذا فرضیه تحقیق رد و قابل تعمیم به جامعه نیست.

با توجه به نتایج یافته‌های جدول سطح معنی‌داری آزمون پیرسون نشان می‌دهد اختلاف و تفاوت معناداری بین متغیر رضایت شغلی و متغیر حقوق پاسخ‌گویان (کمتر از ۰/۰۵٪) وجود دارد. رابطه مستقیم بوده؛ لذا فرضیه تحقیق قبول و قابل تعمیم به جامعه است، یعنی با توجه به نتایج به دست آمده به همان اندازه که میزان حقوق و مزایای افراد بالا رود میزان رضایتمندی کارکنان نیز ارتقا می‌یابد.

از سوی دیگر، نتایج آزمون پیرسون نشان می‌دهد اختلاف و تفاوت معناداری بین متغیر رضایت شغلی و متغیر یکنواختی در کار پاسخ‌گویان (بیشتر از ۰/۰۵٪) وجود ندارد،

| نتیجه | سطح معناداری | مقدار آزمون | نام آزمون | متغیر مستقل | متغیر وابسته |
|-------|--------------|-------------|---------------------|--------------------|--------------|
| قبول | ۰/۰۰۰ | ۰/۵۳۴ | ضریب همبستگی پیرسون | قدرت | رضایت شغلی |
| رد | ۰/۰۷۳ | ۰/۱۴۷ | ضریب همبستگی پیرسون | سابقه خدمت | |
| رد | ۰/۳۲۵ | ۰/۰۸۱ | ضریب همبستگی پیرسون | سلسله مراتب سازمان | |
| قبول | ۰/۰۰۰ | ۰/۳۳۳ | ضریب همبستگی پیرسون | حقوق | |
| رد | ۰/۳۱۷ | ۰/۰۸۲ | ضریب همبستگی پیرسون | یکنواختی در کار | |
| رد | ۰/۰۶۱ | ۰/۱۵۴ | ضریب همبستگی پیرسون | سن | |

رابطه مستقیم بوده؛ لذا فرضیه تحقیق رد و قابل تعمیم به جامعه نیست. با توجه به بررسی میزان واریانس متغیر یکنواختی در کار می‌توان چنین برداشت کرد که کارکنان در یک سطح هستند و میزان فعالیت آنان را نمی‌توان با یکنواختی فعالیتشان مرتبط دانست؛ به عبارت دیگر، می‌توان گفت دلیل بی‌معنا بودن این رابطه کم بودن مقدار واریانس آن بوده است.

هم‌چنین یافته‌ها آزمون پیرسون نشان می‌دهد تفاوت معناداری بین متغیر رضایت شغلی و متغیر سن پاسخ‌گویان (بیشتر از ۰/۰۵٪) به چشم نمی‌خورد، رابطه مستقیم بوده؛ لذا فرضیه تحقیق رد و قابل تعمیم به جامعه نیست.

با توجه به نتایج آزمون پیرسون اختلاف معناداری بین متغیر رضایت شغلی و متغیر درآمد پاسخ‌گویان (بیشتر از ۰/۰۵٪) وجود ندارد، رابطه منفی بوده؛ لذا فرضیه تحقیق رد و قابل تعمیم به جامعه نیست.

- آزمون بین متغیر روابط و تحصیلات با رضایت شغلی از شاخص هم‌بستگی

اسپیرمن

با توجه به نتایج یافته‌های جدول تفاوت معناداری بین متغیر رضایت شغلی و روابط در محیط کاری پاسخ‌گویان (کمتر از ۰/۰۵٪) وجود دارد، رابطه مستقیم بوده، لذا فرضیه تحقیق قبول و قابل تعمیم به جامعه است، به‌گونه‌ای که میزان همکاری بالا میان همکاران باعث افزایش میزان رضایت شغلی کارمندان می‌شود. براساس آزمون اسپیرمن، اختلاف معناداری بین متغیر رضایت شغلی و تحصیلات پاسخ‌گویان (بیشتر از ۰/۰۵٪) وجود ندارد، رابطه منفی بوده؛ لذا فرضیه تحقیق رد و قابل تعمیم به جامعه نیست، می‌توان چنین نتیجه گرفت که هرچه میزان تحصیلات کارمندان این اداره بالاتر می‌رود میزان رضایت شغلی آنان کاهش پیدا می‌کند.

- شاخص آماری تفاوت بین متغیر رضایت شغلی در متغیر جنسیت از مقدار

آزمون (t)

همان‌طور که مقدار آزمون t و سطح معنی‌داری نشان می‌دهد زنان به‌طور میانگین حدود ۱٪ نسبت به مردان رضایت شغلی بیشتری دارند که البته به لحاظ آماری معنی‌دار نیست. نتایج به‌دست آمده (بیشتر از ۰/۰۵ نیست)؛ بدین ترتیب فرضیه تحقیق رد و قابل تعمیم به جامعه نیست.

| متغیر وابسته | متغیر مستقل | نام آزمون | مقدار آزمون | سطح معناداری | نتیجه |
|--------------|--------------------|-----------|-------------|--------------|-------|
| رضایت شغلی | روابط در محیط کاری | اسپیرمن | ۰/۴۹۱ | ۰/۰۰۰ | قبول |
| | تحصیلات | اسپیرمن | -۰/۱۷۰ | ۰/۰۳۷ | رد |

- تفاوت رضایت شغلی با نوع استخدام پاسخ‌گویان براساس آزمون (f)

با توجه به نتایج یافته‌های جدول، مشاهده می‌شود میانگین افراد دارای نوع استخدام قراردادی بیشتر از سایر گروه‌ها است. سطح معنی‌داری آزمون (F) نشان می‌دهد، تفاوت معناداری بین متغیر رضایت شغلی کارکنان و نوع استخدام (بیشتر از ۰/۰۵٪ می‌باشد) وجود ندارد، اما رابطه مستقیم بوده، لذا فرضیه تحقیق رد و قابل تعمیم به جامعه نیست.

| متغیر وابسته | متغیر مستقل | گزینه‌های مستقل | فراوانی | میانگین | مقدار آزمون t | سطح معنی‌داری (sig) |
|--------------|-------------|-----------------|---------|---------|---------------|---------------------|
| رضایت شغلی | جنسیت | زن | ۵۸ | ۱۶/۴۱ | ۱/۸۷۱ | ۰/۰۶۳ |
| | | مرد | ۹۲ | ۱۵/۵۲ | | |

۵. نتیجه‌گیری

هدف اصلی پژوهش، بررسی عوامل مؤثر بر رضایت شغلی کارکنان بود؛ لذا با توجه به اطلاعات به‌دست آمده سه متغیر تحقیق، یعنی متغیرهای قدرت، حقوق و روابط کاری با همکاران با رضایت شغلی رابطه معنی‌داری داشتند و در افزایش میزان رضایت شغلی می‌توانند مؤثر باشند؛ به‌گونه‌ای که افراد در اداره آموزش و پرورش بجز میزان بالایی از دسترسی و قدرت را در اختیار دارند که این خود باعث افزایش رضایت شغلی آنان می‌شود. بین متغیر روابط در محیط کاری و رضایت شغلی رابطه مستقیمی وجود دارد، یعنی افراد هنگامی روابط درون سازمانی خوبی داشته باشند میزان رضایت شغلی آنان نیز افزایش می‌یابد. در رابطه با میزان سابقه خدمت و رضایت شغلی؛ به عبارتی می‌توان گفت که هرچه میزان سابقه خدمت بیشتر باشد، میزان رضایت بیشتر است. بین میزان

| متغیر وابسته | متغیر مستقل | گزینه‌های مستقل | فراوانی | میانگین | مقدار آزمون F | سطح معنی‌داری (sig) |
|--------------|-------------|-----------------|---------|---------|---------------|---------------------|
| رضایت شغلی | نوع استخدام | رسمی | ۱۲۱ | ۱۵/۸۸ | ۰/۷۶۵ | ۰/۵۱۶ |
| | | پیمانی | ۲۱ | ۱۵/۳۳ | | |
| | | قراردادی | ۲ | ۱۸ | | |
| | | سایر | ۶ | ۱۶/۶۷ | | |

حقوق و رضایت شغلی کارکنان رابطه مستقیم و معناداری وجود دارد؛ به عبارتی با توجه به سلسله هرم نیازهای مازلو، افراد در این سازمان بیشتر به نیازهای اولیه توجه دارند و هرچه میزان حقوق آنان بالاتر رود میزان رضایت شغلی آنان نیز بالا می‌رود. بین سلسله مراتب سازمان و رضایت شغلی رابطه مستقیمی وجود دارد؛ به عبارتی می‌توان گفت که در سلسله مراتب سازمان هرچه مقررات بیشتر باشد، میزان رضایتمندی افراد بیشتر است.

رابطه میان متغیر یکنواختی در کار و رضایت شغلی کارکنان مستقیم، اما معنادار نیست؛ یعنی قابل تعمیم به جامعه نیست نظر به کم بودن واریانس این متغیر می‌توان یکی از دلایل معنادار نبودن این رابطه را در همین موضوع جستجو کرد. بین متغیر سن و رضایت شغلی رابطه معنادار نیست در اینجا می‌توان گفت که متغیر سن یکی از آن عواملی است که هرچه بالاتر می‌رود میزان توقعات و تجربه و پختگی فرد این امکان را برایش فراهم می‌آورد که چنین اظهار کند با وجود تجربیاتی که دارد نباید در این رده شغلی باشد؛ در نتیجه میزان رضایت بالا و پایین می‌شود و هر چه سن بالاتر می‌رود میزان رضایت کمتر می‌شود.

رابطه بین متغیر درآمد و رضایت شغلی معنادار نیست، یعنی چنین می‌توان نتیجه گرفت که هر چه میزان حقوق و مزایای که برای فرد در نظر گرفته می‌شود، افزایش یابد میزان توقع او نیز افزایش یافته و در نتیجه رضایت در صورت عدم درآمد کافی منجر به نارضایتی می‌شود.

با توجه به نتایج پژوهش صفری و همکاران (۱۳۸۹) تحت عنوان «بررسی عوامل مؤثر بر رضایت شغلی پرستاران» وضعیت استخدام اکثر افرادی که دارای رضایت شغلی بالایی بوده‌اند، قراردادی بود؛ حال آن‌که در پژوهش انجام شده میزان رضایت شغلی افرادی که دارای استخدامی رسمی بودند در این نمونه بیشتر بوده است.

تحقیقی تحت عنوان «شناسایی عوامل مؤثر بر رضایت شغلی دبیران» توسط ترکمان و همکاران (۱۳۸۶) انجام گرفت که نتایج بدین شرح بود؛ عامل سابقه خدمت

با رضایت شغلی دبیران رابطه ندارد و هم‌چنین عواملی چون ارتباط با مافوق و ارتباط با همکاران و حقوق با رضایت شغلی رابطه دارد؛ در تحقیق انجام شده رابطه میان سابقه خدمت و رضایت شغلی وجود دارد، اما معنی‌دار و قابل تعمیم نیست؛ هم‌چنین سلسله‌مراتب سازمان یا همان ارتباط با مافوق و ارتباط با همکاران یا روابط در محیط کاری با رضایت شغلی رابطه غیرمعنی‌دار اما مستقیم بوده است. متغیر حقوق با رضایت شغلی رابطه معنی‌دار و مستقیم دارد؛ این نشان‌دهنده آن است که شاید در تمامی مشاغل فرهنگی نیازهای اولیه چون حقوق، معیار اصلی برای پیشرفت و رضایت شغلی کارکنان باشد.

۵-۱. راهکارها و پیشنهادها

- با توجه به نتایج حاصل شده از تحقیق با قابل دسترس قرار دادن امکانات و به عبارتی مشارکت دادن افراد در امور کاری اداره، میزان رضایت شغلی کارکنان را می‌توان افزایش داد.
- می‌توان با بررسی اجمالی میزان سوابق کاری کارمندان میزان حقوق متناسب با سابقه آنان، به عبارتی تجربه آنان را در نظر گرفت که این خود منجر به افزایش رضایت شغلی کارکنان می‌شود.
- با نظارت همراه با در سایه مشارکت توسط ناظر کار می‌توان میزان بهبود عملکرد و رضایت شغلی را انتظار داشت.
- نتایج نشان داده است که افراد متناسب با حقوقی که دریافت می‌کنند، رضایت شغلی از کار خود دارند؛ پس باید برنامه‌ریزی‌هایی برای افزایش حقوق کارمندان در نظر گرفت.
- با برگزاری همایش‌ها و جلسات دوستانه می‌توان روابط کاری در محیط میان همکاران را افزایش داد تا منجر به بهبود عملکرد کارمندان و در نتیجه افزایش رضایت شغلی شان شود.
- نظریات مختلف نشان داده است که دریافت مشوق به صورت تصادفی می‌تواند منجر به ایجاد حس خشنودی و در نتیجه رضایت شغلی شود؛ لذا پیشنهاد می‌گردد که در مناسبت‌های مختلف به کارمندان مشوق‌های تصادفی اهدا شود.
- از آنجا که کارمندان برخی از ادارات، به‌ویژه آموزش و پرورش در توزیع حقوق و مزایا نسبت به شرکت‌ها، ادارات و مؤسسات دولتی که به علت کسب درآمد از منابع انرژی، مالیات‌ها، بیمه و درآمدهای حاصل از خدمات‌رسانی به مردم، به ظاهر درآمدزا محسوب می‌شوند؛ احساس بی‌عدالتی در دریافت حقوق و مزایا می‌نمایند، هم‌ترازی حقوق و مزایا می‌تواند به افزایش رضایت شغلی و نیز بهره‌وری در این حوزه منجر شود.

پی‌نوشت

1. Payment
2. Promotion Chances
3. Supervisor
4. Job
5. Colleagues

کتابنامه

- اصغری، الناز؛ خالق دوست محمدی، طاهره؛ عسگری، فریبا؛ و کاظم‌نژاد، احسان، (۱۳۸۷). «بررسی عوامل مؤثر بر رضایت شغلی پرستاران». نشریه اندیشه و رفتار در روان روان‌شناسی بالینی، ۲ (۸): ۱-۷.
- اللهیاری، طلعت؛ و میری بلوچی، عصمت، (۱۳۸۶). «میزان رضایتمندی شغلی مددکاران اجتماعی و عوامل مؤثر بر آن در تهران». فصلنامه علوم اجتماعی، ۱۶ (۴۴): ۱۹۳ - ۲۱۹.
- اسکویی بهروز، (۱۳۸۱). مدیریت رفتار سازمانی. انتشارات مؤسسه آذربایجان.
- بهزادفر، مینا؛ و صائبی، محمد، (۱۳۷۹). «عوامل عمده مؤثر بر رضایت شغلی بهروزان منطقه قزوین». مجله علمی دانشگاه علوم پزشکی قزوین، ۴ (۴): ۶۵-۷۰.
- پرتوی، بامداد؛ و عسگری، فرید، (۱۳۸۹). «سنجش رضایت شغلی منابع انسانی در بخش دولتی ایران». مطالعات کمی در مدیریت، ۱ (۲): ۸۰ - ۹۶.
- ترکمان، فرح؛ عابدی، سیده مرضیه، (۱۳۸۶). «شناسایی عوامل مؤثر در رضایت شغلی دبیران». نشریه تحقیقات روان‌شناختی، ۱ (۳): ۳۸-۴۸.
- توسلی، غلامعباس، (۱۳۹۳). جامعه‌شناسی کار و شغل. چاپ سیزدهم، انتشارات سمت.
- حلوانی، غلامحسین؛ باقیانی مقدم، محمد حسین؛ رضایی، محمد حسن، (۱۳۸۶). «بررسی وضعیت خستگی در کارگران کارخانجات کاشی شهر یزد». فصلنامه سلامت کار ایران، ۴ (۳ و ۴): ۵۷ - ۶۳.
- درویش، حسین، (۱۳۸۶). «بررسی عوامل مؤثر بر رضایت شغلی کارکنان». فرهنگ مدیریت، ۵ (۱۶): ۱۱۷-۱۴۰.
- صافی، محمد هادی؛ فلاحی خشک‌ناب، مسعود؛ راسل، مهدی؛ و رهگذر مهدی، (۱۳۸۸). «رضایت شغلی اعضای هیئت علمی دانشگاه علوم بهزیستی و توانبخشی تهران». مجله ایرانی آموزش در علوم پزشکی، ۱۰ (۴): ۳۲۳-۳۳۲.
- علوی لنگرودی، سید کاظم؛ و غفوری، حمیده، (۱۳۹۰). «رابطه بین رضایت شغلی

تعهد سازمانی با فرسودگی شغلی دبیران». نشریه نوآوری‌های مدیریت آموزشی، ۶ (۴): ۸۵ - ۱۰۹.

- غلامی‌کوتنایی، کوروش، (۱۳۸۹). «بررسی رابطه بین سرمایه اجتماعی و رضایت شغلی در میان کارکنان شرکت ملی گاز ایران». رساله دکترای رشته جامعه‌شناسی، دانشگاه اصفهان.

- فروغی، فیض‌الله؛ خرازی، هادی؛ ایران‌فر، شیرین؛ و رضایی، منصور، (۱۳۸۶). رضایت شغلی و عوامل مؤثر بر آن از دیدگاه اعضای هیأت علمی دانشگاه علوم پزشکی کرمانشاه». مجله ایرانی آموزش در علوم پزشکی، ۷ (۲): ۳۳۵ - ۳۴۳.

- قلتاش، عباس، (۱۳۹۲). «رابطه فرهنگ سازمانی و هوش سازمانی با رضایت شغلی کارکنان». نشریه رهیافتی نو در مدیریت آموزشی، ۵ (۳): ۱۱۵ - ۱۲۸.

- کرینتر، رابرت؛ و آنجلو، کینیکی، (۱۳۸۴). مدیریت رفتار سازمانی. ترجمه فرهنگی و صفرزاده، انتشارات پویش چاپ اول.

- کورمن، آبراهام، (۱۳۸۱). روان‌شناسی صنعتی و سازمانی. ترجمه حسین شکرکن، انتشارات رشد، چاپ سوم.

- گروسی، سپیده؛ و قربان‌زاده، رضا، (۱۳۸۶). «بررسی تأثیر برخی عوامل مؤثر بر رضایت شغلی و امکان ارتقای شغلی زنان شاغل؛ شهر کرمان». مطالعات زنان، ۱ (۳): ۳۳ - ۵۵.

- مهدوی، موسی؛ فرهی بوزنجانی، برزو؛ و عباسی، مصیب، (۱۳۹۰). «عوامل مؤثر بر رضایت یا عدم رضایت شغلی کارکنان فاوای نرسا». فصلنامه پژوهش‌های مدیریت منابع انسانی دانشگاه جامع امام حسین علیه السلام، ۲ (۳ و ۴): ۱۰۱ - ۱۲۰.

- هومن، حیدر علی، (۱۳۸۱). تهیه و استاندارد ساختن مقیاس سنجش رضایت شغلی. انتشارات مرکز آموزش دولتی، چاپ اول.

- Aberhurt, & Shunny, (2000). "Shift work & Job Stress". *Journal of Organizational Behavior*.

- Dorman, C. & Zapf, D., (2001). "Social Stressors at Work, Irritation and Depressive Symptoms". *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 75(1): 33-58.

- Papp, I.; Markkanen, M. & Von Bonsdorff, M., (2003). "Clinical environment as a learning environment: student nurses' perceptions concerning clinical learning experiences". *Nurse Educ Today*, 23(4), 23(4): 262-8.

- George, M. & Jons, J., (1999). *Organizational behavior*. New York: Sddision Wesley.
- Ginzberg, E. et al., (1951). *Occupational choice, an approach to a general*. New York: Columbia U. Press. VIII.
- Hellriegel, D. & Woodman, R. W., (1989). *Study guide to accompany: organizational behavior*. American: West.
- Hellriegel, D. & Woodman, R. W., (1998). *Organizational behavior*. Ohio: South-Western Callege
- Roman, L., (2008). "Nursing shortage: Looking to the future". RN, Lu KY, chang LC, Wu HL. *Relationship between professional commitment, job satisfaction, and work stress in public health nurses in Taiwan, Professional Nursing*, 2007: 3(2): 10-116.
- Wittz, (1996). "Burnout & Organization Commitmen". *Personnel Management Journal*.