بسمه تعالی

بررسی عوامل مؤثر بر رضایت شغلی کارکنان واحدهای تابعه شرکت گاز استان فارس به عنوان نمونه مورد مطالعه

مجری:

دکتر محمدتقی ایمان
دانشیار بخش علوم اجتماعی دانشگاه شیراز

مرکز جمعیت شناسی دانشگاه شیراز

این طرح با استفاده از اعتبارات شرکت گاز استان فارس تأمین گردیده است

زمستان ۱۳۸۵

(فهرست مطالب)

عنوان | صفحه

فصل اول ۱-۵

۱- مقدمه ۱

فصل دوم: *پیشینه تحقیق* ۶-۲۰

۲- مقدمه ۶

۲-۱ تحقیقات انجام شده داخلی ۶

۲-۲- تحقیقات خارجی ۱۰

فصل سوم: *چارچوب نظری تحقیق* ۲۱-۵۳

۱-۳- مقدمه ۲۱

۲-۳-نظریه‌های رضایت و انگیزش شغلی ۲۲

۳-۳-نظریه گرایش در مورد رضایت شغلی و عوامل مؤثر برآن ۴۶

فصل چهارم: *روش تحقیق* ۵۴-۵۹

۱-۴-مقدمه ۵۴

۲-۴-روش پژوهش ۵۴

۳-۴- جامعه آماری، حجم نمونه ۵۶

۴-۴- طراحی پرسشنامه ۵۶

۵-۴-تعریف نظری و عملی مفاهیم ۵۶

۶-۴-روش تجریه و تحلیل داده ها ۵۷

فصل پنجم: *تجزیه و تحلیل داده‌ها* ۶۰-۱۳۵

۱-۵- بررسی خصوصیات اقتصادی اجتماعی و جمعیتی پاسخگویان ۶۰

۲-۵- بررسی رضایتمندی شغلی پاسخگویان ۶۵

۱-۲-۵- آزمون تحلیل عامل ۶۵

۲-۲-۵- بررسی نگرش پاسخگویان نسبت بگویه‌های طیف رضایتمندی شغلی از بعدمعنوی ۶۹

۱-۲-۲-۵- بررسی پایایی و سازگاری درونی طیف رضایتمندی شغلی از بعد معنوی ۶۹

۲-۲-۲-۵- بررسی نگرش پاسخگویان نسبت به گویه‌های طیف رضایت از بعد معنوی ۷۰

۳-۲-۵- بررسی رضایت شغلی پاسخگویان از بعد مدیریت و روابط اجتماعی ۷۵

۱-۳-۲-۵- سازگاری درونی و پایایی طیف رضایت از بعد مدیریت و روابط اجتماعی ۷۵

۲-۳-۲-۵- بررسی نگرش پاسخگویان نسبت به گویه های طیف رضایت از مدیریت و روابط اجتماعی ۷۶

۴-۲-۵- بررسی رضایتمندی پاسخگویان از بعد امنیت ۸۴

۱-۴-۲-۵- پایایی و سازگاری درونی طیف رضایتمندی از بعد امنیت ۸۴

۲-۴-۲-۵- بررسی نگرش پاسخگویان نسبت به گویه‌های طیف امنیت شغلی ۸۵

عنوان **صفحه**

۵-۲-۵- بررسی رضایتمندی پاسخگویان از بعد مادی ۸۸
۱-۵-۲-۵- بررسی پایایی و سازگاری درونی طیف رضایتمندی از بعد مادی ۸۸
۲-۵-۲-۵- بررسی نگرش پاسخگویان نسبت به گویه‌های طیف رضایت از بعد مادی ۸۸
۶-۲-۵- بررسی رضایتمندی شغلی پاسخگویان از بعد بهداشت روان ۹۰
۱-۶-۲-۵-سازگاری درونی و پایایی طیف رضایت از بعد بهداشت روانی ۹۰
۲-۶-۲-۵- بررسی نگرش پاسخگویان نسبت به گویه‌های طیف رضایت از بعد بهداشت روانی‌کار ۹۱
۷-۲-۵- بررسی رضایتمندی شغلی پاسخگویان از بعد عدالت ۹۸
۱-۷-۲-۵- بررسی پایایی و سازگاری درونی طیف عدالت ۹۸
۲-۷-۲-۵- بررسی نگرش پاسخگویان نسبت به گویه‌های طیف رضایت از بعد عدالت ۹۹
۸-۲-۵- بررسی میزان رضایت شغلی پاسخگویان ۱۰۲
۹-۲-۵- مقایسه ابعاد مختلف رضایتمندی شغلی ۱۰۲
۳-۵- بررسی عوامل مؤثر بر رضایت شغلی ۱۰۳
۱-۳-۵- نتایج حاصل از آزمون همبستگی پیرسون از میان متغیرهای مستقل ۱۰۴
۲-۳-۵- نتایج حاصل از آزمون تی ۱۰۵
۳-۳-۵- نتایج حاصل از آزمون تحلیل واریانس یکطرفه ۱۰۵
۴-۳-۵- آزمون رگرسیون چند متغیره ۱۰۹
۴-۵- بررسی گرایشات ملی و مذهبی پاسخگویان ۱۱۳
۱-۳-۵- اعتبار سازه‌ای، پایایی و سازگاری درونی طیف گرایشات ملی و مذهبی ۱۱۳
۲-۳-۵- بررسی نگرش پاسخگویان نسبت به گرایشات ملی و مذهبی ۱۱۴
۵-۵- بررسی تعهد سازمانی پاسخگویان ۱۱۹
۱-۵-۵- بررسی پایایی و سازگاری درونی طیف تعهد سازمانی ۱۱۹
۲-۵-۵- بررسی نگرش پاسخگویان نسبت به گویه‌های طیف تعهد سازمانی ۱۲۰
۶-۵-بررسی عوامل مؤثر بر تعهد سازمانی ۱۳۰
۱-۶-۵- آزمون همبستگی پیرسون ۱۳۱
۲-۶-۵- نتیجه حاصل از آزمون تی ۱۳۲
۳-۶-۵- آزمون تحلیل واریانس یکطرفه ۱۳۳
۴-۶-۵- آزمون رگرسیون چند متغیره ۱۳۳
۵-۶-۵- بررسی مدل تحقیق ۱۳۴
۶-۶-۵- بررسی ضریب تعیین متغیرها ۱۳۵
فصل ششم: بحث و نتیجه‌گیری ۱۴۳-۱۳۶
منابع ۱۴۴

(فهرست جداول)

شماره	عنوان	صفحه
۱	توزیع فراوانی پاسخگویان بر حسب جنس	۶۰
۲	توزیع فراوانی پاسخگویان بر حسب سن	۶۱
۳	توزیع فراوانی پاسخگویان بر حسب وضع تأهل	۶۱
۴	توزیع فراوانی پاسخگویان بر حسب وضع استخدام	۶۲
۵	توزیع فراوانی پاسخگویان بر حسب محل خدمت	۶۲
۶	توزیع فراوانی پاسخگویان بر حسب سمت	۶۳
۷	توزیع فراوانی پاسخگویان بر حسب سابقهٔ خدمت	۶۳
۸	توزیع فراوانی پاسخگویان بر حسب سطح تحصیلات	۶۴
۹	توزیع فراوانی پاسخگویان بر حسب درآمد ماهیانه از شرکت گاز	۶۴
۱۰	بار عاملی گویه‌های طیف رضایت‌شغلی در گروه‌های هفت‌گانه	۶۷
۱۱	ضرائب همبستگی پیرسون حاصل از آزمون سازگاری درونی طیف	۷۰
۱۲	نگرش پاسخگویان نسبت به گویهٔ:« به کارم علاقه‌مند هستم»	۷۰
۱۳	نگرش پاسخگویان نسبت به گویهٔ:« از اینکه کار مفیدی دارم راضی هستم»	۷۱
۱۴	نگرش پاسخگویان نسبت به گویهٔ:« در کارم موفق هستم»	۷۱
۱۵	نگرش پاسخگویان نسبت به گویهٔ:« در این سازمان از احترام کافی برخوردار نیستم»	۷۲
۱۶	نگرش پاسخگویان نسبت به گویهٔ:« از داشتن این شغل احساس شایستگی و لیاقت می‌کنم»	۷۲
۱۷	نگرش پاسخگویان نسبت به گویهٔ:« شغل من نزد مردم از احترام برخوردار است»	۷۳
۱۸	نگرش پاسخگویان نسبت به گویهٔ:«در کارم ابتکار عمل دارم»	۷۳
۱۹	نگرش پاسخگویان نسبت به گویهٔ:« در کارم امکان پیشرفت و ترقی وجود دارد»	۷۴
۲۰	توزیع فراوانی پاسخگویان بر حسب نمره آنها از طیف رضایت شغلی از بعد معنوی	۷۵
۲۱	ضرائب همبستگی پیرسون حاصل از آزمون سازگاری درونی طیف رضایت از مدیریت	۷۶
۲۲	نگرش پاسخگویان نسبت به گویهٔ:« مدیر مستقیم ما فردی است احترام گذار»	۷۷
۲۳	نگرش پاسخگویان نسبت به گویهٔ:« مدیر مستقیم ما به دنبال منافع فردی است»	۷۷
۲۴	نگرش پاسخگویان نسبت به گویهٔ:« مدیر مستقیم ما فردی توانمند است»	۷۸
۲۵	نگرش پاسخگویان نسبت به گویهٔ:« مدیر مستقیم ما به کارش تسلط دارد»	۷۸
۲۶	نگرش پاسخگویان نسبت به گویهٔ:« مدیر ما اهل پارتی بازی است»	۷۹
۲۷	نگرش پاسخگویان نسبت به گویهٔ:در سازمان ما بین همکاران جو همکاری و همدلی وجود دارد»	۷۹
۲۸	نگرش پاسخگویان نسبت به گویهٔ:« محیط کاری ما گرم و صمیمی است»	۸۰
۲۹	نگرش پاسخگویان نسبت به گویهٔ:« من به تصمیم‌گیری مدیران شرکت اعتماد دارم»	۸۰
۳۰	نگرش پاسخگویان نسبت به گویهٔ:« مدیر مستقیم ما انتقادپذیر است»	۸۱
۳۱	نگرش پاسخگویان نسبت به گویهٔ:« مدیر مستقیم ما پی‌گیری مشکلات کارکنان است»	۸۱
۳۲	نگرش پاسخگویان نسبت به گویهٔ:« مدیر مستقیم ما با کارکنان مشورت می‌کند»	۸۲

۳۳	نگرش پاسخگویان نسبت به گویهٔ:« مدیر مستقیم ما کارکنان را در تصمیم گیری‌ها مشارکت می‌دهد	۸۳
۳۴	نگرش پاسخگویان بر حسب نمرهٔ آنها از طیف رضایت مدیریت در روابط اجتماعی	۸۴
۳۵	ضرائب همبستگی پیرسون حاصل از آزمون سازگاری درونی طیف رضایت از امنیت	۸۵
۳۶	نگرش پاسخگویان نسبت به گویهٔ:« سروصدای محیط کار آزار دهنده است»	۸۵
۳۷	نگرش پاسخگویان نسبت به گویهٔ:« مواد شیمیایی موجود در محیط کار بیماری زا است	۸۶
۳۸	نگرش پاسخگویان نسبت به گویهٔ:« از اینکه امنیت شغلی لازم را ندارم نگران هستم»	۸۶
۳۹	نگرش پاسخگویان نسبت به گویهٔ:« کارکنان شرکت گاز از امنیت و ثبات شغلی لازم برخوردارند»	۸۷
۴۰	تویع فراوانی پاسخگویان برحسب نمرهٔ آنها از طیف امنیت شغلی	۸۸
۴۱	نگرش پاسخگویان نسبت به گویهٔ:« درآمد این شغل جوابگوی مخارج من نیست»	۸۹
۴۲	نگرش پاسخگویان نسبت به گویهٔ:در صورت یافتن شغل پردرآمدتر شغلم را عوض می‌کنم»	۸۹
۴۳	توزیع فراوانی پاسخگویان بر حسب نمرهٔ آنها از طیف رضایت مادی	۹۰
۴۴	ضرائب همبستگی پیرسون حاصل از آزمون سازگاری درونی طیف رضایت از بعد بهداشت‌روانی	۹۱
۴۵	نگرش پاسخگویان نسبت به گویهٔ:« در سازمان ما از کار افراد به نحو مطلوب قدردانی نمی‌شود»	۹۲
۴۶	نگرش پاسخگویان نسبت به گویهٔ:« در محیط کاری ما دلسردی و بی‌تفاوتی وجود دارد»	۹۲
۴۷	نگرش پاسخگویان نسبت به گویهٔ:« شغل ما همیشه با استرس و نگرانی همراه است»	۹۳
۴۸	نگرش پاسخگویان نسبت به گویهٔ:« در شرکت از توانمندی‌های کارکنان بخوبی استفاده نمی‌شود»	۹۳
۴۹	نگرش پاسخگویان نسبت به گویهٔ:« مدیران ضوابط و مقررات را برای همه یکسان اجرا می‌کنند»	۹۴
۵۰	نگرش پاسخگویان نسبت به گویهٔ:« ارتقاءکارکنان بر اساس قانون است»	۹۴
۵۱	نگرش پاسخگویان نسبت به گویهٔ:« شرکت ارزش کار کارکنان را نمی‌داند»	۹۵
۵۲	نگرش پاسخگویان نسبت به گویهٔ:« کارکنان از انگیزهٔ شغلی بالایی برخوردارند»	۹۶
۵۳	نگرش پاسخگویان نسبت به گویهٔ:« در کارم تنوع وجود ندارد»	۹۶
۵۴	نگرش پاسخگویان نسبت به گویهٔ:« در شرکت وظائف و مسئولیت‌ها شخصی نیست»	۹۷
۵۵	توزیع فراوانی پاسخگویان بر حسب نمرهٔ آنها از طیف رضایت از بعد بهداشت روانی کار	۹۸
۵۶	ضرائب همبستگی پیرسون حاصل از آزمون سازگاری درونی طیف عدالت سازمانی	۹۹
۵۷	نگرش پاسخگویان نسبت به گویهٔ:« امکانات رفاهی شرکت نسبت به سایر سازمان‌ها مطلوب‌است »	۹۹
۵۸	نگرش پاسخگویان نسبت به گویهٔ:« کارکنان شرکت نسبت به سایر سازمانها از امکانات و مزایای بهتری برخور دارند»	۹۹
۵۹	نگرش پاسخگویان نسبت به گویهٔ:« اگر چه مشاغل دولتی درآمد کمی دارند، اما مزایای آن نسبت به مشاغل آزاد برتر است»	۱۰۱
۶۰	توزیع فراوانی پاسخگویان بر حسب نمرهٔ آنها ازطیف رضایت از بعد عدالت سازمانی	۱۰۱
۶۱	توزیع فراوانی پاسخگویان بر حسب نمرهٔ انها از طیف رضایت شغلی	۱۰۲
۶۲	معنی‌داری تفاوت میانگین ابعاد مختلف رضایتمندی بر اساس اندازه‌گیری مکرر و تی	۱۰۳
۶۳	ضرائب همبستگی پیرسون بین متغیرهای مستقل نسبی و فاصله‌ای با رضایتمندی شغلی و ابعاد آن	۱۰۴
۶۴	آزمون معنی‌داری تفاوت میانگین نمرهٔ پاسخگویان از طیف رضایت شغلی از بعد مادی برحسب وضعیت تأهل	۱۰۵
۶۵	آزمون معنی‌داری تفاوت میانگین نمرهٔ پاسخگویان از طیف رضایتمندی شغلی بر حسب محل خدمت	۱۰۶
۶۶	آزمون معنی‌داری تفاوت میانگین نمرهٔ پاسخگویان از طیف رضایتمندی شغلی از بعد امنیت بر حسب	

سمت آنها ۱۰۶
۶۷ آزمون معنی‌داری تفاوت میانگین نمرهٔ پاسخگویان از طیف رضایت از بعد امنیت شغلی بر حسب محل خدمت ۱۰۷
۶۸ آزمون معنی‌داری تفاوت میانگین نمرهٔ پاسخگویان از طیف عدالت سازمانی بر حسب سمت ۱۰۸
۶۹ آزمون معنی‌داری تفاوت میانگین نمرهٔ پاسخگویان از طیف مدیریت بر حسب وضعیت استخدام ۱۰۸
۷۰ آزمون معنی‌داری تفاوت میانگین نمرهٔ پاسخگویان از بعد مدیریت و روابط اجتماعی بر حسب محل خدمت ۱۰۹
۷۱ معادله رگرسیون رضایت شغلی ۱۱۰
۷۲ معادله رگرسیون رضایت از بعد امنیت شغلی ۱۱۰
۷۳ معادله رگرسیون رضایتمندی شغلی از بعد بهداشت روانی ۱۱۱
۷۴ معادله رگرسیون رضایتمندی شغلی از بعد عدالت سازمانی ۱۱۱
۷۵ معادله رگرسیون رضایت شغلی از بعد مادی ۱۱۲
۷۶ معادله رگرسیون رضایت شغلی از بعد معنوی ۱۱۲
۷۷ بار عاملی گویه‌های طیف گرایشات ملی و مذهبی در گروه تعیین شده ۱۱۳
۷۸ ضرائب همبستگی پیرسون حاصل از آزمون سازگاری درونی طیف گرایشات ملی و مذهبی ۱۱۴
۷۹ نگرش پاسخگویان نسبت به گویهٔ: « به نظر من یک ایرانی باید تمام تلاش خود را برای عزت کشورش بنماید ۱۱۵
۸۰ نگرش پاسخگویان نسبت به گویهٔ: « آدم هر کجای دنیا که برود مثل کشور خودش نمی‌شود» ۱۱۵
۸۱ نگرش پاسخگویان نسبت به گویهٔ: « اسلام نمی‌تواند جوابگوی بسیاری از مسائل روز دنیا باشد» ... ۱۱۶
۸۲ نگرش پاسخگویان نسبت به گویهٔ: « اگر بخواهیم کشورمان پیشرفت کند باید اعتقادات مذهبی مردم را تقویت کنیم» ۱۱۶
۸۳ نگرش پاسخگویان نسبت به گویهٔ: « در شرایط کنونی صحبت از حلال و حرام جایگاهی ندارد» ۱۱۷
۸۴ نگرش پاسخگویان نسبت به گویهٔ: « ترجیح می‌دهم به یکی از کشورهای خارجی مهاجرت کنم» ۱۱۷
۸۵ نگرش پاسخگویان نسبت به گویهٔ: « آدم در کشور خودش اگر کارگری هم بکند بهتر از رفتن به کشورهای دیگر است» ۱۱۸
۸۶ توزیع فراوانی پاسخگویان بر حسب نمرهٔ آنها از طیف گرایشات ملی و مذهبی ۱۱۸
۸۷ ضرائب همبستگی پیرسون حاصل از آزمون سازگاری درونی طیف ۱۲۰
۸۸ نگرش پاسخگویان نسبت به گویهٔ: « کارکنان باید به اهداف شرکت کاملاً وفادار باشند» ۱۲۱
۸۹ نگرش پاسخگویان نسبت به گویهٔ: « با این حقوق که به کارمندان می‌دهند اگر روزی یکساعت هم کار کنند زیاد است» ۱۲۱
۹۰ نگرش پاسخگویان نسبت به گویهٔ:« باوجود تمام مشکلات،کارکنان بایدحداکثر تلاش خود را بنمایند» ۱۲۲
۹۱ نگرش پاسخگویان نسبت به گویهٔ: « در شرایط موجود که به مشکلات کارمندان نمی‌رسند فقط باید در حد رفع تکلیف کار کرد» ۱۲۲
۹۲ نگرش پاسخگویان نسبت به گویهٔ: « مگر دولت چقدر حقوق می‌دهد که کارمندان بخواهند با دقت و سرعت کار کنند» ۱۲۳
۹۳ نگرش پاسخگویان نسبت به گویهٔ: « اگر کسی به همکارانم توهین کند ناراحت می‌شوم» ۱۲۳
۹۴ نگرش پاسخگویان نسبت به گویهٔ: « به نظر من پرداختن به کارهای شخصی در اداره در موقع بیکاری

اشکالی ندارد» ۱۲۴
۹۵ نگرش پاسخگویان نسبت به گویهٔ: « علی رغم همهٔ مشکلات حاضر نیستم شرکت را ترک کنم».......... ۱۲۴
۹۶ نگرش پاسخگویان نسبت به گویهٔ: « به نظر من طبیعی است که کارکنان کار دوستان و آشنایان را زودتر انجام دهند».. ۱۲۵
۹۷ نگرش پاسخگویان نسبت به گویهٔ: « وفاداری کارکنان به ارزش‌ها و قوانین حاکم بر شرکت پایین است».. ۱۲۶
۹۸ نگرش پاسخگویان نسبت به گویهٔ: « در شرایط کنونی که به وضع کارمندان نمی‌رسند کم‌کاری امری طبیعی است».. ۱۲۶
۹۹ نگرش پاسخگویان نسبت به گویهٔ: « از اینکه در شرکت گاز کار می‌کنم احساس غرور می‌کنم».................. ۱۲۷
۱۰۰ نگرش پاسخگویان نسبت به گویهٔ: « با توجه به کمبودها و مشکلات مادی روحیهٔ مسئولیت‌پذیری در بین کارکنان شرکت پایین است».. ۱۲۷
۱۰۱ نگرش پاسخگویان نسبت به گویهٔ: « از اینکه کسی به شرکت انتقاد کند به شدت ناراحت می‌شوم»............. ۱۲۸
۱۰۲ نگرش پاسخگویان نسبت به گویهٔ: « در شرایط کنونی کارمندان مسئولیت شغلی خود را به نحو احسن انجام می‌دهند».. ۱۲۹
۱۰۳ نگرش پاسخگویان نسبت به گویهٔ: « وقتی مسئولین قوانین و مقررات را رعایت نمی‌کنند از کارمندان چه توقعی می‌توان داشت».. ۱۲۹
۱۰۴ توزیع فراوانی پاسخگویان بر حسب نمرهٔ‌آنها از طیف تعهد سازمانی................................. ۱۳۰
۱۰۵ ضرائب همبستگی پیرسون بین متغیرهای مستقل نسبی و فاصله‌ای با تعهد سازمانی افراد مورد بررسی.. ۱۳۱
۱۰۶ آزمون معنی‌داری تفاوت میانگین نمرهٔ پاسخگویان از طیف تعهد سازمانی بر حسب جنس.............. ۱۳۲
۱۰۷ آزمون معنی‌داری تفاوت میانگین نمرهٔ پاسخگویان از طیف تعهد سازمانی بر حسب وضعیت تأهل.......... ۱۳۲
۱۰۸ آزمون معنی‌داری تفاوت میانگین نمرهٔ پاسخگویان از طیف تعهد سازمانی بر حسب محل خدمت.............. ۱۳۴
۱۰۹ معادلهٔ رگرسیون تعهد سازمانی بر حسب ضرائب Bو β ۱۳۴
۱۱۰ ضرائب تعیین متغیرهای مختلف در تبیین متغیر وابسته.. ۱۳۶

بسم الله الرحمن الرحیم

ن و القلم و مایسطرون

پیشگفتار

مطالعهٔ علمی به منظور شناخت دقیق واقعیت‌های موجود در جامعه انسانی می تواند برنامه‌ریزان و مدیران اجرایی را در شناسایی صحیح مشکلات و دستیابی به راه‌حل های معتبر کمک نماید. انتخاب مسیر حرکت بر اساس مبانی نظری دقیق متناسب با مقتضیات انجام شده توسط محققین در آن جوامع و انتخاب روش‌های مناسب تحقیق، ملاک‌های یک تحقیق علمی است که می‌بایست مورد توجه قرار گیرد.

این پژوهش که با هدف " ***بررسی عوامل مؤثر بر رضایت‌مندی شغلی کارکنان شرکت گاز استان فارس*** " انجام گردیده پس از بررسی‌های نظری، تجربی و جمع‌آوری اطلاعات توانست نقطه نظرات کارشناسی در مورد رضایت‌مندی شغلی در آن سازمان را جمع‌آوری و برخی از خصیصه‌های این سازه که بار روانشناسی اجتماعی دارد را شناسایی نموده تا در راستای ارتقاء آن مورد توجه مدیران ساختاری و سازمانی قرار گیرد. انجام این پژوهش بدون مساعدت و همکاری برادر جناب آقای ***امین عربی*** (همکار طرح) امکان پذیر نبود که از ایشان سپاسگزاری می‌گردد. همچنین از افراد زیر تشکر و قدردانی می‌گردد.

- جناب آقای ***مهرداد اردشیری*** که در تجزیه و تحلیل اطلاعات ما را یاری کرده‌اند.
- سرکار خانم ***شهلا صفائی*** که در نظارت بر جمع‌آوری اطلاعات و ویراستاری گزارشات تحقیق همکاری داشته‌اند.
- سرکار خانم ***زهرا حبیب‌تاش*** تایپ و تنظیم این تحقیق را بر عهده داشته‌اند.
- جناب آقای هادی رضایی که در جمع‌آوری اطلاعات همکاری نموده‌اند.

مجری طرح

دکتر محمدتقی ایمان

دانشیار بخش علوم اجتماعی دانشگاه شیراز

فصل اول

۱- مقدمه

مشکلات ناشی از اجرای نقش‌های معین و دسترسی کارکنان به استانداردهای زندگی سازمان‌های اداری و صنعتی را با مسأله رضایت شغلی کارکنان مواجه می‌سازد. این که کارکنان سازمان‌ها می‌بایست در زندگی شغلی و به تبع آن در کانون خانواده احساس رضایت نمایند یک پیش فرض در جامعه‌شناسی، روان‌شناسی اجتماعی، روان شناسی صنعتی و فلسفه‌های مدیریت می‌باشد. رضایت از کار تحت تأثیر درجه رفاه و آسایش مادی و فکری و احساس ارضای نیازها و کفایت امکانات زندگی است از همه مهمتر شرایط و روابط حاکم بر محیط کار از جمله استقرار نظام‌های ***عادلانه*** پرداختها، انتصابها، و ترفیع‌ها و مسلماً این امر در افزایش کمیت و کیفیت کار و ارتقاء سطح کارآیی و دلبستگی به کار و واکنش مثبت در قبال مدیریت اثر مستقیمی دارد. از طرف دیگر، وجود نارضایتی در محیط کار جو نامساعدی برای جریان عادی کار بوجود می‌آورد. لیکن هر کجا که امکان واکنش آشکار و مستقیم و اعتراض وجود نداشته باشد، واکنش‌های منفی غیر مستقیم و نامرئی و عدم رضایت جای آن را می‌گیرد و کارکنان نه تنها کوششی در جهت بهبود کیفیت کار به عمل نمی‌آورند بلکه با عدم اطاعت از سرپرستان، تمارض، غیبت غیر موجه و تأخیر در کارآیی سازمان را کاهش می‌دهند که این واکنش‌های غیر مستقیم بعضاً غیر قابل کنترل می‌باشد. این پژوهش رضایت را به عنوان پدیده‌ای روانی- اجتماعی و عینی و ذهنی دانسته که از یک طرف تحت تأثیر عوامل عینی نظیر حقوق و دستمزد، امنیت شغلی، شرایط کار و شیوه‌های مدیریتی و از طرف دیگر تحت تأثیر عوامل ذهنی نظیر انگیزه کار و جالب بودن کار و روحیه تسلیم و قناعت می‌باشد که تأثیر این عوامل بر رضایت شغلی اندازه‌گیری خواهد شد.

سنجش رضایت شغلی مبتنی بر این پیش فرض است که اولاً تجربه رضایت و یا عدم رضایت نگرشی است که تا اندازه‌ای از کیفیت‌های عینی شغل‌ها و شرایط مرتبط با شغل پدید می‌آید. ثانیاً چنین نگرش‌هایی می‌تواند عواملی مؤثر در برخی از شکل‌های رفتار باشد. یعنی شرایط عینی شغل‌ها، نتایج برخی از رفتارها را از قبیل بیماری، جابجایی، غیبت و رفتارهای ضد تولیدی را تبیین می‌کند. علاوه برآن، همه کارکنان نسبت به شرایط عینی کار به طور یکسان واکنش نشان نمی‌دهند. بنابراین، رضایت شغلی، علاوه بر ابعاد اقتصادی و اجتماعی که دارد، امری روان شناختی است و می‌بایست در سنجش رضایت شغلی تفاوت های فردی را نیز ملحوظ داشت. برای مثال، افرادی که دارای تحصیلات یا تخصص‌های متفاوت هستند واکنش‌های متفاوتی نسبت به برخی شرایط نشان خواهند داد.

تأثیر عواملی نظیر میزان دستمزد و حقوق و روابط محیط کار و غیره بر رضایت و خشنودی کارکنان از کارشان موضوع مطالعاتی است که هم جنبه نظری و هم تجربی داشته است. باید بر این نکته تأکید نمود که نقش کار در عمل نقش واحدی است به این معنی که میزان رضایتی که از آن به دست می‌آید حاصل مجموعۀ روابطی است که کارکنان با جنبه‌های مختلف کارشان برقرار می‌کنند. بنابراین، با تحلیل جنبه‌های مختلف کار نظیر جنبه‌های فنی، اقتصادی، روانی و اجتماعی می‌توان میزان سلسله مراتب تأثیرات هر کدام از جنبه‌ها را آشکار ساخت. آنچه مهم است ارتباط عوامل و جنبه‌های کار با یکدیگر و روابط مداوم و مستمر اجزای تشکیل دهنده کار بر روی فرد است و می‌توان همبستگی بین مقیاس‌های مربوط به جنبه‌های مختلف کار و رضایت از آن را به دست آورد. برای مثال می‌توان میزان رضایت شغلی و تغییرات آن را بر حسب عوامل مختلفی از قبیل حقوق و دستمزد، روابط انسانی محیط کار و امکانات ارتقاء شغلی محاسبه نمود.

هرزبرگ و همکارانش نیز در تحقیقاتشان مشاهده نمودند که پاسخ‌هایی که افراد در مورد عوامل مورد رضایت از کار می‌دهند متفاوت است. برخی از پاسخ‌ها حاکی از این بود که دستمزد بالا، مدیر خوب یا مزایای جنبی کار بیشترین اهمیت را دارد. در مواقع

دیگر پاسخ‌ها بیشتر متوجه شناخت موقعیت‌های مربوط به پیشرفت شغلی یا موقعیت شغل بود. آنها پس از کاوش‌های بیشتر دریافتند که پاسخ‌های متفاوت نتیجه پرسش‌های متفاوتی است که از کارکنان نموده‌اند. برای مثال، اگر از کارکنان سؤال شود که " در چه شرایطی واقعاً از کارتان ناراضی بوده‌اید"؟ به عواملی چون حقوق و دستمزد، پاداش مادی، امنیت شغلی و شرایط کار اشاره می‌نمایند. در حالی که اگر از کارکنان سؤال شود که " در چه شرایطی واقعاً از کارتان راضی بوده‌اید"؟ به عواملی چون آزادی عمل در تصمیم گیری، رشد و توسعه شغلی، مسئولیت‌های شغلی، نوع کار، جالب بودن کار، پیشرفت شغلی، خودشکوفائی، کار تلاش بر انگیز و ارزش گذاشتن به کار اشاره می‌نمایند. با توجه به پاسخ‌های متفاوتی که کارکنان به سؤالات متفاوت داده‌اند آنها بین عوامل کاهش نارضایتی (نظیر حقوق و دستمزد و شرایط کار و امنیت شغلی) با عوامل افزایش رضایت (نظیر نوع کار، جالب بودن کار، آزادی در عمل و تصمیم گیری و درگیر شدن در کار) تفکیک قائل شده‌اند. آنها عوامل دسته اول را " عوامل بهداشتی[1]" نامیده‌اند که وجود این عوامل نارضایتی را کاهش می‌دهد ولی رضایت کمی ایجاد می‌کند. عوامل دسته دوم را عوامل مؤثر در ایجاد انگیزه کار[2] نامیده‌اند. وجود این عوامل در درجه اول موجب رضایت و انگیزش افراد می‌شود، حال آن که عدم وجود آنها تنها نارضایتی ضعیفی ایجاد می‌نمایند اما باعث فقدان انگیزه لازم برای رشد حرفه‌ای می‌گردند. این عوامل پیوند درونی با کار دارند و محرک‌های واقعی و پایه‌ای رضایت از کار هستند. به عبارت دیگر تمامی عوامل درون ذاتی (محرک‌های غیر مادی ایجاد انگیزه) وقتی با هم ترکیب شوند بیش از تمامی عوامل برون ذاتی(عوامل بهداشتی) که با هم ترکیب شوند به افزایش رضایت کمک می‌کنند و تمامی عوامل برون ذاتی که با هم ترکیب شوند بیشتر به کاهش نارضایتی کمک می‌کنند تا به افزایش رضایت. به نظر می‌رسد که نظریه دو عاملی هرزبرگ و همکارانش در ترکیب

[1]- Hygiene factors .

[2]- Motivating factors.

با نظریه هرم نیازهای مازلو(نیازهای فیزیولوژیکی، نیاز به امنیت، نیاز به احترام و...) در تبیین نظری رضایت شغلی کارکنان شرکت گاز استان فارس مناسب باشد.

شرکت ملی گاز ایران استان فارس با تجربه طولانی در ارائه خدمات به مشترکین نیازمند ارزیابی کارائی و ا ثربخشی خود در ابعاد مختلف است. رضایتمندی شغلی به عنوان یک شاخص ارزیابی در فرهنگ سازمانی شرکت گاز می تواند در خدمت بررسی کارائی و اثربخشی سازمانی آن قرار گیرد. بررسی و ارزیابی رضایت‌مندی شغلی کارکنان در شرایط موجود سازمان و تبیین این رضایتمندی برحسب خصوصیات سازمانی و اجتماعی – اقتصادی آنان می‌تواند در شناخت دقیق از عملکرد شرکت و ارتقاء کارکرد آن مؤثر باشد. این مطالعه می‌تواند در راستای یگانگی و انسجام سازمانی در جهت دست‌یابی به اهداف سازمانی مورد توجه مدیریت شرکت گاز قرار گیرد. لازم به ذکر است که تحقیقات انجام شده پیرامون رضایت مندی شغلی علاقه مند به بررسی پیامد آن در سازمان از طریق بررسی تعهد سازمانی نیز می باشند. لذا، در این پژوهش سعی خواهد شد جهت ارتقاء رضایت مندی شغلی و ارزیابی کارائی و اثربخشی سازمان به متغیر تعهد سازمانی نیز به عنوان یک امر تکمیلی بپردازد. شناسائی روحیات حاکم بر شرکت گاز می‌تواند تحت یک برنامه‌ریزی مدون و سازمان یافته به ارتقاء و خلاقیت سازمانی نیز کمک جدی نماید. لذا این مطالعه و تحقیق نیز می‌تواند در این راستا در خدمت برنامه‌ریزان واحد تابعه شرکت گاز استان فارس قرار گیرد. بر این اساس، این پژوهش با هدف جواب به سؤالات ذیل انجام می‌شود.

۱. میزان رضایت‌مندی کارکنان واحدهای تابعه شرکت گاز استان فارس به چه میزان است.
۲. آیا تفاوت معناداری در میزان رضایت کارکنان با منشاء متفاوت در واحدهای سازمانی وجود دارد؟
۳. رابطه خصوصیات اجتماعی-اقتصادی کارکنان و رضایت شغلی آنها چگونه است؟

۴. چه عواملی بیشترین سهم در توضیح رضایتمندی شغلی کارکنان دارد؟

۵. میزان تعهد سازمانی کارکنان در چه حد است؟

۶. میزان رضایت مندی شغلی کارکنان در ابعاد مختلف چه تأثیری بر تعهد سازمانی آنان دارد؟

فصل دوم

پیشینه تحقیق

۲- مقدمه

بخش دوم این گزارش شامل مروری بر تحقیقات انجام شده در داخل و خارج می باشد. هدف از تهیهٔ این بخش آشنایی با تحقیقاتی است که دیگران در مورد موضوع مورد مطالعه یا موضوعات مرتبط به آن انجام داده‌اند. یکی از خصوصیات علم، انباشتگی آن است و هدف از تحقیق حرکت یک گام به جلوتر نسبت به کارهای گذشته است. لذا محقق می‌بایست تلاش نماید از تکرار بررسی‌های محققان پیشین پرهیز نموده و گامی دیگر به جلو حرکت کند. با این هدف، در این فصل تحقیقات انجام شده در دو بخش داخلی و خارجی مرور می‌شود.

۲-۱- تحقیقات انجام شدهٔ داخلی

شیرازی (۱۳۷۸)، در تحقیق خود با عنوان ***بررسی و شناخت عوامل مؤثر بر رضایتمندی شغلی کارکنان شرکت توزیع برق قم***، با مطالعهٔ کارکنان شرکت مزبور درصدد برآمد تا عواملی که رضایت کارکنان را تحت تأثیر قرار می‌دهد، شناسایی کند. وی با استفاده از روش تحقیق میدانی و با استفاده از پرسشنامه، اطلاعات لازم را از بین کارکنان شرکت برق جمع‌آوری نمود و با بررسی پدیدهٔ مورد نظر به این نتیجه رسید که مشوق‌های مادی تأثیر زیادی در ازدیاد رضایت شغلی کارکنان دارد. بررسی بعمل آمده نشان می‌دهد که عدم توجه به سطح رضایت کارکنان تأثیر منفی بر عملکرد کارکنان داشته است.

رضوی اصل (۱۳۷۶). ***رابطهٔ عوامل اقتصادی- اجتماعی با رضایت کارکنان. ادارات و نهادهای دولتی شهردهدشت*** را بررسی کرده است. وی از نظریات هرزبرگ، مازلو و

آلدرفربه عنوان چارچوب نظری استفاده نموده و متغیرهایی چون سن، جنس، وضع تأهل، عنوان شغلی، محل سکونت قبل از اشتغال، تعداد فرزندان، تحصیلات، حقوق و مزایا، درآمد خانوار، منزلت شغلی، گروه استخدامی، نوع استخدام را با رضایتمندی شغلی سنجیده است. داده‌ها از یک نمونهٔ ۴۵۶ نفری جمع‌آوری شده و با استفاده از روش آماری تحلیل واریانس یکسویه، ضریب همبستگی پیرسون و رگرسیون چند متغیره تحلیل شده‌اند و نتایج زیر بدست آمده است:

در تجزیه و تحلیل دو متغیره ، متغیرهای منزلت شغلی، درآمد خانوار، حقوق و مزایا و گروه استخدامی رابطه معنی‌دار با رضایت شغلی کارکنان داشتند. همچنین متغیرهای جنسیت، وضع تأهل، نوع استخدام، محل سکونت قبل از اشتغال و تحصیلات نیز با رضایت شغلی رابطه معنی‌داری نشان دادند و متغیرهای سن، سنوات خدمت، تعداد فرزندان رابطه غیرمعنی‌دار با رضایت شغلی داشتند.

اشر(۱۳۷۴)، در تبیینی تعهد سازمانی مدیران را براساس میزان رضایت شغلی آنها مورد بررسی قرار داده است. وی، عوامل نگهدارنده(بهداشتی) و عوامل محیطی را به عنوان عوامل رضایت در رابطه با تعهد سازمانی تجزیه و تحلیل کرده است. نتیجه تحقیق نشان می‌دهد که بین رضایت شغلی و میزان تعهد سازمانی مدیران و کارکنان شرکت رابطه مستقیم وجود دارد. بین عوامل نگهدارنده و میزان تعهد سازمانی مدیران و کارکنان شرکت رابطه مستقیم وجود دارد.

توکلی(۱۳۷۴)، در تحقیقی تحت عنوان ***ویژگی‌های رفتاری مدیران آموزشی کارآمد*** در ارتباط با متغیرهای رضایتمندی معلمین، میزان ترک خدمت و تصمیم گیری گروهی مورد مطالعه قرارداده است. فرضیات این تحقیق عبارتند از: مدیران آموزشی کارآمد در مراکز آموزشی موجب بوجود آمدن رضایتمندی شغلی بیشتری در کارکنان خود می گردند. میزان ترک خدمت(نقل و انتقال) معلمان از مراکز آموزشی که دارای مدیران کارآمد هستند کمتر از مواردی است که فاقد این خصوصیت می‌باشند و مدیران کارآمد در مراکز آموزشی بیشتر تصمیمات خود را بصورت گروهی اتخاذ می‌کنند. در این تحقیق مجموعاً

۴۴ مدیر و ۷۵ معلم که زیر نظر آنها انجام وظیفه می‌نمودند مورد مطالعه قرار گرفتند و برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از آزمون تی استفاده شد و نتایج زیر بدست آمد:

۱. بین کارآمد بودن مدیر و ایجاد رضایتمندی شغلی در کارکنان رابطه مثبت و معنی‌دار وجود دارد.

۲. بین کارآمد بودن مدیر و میزان ترک خدمت معلمین زیر نظر او رابطه منفی و معنی‌دار وجود دارد.

۳. بین کارآمد بودن مدیر و تصمیم گیری گروهی رابطه مثبت و معنی‌دار وجود دارد.

قربانی(۱۳۷۵) در تحقیقی تحت عنوان ***رابطه رضایت شغلی کارکنان و عملکرد مدیران سازمان صنایع دفاع*** دو فرضیه را تحت عناوین زیر طرح کرده است.

۱. بین رضایت شغلی و عملکرد مدیران سازمان صنایع دفاع رابطه مثبت وجود دارد.

۲. مدیرانی که از رضایت شغلی بالایی برخوردارند، در مقایسه با مدیرانی که در سطوح رضایت شغلی پایینی قرار دارند، عملکرد بهتری دارند.

وی نمونه آماری مورد مطالعهٔ خود را ۶۰ مدیر و ۱۸۰ کارمند از بخش‌های مختلف سازمان دفاع انتخاب و مورد بررسی قرار داد. قربانی برای تجزیه و تحلیل اطلاعات به دست آمده از ضریب همبستگی پیرسون و آزمون تی استفاده نموده است. فرضیه اول در تحقیق مذکور اثبات نشد ولی در فرضیه دوم نشان داده شد که مدیرانی که رضایت شغلی بالاتری دارند در مقایسه با مدیرانی که رضایت شغلی پایین‌تری دارند، اثر بخش‌تر و دارای عملکرد بالاتری هستند.

انارکی (۱۳۷۹)، در تحقیق خود تحت عنوان ***بررسی تطبیقی دیدگاه مدیران و کارشناسان در مورد تأثیر کنترل بر رضایت شغلی کارشناسان سازمان‌های دولتی شهرستان زاهدان با هدف اثر بخشی سیستم کنترل***، به بررسی رضایتمندی شغلی پرداخته

است. وی دو نوع پرسشنامه طراحی و بین مدیران کل و ۲۵۰ نفر از کارشناسان سازمان های دولتی شهرستان زاهدان توزیع نمود. پس از محاسبات آماری نتایج زیر حاصل شد.

۱. با کاهش کنترل بیرونی می‌توان رضایت شغلی کارشناسان را بالا برد.

۲. اثر کنترل حضور و غیاب بر رضایت شغلی خنثی است و این کنترل‌ها رضایت شغلی را کاهش نمی‌دهد.

۳. کنترل پیش‌نگر رضایت شغلی کارشناسان را افزایش می‌دهد.

۴. اگر نوع کنترل بسته به موقعیت‌ها و تفاوت‌های فردی افراد تغییر کند و متناسب با این تغییرات و تفاوت‌ها باشد، رضایت شغلی افراد افزایش می‌یابد.

۵. اگر سیستم ارتباطی سازمان متناسب با سیستم کنترل باشد و اطلاعات به موقع و دقیق به این سیستم برسد، رضایت شغلی افراد افزایش می‌یابد.

۶. حاکمیت عدالت در سازمانها نقش بسیار زیادی در افزایش رضایت شغلی دارد و دلیل ارتباط تنگاتنگ آن با کنترل در تعیین میزان پاداش، تشویق و تنبیه در اثر بخشی این سیستم نقش مهمی ایفا می‌کند.

ایمان و دیگران، (۱۳۷۹)، در تحقیقی تحت عنوان ***بررسی وجدان کاری کارکنان بخش عمومی شهر شیراز***، با بررسی وجدان کاری ۲۱۴۹ نفر از کارکنان ۱۶ سازمان، شرکت و کارخانهٔ دولتی در شهر شیراز به این نتیجه رسید که گرایشات ملی و مذهبی، رضایت شغلی از بعد معنوی، رضایت از مدیریت و رضایت سیاسی از جمله عواملی هستند که وجدان کاری کارکنان دولتی را تحت تأثیر قرار می‌دهند.

۲-۲- *تحقیقات خارجی*

مپکا(Mpeka)، در یک کار پژوهشی، ***رضایتمندی شغلی حسابداران عمومی تانزانیا،*** را بررسی کرده است. وی مؤلفه‌هایی از قبیل نیازهای انگیزشی، ارزش‌های فرهنگی و عوامل جمعیت شناختی را مد نظر قرار داده است. این مطالعه به دنبال دستیابی به این هدف بوده است که حسابداران عمومی تانزانیا تا چه حد نسبت به شغل‌شان رضایت دارند. در وهلهٔ اول محقق کوشیده است تا تأثیر عوامل زیر را بر رضایت شغلی بسنجد:

الف- ارزش‌های فرهنگی افتخار خانوادگی، حمایت اعضای خانواده و احترام به افراد مسن.

ب- نیازهای انگیزشی برای پیشرفت، خود مختاری و سلطه.

ج- عوامل جمعیت شناختی از قبیل سن، درآمد، جنسیت، نظام خانواده گسترده اندازه شرکت و محیط کار.

در این تحقیق برای جمع آوری داده‌ها از شیوهٔ پیمایش و برای چارچوب نظری از تئوری نیازهای آشکار مورای[۳] استفاده بعمل آمده است. یک نمونه مورد مطالعه ۲۴۲ نفری از جامعهٔ ۷۵۶ نفری حسابداران تانزانیا بوده است.

نتایج تحقیق نشان دادند که حسابداران عمومی تانزانیا از شغل‌شان رضایت نداشتند. حوزه‌های مورد نارضایتی آنها عبارتند از: خود شغل، میزان حقوق و نظارت. دیگر حوزه‌های نارضایتی عبارتند از: فقدان فرصت‌های رشد و توسعه شغلی و فرصت های کم برای حرفه‌ای شدن. زنان حسابدار نسبت به مردان همتای خود نارضایتی کمتری داشتند. نتایج تحقیق همچنین نشان می‌دهد که ارزش‌های فرهنگی آفریقایی تأثیر معنی داری بر رضایتمندی شغلی حسابداران دارد. از طرف دیگر، زنان حسابدار تانزانیایی نسبت به مردان کمتر از ارزش‌های فرهنگی احترام به پیران، افتخار خانوادگی و خانوادهٔ گسترده تأثیر پذیرفتند. محقق اینگونه نتیجه گیری می‌کند که اگر چه نظریات افرادی چون

موری، کندال[4] و هولین[5] در مورد عوامل مؤثر بر رضایتمندی در جهان غرب اعتبار و پایایی خوبی دارند ولی در آفریقا به عنوان عوامل دسته دوم محسوب می‌شوند. به عبارت دیگر، تفاوت‌های فرهنگی عواملی هستند که در محیط کار در تانزانیا ارزش بیشتری دارند تا در غرب (Mpeka, 2003).

اشنایدر(Schneider)، در پژوهشی تعهد سازمانی، رضایتمندی شغلی ، ویژگی‌های شغلی مدیران، را مورد مطالعه قرار داده است. بررسی روابط بین متغیرهای جمعیت شناختی با رضایت شغلی و تعهد سازمانی یکی از اهداف این تحقیق بوده است. محقق برای تعیین اینکه آیا تعهد سازمانی، رضایتمندی شغلی و ویژگی‌های شغلی مدیران بر تحولات محیط کار تأثیر می‌پذیرد، پیمایشی در ارتباط با ۲۰۳ مدیر از سازمان‌های عمومی و خصوصی سراسر آمریکا اجرا کرده است. متغیرهای مورد مطالعه عبارت بودند از: ویژگی‌های شغلی(تنوع مهارت، شناخت وظیفه، اهمیت وظیفه، خودمختاری، ارتباط با دیگران)، رضایتمندی شغلی(کار فعلی، حقوق فعلی، فرصت‌ها جهت پیشرفت، نظارت، شرایط شغلی) و عوامل جمعیت شناختی(سن، درآمد، جنس، آموزش، مالکیت). چارچوب پژوهش بر اساس تئوری هاک من(Hackman) و اولدهام(Oldham) در مورد نظریه ویژگی های شغلی طراحی گردیده است.

یافته‌های این تحقیق نشان دادند که رابطه بین ویژگی‌های شغلی و تعهد سازمانی ترکیبی هستند. رابطه معنادار و مثبتی بین چهار شاخص ویژگی‌شغلی و شش متغیر از ۷ متغیر رضایتمندی شغلی وجود دارد. همچنین رابطه‌ی معنی‌دار بین متغیرهای تعهد شغلی و رضایتمندی دیده می‌شود. نتایج نشان دادند که مدیران بطور متفاوتی نسبت به هر یک از متغیرهای تعهد سازمانی وفادار هستند. همچنین سازهٔ چند بعدی تعهد سازمانی در محیط کار وجود دارد.

---

[3]-Murray"s Manifest Needs Theory.

[4]- Kendall.

[5]- Hulin.

رابطه بین برنامه‌های تفریحی سازمان یافته و رضایتمندی ماندگار شغلی در نیروی دریایی ایالات متحده، عنوان پژوهشی است که توسط شانون(Shannon) انجام گرفته است. محقق بر این اعتقاد است تعداد برنامه‌های تفریحی با تصمیم فرد برای تداوم و ماندگاری در کارش رابطه معنی‌دار وجود دارد. در این مطالعهٔ، شانون به بررسی تأثیر برنامه‌های تفریحی نیروی دریایی بر تصمیم به تداوم خدمت در نیروی دریایی پرداخت. این پژوهش با توزیع ۱۵۰۰ پرسشنامه در بین افراد فعال در نیروی دریایی به شیوهٔ نمونه گیری طبقه‌بندی شده تصادفی صورت گرفت. سئوال پیمایش اینگونه مطرح شده بود که آیا فرد خود را به عنوان یک عضو فعال در برنامه‌های تفریحی نیروی دریایی می‌داند؟ میزان رضایت‌از اوقات فراغت افراد با استفاده از مقیاس رضایتمندی از اوقات فراغت بیرد و راگد[6] مورد سنجش قرار گرفت. داده‌ها با بسته نرم‌افزاری علوم اجتماعی (SPSS) با به کارگیری آماره‌هایی نظیر جداول توزیع فراوانی، آمارهای توصیفی، همبستگی‌ها و تحلیل واریانس برای تعیین روابط تجزیه و تحلیل شدند.

نتیجهٔ پژوهش نشان داد که رابطه قوی بین رضایتمندی شغلی و مشارکت در امور تفریحی وجود دارد . همچنین یک رابطه معنی‌داری بین مشارکت در امور تفریحی و رضایت از اوقات فراغت وجود داشت (Shannon, 2003).

پاریس(Paris)، پژوهشی تحت عنوان ***فرهنگ پذیری، همانند گردی، سبک‌های رهبری و تأثیرات آن بر رضایتمندی شغلی***، انجام داده است. محقق پیامدهای فرهنگ‌پذیری را برای رضایتمندی شغلی شش گروه فرهنگی به شیوهٔ زیر بررسی کرده است:

درک کارکنان از شیوه‌های مدیریت و رابطهٔ آن با رضایتمندی شغلی، چگونه با رضایتمندی شغلی در بین شش گروه فرهنگی، شکل متفاوتی به خود می‌گیرد. میزان همانند گردی و فرهنگ پذیری در میان شش گروه فرهنگی چقدر است(میزانی که گروه‌های متفاوت در ارزش‌های یکدیگر سهیم می‌شوند). شش گروه مورد بررسی عبارتند از:

[6]- Leisure Satisfaction Measure of Beard and Raghed.

آمریکایی، چینی، فیلیپینی، ژاپنی، هاوایی و سایر. نتایج تحقیق نشانگر آن است که شش گروه فرهنگی علائمی از همانندگردی از خود نشان می‌دادند. یافته‌های مقیاس رضایتمندی شغلی نشان دادند که رضایتمندی شغلی بین شش گروه متفاوت است. نتایج کلی بیانگر این نکته بود که اغلب گروه‌ها نسبت به محیط فیزیکی و موقعیت شغلی خودشان راضی بودند، اما نسبت به پیشرفت فردی کمتر راضی و نسبت به شیوه‌های مدیریت و میزان درآمد حداقل رضایتمندی را داشتند. یافته‌های مقیاس شیوه‌های رهبری نشان دادند که کارکنان شیوۀ رهبری معطوف به زیردستان(شیوه‌هایی مثل مذاکره و...)را ترجیح می دادند. همچنین نتایج تحلیل واریانس بیانگر این بودند که متغیرهایی چون پیشرفت فردی و جو سازمانی از شیوه‌های مدیریت تأثیر پذیرفته‌اند. یافته‌ها حاکی از آن بود که نمرات مقیاس رضایتمندی همبستگی معنی‌داری با تمام نمرات رضایتمندی دارد(Paris, 2003).

روابط بین تعهد سازمانی، یادگیری فرهنگ سازمانی و رضایتمندی شغلی در یک سازمان خصوصی کره‌ای، پژوهشی است که توسط لیم(Lim) انجام شده است. این تحقیق در پنج زیر مجموعه از یک شرکت کره‌ای صورت گرفته است. هزار کارمند بطور تصادفی و سهمیه‌ای انتخاب شدند که اطلاعات ۶۶۹ مورد بین تقریباً ۶۹ درصد آنها قابل استفاده بود. محقق برای سنجش تعهد سازمانی از مقیاس آلن و می‌یر(Allen & Meyer) و برای سنجش یادگیری سازمانی از مقیاس واتکینز و مارسیک(Watkins and Marsick) استفاده کرده است. لیم از آمارهای توصیفی، آمارهای همبستگی و آمار استنباطی(تحلیل واریانس و آزمون تی) بهره گرفته است.

یافته‌ها نشان دادند که تعهد سازمانی رابطه مثبت و متوسطی با رضایتمندی شغلی و به همین ترتیب رابطۀ مثبت و متوسطی با یادگیری فرهنگ سازمانی دارد. علاوه بر این، یادگیری فرهنگ سازمانی رابطۀ مثبت و از لحاظ شدت رابطه ضعیف تا متوسطی با رضایتمندی شغلی دارد. سن تأثیری بر متغیرها نداشت. چهار سال تحصیلات دانشگاهی نسبت به تحصیلات دبیرستان تأثیر بیشتری بر یادگیری فرهنگ سازمانی دارد.

تعهد سازمانی از نوع تأثیر گذار و ماندگار در بین مردان بیشتر از زنان است. کارکنان شاغل در بخش مهندسی نسبت به دیگر بخش‌ها تعهد سازمانی (از نوع ماندگاری) بیشتری داشتند. مشاوران مدیر نسبت به مدیران، تعهد سازمانی(از نوع ماندگاری) بیشتری دارند. مدیران بطور کلی نسبت به مشاوران مدیر، تعهد سازمانی، یادگیری فرهنگ سازمانی و رضایتمندی شغلی بیشتری دارند. آنها نسبت به کارکنان از لحاظ یادگیری فرهنگ سازمانی بالاتر هستند.

کارکنانی که کمتر از چهارسال درکار فعلی‌شان کارکرده‌اند، نسبت به افرادی که بیش ازده سال در کار فعلی شان بودند، انگیزه بیشتر و گفتمان بیشتری در یادگیری فرهنگ سازمانی دارند. کارکنان سازمان بیمه تعهد سازمانی، یادگیری فرهنگ سازمانی و رضایتمندی شغلی بیشتری نسبت به کارکنان سایر سازمان‌ها دارند. نهایتاً کارکنان شرکت الکترونیک نسبت به سایر شرکت‌ها تعهد سازمانی بیشتری برای یادگیری فرهنگ سازمانی دارند(Lim, 2003).

رامسی(Ramsey)، در یک کار پژوهشی به بررسی ***رضایتمندی شغلی، تعهد به ماندگاری و قصد ماندن را در میان گروهی از اعضای هیئت علمی برخی از نهادها*** پرداخته است. هدف این مطالعه شناسایی عوامل تأثیرگذار بر قصد ماندن هیئت علمی در مؤسسه هایشان است، محور و تمرکز مطالعه بر قصد ماندن و متغیر وابستهٔ رضایتمندی شغلی است. یافته‌های پژوهش، یافته‌های سایر بررسی‌های مشابه را تأیید می‌کند. نتایج تحقیق رابطهٔ بین رضایتمندی شغلی و تصمیم به ماندن را برای اعضای هیئت علمی تأیید می کنند(Ramesy, 2003).

ون ورهیس(Vanvoorhis)، در یک تحلیل کلی به بررسی ***رضایتمندی شغلی روانشناسان مدارس*** پرداخته است. روانشناسان مدارس وظایفی دارند که بطور مستقیم و غیر مستقیم بر پیشرفت آموزشی و انگیزشی دانش‌آموزان تأثیر دارد. این مطالعه یک فرا

تحلیل[۷] است که از داده‌های هشت پیمایشی دیگر استفاده می‌کند. نتایج نشان می‌دهند که تقریباً ۸۵ درصد روانشناسان مدارس که مقیاس رضایتمندی شغلی را تکمیل کرده‌اند، از لحاظ میزان رضایتمندی در سطوح راضی و خیلی راضی قرار می‌گیرند. با توجه به ابعاد فردی رضایتمندی شغلی، روانشناسان مدارس در ارتباط با همکاران، مستقل کارکردن و در خدمت دیگران بودن بر رضایتمندی آنها تأثیر مثبت داشتند. آنان کمترین رضایتمندی را نسبت به مزایا، سیاست‌ها و فعالیت‌های مدارس و پیشرفت داشتند. با توجه به رابطهٔ بین متغیرهای جمعیتی و رضایتمندی کلی شغلی، برخی از بررسی‌ها اینگونه استدلال می کنند که رضایتمندی کلی به عضویت سازمان روانشناسی مدارس دولتی و همچنین گسترش نقش روانشناسی مدارس مرتبط است(Vanvoorhis, 2003).

کریک(Crake)، ***رضایتمندی شغلی کارکنان بخش کمک‌های فرا دریایی و همچنین سازمان‌های غیر دولتی استرالیا*** را بررسی کرده است. هدف اصلی این مطالعه در وهلهٔ اول شناسایی سطوح کلی و ابعاد خاص رضایتمندی شغلی است و در وهلهٔ دوم تعیین تأثیر ویژگی‌های سازمانی و فردی بر رضایتمندی شغلی است. یک نمونه ۴۱۶ نفری از جامعهٔ آماری ۱۶۷۴ نفری برای مطالعه انتخاب شدند.

پرسشنامهٔ رضایتمندی مینه سوتا[۸] به همراه سؤالات جمعیت‌شناختی و دو سؤال کیفی باز برای رضایتمندی، برای سنجش سطوح بیست گانهٔ رضایتمندی شغلی و رضایتمندی عمومی انتخاب شدند. این مطالعه به این نتیجه رسید که کارکنان بخش کمک های فرا دریایی و سازمان‌های غیردولتی نسبت به خدمات اجتماعی، فعالیت در زمینه ارزش‌های اخلاقی، تنوع شغلی، استقلال و خلاقیت، رضایتمندی بالایی داشتند. ابعاد شغلی که رضایتمندی کمتری نسبت به آن وجود داشت عبارتند از: مزایا و خط مشی شرکت. تحلیل رگرسیون چند متغیره نشان داد که تنها یک متغیر یعنی گروه سنی سهم مهمی از واریانس در رضایتمندی کلی دارد(Crake, 2003).

---

[7]- Meta- analysis.

[8]- Minnesota, Satis faction Questionnaire (MSQ).

عوامل مؤثر بر رضایتمندی شغلی مدیران بازگردانده شده، عنوان پژوهشی است که توسط دوتو(Duoto) انجام شده است. فهم اینکه چرا مدیران تصمیم به ترک شرکت هایشان می‌گیرند می‌تواند باعث صرفه‌جویی‌های زیادی گردد و همچنین می‌تواند باعث بهبود برنامه‌های آموزشی برای نیروهای جدید به منظور تخفیف هزینه‌ها گردد. این مطالعه برای رسیدن به همین هدف، (فهم علل رفتار مدیران) و تأثیر برنامه‌های آموزشی را بر رضایتمندی شغلی مدیران بازگشتی می‌سنجد. بطور کلی این مطالعه به دنبال این است که آیا برنامه‌های آموزشی، و حمایت‌های خانواده بر رضایتمندی شغلی مدیران تأثیر دارد یا خیر؟ از دیگر سؤالات تحقیق این است که آیا متغیرهایی چون جنسیت، سن و مدت زمان استخدام بر سطوح رضایتمندی تأثیر دارد؟ محقق برای آزمون فرضیات از تحلیل رگرسیون و تحلیل واریانس استفاده کرده است. برای جبران نواقص سؤالات بسته، سؤالات بازی به پرسشنامه اضافه شد. برای مثال، این سؤال که چه چیزی باعث شده است که فرد مجدداً به کار خود برگردد و یا اینکه چه برنامه‌ها و سیاست‌هایی برای افزایش سطوح رضایتمندی بایستی طراحی شوند؟ نمونهٔ مورد مطالعه ۶۳ پاسخگو از ۲۰۰ شرکت چند ملیتی بودند. پاسخگویان بین ۷ تا ۹ سال سابقه کار داشتند، عمدتاً دارای مدرک لیسانس و حداقل دو سال پیش به آمریکا برگشته بودند.

یافته‌های تحقیق نشان می‌دهند که تعداد کمی از پاسخگویان در مرحلهٔ بازگشت کمک یا حمایت کافی دریافت می‌کردند. اغلب آنها تمایل به پذیرفتن مسئولیت‌های بیشتر و خود مختاری در کارشان بودند. پاسخگویان خواهان این بودند که خط مشی شرکت در جهت شناسایی مسیر و جهت کلی سازمان باشد. نتایج تحقیق نشان داد آنهایی که در برنامهٔ بازگشت شرکت کرده بودند رضایتمندی بیشتری در مقایسه با کسانی داشتند که در برنامه بازگشت شرکت نکرده بودند. یافته‌ها نشان می‌دهند شرکت‌هایی که برنامه‌های بازگشتی را برای کارکنانشان اعمال می‌کنند، از فشارآنها می‌کاهند. رضایتمندی شغلی آنها را بالا می‌برند و هزینه‌ها را کاهش می‌دهند(Duoto, 2003).

ووفورد(Wovford)، طی مطالعه‌ای به بررسی رضایتمندی شغلی از محیط کاری کارگران در سازمان مهندسی و ساخت و ساز پرداخته است. هدف محقق بررسی این سؤال یا نکته است که متغیرهای ویژگی‌های جمعیت شناختی فردی از قبیل سن، جنس و موقعیت شغلی چگونه با رضایتمندی شغلی در سازمان مرتبط می‌شوند. سؤالات زیر برای بررسی مطرح شدند.

۱. آیا رضایتمندی شغلی برحسب سن فرد الگوی متفاوتی به خود می‌گیرد؟

۲. آیا رضایتمندی شغلی در ارتباط با جنسیت تغییر پیدا می‌کند؟

۳. آیا رضایتمندی شغلی برحسب تصدی مقام متفاوت است؟

۴. آیا موقعیت شغلی با رضایتمندی ارتباط دارد؟

محقق برای سنجش رضایتمندی شغلی از پرسشنامه رضایتمندی مینه‌سوتا استفاده کرده است. همچنین پرسشنامه‌ای برای مشخصات جمعیت شناختی تهیه گردید. یافته‌ها نشان دادند که پاسخگویان جوانتر، از سطح رضایتمندی پایین‌تری برخوردار بودند و رضایتمندی با افزایش سن بالاتر می‌رود. یافته‌ها همچنین بر این امر دلالت کردند که پاسخگویان دارای مقام و منزلت شغلی بالاتر از سطوح رضایتمندی بالایی برخوردار بودند.

همچنین پاسخگویانی که در موقعیت‌های مدیریتی بودند نسبت به پاسخگویانی که در موقعیت‌های غیر مدیریتی قرار داشتند، دارای رضایتمندی بیشتری بودند(Wofford, 2003).

سولوالین اکله(Solvalyn Eccles)، در یک کار پژوهشی به بررسی ***رابطۀ بین رضایتمندی شغلی و تعهد سازمانی کارگران*** در یک شرکت در جامائیکا پرداخته است. هدف محقق سنجش ماهیت و میزان رابطه بین رضایتمندی شغلی کارگران و تعهد سازمانی آنها و تعیین اینکه آیا خصیصه‌های فردی، ویژگی‌های شغلی و سازمانی کارکنان بر این رابطه تأثیر دارد یا خیر؟ یک نمونۀ ۱۶۴ نفری انتخاب شدند و ۱۱۱ نفر

پاسخ دادند. ۴۲/۶ درصد پاسخگویان زن و ۵۳/۸ درصد مرد، ۱۰ مدیر یا ناظر، ۴۸ مهندسن ۵۱ کارگر عملیاتی و ۵۵ کارگر خدماتی انتخاب شدند. برای سنجش رضایتمندی شغلی و تعهد سازمانی از مقیاس‌های معتبری استفاده شده است. برای پاسخ به سؤالات تحقیق از آمار پارامتری استفاده شد.

فرضیات تحقیق عبارتند از:

۱. رضایتمندی درون شغل بطور مثبت و معنی‌داری با تعهد سازمانی مرتبط است.

۲. فرضیهٔ دوم پیش‌بینی می‌کند که تمام ویژگی‌های شغلی بر رضایتمندی و تعهد سازمانی تأثیر دارد.

۳. ویژگی‌های فردی کارکنان بر تعهد سازمانی و رضایتمندی آنان تأثیر دارد.

۴. ویژگی‌های سازمانی بر تعهد سازمانی و رضایتمندی شغلی تأثیر دارد.

یافته‌های تحقیق هر چهار فرضیه را تأیید کردند. (Eccles, 2003)

برادی شوارتز(Brady - Schwarts)، ***رضایتمندی شغلی به طور کلی، رضایتمندی از ویژگی‌های سازمانی و قصد ترک موقعیت را در میان پرستاران شاغل در بیمارستان‌های پرجاذبه و کم جاذبه*** را بررسی کرده است. از یک طرح توصیفی، کمی و همبستگی برای بررسی میزان رضایتمندی پرستاران استفاده شد. ۴۷۰ پرستار مورد بررسی قرار گرفتند، ۱۷۳ نفر از آنها بطور تصادفی از سه بیمارستان پرجاذبه و ۲۹۷ نفر دیگر از سه بیمارستان دارای تسهیلات کم جاذبه انتخاب گردیدند. برای سنجش رضایتمندی کلی از مقیاس رضایتمندی مک‌کلوسکی مولر[۹] استفاده بعمل آمده است. سه خرده مقیاس از مقیاس رضایتمندی مک کلوسکی برای مقیاس رضایتمندی نسبت به ویژگی‌های سازمانی بیمارستان(رضایت نسبت به فرصت‌های کاری، کنترل و مسئولیت و بازشاسی) بکار گرفته شد.

[9] - Mccloskey Mueller.

محقق برای سنجش قصد ماندن در موقعیت جاری از مقیاس دیگری استفاده کرد. پرستاران مشغول به کار در بیمارستان‌های پر جاذبه در زیر مقیاس‌های رضایتمندی یعنی فرصت‌های کاری در محیط و کنترل و مسئولیت نمرات بالایی داشتند. رضایتمندی کلی پرستاران شاغل در بیمارستان پرجاذبه از پرستاران شاغل در بیمارستان کم جاذبه بیشتر بود. نمرات رضایتمندی و مقیاس قصد ماندن در میان دو گروه تفاوت رابطه معنی داری با یکدیگر داشتند. رضایتمندی بیشتر در میان گروه پرجاذبه منجر به میل بیشتر برای ماندن در موقعیت پرستاری شد(Brady- Schwartz, 2003)

کویی، پژوهشی تحت عنوان ***تأثیرات برنامه‌های کاری پاره وقت بر رضایتمندی شغلی و فردی در کره جنوبی***، انجام داده است. گسترش اشتغال در خلال دهۀ ۱۹۹۰ در کره جنوبی منجر به پیدایش تعداد زیادی کارگر پاره وقت گردید. نسبت‌های شغل‌های پاره وقت داوطلبانه و موقتی در مقایسه با کارهای تمام وقت نسبتاً بالاست. شغل‌های پاره وقت میزان پرداخت وسود زیر استانداردی دارد و امنیت شغلی را به مخاطره می‌اندازد. همچنانکه کارهای پاره وقت رو به فزونی می‌رود فهم ماهیت و پیامدهای آن نیز مهم است. اهداف این مطالعه عبارت بودند از .

۱. توضیح این موضوع که چه کسی برحسب امنیت و دستمزد شغل‌ها آسیب‌پذیر و چه کسی در امان می‌ماند.

۲. توصیف اشتغال پاره وقت و همچنین تفاوت‌های گسترده بین کارگران تمام وقت و پاره وقت.

مطالعه به شیوۀ پانل انجام شده است. یافته‌ها حکایت از آن دارد که زن بودن تأثیر منفی بر دستمزدها دارد، چه برای کار پاره وقت و چه برای کار تمام وقت. بعد از کنترل متغیرهای جمعیت شناختی و متغیرهای سرمایه انسانی هنوز تفاوت‌های زیادی برحسب ساعت کاری در رضایتمندی شغلی وجود دارد. کارگر موفق بودن تأثیر منفی بر رضایتمندی شغلی و فردی دارد. کارگران پاره وقتی که در شغل‌هایی کار می‌کنند که زنان

اکثریت کارکنان را تشکیل می‌دهند، کمتر از سایر شغل‌ها در آمد دارند. فقدان امنیت شغلی که ناشی از جایگاه موقتی کار، تعویض شغل و کار پاره وقت داوطلبانه دارد، تأثیر منفی بر رضایتمندی شغلی به جا می‌گذارد(Choi, 2003).

چانگ، در یک کار پیمایشی به بررسی ***تأثیر فلسفه چینی بر شیوه‌های رهبری و رضایتمندی شغلی در میان پرستاران تایوانی*** پرداخته است. ارزش‌های فرهنگی می‌توانند بر شیوه‌های رهبری و رضایتمندی شغلی تأثیر گذار باشند. محقق با این فرض شروع می کند که ارزش‌های فرهنگی چینی بر انتظارات پرستاران و مدیران و شیوه‌های رهبری در تایوان تأثیر می‌گذارد. این انتظارات و ادراکات بر رضایتمندی شغلی پرستاران نیز تأثیر دارد. افزایش رضایتمندی پرستاران برای ماندن و خدمت کردن امری ضروری است. طی یک مطالعه توصیفی، خود- ارزیابی سرپرستاران، ارزیابی پرستاران از ارزش‌های چینی، شیوه‌های رهبری و رضایتمندی شغلی بررسی شدند. ابزارهای مورد استفاده عبارتند از، پرسشنامهٔ داده‌های جمعیت شناختی، پیمایش ارزش‌های چینی، مقیاس رفتارهای رهبری چینی کانگ و مقیاس رضایتمندی مک کلوسکی و مولر.

داده‌ها از نمونهٔ ۲۱۴ نفری سرپرستاران و ۲۱۲۷ نفری پرستارانی که حداقل یک سال در تایوان خدمت کرده بودند، جمع‌آوری گردید. برای هر ناحیه (در شمال، مرکز و جنوب تایوان) یک مرکز پزشکی و یک بیمارستان آموزشی منطقه‌ای انتخاب گردید. یافته‌ها نشان دادند که روابط مثبت و معنی‌داری بین ارزش‌های فرهنگی، انتظارات و ادراکات نسبت به شیوه‌های رهبری و رضایتمندی شغلی وجود دارد. ارزش‌های فرهنگی چینی و شیوه‌های رهبری ۲۰/۲ درصد تغییرات رضایتمندی شغلی را تبیین نمودند. روابط انسانی و انضباط اخلاقی ۱۰/۶ درصد از رضایتمندی شغلی را تبیین نمودند. با توجه به ادراک سرپرستاران نسبت به رفتار رهبری خودشان، نقش استاد و راهنما ۱۷/۳ درصد از واریانس رضایتمندی را تبیین نمود. در مدل‌نهایی متغیرها برای ابعاد رضایتمندی شغلی عبارتند از، موقعیت شغلی، تصمیم به ترک شغل، کار در یک بخش غیر قابل تحمل، میزان ارتباطات انسانی، انظباط اخلاقی و نقش استاد(Chany, 2003).

فصل سوم

چارچوب نظری تحقیق

۱-۳- مقدمه

بررسی رفتار نیروی انسانی سابقه‌ای بس طولانی دارد و این موضوع از دیر باز عنایت فلاسفه، روانشناسان و جامعه شناسان را به خود جلب کرده است، اما متأسفانه مطالعات علمی رفتار سازمانی و تنظیم نظریات مربوط به انگیزش در کار و رضایت شغلی عمری نسبتاً کوتاه دارد(رضوی اصل، ۱۳۷۶: ۲۵).

تیلور[۱۰] که بیشتر به تئوری پرداز مدیریت علمی معروف است، در سال ۱۹۱۱ فرضیات خود را پیرامون انگیزش در کار انتشار داد. مفروضات وی انسان را یک موجود اقتصادی به حساب آورده و تأثیر پاداش‌های مالی را در فعالیت‌های انسان مهم می‌شمارد و چنین پاداش‌هایی را انگیزه‌ای برای کار بیشتر می‌داند.(تیلور، به نقل از نائلی، ۱۳۷۳: ۵).

عدم توجه نظریه پردازان مکتب علمی به بعد روحی و روانی نیروی کار، موجب پیدایش مکتب نئوکلاسیک یا مکتب روابط انسانی گردید(رضوی اصل، ۱۳۷۶: ۲۵). جوهر ذاتی و فلسفه نظریه روابط انسانی که بیشتر با نام التون مایو همراه است، توجه به بعد روحی و روانی نیروی کار است. التون مایو و همکارانش در دهۀ ۱۹۲۰ و ۱۹۳۰، این نظریه را رواج دادند. در واقع مکتب روابط انسانی مدافع سرسخت حیثیت و شخصیت فرد بوده و استدلال می‌نماید که نباید انسان را بعنوان یک ماشین یا آلات و ابزار مورد استقاده قرار داد، بلکه باید توجه کافی به بعد روحی وروانی او داشت تا بتوان از این راه علاوه بر نیازهای مادی احتیاجات معنوی و عاطفی را اقناع نمود(پرهیزگار: ۲۶).

هر چند الگوی روابط انسانی در مقایسه باالگوی مدیریت علمی نقاط قوت فراوانی دارد، اما نتوانست تمام نیازهای کارگران و کارفرمایان را برآورده سازد. اصول این

---

[۱۰]- Frederick winslow taylor.

نظریه بر روی عواملی چون عاطفه واحساس استوار است و در عمل باعث رکود و عدم کارایی سازمان می‌گردد. لذا در چند سال اخیر الگوهای جدید دربارهٔ انگیزش در کار عرضه شده که از میان آنها می‌توان به الگوی منابع انسانی اشاره نمود که توسط میلر ارائه شده است. همهٔ الگوهای منابع انسانی سبب انگیزش افراد را به مجموعهٔ عوامل به هم پیوسته نظیر پول، وابستگی، نیاز به موفقیت و میل به معنی‌دار بودن کار می‌دانند و تصور می‌کنند که کارکنان مختلف، اغلب در جستجو هدف‌های کاملاً متفاوت در یک شغل هستند و می‌توانند استعدادهای گوناگونی ارائه دهند. در چنین فلسفه‌ای، هر چه مردم بیشتر در کار خود مشغول باشند. کار برای آنان معنی‌دارتر خواهد شد. وضع فزاینده نظارت و هدایت خود فرد در کار، به اضافهٔ معنی بخشیدن به وظائف تا اندازهٔ زیادی می‌توانند میزان رضایت شغلی را تعیین کند.

مرور سابقهٔ مطالعات و مکاتب سازمانی نشان می‌دهد که موضوع رضایت شغلی و انگیزش کارکنان، در گذشته، بیشتر در حوزهٔ روانشناسی صنعتی بررسی می‌شد و اغلب به تفاوت‌های فردی کارگران و کارکنان توجه می‌شد. اما از آنجا که دیدگاه‌های صرفاً روانشناختی قادر به فهم کامل افراد در محیط سازمانی نبود، موضوع صلاحیت سایر رشته‌های علمی برای ورود به حوزهٔ مطالعات رفتار سازمانی مسلم گردید. با این توضیحات نظریات موجود در مورد رضایت شغلی در حوزهٔ جامعه‌شناسی و جامعه شناسی سازمانی بررسی خواهد شد.

۲-۳- *نظریه‌های رضایت و انگیزش شغلی*

نظریه‌های رضایت شغلی را می‌توان در دو گروه کلی: نظریه‌های محتوایی[11] و نظریه‌های فرآیندی[12] تقسیم کرد.

---

[11]- Content Theory.

[12]- Process Theory.

نظریه‌های محتوائی می‌کوشند تا عواملی که افراد را ارضاء می‌کنند و در نتیجه به کار بر می‌انگیزند را مشخص سازند. در این تئوری‌ها نیازها و محرک‌هایی که موجب انگیزش می‌شود بر شمرده می‌شوند و غالباً نحوهٔ ارضای آنها توسط سازمان را بیان کرده‌اند. بطور مثال در مکتب مدیریت علمی، پول و پاداش‌های مادی بعنوان ابزار اصلی انگیزه و رضایتمندی عنوان شده‌اند. و در مکتب مدیریت روابط انسانی، نیازهای غیرمادی چون محبت، صمیمیت، حرمت و احترام و نحوهٔ سرپرستی، اساس رضایتمندی کارکنان قلمداد شده‌اند. در هر حال در تئوری محتوایی سعی در بیان عوامل مؤثر بر انگیزش کارکنان گردیده است(الوانی، ۱۳۷۵: ۱۵۲). اما در تئوری‌های فرایندی بیشتر بر جریان و فرایند انگیزش افراد تأکید گردیده است. به‌عبارت دیگر، در این دسته از تئوری‌ها، قبل از اینکه به یک یا چند عامل خاص که موجب انگیزش می‌شود تکیه گردد، به چگونگی و نحوهٔ انگیزش افراد از نظر ادراکی پرداخته شده است. به‌عنوان مثال، در تئوری انتظار و احتمال، ویژگی‌های ادراکی انگیزش و نحوهٔ ارتباط آنها با هم نشان داده شده و در این تئوری در مورد اینکه چه عواملی در سازمان موجب انگیزش کارکنان می‌شود، مطلبی ارائه نگردیده است. این بخش به بررسی نظرات اندیشمندان این دو گروه می‌پردازد.

۱-۲-۳- *نظریه‌های محتوائی*

۱-۱-۲-۳- *نظریه کامروایی نیازی*[۱۳]

طبق این نظریه اگر شخصی آنچه را که می‌خواهد، بدست آورد خشنود خواهد شد و هر چه شخص خاطر بیشتری به چیزی داشته باشد، زمانی که آنرا بدست آورد رضایت بیشتری خواهد داشت (آبراهام، ک، کورمن ص: ۳۲۲- ۳۱۵).

صاحبنظران این نظریه معتقدند که هرگاه کامروایی نیازی به حد بالایی برسد، می توان از فرد انتظار کنش سودمندانه‌تری داشت و هر چقدر فرد کمتر نیازهایش رفع شود،

۱۳- Need Fulfilment theory.

احتمال اینکه تعهد بالایی نسبت به سازمان خود داشته باشد کاهش می‌یابد. بنابراین، طبق این نظریه یکی از عواملی که باعث افزایش رضایت شغلی کارکنان می‌گردد، و در نتیجه بر افزایش کارایی آنها تأثیر می‌گذارد، عبارت است از برطرف شدن نیازهای کارکنان که دو نوع نظریهٔ عمدهٔ این چارچوب را مورد استفاده قرار داده‌اند، یکی الگوی کاهشی و دیگر الگوی ضربی. هر دو الگو فرض می‌کنند که خشنودی شغلی تابعی مستقیم از درجه‌ای است که محیط باساختار نیازهای فردی همخوانی دارد. الگوی کاهشی، چنین پیشنهاد می کند که خشنودی شغلی تابعی است مستقیم و منفی از تفاوت میان نیازهای یک شخص و درجه‌ای که محیط کامروایی آن نیازها را فراهم می‌کند. هر چه مجموع تفاوت با در نظر گرفتن همهٔ نیازها بیشتر باشد، خشنودی کمتر است و هر چه تفاوت کمتر باشد، خشنودی بیشتر است. جهت کاهش رضایت، خصوصیات معینی دارد،. یکی از آنها این است که در شرایط یکسان هر چه نیازهای شخصی بیشتر باشد، خشنودی شغلی فرد کمتر است، صرفنظر از این که سطح نیاز فرد موردنظر چه باشد. خصوصیت دوم این است که شخصی که سطح نیازی یک و کامروایی نیازی یک دارد، همان اندازه خشنود تلقی می‌شود که شخصی که سطح نیازی او ده و کامروایی نیازی او نیز ده باشد.

در الگوی ضربی، نیازهای شخصی را در درجه‌ای که شغل از عهدهٔ کامروایی آنها بر می‌آید، ضرب کرده و سپس این حاصل ضرب‌ها برای همه نیازها جمع می‌کنیم. آنگاه این مجموع، بیانگر میزان خشنودی شغلی فرد خواهد بود(کورمن، ۱۳۷۰: ۱۱۵-۱۱۰).

۲-۱-۲-۳- *نظریه مازلو*

نخستین تئوری‌های محتوایی در انگیزش، نظریه سلسله مراتب نیازها مربوط به ابراهام مازلو می‌باشد. وی مدل خود را درباره انگیزش بر مبنای تجربه کلینیکی خود در سال ۱۹۴۳ ارائه داده است. مازلو سه فرضیه را در مورد انسانها به شرح زیر بیان نمود:

۱. انسانها موجوداتی هستند که دائماً می‌خواهند، همیشه می‌خواهند و بیشتر می خواهند، اما آنچه می‌خواهند به آنچه فعلاً دارند بستگی دارد. به محض آنکه نیازها برآورده شود، نیاز دیگری جای آنرا می‌گیرد. این فرآیند پایان پذیر نیست و با وجود آنکه نیاز خاصی ارضا می‌شود، نیازها بطور کلی نمی‌توانند ارضاء شوند.

۲. نیازهای ارضاء شده محرک نیستند و فقط نیازهای ارضاء نشده محرک رفتارند.

۳. نیازهای انسان به ترتیب سلسله مراتب ظاهر می‌شوند و به محض آنکه نیاز سطح پایین ارضاء شود، نیاز مرتبۀ بالاتر پیدا می‌شود(ایران نژاد پاریزی و ساسان گهر، ۱۳۷۵، ۳۸۴).

مازلو نیازهای انسان را بصورت سلسله مراتبی طبقه‌بندی کرده است . بر این اساس وی ابتدا نیازها را به دو دسته کلی تقسیم نموده است:

الف: نیازهای کمبود یا کاستی

ب: نیازهای رشد یا بالندگی

وی نیازهای دستۀ اول را نیازهای اساسی و نیازهای دستۀ دوم را فرا نیازی نامگذاری کرده است. هر یک از این دو دسته نیاز شامل تعدادی طبقه بدین شرح است:

نیازهای اساسی یا نیازهای کمبود یا کاستی، نیازهایی هستند که در زمانی که ارگانیسم در رابطه با یک نیاز کمبود دارد(مثلاً غذا یا آب) برانگیخته می‌شوند. این نیاز به چهار دسته تقسیم می‌شود که عبارتند از: نیازهای جسمانی، نیاز به امنیت، نیاز به عشق و تعلق به اجتماع، نیاز به عزت نفس و احترام. مازلو از فرا نیازهای مربوط به خود شکوفائی (Self- Actualization Neecds) صحبت می‌کند، که بر خلاف نیازهای کاستی که از محرومیت انسانی سرچشمه می‌گیرند، فرا نیازها نیرویشان را از میل آدمی به رشد و بالندگی کسب می‌کنند. فرا نیازها به نیازهای مربوط به خود شکوفائی یا تحقق خویشتن نیز معروفند. اینها عبارتند از: نیازهای فرد برای رسیدن به آنچه که در حد اکثر توان و استعداد دارد.

نیازهای خود شکوفایی مواردی چون کنجکاوی، اشتیاق به شناخت، یادگیری، کسب حقیقت، دانش‌اندوزی، تجربه کردن، درک زیبایی و نظم و هماهنگی را شامل می‌شوند (سیف، ۱۳۷۹: ۳۵۵-۳۵۰).

نیازهای پنجگانه‌ای که مازلو به آنها اشاره کرده است را می‌توان به شرح زیر بیان نمود:

۱- نیاز جسمانی و فیزیولوژیکی

این نیازها، نیازهای اساسی برای ادامهٔ زندگی هستند. مانند غذا، آب، سرپناه و... در رابطه با شغل، میزان حقوق دریافتی از مصادیق این نیاز بحساب می‌آید که از نظر مازلو تا این نیازها ارضا نشود سایر نیازها موجب انگیزش نمی‌گردد.

۲- نیاز ایمنی و امنیت

این نیاز به این معنی است که انسان می‌خواهد از خطر فیزیکی و ترس از دست دادن شغل و ... مصون بماند. در جوامع امروزی دولت‌ها از جان و مال افراد حمایت می کنند و خطر تجاوز و تعدی به میزان زیادی تقلیل یافته است. در زمینه شغل قوانین استخدامی، قوانین کار و تأمین اجتماعی و حقوق بازنشستگی و... همه و همه به منظور ارضای این نیاز بوجود آمده‌اند.

۳- نیاز به روابط اجتماعی و محبت

بعد از آنکه نیاز جسمانی و ایمنی ارضا شدند، نیاز به مورد قبول دیگران قرار گرفتن، موجب برانگیخته شدن رفتار می‌شود. همگی، محیطی را جستجو می‌کنیم که در آن ما را درک کنند. در سازمان‌ها رفتار دوستانه‌ی گروه‌های غیر رسمی، منبع عمدهٔ تأمین نیاز اجتماعی است.

۴- حرمت و احترام

این نیاز، شناخت از طرف دیگران است که موجب احساس خود ارزشی و اعتماد به نفس در فرد می‌گردد. نیاز مزبور شامل تمایل به احترام به خود و جلب احترام از طرف دیگران است. احترام به خود در حقیقت شناخت درونی و احترام از سوی دیگران شناخت بیرونی است. این امر موجب اعتماد به نفس، استقلال، اعتبار و حیثیت می‌شود.

۵- نیاز به خودیابی و شکوفایی کمال

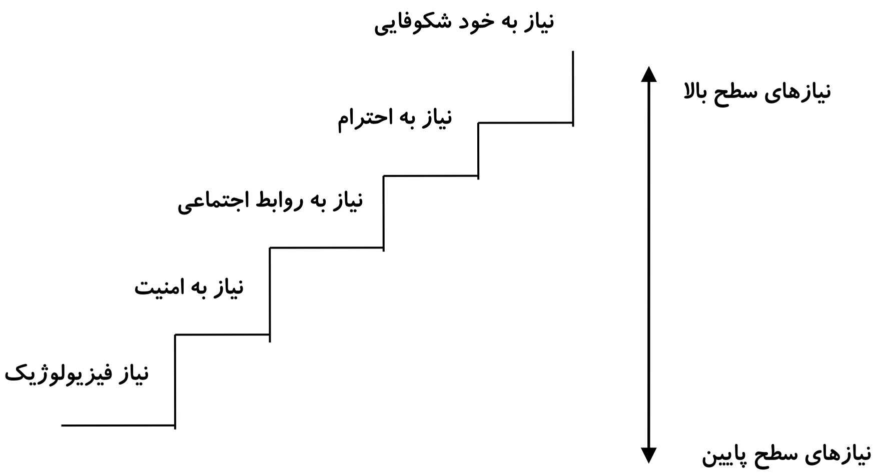
بالاترین سطح نیاز در سلسله مراتب نیازهای مازلو، نیاز به خودیابی یعنی پیشرفت کامل و درک ظرفیت‌ها و توانایی‌های بالقوه انسان تا بالاترین حد ممکن ارضاء نیازها می‌باشد (ایران نژاد پاریزی و ساسان گهر، ۱۳۷۵: ۳۸۶-۳۸۴).

انواع نیازهای مازلو بصورت سلسله مراتب در دنبال هم قرار می‌گیرند. یعنی اینکه نیازهای سطح پایین‌تر باید حداقل تا حدودی ارضا شوند تا فرصت‌برای نیازهای سطح بالاتر فراهم آید.

احتیاجات فیزیولوژیک در رأس سلسله مراتب نیازها قرار دارند. زیرا اینگونه احتیاجات از بالاترین قدرت برخوردارند، مگرآنکه تا حدودی ارضاء شوند. این نیازها، نیازهای اصلی انسان بوده و همان نیازهایی هستند که او را زنده نگه می‌دارند. غذا، لباس و پناهگاه از آن جمله هستند. تا زمانی که این احتیاجات اساسی تا حدودی ارضاء نشوند که انسان بتواند ماشین بدنش را بکار بیندازد، بیشترین فعالیت‌های او احتمالاً در همین سطح است و سایر فعالیت‌ها نیز انگیزش ایجاد نمی‌کنند. پس از آنکه این نیازها نیز ارضاء شدند، نیازهای دیگری از راه می‌رسند تا زمانی که به پایین سلسله مراتب برسیم. آنگاه احتیاجات فیزیولوژیک برآورده می‌شوند و نیازهای مربوطه به ایمنی و امنیت مسلط می گردند. این احتیاجات در اصل عبارتند از: ترس از خطرات جانی و محرومیت از نیازهای اولیه فیزیولوژیک، که ترس از دست دادن کار و شغل نیز از جمله آن می‌باشند. علاوه بر آن، نگران آینده بودن نیز از این جمله‌اند. زمانی که احتیاجات فیزیولوژیک و ایمنی تقریباً

برطرف شد، نیازهای وابستگی به اجتماع یا مرتبط بودن به اجتماع، عنوان احتیاجات مسلط آشکار می‌شوند. مانند نیازهای تعلق به گروه و مورد قبول گروه واقع شدن. آنگاه که نیازهای اجتماعی مسلط شوند، انسان کوشش خواهد کرد با دیگران ارتباط برقرار کند. پس از آنکه نیازهای افراد به تعلق داشتن تا حدودی برطرف گردید، معمولاً افراد می خواهند که بیش از عضوی از اعضای گروه خود باشند. از آن پس ا حساس می‌کنند به احترام نیاز دارند. هم احترام به خود و هم بازشناسی به وسیلهٔ دیگران. ارضای این نیازها حس اعتماد به نفس، حیثیت، قدرت و تسلط به خویشتن را ایجاد می‌کند. آنگاه که نیاز به احترام به قدر کافی ارضاء شد، احتیاج به خود شکوفایی که همان نیاز به رشد و بالندگی است قدرت می‌گیرد. خود شکوفایی یعنی به حداکثر رساندن توانایی خویش(هرسی، ۱۳۷۱: ۶۷-۶۴).

الوانی سلسله مراتب نیازهای مازلو را در نمودار زیر مشخص می‌نماید(الوانی ۱۳۷۵: ۱۵۳).



۲-۱-۲-۳- *نظریهٔ هرزبرگ*

طبق نظریهٔ دو عاملی هرزبرگ (۱۹۶۴)، رضایت و عدم رضایت عملاً از منابع مختلف ناشی می‌شوند. او با تحقیقی که بر بیش از دویست حسابدار و مهندس با استفاده

از " تکنیک وقایع حساس" [14] انجام داد و با تحلیل جواب‌ها به این نتیجه رسید که بسیاری از اشخاص هنگام توصیف وقایعی که احساس نارضایتی می‌کردند، شرایط محیطی مانند شرایط فیزیکی، حقوق، امنیت و ... را ذکر نمودند، به میزانی که این شرایط مثبت بودند از احساس عدم رضایت جلوگیری می‌شد. به همین دلیل هرزبرگ آنها را عوامل بهداشتی یا عوامل نگهدارنده نامید. بر عکس، هنگامی که وقایعی رخ می‌داد یا تسریع می‌شد که در آنها افراد احساس رضایت خاص می‌کردند یا از کارشان خوشحال بودند. پاسخ دهنده‌ها اغلب عواملی ذکر می‌کردند که بطور مستقیم تری به کار یا پی آمدهای حاصل از آن مربوط بود، مانند طبیعت کار، فرصت‌های ارتقاء، مسئولیت فزاینده و... زیرا چنین عواملی در نگرش‌های مثبت یعنی رضایت شغلی دخیل بودند. هرزبرگ آنها را عوامل انگیزنده نامید. این دو عامل را می‌توان بصورت زیر بطور دقیق‌تری بیان نمود:

۱- ***عوامل بهداشتی:*** این عوامل عبارتند از حقوق و دستمزد، شرایط کار، روابط با همکاران، خط مشی‌ها و مدیریت سازمان در روابط با مافوق‌ها، امنیت شغلی و مراقبت‌ها می‌باشد. به نظر هرزبرگ وقتی که افراد از کار خود احساس نارضایتی می‌کنند، نارضایتی آنها به محیطی مربوط است که در آن کار می‌کنند. او عدم وجود عوامل فوق را باعث نارضایتی کارکنان از شغلشان می‌داند. این عوامل تنها حافظ وضع موجود بوده و کارکنان را در سازمان ابقاء می‌کند. در غیر اینصورت کارکنان ممکن است در اثر عدم رضایت زیاد، سازمان را ترک گفته و موجودیت سازمان را به خطر اندازند. عوامل بهداشتی عموماً با محیط و شرایط کار مرتبط بوده و صرفاً در عدم رضایت مؤثر می باشند. یعنی فقدان این عوامل موجب عدم رضایت می‌شود، ولی تأمین آنها موجب انگیزهٔ قوی و شدید در کار نمی‌گردد. یعنی حتی اگر این شرایط را بطور کافی تأمین کنیم، انگیزهٔ مثبتی برای فعالیت بحساب نمی‌آید، زیرا چنین افرادی کار را برای کار نمی‌خواهند. آنها نمی‌خواهند که بطور ذاتی با کار تحریک شوند، بلکه با اعطای حقوق و شرایط مناسب، به

---

[14]- Critical Incident techinque.

حد متوسط کار دست خواهند یافت. از طرف دیگر، چنانچه عوامل فوق مهیا شود، کارگران ناراضی خواهند شد و کار رضایت بخشی ارائه نخواهند داد.

۲- ***عوامل انگیزشی***: به نظر هرزبرگ وقتی که افراد در کار خود احساس رضایت می‌کنند، این عوامل به نفس کار مربوط می‌شود. از نظر او عواملی که موجب رضایت می گردند عبارتند از:

- موفقیت در کار(Achivement).

- قدردانی از افراد و کار آنها.

- پیشرفت و توسعه شغلی(Advancement).

- ماهیت کار و وظایف محوله و مسئولیت‌ها(Responsibility).

- آزادی عمل در تصمیم‌گیری.

- رشد که شامل تحقق خود، توسعه توانایی‌های فردی، خلاق بودن، تکمیل خود، کمال شخصی، استعداد و علاقه فردی.

- باز شناخت(Recognition) که شامل قدردانی و تشویق، ارزش‌گذاری به کار، مهم و مفید بودن کار.

- تنوع در کار تلاش بر انگیز و متنوع(Challenging work).

وجود عوامل فوق در درجه اول موجب رضایت و انگیزش افراد می‌شود و حال آنکه عدم وجود آنها تنها نارضایتی ضعیفی ایجاد نموده اما باعث فقدان انگیزه لازم برای رشد حرفه‌ای نمی‌گردد. این عوامل پیوند درونی با کار داشته و محرک‌های واقعی و پایه‌ای رضایت از کار هستند. بطور کلی، تمامی عوامل درون ذاتی (محرک‌ها) وقتی با هم ترکیب شوند، بیش از تمامی عوامل برون ذاتی که با هم ترکیب شوند، بیشتر به نارضایتی کمک می‌کنند، تا تمام عوامل درون ذاتی وقتی که با هم ترکیب شوند (احمدی، ۱۳۶۹: ۷۹-۷۷).

۳-۱-۲-۳- تئوری انگیزش مک کله لند

پرفسور دیوید مک کله لند با مشخص نمودن سه نیاز اساسی به درک انگیزش کمک شایانی کرده است. وی سه نیاز را تحت عنوان نیاز به قدرت، نیاز به وابستگی و نیاز به کسب موفقیت طبقه‌بندی کرده است.(ایران نژادیاریزی، ساسان گهر، ۱۳۷۵: ۳۹۹).

در این تئوری کوشش می‌شود تا انگیزه‌هایی که باعث می‌گردد فردی از فرد دیگر بیشتر تلاش کرده و جویای توفیق باشد شناخته شده و این نکته مشخص گردد که آیا می توان این انگیزه‌ها را در افرادی که ظاهراً فاقد آنها هستند بوجود آورد؟ اصولاً انگیزه توفیق طلبی محرکی است که اگر در فردی ایجاد گردد او را وادار می‌کند تا حداکثر کوشش خود را در رسیدن به اهداف مورد نظر بعمل آورد(الوانی، ۱۳۷۵: ۱۵۶)

یافته‌های مک‌کله لند حاکی از آن است که انسان‌ها دارای نیاز بارز کسب موفقیت هستند و کسانی که دارای نیاز قوی به کسب موفقیت باشند، با کار تلاش برانگیز در رقابت جهت کسب موفقیت برانگیخته می‌شوند و همین امر موجب کارائی بیشتر این افراد می گردد. نیاز به وابستگی، تمایل به تقابل اجتماعی با مردم را منعکس می‌سازد. کسانی که دارای نیاز به وابستگی هستند به کیفیت بر قرار کردن ارتباط شخصی علاقه‌مند هستند. بنابراین، برای چنین افرادی روابط اجتماعی بر انجام وظائف تقدم دارند. و بالاخره فردی که انگیزه قدرت دارد سعی می‌کند در جهت مشخصی بر دیگران تأثیر گذارد. از نظر مک کله لند این قدرت در دو جهت ممکن است اعمال گردد. یکی در جهت منفی به معنی تسلط یافتن بر دیگران به شیوه استبدادی و دیگری در جهت مثبت، یعنی هدایت کردن دیگران با تشویق و ترغیب که شیوهٔ دوم رمز موفقیت مدیریت بشمار می‌آید (ایران نژاد یاریزی ساسان گهر، ۱۳۷۵: ۴۰۱-۴۰۰).

۴-۱-۲-۳- نظریه وجود- وابستگی- رشد -آلد رفر[15] (E.R.G)

کلایتون آلدرفر فرض می‌کند که سه طبقه عمده نیاز وجود دارد: وجود، وابستگی و رشد. شیوه آلدرفر با اینکه تمایزی اساسی میان نیازهای بلند پایه و دون پایه قائل است، به مسئله تفوق نیازها یا به این موضوع که محرومیت به فعال شدن می‌انجامد، اشاره‌ای ندارد. هم نیازهای بلند پایه و هم دون پایه می‌توانند به عنوان انگیزه عمل کنند. در پاره‌ای از موارد هنگامی که یک نیاز سطح بالاتر ارضاء شده باشد، مردم ممکن است به نیازهای دون پایه برانگیخته شوند. همچنین همهٔ نیازها ممکن است در یک موقع خاص به درجات معینی فعال باشند. یک نیاز ممکن است هرگز بعنوان یک انگیزه از کار باز نایستد و در واقع الدرفر پیشنهاد می‌کند که نیازهای رشد هر چه بیشتر کامروا شوند، ممکن است بر شدت آنها افزوده شود(میبجل، ۱۳۷۳: ۲۴۵-۲۴۴).

از نظر آلدرفر نیازهای وجود (زیستی) مربوط به جسم انسان هستند. مانند غذا، آب، لباس، حقوق و دستمزد و امنیت شغلی. نیازهای وابستگی همان نیازهای مربوط به احتیاج فرد برای رشد و پیشرفت در رسیدن به کمال است. اگر افراد نتوانند در محیط شغلی با همکاران خود روابط بین فردی مناسبی برقرار نمایند، ممکن است علاقه بیشتری به عواملی همچون حقوق و دستمزد، تعطیلات و مرخصی نشان دهند. زیرا اگر افراد نتوانند به نیازهای مراتب بالاتر دست پیدا کنند، شاید از مکانیزم برگشت استفاده نموده و توجه فزاینده‌ای به نیازهای پائین‌تر مبذول دارند. نظریه آلدرفر هر چند تعدیل شدهٔ الگوی سلسله مراتب مازلو می‌باشد، اما از دو جهت با آن تفاوت دارد: نخست آنکه مازلو معتقد است که پیشرفت از یک سطح بالاتر، بستگی به ارضای نیازهای ردهٔ پایین دارد. در صورتیکه از نظر آلدرفر حرکت برای رفع نیازها، حالت بر گشت نیز دارد. دوم اینکه بر خلاف مازلو وی معتقد است که ممکن است در فرد بیش از یک نیاز در یک زمان فعال و عامل باشند(رضوی اصل، ۱۳۷۶: ۳۰).

---

[15]- Growth, Relatedness, Existence.

۳-۲-۱-۵- نظریه گروه مرجع

نظریه گروه مرجع با نظریهٔ کامروایی نیازی مشابه است. با این تفاوت که این نظریه بعنوان نقطهٔ عطف خود، خواستها، نیازها و علائق فرد را در نظر نمی‌گیرد، بلکه دیدگاه‌ها و عقاید گروهی را مورد نظر قرار می‌دهد که فرد برای هدایت و ارشاد به آن می نگرد. چنین گروه‌هایی به گروه مرجع فرد معروفند، چه این گروه‌ها دید و نگرش شخصی را از دنیا و نیز چگونگی ارزشیابی وی را از پدیده‌های گوناگون در محیط تعیین می‌کنند. براساس این نظریه، می‌توان بیش‌بینی نمود که اگر شغلی علایق و خواست‌ها و شرایط گروه مرجع شخص را برآورده سازد، شخص آن را دوست خواهد داشت و اگر چنین نکند به آن علاقه‌مند نمی‌شود(کورمن، ۱۳۷۰، ۳۱۹).

۳-۲-۱-۶- نظریه تالکوت پارسنز

پارسنز هر سازمان و نهادی را بعنوان نظام اجتماعی در نظر می‌گیرد و نظام اجتماعی را چنین تعریف می‌کند. یک نظام اجتماعی از مجموعه‌ای از کنشگران فردی ساخته می‌شود که در موقعیتی است که جنبه‌ای فیزیکی یا محیطی دارد، با یکدیگر پیش متقابل دارند. این کنشگران برحسب گرایش به ارضای حد مطلوب برانگیخته می‌شوند و رابطه آنها با موقعیت‌هایشان و همچنین با یکدیگر، برحسب و به واسطه یک نظام ساختاربندی شدهٔ فرهنگی و نمادهای مشترک مشخص می‌شود(ریتزر، ۱۳۷۴: ۱۳۴).

پارسنز در تحلیل نظام اجتماعی نه تنها یک ساختارگرا بلکه یک کارکردگرا نیز بود او برخی از پیش نیازهای کارکردی نظام اجتماعی را مشخص کرده است. نخست آن که هر نظام اجتماعی باید چنان ساختار گیرد تا بتواند به گونه‌ای سازگار با نظام‌های دیگر عمل کند. دوم آنکه هر نظام اجتماعی برای آنکه باقی بماند، باید از پشتیبانی ضروری نظام های دیگر برخوردار باشد. سوم آنکه هر نظام باید نیازهای مهم کنشگرانش را به اندازهٔ کافی برآورده سازد. چهارم آنکه یک نظام باید مشارکت کافی اعضایش را برانگیزد. پنجم

آنکه یک نظام باید دست کم، حداقل نظارت را بر رفتار بالقوه مخرب اعضایش داشته باشد. ششم آنکه اگر کشمکش‌ها به اندازهٔ کافی مخرب گردند، آنها را تحت نظارت درآورد. سرانجام اینکه یک نظام اجتماعی برای بقایش به یک بازده نیاز دارد (ریتزر، ۱۳۷۴: ۱۳۴-۱۳۵).

پارسنز دو نوع رضایت را برای افراد در جامعه قائل است:

۱. ***رضایت روانی***: این بعد از رضایت شامل تأئید فرد از جانب دیگران، تصدیق موقعیت شغلی است.

۲. ***رضایت‌های ابزاری***: این نوع رضایت شامل پاداش‌های موجود در سازمان هاست که اساساً از انواع پاداش‌های مادی است.

به نظر پارسنز افراد در تلاشند که نیازهای خود را در دو سطح مذکور به بهترین نحو ممکن ارضاء کنند و هرگاه در جریان رفع نیازهای خود با مشکلی مواجه شوند عکس العمل و واکنش نشان می‌دهند. از جمله واکنش‌هایی که افراد در زمانی که در دریافت حقوقی که باید دریافت کنند موفق می‌شوند از خود نشان می‌دهند این است که در مقابل مخاطب خود موضع‌گیری نموده و با آن مقابله کنند.

به‌عنوان مثال، کارکنان یک سازمان اگر با نارضایتی از سازمان مواجه شوند، ممکن است بصورت بی‌تفاوت کار کنند، یا سازمان را ترک کنند و مشترکین نیز اگر از خدمات سازمان رضایت نداشته باشند، ممکن است در پرداخت وجوه خدمات سازمان کوتاهی کرده و مشکلاتی را برای سازمان بوجود آورند. بنابراین سازمان برای بقای خود نیاز به حفظ کارکنان خود دارد(ایمان و احمدی، ۱۳۸۰) .

۷-۱-۲-۳- نقدی بر نظریات محتوایی

همانگونه که ملاحظه شد در نظریه‌های محتوایی، پایه رضایت شغلی میزان ارضای نیازهای افراد می‌باشد. در حقیقت رضایت از دیدگاه نظریه‌های محتوایی میزان نیازهایی است که فرد انتظار دارد از طریق کار و شغل ارضاء شود. آنچه که در نظریات مختلف متفاوت است، ابعاد نیازهایی است که صاحبنظران مختلف به آن اشاره نموده‌اند و سلسله مراتبی است که برای این ابعاد قائل هستند. تئوری مازلو که در سطح وسیعی مورد توجه قرار گرفته از شهرت زیادی برخوردار است و بسیاری از صاحبنظران با پیشنهاد مازلو برای ایجاد تغییر در محیط‌های کار به منظور فراهم ساختن فرصت لازم برای ارضاء و کامروایی نیازهای سطح بالای کارکنان موافقند. در حقیقت از آنجا که در نظریه مازلو، نسبت به سایر نظریه‌ها، ابعاد مختلف نیازها و بطور جزیی‌تری شخصی گردیده و سلسله مراتب آنها بطور مشخص‌تری بیان گردیده است، لذا به نظر می‌رسد بتوان با استفاده از این نظریه، در عمل با استفاده از آزمون تحلیل عامل(Factor Analysis) صحت اعتبار سایر نظریه‌ها را به بوته آزمایش گذاشت . بنابراین، در این بررسی با استفاده از نظریهٔ مازلو میزان رضایت افراد در پنج بعد رضایت مادی، امنیت، روابط اجتماعی، احترام و خود شکوفایی بررسی خواهد شد.

نکته ای که باید به آن اشاره شود این است که نظریه مازلو با نظریه دو عاملی هرزبرگ تا حدود زیادی تشابه دارد. نیازهای فیزیولوژیکی، ایمنی، تعلق و روابط اجتماعی و احترام که در نظریه مازلو به آن اشاره شد در حقیقت عامل بهداشتی در نظریه هرزبرگ است. برای مثال نیازهای فیزیولوژیکی در نظریه مازلو بر سطح حقوق و درآمد اشاره شده در نظریه هرزبرگ است.

همچنین نیاز به ایمنی و تعلق در نظریه مازلو شبیه عامل ایمنی و امنیت شغلی در نظریه هرزبرگ است. نیاز به روابط عاطفی و احترام در نظریه مازلو مشابه عامل روابط افراد در نظریه هرزبرگ است که این روابط می تواند توأم به احترام و از نوع روابط

عاطفی با دوستان و همتایان و زندگی خصوصی باشد. بنابراین ۴ سطح نیاز سطح یک نظریه مازلو در حقیقت عامل بهداشتی تئوری هرزبرگ است.

سطح عالی نیازها در نظریه مازلو خودشکوفایی، دانستن، فهمیدن و کنجکاوی است که به تحقق ذات(Self-actualization) یعنی شکوفا شدن استعدادها و شایستگی فردی می باشد که با عامل انگیزشی در نظریه هرزبرگ مشابه است. هرزبرگ در عامل انگیزشی خود به عواملی چون ارتقاء شغلی، رشد، نفس کار، شناخت، پیشرفت، کار مسئولانه، اقدام مستقل، کار چالش و تلاش برانگیز(Chalenging Work)، کار پر تحرک، جالب و خود مختار و .... اشاره می کند که با نیاز تحقق به ذات مازلو یکی است.

۲-۲-۳- نظریه‌های فرایندی

۱-۲-۲-۳- نظریهٔ الگوی انسان منطقی- اقتصادی(نظریهٔ انتظار - ارزش)

این نظریه می‌گوید عملکرد تابع فوایدی است که شخص انتظار دار در نتیجهٔ عملکردش به دست آورد و این که هر چه شخص بیشتر بتواند چنین فوایدی را کسب کند، بیشتر کار خواهد کرد. این نظریه در ساده‌ترین چارچوب خود اظهار می‌دارد که اگر:

۱. مردی یا زنی تصور کند که نتیجه یا بازده معینی مطلوب است.

۲. و او می‌تواند این بازده را با کار در سطحی معین بدست آورد، آن گاه

۳. برانگیخته خواهد شد، تا در آن سطح به کار بپردازد(کورمن، ۱۳۷۵: ۱۰۰)

گونه‌ای متفاوت از نظریهٔ انتظار- ارزش نیز وجود دارد که نکات آن قابل توجه است.

بر اساس این نظریه ارزش‌ها بر دو دسته‌اند: "***ارزشهای برون ذاتی***"[۱۶] و "***ارزش های درون ذاتی***"[۱۷]. معمولاً ارزش‌های برون ذاتی آنهایی تعریف می‌شوند که در معرض نفوذ

[16]- Extrinsic Values.

شخص دیگر یا نفوذ اجتماع باشند(مانند پول، پیشرفت، تأمین مالی، حقوق بازنشستگی و غیره). اینها عموماً یا توسط مدیریت در موقعیت کار مهار می‌شوند، یا دست کم تحت نفوذ آن هستند، بنابراین، می‌توانند توسط مدیریت دستکاری شوند، تا بر عملکرد تأثیر بگذارند.

ارزش‌های برون ذاتی تنها ارزش‌هایی نیستند که مردم خواستار آنهاهستند، بسیاری از ما در پی ارزش‌هایی هستیم که نیازها و انگیزه‌های شخصی ما ایجاب می‌کنند. مثلاً، موردی را در نظر بگیرید که دو فرد در یک شغل، دستمزد پایین یکسانی بدست می آورند لیکن، در خشنودی خود با هم متفاوتند. یکی راضی است زیرا وی خواهان احساسی از پیشرفت است که از شغلش کسب می‌کند، در حالی که دیگری ناخشنود است، زیرا او تنها در فکر پول است. به همین ترتیب، همگی ما مواردی را می‌شناسیم که مردم در پی مقامی برای افزایش احساس قدرت خود هستند نه لزوماً افزایش سطح درآمد یا درجهٔ تأمین خود. در این نمونه‌ها، ما دربارهٔ ارزش‌های درون ذاتی سخن می‌گوییم. مدیریت می تواند ارزش‌های برون ذاتی را مستقیماً مهار کند، لیکن ارزش‌های درون ذاتی را نمی‌تواند مستقیماً مهار نماید. همچنین این فرضیهٔ اساسی که میان افراد در ویژگی‌های انگیزشی درون ذاتی تفاوت‌هایی وجود دارد، بدین معناست که هر راه حل مربوط به مشکلات کار که مبتنی بر این متغیرهای انگیزشی باشد، تنها می‌تواند ماهیتی غیر کامل داشته باشد، زیرا تنها مبتنی بر کسانی است که این ویژگی‌را به مقدار زیادی دارند (و با این فرض که نمی‌توان همه را آموزش داد تا مقادیر مساوی از آن ویژگی‌را داشته باشند) (همان: ۸۸-۸۶).

[17]- Intrinsic Values.

۲-۲-۳- *نظریهٔ محرک- پاسخ و تقویت*

این نظریهٔ رفتاری معاصر بوسیلهٔ ادوارد ثروندایک[18] بوجود آمد و سپس توسط کلارک‌هال[19] توسعه یافت. بر مبنای این اندیشه، پاسخ اساساً موضوعی از محرک است، مفاد این نظریه آن خواهد بود که ثبات رفتار بستگی به درجه و تعداد تقویت‌ها دارد. یکی از قوانین این نظریه "*قانون اثر*" است. این قانون بیان می‌دارد که رفتاری که پاداش دریافت کرده است تمایل به تکرار دارد در حالی که فقدان پاداش یا وجود تنبیه منجر به عدم تکرار رفتار می‌گردد. یکی از صاحبنظران این دیدگاه اسکینر[20] است، نظریهٔ اسکینر از دیدگاه مدیریتی بر این شالوده استوار است که می‌توان بر رفتار فرد از راه تغییر محیط و ستایش عملکرد کارکنان تأثیر گذاشت. بدین طریق، بهبود در عملکرد شغلی به تقویت مثبت، نظیر ستایش از عملکرد و شناخت، و یک دستگاه بازخورد منظم که به کارکنان بگوید که چگونه کار کنند، بستگی دارد (تراوثا، ۱۳۶۹: ۲۱۶-۲۱۵).

۲-۲-۳- *نظریهٔ تبادل هومنز*

رفتارگرایی اسکینر سرچشمهٔ اصلی نظریهٔ تبادل هومنز در جامعه‌شناسی بوده است. علاقهٔ اصلی هومنز متوجه الگوهای ترغیب و سابقهٔ فردی پاداش‌ها و خسارت‌هایی است که مردم را وا می‌دارند تا آنچه را که باید بکنند انجام دهند. هومنز اساساً بر این نظر بود که مردم هر کاری را که در گذشته از آن پاداش دیده باشند، ادامه می‌دهند. برعکس از دست زدن به هر کاری که از آن زیان دیده باشند، سرباز می‌زنند. برای فهم رفتار، نیاز به فهم سابقهٔ فردی پاداش‌ها و خسارتها داریم. نظریهٔ تبادل نه تنها با رفتار فردی، بلکه با کنش‌های متقابل انسانها که در برگیرندهٔ تبادل پاداش‌ها و خسارتها است، سرو کار دارد. فرض بر این است که کنش‌های متقابل تنها وقتی ادامه می‌یابند که تبادل پاداشها در کار

18- Edward Throndike.

19- Clarc Hull.

20- B.F.Skinner.

باشد. بر عکس، کنش‌های متقابلی که به زیان یکی از دو طرف انجامند، کمتر احتمال می رود که ادامه یابند(ریتزر، ۱۳۷۴: ۹۲-۹۱).

هومنز قضایای گوناگونی را پرورانده است که عبارتند از:

الف- قضیهٔ موفقیت: در مورد همهٔ اعمالی که اشخاص انجام می‌دهند، غالباً اینگونه است که هر عملی از یک شخص اگر که مورد پاداش قرار گیرد، احتمال تکرار آن عمل به وسیلهٔ همان شخص افزایش می‌یابد. رفتار برابر با قضیهٔ موفقیت، سه مرحله دارد: نخست، کنش یک شخص، دوم، نتیجهٔ همراه با پاداش، و سرانجام، تکرار کنش نخستین یا کنشی که دست کم از برخی جهات با کنش اولی مشابه باشد.

هومنز چندین نکته را در مورد قضیهٔ موفقیت گوشزد می‌کند: نخست آن که، گرچه کلاً درست است که پاداش‌های هر چه بیشتر به کنش‌های هر چه بیشتری می‌انجامد، اما این فراگرد نمی‌تواند تا بی‌نهایت ادامه یابد. در برخی مواقع، افراد نمی‌توانند همان عملی را انجام دهند که غالباً در گذشته انجام می‌دادند. دوم آن که، هر چه فاصلهٔ زمانی میان رفتار و پاداش کوتاهتر باشد، احتمال بیشتری دارد که یک شخص آن رفتار را تکرار کند. برعکس، فاصلهٔ طولانی میان رفتار و پاداش، احتمال تکرار آن رفتار را کمتر می‌سازد. سرانجام این که به نظر هومنز، پاداش‌های متناوب بیشتر از پاداش‌های دائمی می‌توانند رفتار تکراری را برانگیزند. پاداش‌های دائمی ملال و دلزدگی به بار می‌آورند، حال آنکه پاداش‌های غیر دائمی احتمال تکرار رفتارها را بسیار افزایش می‌دهند.

ب- قضیهٔ محرک: اگر در گذشته، وجود محرک خاصی، یا یک رشته از محرک‌ها، باعث شده باشد که شخص با کنش خود پاداش گرفته باشد، محرک‌های کنونی و آتی هرچه به محرک گذشته شباهت بیشتری داشته باشند، احتمال بیشتری می‌رود که آن شخص در برخورد با این محرکها آن کنش یا همانندش را انجام دهد.

ج- قضیهٔ ارزش: هر چه نتیجهٔ یک کنش برای شخص با ارزشتر باشد، احتمال بیشتری دارد که همان کنش را دوباره انجام دهد. در اینجا، هومنز دو مفهوم پاداش و تنبیه

را مطرح می‌کند. پاداش به کنشی اطلاق می‌شود که ارزش مثبتی داشته باشد. هر افزایشی در پاداش، احتمال برانگیختن رفتار دلخواه را بیشتر می‌سازد. اما تنبیه به کنشی اطلاق می شود که ارزش منفی در برداشته باشد. هر افزایشی در تنبیه، کنشگر را بر می‌انگیزد که رفتار غیر دلخواه را کمتر از خود نشان دهد. هومنز تنبیه را وسیلۀ غیر مؤثری برای برانگیختن انسانها به تبادل رفتار می‌داند. بهتر است که به رفتار غیر دلخواه پاداش ندهیم تا آنکه سرانجام آن رفتار فروکش کند. وانگهی، احتمال کمتری دارد که تنبیه به عنوان وسیله‌ای برای واداشتن فردی به انجام یک عمل، درست عمل کند. در این موارد، دادن پاداش بر تنبیه ترجیح دارد، البته اگر دست و دلبازانه عمل نشود.

د- قضیۀ محرومیت- سیری: یک شخص هر چه در گذشتۀ نزدیک پاداش معینی را بیشتر دریافت کرده باشد، همان پاداش در آینده برایش کم ارزشتر خواهد شد. در اینجا، هومنز دو مفهوم اساسی دیگر را مطرح می‌کند که عبارتند از: خسارت و سود. خسارت در هر رفتاری با پاداش‌هایی مشخص می‌شود که یک کنشگر در فواصل معین یک کنش از دست می‌دهد. سود در تبادل اجتماعی، با تعداد بیشتر دریافت پاداش در مقایسه با میزان خسارت، مشخص می‌شود. این دو مفهوم هومنز را برانگیخت تا قضیۀ محرومیت- سیری را دوباره قالبریزی کند، به این صورت که: " هر چه یک شخص در نتیجۀ یک عمل سود بیشتری کسب کرده باشد، احتمال بیشتری می‌رود که آن عمل را دوباره انجام دهد".

هـ- قضایای پرخاشگری- تأیید

قضیۀ الف: هرگاه یک شخص از کنش خود پاداشی را که انتظار دارد به دست نیاورد و یا تنبیهی را دریافت دارد که انتظارش را ندارد، خشمگین خواهد شد و در چنین موقعیتی، احتمال بیشتری دارد که از خود رفتار پرخاشگرانه‌ای نشان دهد، درضمن، نتایج چنین رفتاری برایش ارزشمندتر خواهد شد.

قضیهٔ ب: هرگاه شخصی پاداش مورد انتظارش را به دست بیاورد، به ویژه اگر پاداش بیش از حد چشمداشتش باشد، یا با نتبیه مورد انتظارش روبرو نشود، ا حساس خرسندی خواهد کرد. در این صورت، احتمال بیشتری می‌رود که آن شخص رفتار تأیید آمیزی از خود نشان دهد و نتایج رفتارش نیز برایش ارزشمندتر می‌شود. در پایان باید گفت، که نظریهٔ هومنز را می‌توان به عنوان نظری خلاصه کرد که کنشگر را یک سودجوی عاقل می‌انگارد(ریتزر، ۱۳۷۴).

۴-۲-۲-۳- *نظریهٔ برابری*

بنا به نظر آدامز، نابرابری را می‌توان چنین تعریف کرد: هر گاه شخص ادراک کند که نسبت دروندادهای او به بازده‌هایش در مقایسه با نسبت دروندادهای دیگری به بازده های او نابرابر است، برایش احساس نابرابری پدید می‌آید، این امر ممکن است هنگامی روی دهد که:

۱. وی و دیگری رابطهٔ مبادلاتی مستقیمی با هم داشته باشند و یا

۲. هر دو رابطه‌ای مبادلاتی با فردی ثالث داشته باشند و شخص خود را با دیگری مقایسه کند.

آدامز اظهار می‌دارد که دروندادها چیزهایی هستند که شخص ممکن است در کار خود سرمایه‌گذاری کند(مانند تلاش و کوشش، تحصیلات ، وقت). و بازده‌ها چیزهایی هستند که ممکن است عاید وی گردد(مانند پول، شناسایی و غیره). فرضیهٔ انگیزشی این است که نسبت‌های نابرابر منجر به حالات انگیزشی منفی(مثلاً تنش و غیره) می‌گردند، که شخص تلاش در کاهش آنها دارد. آدامز معتقد است روالی که برای کاهش تنش برگزیده می‌شود ممکن است از شخصی به شخص دیگر و برای یک شخص خاص در طی زمان متفاوت باشد، لیکن می‌تواند مشتمل بر یک یا ترکیبی از روالهای زیر باشد:

الف- تحریف درونداد، یا بازده‌های خود و یا دیگری.

ب- کناره‌گیری از موقعیت.

ج- تغییر شخص مورد مقایسه که نسبت درونداد- بازده با او مقایسه می‌شود.

شخص چه روشی برخواهد گزید؟

آدامز یک فرضیهٔ حداقل هزینه را پیشنهاد می‌کند، با این پیش‌بینی که شخص آسانترین روش را بر می‌گزیند(کورمن، ۱۳۷۰).

۵-۲-۲-۳- *نظریه انتظار و احتمال*

معروفترین تئوری فرایندی، تئوری انتظار و احتمال است که توسط ویکتورورروم مطرح گردیده است. براساس این تئوری انگیزهٔ فرد برای انجام یک کار خاص ناشی از میزان انتظار و احتمال است که او بر حصول نتایج خاص مترتب می‌داند. به‌عبارت دیگر، فردی انگیزهٔ کاری پیدا می‌کند که حداکثر نتیجه برایش متصور باشد(الوانی، ۱۳۷۵). وروم معتقد است که انگیزش از سه عامل حاصل می‌گردد که عبارتند از: احتمال یا انتظار، وسیله، ارزش یا اهمیت.

۱- ***احتمال یا انتظار:*** همانگونه که گفته شد عامل احتمال، به حصول نتیجه خاصی براثر حدود معینی از تلاش و کوشش مربوط می‌شود. برای مثال، اگر فردی سخت تلاش کند انتظار دارد تا عملکردش بهتر تهیه شود و بهره وریش افزایش یابد. بنابراین، اگر کارمندی تصور کند که تلاش وی به نتایج مورد نظر منتج نمی‌شود احتمال یا انتظار در اینجا صفر است و اگر فوق‌العاده اطمینان داشته باشد که به نتیجه می‌رسد احتمال برابر یک می‌گردد.

۲- ***وسیله:*** وسیله عبارت است از اینکه شخصی اعتقاد داشته باشد که عملکردش سبب می‌گردد تا به دریافت پاداش معینی نایل شود. این بدان معنی است که اگر کارمندی تصور کند. عملکردش منجر به دریافت پاداش نمی‌شود به کار و تلاش تشویق نخواهد شد.

۳- ارزش: اینکه پاداش نهایی تا چه حد برای کارمند ارزش دارد، نیز عاملی است که در انگیزش وی موثر است. اگر پاداش به ازای عملکردش برای او مطلوبیت نداشته باشد، ممکن است مایل نباشد با سخت کوشی بازدهی خود را افزایش دهد.

بنابراین، بر اساس تئوری فوق آنچه افراد انجام می‌دهند به فرایند فکری سه مرحله‌ای ذیل بستگی دارد. این فرآیند ممکن است آگاهانه یا ناآگاهانه باشد.

۱. آیا سعی و کوشش در کار به عملکرد بالا و بهره‌وری بیشتر منتج می شود(انتظار)؟

۲. آیا نتیجه اولیه (عملکرد بالا) به ترفیع و اضافه حقوق منجر می‌گردد(وسیله)؟

۳. نتایج نهایی(مثلاً اضافه حقوق) برای کارمند چه ارزشی و اهمیتی دارد(ارزش)؟

۶-۲-۲-۳- جمع بندی نظریه‌های فرآیند

همانگونه که ملاحظه شد اساس نظریه‌های فرآیندی احساس بی‌عدالتی نسبی است که فرد در کار خود احساس می‌نماید. این احساس بی‌عدالتی می‌تواند در مقایسه با سایر کارکنان سازمان خود باشد، یا در رابطه با شرایط سایر سازمان‌های دولتی بوده و یا بخش خصوصی باشد(ایران نژاد پاریزی و ساسان گهر، ۱۳۷۵).

۳-۲-۳- رضایت از مدیریت

یکی دیگر از ابعاد رضایت شغلی، رضایت از مدیریت حاکم بر سازمان می‌باشد. دو مکتب مدیریت علمی و روابط انسانی در رابطه با سبک مدیریت مطرح است که ذیلاً به آن می‌پردازیم.

۱-۳-۲-۳-مکتب مدیریت علمی

نظریه پردازان مدیریت علمی مانند تیلور و وبر به سازمان به عنوان یک ماشین می‌نگرند و آنرا دستگاهی می‌دانند که براساس یک طرح قبلی به منظور دستیابی به اهداف مشخص ساخته شده است. آنها تنها به افزایش کارائی و بهره‌وری اقتصادی از منابع، بدون توجه به عوامل انسانی می‌اندیشند. مفاهیمی که در رابطه با سازمان به کار می‌روند عمدتاً شامل تخصصی کردن وظائف، استاندارد کردن نقش‌ها، وحدت هدف، وحدت فرماندهی، تمرکز، تصمیم گیری، انضباط و تقسیم کار و تبعیت از منافع سازمان می باشد(صبوری، ۱۳۷۴).

برای مثال، وبر معتقد است که ویژگی تعیین کنندۀ سازمان حضور یک رهبر و یک کادر اداری است. که رفتار کادر اداری با افراد مافوق و رده‌های پایین‌تر از خود در سازمان یا خدمت بگیران را قوانین و مقررات تعیین می‌کند.

اعضای سازمان از این قوانین اطاعت می‌کنند. زیرا معتقدند که این قوانین مشروع است. آنها بر این باورند که اگر سازمانها اعم از سازمان‌های خدماتی و تجاری بر پایه این اصول طراحی شده باشند و قوانین و مقررات کاملاً اجرا شود، نه تنها کارائی و بهره‌وری سازمان افزایش می‌یابد بلکه رضایت خدمات بگیران نیز تأمین می‌گردد.

۲-۳-۲-۳- مکتب روابط انسانی

این مکتب در مقابل مکتب مدیریت علمی قرار دارد. پایه‌گذار این مکتب التون مایو می‌باشد. وی کارکنان سازمان را انسانهای اجتماعی می‌داند که عدم توجه به نیازهای اجتماعی آنها منجر به بی‌تفاوتی و بی‌دقتی و سطح پایین کارائی و بهره‌وری می‌شود. وی معتقد است که اگر بتوان این احساس بی‌تفاوتی را از بین برد و کاری کرد که کارکنان سازمان خود را واقعاً وقف کار کنند، در این صورت کارائی و بهره‌وری سازمان بصورت محسوس رشد خواهد کرد. این مکتب به اهمیت عوامل اجتماعی توجه نموده و بر این باور

است که کارائی و بهره‌وری سازمان تنها به فرد بستگی ندارد، بلکه وسیلهٔ شبکه ارتباط اجتماعی که فرد در آن قرار دارد تعیین می‌گردد. بعلاوه، گروه‌های غیر رسمی تقریباً در همهٔ شرایط سازمانی وجود دارند و این گروه‌ها تأثیر عمیقی بر انگیزهٔ کارکنان و کیفیت کار انجام شده دارند. تحقیقات انجام شده توسط مایو و همکارانش برخی از فرضیات مکتب مدیریت علمی را زیر سؤال برده و نشان داد که در حالتی که کارکنان سازمان از روابط دوستانه و صمیمی برخوردار باشند امکان انجام کار دسته جمعی مطلوب افزایش می‌یابد(صادقی‌پور و مقدس، ۱۳۶۸).

این تحقیقات همچنین نشان دادند که اگر مدیران از کارکنان سازمان در اخذ تصمیمات نظر خواهی کنند ، موجب می‌شود در آنان احساس مسئولیت بوجود آید و میل به مشارکت در آنها افزایش یابد.

به اعتقاد مری پارکرفالت، وظیفهٔ مدیریت است که در یابد که گروه‌های سازمانی در درون سازمان خود بر اساس چه روابط انسانی شکل گرفته و چه فعالیتی می‌نماید. لازمهٔ حیات یک سازمان رعایت اصولی است که در همبستگی آنها کارائی سازمان حاصل گردد. اصولی که فالت در این زمینه می شمارد عبارت است از:

۱. برقراری نظامی که براساس آن افراد سازمان بدون در نظر گرفتن سلسله مراتب سازمانی در صورت لزوم با هم تماس و ارتباط برقرار نمایند. بدین معنی که ارتباط سازمانی می‌بایستی هم افقی باشد و هم عمودی تا کارکنان بتوانند با مادون و مافوق و همتراز خود ارتباط برقرار کنند و از این طریق صمیمیت در محیط کار بوجود آید.

۲. نظام هماهنگی در تصمیم‌گیری‌های سازمان به نحوی طراحی گردد که در تصمیمات سازمانی نقطه نظرات کارکنان و مجریان سازمان نیز ملحوظ شود.

۳. برقراری روابط زنجیره‌ای در صفوف سازمانی و ارتباط کلیه عوامل سازمانی با یکدیگر به نحوی که همهٔ افراد سازمان بتوانند به یکدیگر کمک‌های لازم نمایند.

۴. برقراری یک نظام هماهنگ که براساس آن بتوان تصمیمات گرفته شده بوسیلهٔ مدیران و سرپرستان توسط مجریان استمرار یابد.

اگر مسیر جریان‌های اجرائی مورد توجه قرار گیرد، مشاهده می‌شود که اتخاذ تصمیم در شبکهٔ مدیریت یک لحظه بیش نبوده اما نقطه نظرات مجریان دارای ابعاد زمانی بیشتر است و درجه موقعیت و یک تصمیم سازمانی بستگی مستقیم به ابعاد زمانی کارکنان دارد (پرهیزگار، ۱۳۶۸).

۳-۳-۲-۳- *جمع بندی تئوریک*

با توجه به مطالب گفته شده و براساس مکتب روابط انسانی رضایت از مدیریت نیز یکی از ابعاد رضایت شغلی است که منجر به افزایش کارایی کارکنان می‌گردد. بنابراین در این تحقیق رضایت شغلی در پنج بعد ارضای نیاز فیزیولوژیک، امنیت، روابط اجتماعی، احترام و خود شکوفائی (نظریهٔ مازلو) و برابری و عدالت نسبی(نظریه‌های فرآیندی) و رضایت از مدیریت (مکتب روابط انسانی) بررسی و اندازه گیری خواهد شد.

۳-۳- *نظریه گرایش در مورد رضایت شغلی و عوامل مؤثر بر آن*

یکی از مهمترین جنبه‌های حیات سازمانی گرایشات(نگرش‌های) شغلی است. آگاهی از نگرش‌های شغلی و تحول آنها از اهمیت خاصی برخوردار است، زیرا در هر جنبه‌ای از حیات سازمانی وجود دارند. مردم، گرایش‌هایی درباره اغلب چیزهایی که برای آنها اتفاق می‌افتد و همچنین درباره یکایک افرادی که با آنها مواجه می‌شوند، دارند که این گرایش‌ها بر رفتار تأثیر می‌گذارند. بخش اعظم رفتارهای ما تابع چگونگی احساس ما درباره چیزهائی است که در محیط کار وجود دارد. بنابراین، آگاهی از گرایش‌ها می‌تواند به مدیران کمک کند تا رفتار انسانی را در محل کار بشناسند، زیرا تغییر و تحول در رفتار کارکنان تنها به میزانی امکان دارد که بتوان گرایش‌های کارکنان را تغییر داد. آگاهی از

تأثیر نگرش‌ها بر رفتار کارکنان به مدیران کمک می‌کند تا به نحو مؤثری عمل کنند(میچل، ۱۳۷۶).

منظور از گرایشات (نگرش‌ها)(Attitude) می‌باشد که به مفهوم ساده به معنی طرز برخورد، تمایل فکری و طرز تلقی می‌باشد. منظور از گرایش(نگرش) نوعی سوگیری عاطفی و درونی است که توصیف کننده اعمال یک شخص می‌باشد. نوعی آمادگی روانی برای عمل کردن یا واکنش نشان دادن در جهت یا به شیوه‌های خاص، نوعی تمایل برای پاسخ دادن به شیوه‌های خاص نسبت به اشیاء، اشخاص، حوادث و اوضاع و احوال... است(ساعتچی، ۱۳۷۴). گوردن‌آلپوت[۲۱] در بررسی خود درباره نگرشها که بیش از صد تعریف مختلف را به رشته تحریر در آورده است که نکات مشترکی را در آنها یافت که نگرش می‌تواند به عنوان یک گرایش و آمادگی برای پاسخگویی مطلوب یا نامطلوب نسبت به اشیاء، اشخاص، مفاهیم یا هر چیزی تلقی شود. زیرا بنای تعریف مذکور فرض‌های مهم زیر است:

۱. نگرش با رفتار رابطه دارد. شخص بر اساس نگرش خود نسبت به چیزی، این آمادگی را دارد که به گونه‌ای خاص رفتار کند، می‌توان استدلال کرد که نگرش شخص نسبت به شغل خویش با سوابق حضور وی رابطه دارد.

۲. نگرش، متغیری یک بعدی است و آن بعد بستگی به احساس شخص نسبت به یک موضوع دارد، آن احساس ویژه از نوع التفات، علاقه و یا کشش و جاذبه است. یعنی درجه‌ای که چیزی مورد علاقه‌تر است(یک احساس خوش آیند) و یا مورد علاقه نیست(یک احساس ناخوش‌آیند).

۳. نگرش، احساسی نهفته در فرد است، چیزی است که شخصی در خود دارد. پیامدهای نگرش را می‌توان مشاهده کرد، لیکن خود در آن قابل رؤیت نیست(میچل، ۱۳۷۶).

---

[21]- Gorodon Alpot.

ساختار نگرش‌ها خود از سه جزء اصلی تشکیل می‌شود که عبارتند از:

الف- جزء شناختی: که با عقاید و تصوراتی که درباره شخص یا شئی خاصی دارد مرتبط می‌باشد.

ب- جزء انفعالی: که با احساس فرد نسبت به شخص یا شئی ارتباط دارد که ممکن است حالت‌های سه گانه مثبت، منفی یا خنثی را داشته باشد.

ج- جزء قصد رفتاری که منظور تمایل شخص نسبت به رفتار کردن یا عمل کردن در برخورد با یک شئی، پدیده و یا شخص است.

فیش باین و اجزن استدلال کردند که اگر سه جزء را تفکیک کنیم مفهوم نگرش را بهتر می‌توان درک کرد. یعنی نگرش را به تنهایی به عنوان پاسخ‌های انفعالی(جزء دوم) دانسته و اجزای شناختی و قصد رفتاری را به عنوان سوابق و نتایج خود نگرش بدانیم. بدین ترتیب یک توصیف خاصی از نگرش بوجود می‌آید که دارای چهار جزء اساسی است که عبارتند از:

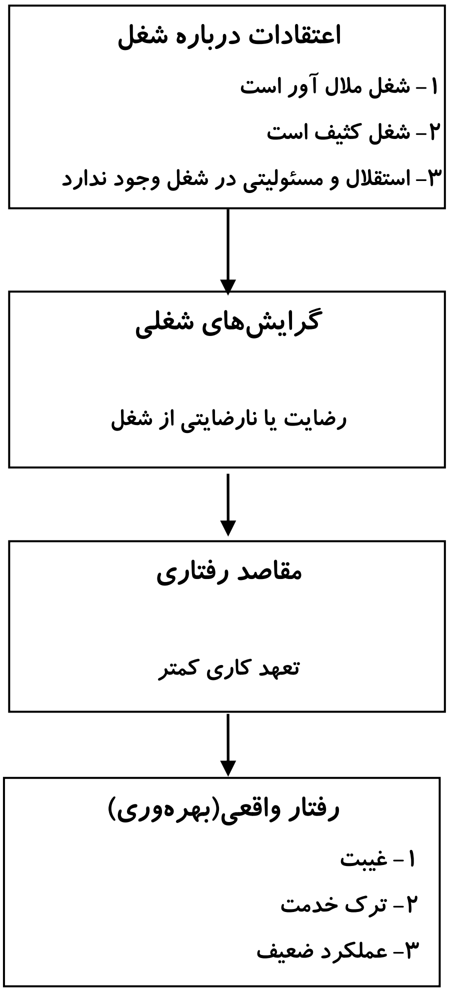
۱- اعتقادات ۲- گرایش‌های فعلی۳- مقاصد رفتار۴-رفتار بالفعل

اعتقادات شامل اطلاعاتی است که فرد در مورد چیزی دارد یا به آن ایمان داشته و یا آن را باور دارد. برای مثال، ممکن است کارمند شغل خود را جالب یا خسته کننده، کثیف یا تمیز، مستقل یا غیر مستقل توصیف کند. این تعاریف نشان دهنده باورهای فرد در مورد شغل او هستند. مهم است که بدانیم این اعتقادات ممکن است مبتنی بر واقعیت باشد یا نباشد. ممکن است یک شغل، یک چیز جالب برای یک نفر، و برای فرد دیگری خسته کننده باشد. در هر حال، فرد باور دارد که اعتقاداتش صحیح و درست است. این اعتقادات در نگرش‌ها تأثیر می‌گذارند. برای مثال، کارمندی که اعتقاد دارد که کارش خسته کننده، کثیف و غیر مستقل است، ممکن است باعث شود تا رفتاری نامطلوب اختیار کند. برای مثال، دنبال شغل دیگری باشد یا سطح فعالیت خود را کاهش دهد(مقاصد رفتاری) (محمدزاده و همکاران، ۱۳۷۵). سرانجام این مقاصد رفتاری، به رفتار باالفعل مانند ترک خدمت، غیبت و

عملکرد ضعیف تبدیل می‌شود. بنابراین، نگرش افراد، رفتار واقعی را تعیین نمی‌کند و در مقابل بر این موضوع دلالت دارد که مقاصد رفتاری، تأثیر اولیه بر رفتاری اعمال می‌کند. بدین سان، افراد ناراضی از کار، پس از تصمیم آگاهانه(قصد رفتاری) شغل خود را ترک می‌کنند یا میزان عملکرد را تقلیل می‌دهند(محمدزاده، ۱۳۷۵). از طرف دیگر، به نظر میچل نگرش‌ها در نتیجه تأثیر ارزش‌ها(عوامل بیرونی) بطور مستقیم و باورها(عوامل درونی) بطور غیر مستقیم شکل می‌گیرند. نگرش‌ها نیات رفتاری را تحت تأثیر قرار داده و نیات رفتاری در چارچوب هنجارهای پذیرفته شده گروهی و شرایط و مقتضیات موقعیتی منجر به بروز رفتارهای خاص می‌شوند.

نگرش‌ها با ارزش‌ها متفاوتند، زیرا ارزش‌ها مفاهیمی گسترده‌تر و فراگیر ترند که اغلب ترکیبی از نگرشهای بسیار می‌باشند. از طرف دیگر، خود ارزش‌ها و ایده‌ها را که افراد به آن معتقدند در چگونگی نگرش آنان مؤثر است. ارزش‌ها علاوه بر گستردگی بیشتر یک جزء نیز دارند که اغلب به عنوان اندیشه‌هایی تعریف می‌شوند که معین می‌کنند هر کس چگونه باید احساس و رفتار کند.

نگرش‌ها با اعتقادات یا باورها نیز متفاوتند. باورها(اعتقادات) معمولاً به عنوان بیاناتی در خصوص روابط میان اشیاء، مفاهیم و رویدادها تعریف می‌شوند. مثلاً (من به شغلم علاقه دارم) یک نگرش است. لیکن(از شغلم درآمد خوبی عایدم می‌شود) باور می باشد. این باور رابطه میان شغل شخص و دیگر وجوه محیط کار را توصیف می‌کند. گاهی یک باور ممکن است یک واقعیت باشد لیکن در موارد دیگر ممکن است این امر صحت نداشته باشد. بحث‌هایی که درباره چهار جزء اساسی نگرشی انجام شد را می‌توان در مدل زیر خلاصه نمود:



با توجه به نمودار گرایش، شغلی وروم در سال ۱۹۶۴ و استیرزپورنز و بیگ لی در سال ۱۹۹۶ عوامل تعیین کننده عملکرد شغلی را به شرح زیر خلاصه کرده‌اند:

عملکرد حاصل توانایی ضربدر انگیزش می‌باشد که توانایی خود حاصلضرب استعداد ضربدر آموزش و منابع و انگیزش حاصل تعهد و تمایل است. توابع یاد شده در این فرمول‌ها نشان می‌دهند که همهٔ عناصر ضروری هستند. بطور مثال، کارکنانی که ۱۰۰٪ انگیزش و ۷۵٪ توانایی لازم را برای انجام یک فعالیت دارند می‌توانند کار را در سطح بالاتر از متوسط انجام دهند، اما چنانچه افراد فقط ۱۰٪ توانایی لازم را داشته باشند،

انگیزش آنها به هر مقدار که باشد نمی‌تواند آنان را به انجام رضایت بخش کار قادر سازد (وتن و کمرون، ۱۳۸۰: ۸).

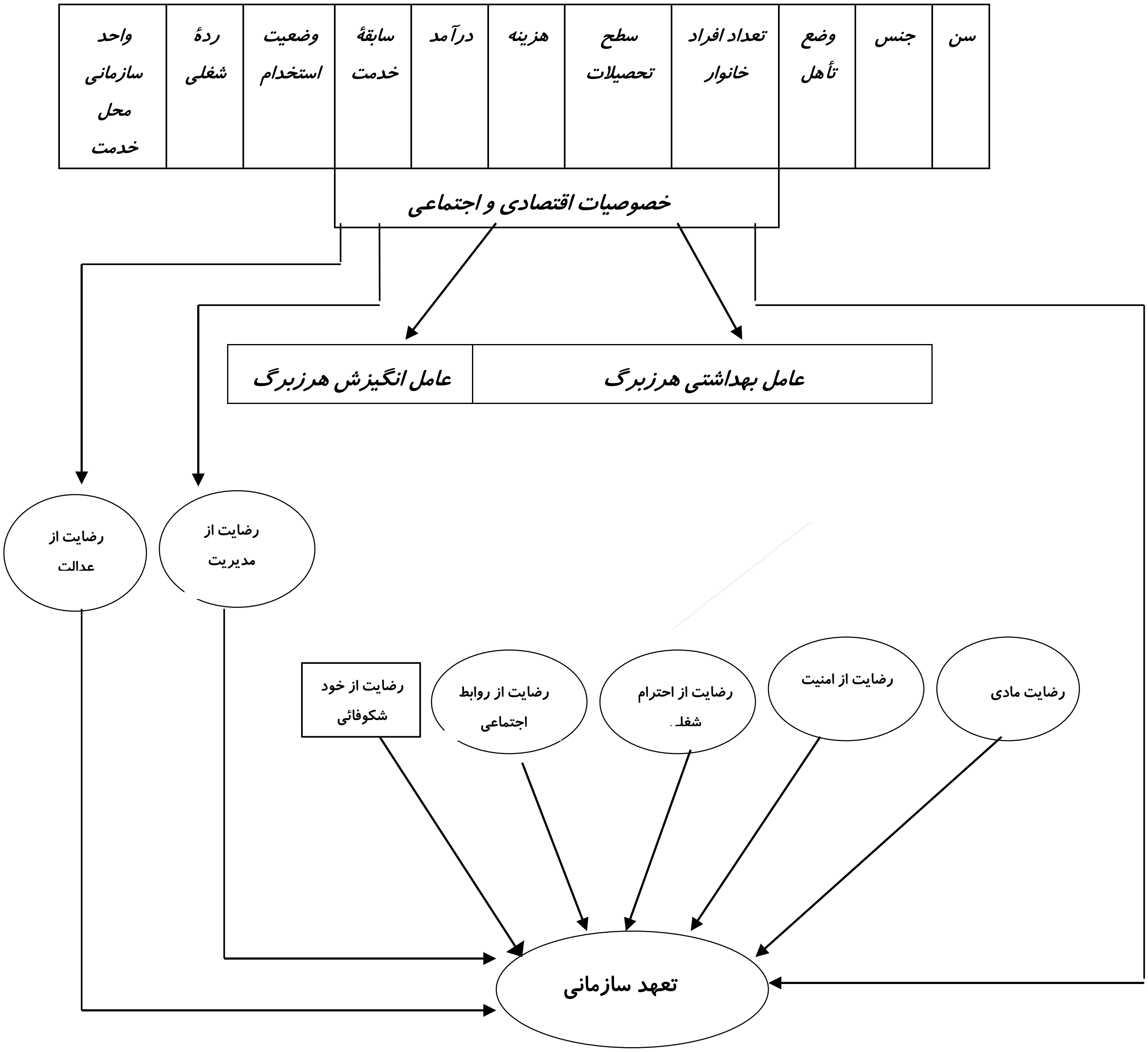
از آنجا که اندازه‌گیری توانایی، استعداد افراد بعضاً غیر ممکن است لذا در این تحقیق صرفاً انگیزش بعنوان بعد اصلی عملکرد مد نظر می‌باشد. که در تئوری‌های رضایت شغلی که قبلاً بحث شد بعنوان پی‌آمد میزان رضایت شغلی مطرح است.

همانگونه که قبلاً نیز اشاره شد، انگیزش به معنای تعهد فرد به کار می‌باشد و تعهد به کار نوعی التزام درونی به هنجارهای قانونی سازمان و رویهٔ کاری است که نیاز به کنترل بیرونی ندارد. در واقع تعهد کار منشاء اخلاق کار است که اساس رفتار افراد را در محیط کار تشکیل می‌دهد(چلبی، ۱۳۷۵). اما از آنجا که رضایت شغلی نگرش فرد نسبت به شرایط محیط کار می‌باشد، بنابراین با رفتار رابطه دارد. شخص براساس نگرش خود نسبت به چیزی این آمادگی را دارد که به گونه‌ای خاص رفتار کند می‌توان استدلال کرد که نگرش شخصی نسبت به یک مسئله به سوابق وی در مورد آن مسئله مربوط می‌شود. در حقیقت، نگرش یک بعد اساسی دارد و آن بعد بستگی به احساس شخصی نسبت به یک موضوع مثل کار دارد. این احساس ویژه حاکی از نوعی التفات ، علاقه و یا کنش و جاذبه است، یعنی درجه‌ای که چیزی مورد علاقه است(یک احساس خوشایند) یا مورد علاقه نیست(یک احساسی ناخوشایند). بنابراین رضایت شغلی نگرش پاسخگو به شرایط حاکم بر محیط کار و به نوعی واکنش و سوگیری عاطفی نسبت به این مسئله است که بر پایه تجربیات قبلی خود آنها نسبت به یک مسئله مثل شرایط شغلی شکل گرفته است.

براساس مطالب فوق تجربیات افراد با توجه به شرایط محیطی و فردی آنها شکل می‌گیرد و از آنجا که نگرش به نوعی زمینه ساز رفتار است، بنابراین همانند رفتار تابع عواملی است گروهی از این ویژگی شخصی و اقتصادی و اجتماعی فرد است که متغیرهایی چون سن، جنس، تحصیلات، سابقه خدمت، سمت شغلی، درآمد، وضعیت تأهل، نوع استخدام و... از جمله آنها هستند و می‌توانند بر نگرش افراد نسبت به شغلشان و یا

رضایتمندی شغلی آنها تأثیر گذارد(رابینز، ۱۳۸۰: ۱۳۴). با توجه به مطالب ذکر شده در چارچوب نظری مدل تحقیق به شکل زیر می‌باشد.

« مدل تحقیق »



با توجه به مدل فوق سئوالات و فرضیه‌های تحقیق به شرح زیر می‌باشند.

۱. میزان رضایت شغلی کارکنان شرکت گاز استان فارس در ابعاد مختلف به چه میزان می‌باشد؟

۲. میزان رضایت شغلی در کدام بعد بیشتر است؟

۳. بین رضایت‌مندی شغلی و واحدهای تابعه در استان فارس رابطه وجود دارد؟

۴. بین جنس پاسخگویان و میزان رضایت شغلی آنها رابطه وجود دارد؟

۵. بین وضع تأهل پاسخگویان و میزان رضایت شغلی آنها رابطه وجود دارد؟

۶. بین سابقه خدمت پاسخگویان و میزان رضایت شغلی آنها رابطه وجود دارد؟

۷. بین سطح تحصیلات پاسخگویان و میزان رضایت شغلی آنها رابطه وجود دارد؟

۸. بین رده شغلی پاسخگویان و میزان رضایت شغلی آنها رابطه وجود دارد؟

۹. بین میزان حقوق پاسخگویان و میزان رضایت شغلی آنها رابطه وجود دارد؟

۱۰.بین وضعیت استخدام پاسخگویان و میزان رضایت شغلی آنها رابطه وجود دارد؟

۱۱. بین رضایت شغلی پاسخگویان در ابعاد مختلف و تعهد سازمانی آنها رابطهٔ مثبت وجود دارد؟

۱۲. بین خصوصیات اقتصادی و اجتماعی پاسخگویان و تعهد سازمانی آنها رابطه وجود دارد؟

فصل چهارم
روش تحقیق

۴-۱- مقدمه

در هر تحقیق علمی روش تحقیق از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است. که خود متأثر از چارچوب نظری و مفروضات منبعث از آن می‌باشد. بدین معنی که چارچوب نظری با تأثیرگذاری بر روش حاکم بر تحقیق بر روش تحقیق اثر می گذارد. معرفتی که از این طریق حاصل می‌گردد را می‌توان علمی نامید. زیرا ماحصل خرد و تجربه است. این شناخت و ویژگی‌آن از دو سطح متمایز اما مرتبط به هم تشکیل می‌گردد که یکی سطح مفهومی – نظری[۲۲] و سطح دیگر مشاهده و تجربه است.

۴-۲- روش پژوهش

یک تحقیق براساس پایه‌های جهان‌بینی و پارادایم‌هایی که محقق انتخاب می‌نماید به دو نوع پژوهش خردگرایانه و طبیعت‌گرایانه تقسیم می‌گردد که تحقیقات کمی و کیفی را رقم می‌زند. این تحقیق که به منظور سنجش میزان رضایت شغلی کارکنان شرکت گاز استان فارس طراحی شده، تحقیق کمی است که بر پایه مفروضات خردگرایانه مبتنی است.

یک پژوهش به لحاظ هدف آن به سه دسته پژوهش توسعه‌ای، کاربردی و بنیادی قابل دسته‌بندی است که تحقیق حاضر یک تحقیق کاربردی بحساب می‌آید. هدف تحقیقات کاربردی توسعه دانش‌کاربردی در یک زمینهٔ خاص است. بعبارت دیگر تحقیقات کاربردی به سمت کاربردی عملی دانش هدایت می‌شود.

---

۲۲ - Conceptual – Theoritical.

از نظر نحوۀگردآوری داده‌ها این تحقیق یک تحقیق توصیفی غیر آزمایشی است تحقیقات توصیفی شامل مجموعه روش‌هایی است که هدف آن توصیف کردن شرایط یا پدیده‌های مورد بررسی است. این نوع تحقیقات به ۵ گروه پیمایشی، همبستگی، اقدام پژوهی، موردی و تحقیق سپس رویداد (علی مقایسه‌ای) تقسیم می‌گردد. تحقیق حاضر از یک طرف یک تحقیق پیمایشی است چرا که به بررسی میزان رضایتمندی شغلی کارکنان شرکت گاز می‌پردازد و از سوی دیگر چون درصدد است به بررسی عوامل مؤثر بر رضایت شغلی کارکنان شرکت و تأثیر رضایت بر تعهد سازمانی می‌پردازد، یک تحقیق همبستگی نیز محسوب می‌شود.

روش پیمایشی یکی از روش‌های مرسوم در علوم اجتماعی و تحقیقات کمی است. در تحقیقات چون مطالعه رفتار تمامی افراد جامعه مورد مطالعه امکان پذیر نیست، تحقیق از طریق بررسی با نمونه‌گیری صورت گرفته است. در این راستا نمونه‌ای انتخاب و نتیجه به کل جامعه تعمیم می‌یابد. افرادی که برای این منظور انتخاب می‌شوند، جمعیت نمونه را تشکیل می‌دهند و برای اینکه تحقیق حائز اعتبار باشد، باید جمعیت نمونه معرف کل جامعه باشد. بعبارت دیگر جمعیت نمونه باید نمایندۀ جامعۀ آماری باشد.

بررسی‌هایی که از طریق نمونه‌گیری صورت می‌پذیرد، دارای خواصی می‌باشند. چنین تحقیقاتی امکان مشاهدات بسیاری را بر روی واحدهای مورد مطالعه (جمعیت نمونه) و یا کسب اطلاعات فراوان‌تر در مورد اشخاصی که جهت مطالعه برگزیده شده اند را فراهم می‌سازد. چنین تحقیقاتی کم هزینه‌تر از بررسی‌های کلی هستند و انجام آن آسانتر است. علاوه بر این با این تحقیقات می‌توان سریعتر به نتیجه رسید و عللی از قبیل کمی وقت، نداشتن بودجه کافی، فراهم نبودن شرایط سرشماری و مشکلاتی از این نوع باعث می‌گردد بجای آنکه کل جامعه را مورد مطالعه قرار گیرد، بخشی از آن به طریق علمی، نمونه‌گیری و انتخاب و مورد بررسی قرار می‌گیرد. نوع پیمایشی در این تحقیق تحلیلی است که به بررسی و همبستگی و روابط بین متغیرها می‌پردازد.

۴-۳- جامعه آماری، حجم نمونه

جامعه آماری این تحقیق کلیه کارکنان شرکت گاز می باشد. شرکت دارای سه معاونت و یک واحد ستادی است که در مجموع ۴۹۷ کارمند به‌شرح جدول زیر دارا است.

جدول ۱- تعداد کارکنان شرکت گاز به تفکیک واحدهای مختلف

واحد	تعداد	درصد
معاونت مالی و اداری	۸۶	۱۷/۳
مهندسی و اجرای طرح‌ها	۵۷	۱۱/۵
بهره‌برداری	۲۹۱	۵۸/۵
ستادی	۶۳	۱۲/۷
جمع	۴۹۷	۱۰۰

با توجه به تعداد کم جامعه آماری و نظر داور محترم طرح و درخواست شرکت گاز، کل جامعه آماری مورد پرسش قرار خواهد گرفت.

۴-۴- طراحی پرسشنامه

پرسشنامه‌ای که در این تحقیق مورد استفاده قرار می‌گیرد،از دو بخش تشکیل یافته است. در بخش اول خصوصیات اقتصادی- اجتماعی، جمعیتی و شغلی پاسخگویان از طریق سؤالات مستقیم مورد پرسش قرار می‌گرد و در بخش دوم با استفاده از طیف لیکرت میزان رضایتمندی شغلی پاسخگویان در ابعاد مختلف و تعهد سازمانی آنها مورد بررسی قرار خواهد گرفت.

۴-۵- تعریف نظری و عملی مفاهیم

یکی از متغیرهای این تحقیق، خصوصیات فردی و سازمانی افراد است که شامل سن، جنس، سطح تحصیلات، وضعیت استخدام، سابقه خدمت، وضعیت تأهل، تعداد افراد

خانواده، میزان حقوق و مزایا، میزان درآمد خانوار، میزان هزینه، رده شغلی و واحد محل خدمت می باشند که مستقیماً از افراد سئوال خواهد شد.

متغیر دیگر این تحقیق رضایت مندی شغلی است که منظور میزان ارضای نیازهایی است که فرد در تعامل شغلی خود برآورده می نماید. این نیازها بر اساس نظریه مازلو شامل ۵ بعد می باشد که همانگونه که در مبانی نظری اشاره گردید این ۵ بعد با عوامل انگیزشی و بهداشتی اشاره شده توسط هرزبرگ انطباق دارد. برای سنجش این متغیر از طیف لیکرت استفاده شده است.

تعهد سازمانی، متغیر دیگر این تحقیق می باشد که منظور میزان التزام و تعهدی است که فرد نسبت به هنجارها و ارزش های حاکم بر سازمان دارد این هنجارها و ارزش ها شامل رعایت قوانین و مقررات، دقت و سرعت در کار، اجتناب از کم کاری و پارتی بازی، مسئولیت پذیری و ... می باشد که توسط طیف لیکرت و به صورت فرافکنی مورد پرسش قرار خواهد گرفت.

۶-۴- *روش تجزیه و تحلیل داده‌ها*

پس از تکمیل پرسشنامه‌ها و کدگذاری، کدها به رایانه منتقل و با استفاده از نرم افزار SPSS[۲۳] اطلاعات تجزیه و تحلیل شده است. تجزیه و تحلیل داده‌ها در چهار بخش انجام پذیرفته است.

تعیین پایایی و اعتبار پرسشنامه: از آنجا که در تحقیقات کمی دقت ابزار سنجش یعنی پرسشنامه از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است و عدم دقت کافی در این ابزار موجب خواهد شد کلیه نتایج تحقیق مخدوش گردد، لذا لازم است ابتدا پایایی و اعتبار آن مورد بررسی قرار گیرد که برای این منظور از آزمون‌های سازگاری درونی طیف، تحلیل عامل و ضریب آلفا کرنباخ استفاده خواهد شد.

آمار توصیفی: در این بخش ویژگی‌های جامعهٔ مورد مطالعه که کلیهٔمتغیرهای مستقل و نیز تمامی گویه‌هایی که جهت سنجش رضایتمندی شغلی و تعهد سازمانی مورد استفاده قرار گرفته‌اند، در قالب جداول فراوانی و شاخص‌های وضعی توصیف می‌شوند.

تجزیه و تحلیل دو متغیره: در این بخش با استفاده از ضریب هبستگی پیرسون و آزمون تحلیل پراکنش، داده‌ها بصورت دو متغیره در ارتباط با یکدیگر قرار گرفته و تجزیه تحلیل می‌گردند.

آزمون همبستگی پیرسون برای آزمون فرضیه‌هایی مورد استفاده قرار می‌گیرد که هم متغیر مستقل و هم وابسته در سطح سنجش نسبی و فاصله‌ای باشند. و آزمون تحلیل واریانس زمانی استفاده می‌گردد که متغیر وابسته در سطح سنجش نسبی یا فاصله ای باشد، اما متغیر مستقل در سطح نسبی اسمی قرار داشته‌باشد.

۴. ***تجزیه و تحلیل چند متغیره:*** توسط آزمون رگرسیون چند متغیره انجام میگیرد. در این آزمون سعی می‌گردد تا اهمیت هریک از متغیرهای مستقل در پیش‌بینی متغیر وابسته مورد ارزیابی قرار گیرد. رگرسیون چند متغیره عبارت است از روش تجزیه و تحلیل و توضیح اثرات دسته جمعی یا جداگانه چند متغیر بر پراکندگی بوجود آمده در یک متغیر وابسته. با این روش، میزان تأثیر سهم هر یک از متغیرهای مورد نظر در پیش‌بینی متغیر وابسته بطور جداگانه بررسی می‌شود. در این تحقیق از روش رگرسیون چند متغیره به شیوهٔمرحله به مرحله[۲۴] استفاده می‌گردد. در این روش ابتدا متغیری که بیشترین مقدار از تغییرات در متغیر وابسته را تقسیم می‌کند، وارد معادله می‌گردد و سپس با ورود هر متغیر جدید تبیینی معادله افزایش می‌یابد.

---

[۲۳]- Statistical Package for social science.

[۲۴] - Step Wise

۵. ***تحلیل مسیر***: از آنجا که هدف نهایی این تحقیق بررسی مدل تحقیق می باشد لذا از روش تحلیل مسیر(Path Analysis) استفاده خواهد شد و طی آن سعی خواهد شد ضریب تعیین هر یک از متغیرهایی که در مدل باقی می مانند محاسبه گردد.

فصل پنجم

تجزیه و تحلیل داده ها

در این فصل به تجزیه و تحلیل یافته‌های تحقیق پرداخته و ضمن توصیف داده های تحقیق از طریق جداول فراوانی و شاخص‌های وضعی، بوسیله آمار استنباطی، فرضیه‌های تحقیق به بوتۀآزمایش گذاشته می‌شود. اما قبل از هر چیز لازم است خصوصیات اقتصادی، اجتماعی و جمعیتی پاسخگویان مورد بررسی قرار گیرد.

۱-۵- بررسی خصوصیات اقتصادی اجتماعی و جمعیتی پاسخگویان

بررسی وضعیت جنسی پاسخگویان نشان می‌دهد که اکثریت آنها مرد هستند(۹۴/۸ درصد) و این در حالی است که ۱۲ نفر به جنسیت خود اشاره نکرده‌اند(جدول شماره ۱).

جدول۱- توزیع فراوانی پاسخگویان بر حسب جنس

جنس	تعداد	درصد
مرد	۲۷۵	۹۴/۸
زن	۱۵	۵/۲
بی‌جواب	۱۲	-
جمع	۳۰۲	۱۰۰

بررسی توزیع سنی پاسخگویان نشان می‌دهد که اکثریت آنها بین ۳۵ تا ۵۰ سال سن دارند. بر اساس (جدول شمارۀ) ، ۶۷ درصد از پاسخگویان در این گروه‌های سنی قرار دارند. میانگین سنی پاسخگویان ۴۳/۹ می‌باشد که نشانگر مسن بودن نسبی کارکنان شرکت گاز است.

جدول ۲- توزیع فراوانی پاسخگویان برحسب سن

سن	تعداد	درصد	درصد تجمعی
۲۹-۲۴	۱۰	۳/۸	۳/۸
۳۴-۳۰	۱۶	۶/۲	۱۰/۰
۳۹-۳۵	۴۷	۱۸/۰	۲۸/۰
۴۴-۴۰	۷۰	۲۶/۸	۵۴/۸
۴۹-۴۵	۵۸	۲۲/۲	۷۷/۰
۵۴-۵۰	۴۰	۱۵/۳	۹۲/۳
۵۵ سال و بیشتر	۲۰	۷/۷	۱۰۰
بی جواب	۴۱	-	-
جمع	۳۰۲	۱۰۰	-

نتایج بررسی نشان می‌دهد که اکثریت پاسخگویان متأهل هستند(۹۳/۱درصد) و این در حالی است که ۱۴ نفر به وضعیت تأهل خود اشاره نکرده‌اند (جدول شماره ۳).

جدول ۳- توزیع فراوانی پاسخگویان بر حسب وضع تأهل

وضع تأهل	تعداد	درصد
مجرد	۲۰	۶/۹
متأهل	۲۶۸	۹۳/۱
بی جواب	۱۴	-
جمع	۳۰۲	۱۰۰

بررسی وضعیت استخدام پاسخگویان نشان می‌دهد که ۹۲/۹ درصد آنها کارمند رسمی‌قطعی هستند و این در حالی است که تنها ۱/۱ درصدآنها رسمی - آزمایشی می باشند. بر اساس (جدول شماره ۴)، ۲۱ نفر به وضعیت استخدام خود اشاره نکرده‌اند.

جدول ۴- توزیع فراوانی پاسخگویان بر حسب وضع استخدام

وضع استخدام	تعداد	درصد
رسمی قطعی	۲۶۱	۹۲/۹
رسمی آزمایشی	۳	۱/۱
پیمانی	۸	۲/۸
قرادادی	۹	۳/۲
بی جواب	۲۱	-
جمع	۳۰۲	۱۰۰

نتایج بررسی نشان می‌دهد که اکثریت پاسخگویان در معاونت بهره‌برداری مشغول به فعالیت می‌باشند (۴۷/۴ درصد) و این در حالی است که ۱۰/۶ درصد در معاونت مهندسی و اجرایی و بقیه در معاونت مالی و پشتیبانی فعالیت می‌کنند، (جدول شماره ۵).

جدول ۵- توزیع فراوانی پاسخگویان برحسب محل خدمت

محل خدمت	تعداد	درصد
معاونت مالی و پشتیبانی	۶۳	۲۱/۱
معاونت مهندسی و اجرا	۳۲	۱۰/۷
معاونت بهره‌برداری	۱۴۳	۴۷/۸
دفتر ریاست	۶۱	۲۰/۴
بی جواب	۳	-
جمع	۳۰۲	۱۰۰

بر اساس (جدول شماره ۶)، اکثر پاسخگویان را کارمندان خدماتی تشکیل می‌دهند (۴۱/۱درصد) و مشاغل کارشناسی و مهندسی با ۳۴/۱ درصد در ردهٔبعدی قرار گرفته‌اند. تنها ۷ نفر از مدیران و معاونین به پرسشنامه‌ها پاسخ گفته‌اند.

جدول ۶- توزیع فراوانی پاسخگویان برحسب سمت

سمت	تعداد	درصد
کارمند خدماتی	۱۰۶	۴۱/۱
کارمند دفتری	۵۷	۲۲/۱
مشاغل کارشناسی و مهندسی	۸۸	۳۴/۱
مدیر و معاون	۷	۲/۷
بی جواب	۴۴	-
جمع	۳۰۲	۱۰۰

بررسی سابقهٔخدمت پاسخگویان نشان می‌دهد که پاسخگویان از سابقهٔخدمت نسبتاً بالایی برخوردارند، بطوری که ۴۹ درصد از پاسخگویان بیش از ۲۰ سال است که کار می‌کنند. میانگین سابقه خدمت پاسخگویان ۲۰/۲ است که نسبتاً زیاد است (جدول شماره ۷).

جدول ۷- توزیع فراوانی پاسخگویان برحسب سابقه خدمت

سابقه خدمت	تعداد	درصد	درصد تجمعی
۲-۵	۱۳	۵/۲	۵/۲
۶-۱۰	۱۸	۷/۲	۱۲/۴
۱۱-۱۵	۲۱	۸/۳	۲۰/۷
۱۶-۲۰	۷۶	۳۰/۳	۵۱/۰
۲۱-۲۵	۷۶	۳۰/۳	۸۱/۳
۳۶-۳۰	۳۳	۱۳/۱	۹۴/۴
۳۰ سال و بیشتر	۱۴	۵/۶	۱۰۰
بی جواب	۵۱	-	-
جمع	۳۰۲	۱۰۰	-

بررسی سطح تحصیلات پاسخگویان نشان می‌دهد که اکثریت آنها دارای تحصیلات دیپلم (۴۳ درصد) و ۴۶/۴ درصد نیز دارای تحصیلات عالیه هستند. این نتایج نشانگر تحصیلات نسبتاً بالای پاسخگویان است(جدول شماره ۸).

جدول ۸- توزیع فراوانی پاسخگویان برحسب سطح تحصیلات

سطح تحصیلات	تعداد	درصد
ابتدایی	۴	۱/۴
راهنمائی	۱۵	۵/۵
دبیرستان	۱۰	۳/۷
دیپلم	۱۶۶	۴۳/۰
فوق‌دیپلم	۴۵	۱۶/۷
لیسانس	۷۴	۲۷/۵
فوق‌لیسانس	۶	۲/۲
بی‌جواب	۳۲	-
جمع	۳۰۲	۱۰۰

بر اساس (جدول شماره ۹)، درآمد ماهیانۀ پاسخگویان از شرکت گاز از حداقل ۱۰۰۰۰۰ تومان تا ۱/۵ میلیون تومان در ماه در نوسان می‌باشد. دریافتی اکثریت افراد مورد بررسی بین ۲۰۰ تا ۴۰۰ هزار تومان است بطوری که در آمد ۶۶/۷ درصد آنها در این دامنۀ حقوقی قرار دارد. میانگین درآمد پاسخگویان ۳۶۶ هزار تومان در ماه است. بر اساس جدول مزبور ۶۸ نفر به درآمد خود اشاره نکرده‌اند.

جدول ۹- توزیع فراوانی پاسخگویان برحسب درآمد ماهیانه از شرکت گاز (هزارتومان)

درآمد	تعداد	درصد	درصد تجمعی
۱۰۰-۲۰۰	۲۲	۹/۴	۹/۴
۲۰۱-۳۰۰	۷۷	۳۳/۰	۴۲/۴
۳۰۱-۴۰۰	۷۹	۳۳/۷	۷۶/۱
۴۰۱-۵۰۰	۳۶	۱۵/۴	۹۱/۵
۵۰۱-۶۰۰	۲	۰/۸	۹۲/۳
۶۰۱-۷۰۰	۱۱	۴/۷	۹۷/۰
۷۰۱-۸۰۰	۶	۲/۶	۹۹/۶

۱۰۰۰	۱	۰/۴	۱۰۰
بی جواب	۶۸	-	-
جمع	۳۰۲	۱۰۰	-

۲-۵- بررسی رضایتمندی شغلی پاسخگویان

بررسی سنجش رضایتمندی شغلی کارکنان شرکت گاز از طیف ۴۰ گویه‌ای لیکرت استفاده شده است. از آنجا که در تحقیقات کمی دقت ابزار سنجش از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است، لذا قبل از آنکه به بررسی نگرش پاسخگویان نسبت به گویه‌های مزبور بپردازیم لازم است اعتبار و پایایی طیف مورد بررسی قرار گیرد. برای این منظور از آزمونهای تحلیل عامل[۲۵]، سازگاری درونی طیف[۲۶] و ضریب آلفای کرونباخ استفاده گردیده است. در این بخش به بررسی آزمون تحلیل عامل پرداخته می‌شود.

۱-۲-۵- آزمون تحلیل عامل

در آزمون تحلیل عامل بدنبال این مسئله هستیم که آیا گویه‌هایی که به لحاظ نظری برای سنجش یک بعد از رضایتمندی شغلی در نظر گرفته شده است، در عمل نیز در یک گروه قرار می‌گیرد یا خیر؟ملاک این دسته‌بندی بارعاملی[۲۷] است. بدین ترتیب که گویه هایی که بار عاملی آنها در یک گروه بیش از سایر گروه‌ها باشد، در آن گروه دسته‌بندی می‌گردند. و بدین ترتیب مشخص می‌گردد که طیف از اعتبار سازه‌ای مناسب برخوردار است یا خیر. این آزمون به روش مؤلفه‌های اصلی و به شیوۀچرخشVarimax انجام گرفت.

نتایج حاصل از این بررسی نشان می‌دهد که ۴۰ گویه‌ای که برای سنجش رضایتمندی شغلی انتخاب شده بود در ۷ گروه دسته‌بندی گردیدند.

---

٢٥ - factor Analysis

٢٦- Internal concistency.

٢٧ - Factor Load.

گروه اول شامل ۱۲ گویه‌ای که جهت سنجش رضایت از مدیریت و رضایت از بعد روابط اجتماعی در نظر گرفته شده بود، قرار گرفتند.

در گروه دوم ۱۰ گویه‌ی ۱۷، ۱۸، ۲۰، ۲۱، ۲۲، ۲۵، ۲۸، ۲۹، ۳۰ و ۳۱ قرار گرفتند که جهت سنجش رضایت از بعد بهداشت روانی انتخاب شده بودند.

درگروه سوم ۸ گویه‌ای‌که جهت سنجش رضایت از بعد احترام شغلی و خود شکوفایی انتخاب شده بودند، قرار گرفت که رضایت بعد معنوی نامگذاری شد.

در گروه چهارم، ۴ گویه‌ای که برای سنجش رضایت از امنیت شغلی انتخاب شده بودند، قرار گرفتند.

در گروه پنجم، ۳ گویه که مربوط به رضایت از بعد عدالت سازمانی بودند، قرار گرفتند.

در گروه ششم، ۲ گویه‌ای که جهت سنجش رضایت از بعد مادی در نظر گرفته شده بود، قرار گرفت.

در گروه هفتم تنها یک گویه (گویهٔ) قرار دارد که با هیچ یک از گروه‌های دیگر سنخیت ندارد لذا این گویه حذف گردید.

جدول شماره ۱۰ بار عاملی گویه‌ها را در گروه‌های ۷ گانه نشان می‌دهد.

جدول ۱۰- بار عاملی گویه‌های طیف رضایت‌شغلی در گروه‌های هفت‌گانه

گویه	گروه یک	گروه دو	گروه سه	گروه چهار	گروه پنج	گروه شش	گروه هفت
محیط کار ما گرم و صمیمی است	/۶۰۶	/۳۷۴	/۱۷	/۳۲۸	/۰۵۲	/۰۷۳	-/۱۱
از اینکه امنیت شغلی لازم را ندارم احساس نگرانی می‌کنم	/۱۸۹	/۲۰۶	/۰۶	۰/۶۲	/۰۱۹	-/۳۷۵	-/۰۹۹
شغل من نزد مردم از احترام زیادی برخوردار است	-/۰۷۷	/۰۸	/۶۶۴	/۲۷۶	/۲۲۶	-/۲۷۵	-/۰۲۸
در سازمان ما جو همکاری و همدلی وجود دارد	/۴۸۷	۰/۴۰۹	/۲۶۸	/۲۱۷	/۱۸۹	/۰۷	-/۱۹۷
از داشتن این شغل احساس شایستگی و لیاقت می‌کنم	/۰۹۹	/۲۲۲	/۷۷۲	/۱۶۳	/۱۹۵	/۱۰۳	-/۰۰۳
در این شغل امکان پیشرفت و ترقی وجود ندارد	-/۰۰۴	/۱۳۳	/۴۵۸	/۲۲۶	/۰۷۷	/۳۷۸	/۲۳۵
اگر چه مشاغل دولتی درآمد کمی دارد اما مزایای آن نسبت به مشاغل آزاد برتر است	/۱۱۸	/۲۲۱	/۲۰۸	/۰۵	/۵۸۸	/۲۳۹	/۲۲۱
در این شرکت از احترام کافی برخوردار نیستم	/۱۱۸	/۲۶۶	/۵۲	/۱۴	-/۰۱۴	/۳۴۵	-/۱۳
کارکنان شرکت گاز نسبت به سایر سازمانها از امکانات بهتری برخوردارند	/۰۹۹	/۰۸	/۱۲	/۱۹	/۷۴۹	/۰۴۵	/۰۴۳
درصورت یافتن شغل پردرآمد شغلم را عوض می‌کنم	-/۰۷۷	/۲۵	/۱۹	/۱۹	/۱۳	/۷۲.	/۰۴
امکانات رفاهی شرکت نسبت به سایر سازمانها مطلوب است	-/۰۸۵	/۱۹	/۰۵	/۰۲۴	/۸۱	/۰۰۳	/۱۲
درآمد این شغل جوابگوی مخارج من نیست	/۰۷۶	/۲۹	/۰۰۸	/۲۶	/۳۶۶	/۵۲۱	-/۰۸
سروصدای محیط کار آزار دهنده است	/۲۱۶	/۱۱	/۱۱	/۶۸۸	/۲۰۸	/۰۵	/۱۴
مواد شیمیایی موجود در محیط کاری ما بیماری زا است	۰/۰۳۵	/۴۱	/۲۱۴	/۷۱	/۲۱	/۱۳	/۰۳۷
کارکنان شرکت گاز از امنیت شغلی لازم برخوردارند	/۱۶۴	/۳۱۵	/۱۱۸	/۴۰۸	/۱۸۷	/۲۰۲	/۲۸
من به تصمیم‌گیری‌های مدیران شرکت اعتماد دارم	/۵۶	/۴۱	/۲۱۴	/۱۱	/۲۱	/۱۳	/۰۳۷
در این شرکت وظایف و مسئولیت‌های افراد مشخص نیست	۰/۱۹۱	/۶	/۱۴۶	/۴۱۱	-/۰۳۷	/۲۳	/۰۱
در شرکت از توانمندی افراد به خوبی	/۱۹۵	/۶۷۹	/۱۱۷	/۱۳	/۰۲	/۲۵	/۱۳

استفاده نمی‌شود							

ادامه جدول ۱۰- بار عاملی گویه‌های طیف رضایت‌شغلی در گروه‌های هفت‌گانه

گویه	گروه یک	گروه دو	گروه سه	گروه چهار	گروه پنج	گروه شش	گروه هفت
در کارم مسئولیت زیادی دارم	/۰۹۹	-/۱	/۳۳	-/۱۶	-/۱۸	/۳۳۷	-/۴۸۲
شغل ما همیشه با استرس و نگرانی همراه است	/۰۰۵	/۴۶۷	-/۰۹	/۳۷۲	/۲۱	/۱۱	/۳۳۸
کارکنان شرکت از انگیزهٔ بالایی برخوردارند	/۲۶۷	/۵۱۱	/۲۸۲	/۰۹	/۰۹۷	/۰۴۷	-/۰۲۸
در محیط کاری ما دلسردی و بی‌تفاوتی وجود دارد	/۴۳۳	/۴۵۵	/۰۵	/۱۸	/۱۵۶	/۲۳۱	/۲۴۹
در کارم ابتکار عمل دارم	/۲۴۹	/۱۸	/۵۴	/۰۵	-/۰۳	-/۱۰۱	/۰۵۵
در کارم موفق هستم	۰/۳۳۰	-/۱۴	/۴۸۵	-/۰۳	/۱۶۴	/۰۶۳	-/۰۱۱
در شرکت از کارکارکنان به نحو مطلوب قدردانی نمی‌شود	-/۱۵۸	/۶۹۴	-/۰۵۱	/۲۰۱	/۰۶	/۲۷	/۳۵۷
به کارم علاقه دارم	/۱۰۲	/۰۸۷	/۷۶۷	/۰۰۱	/۰۰۹	/۲۹۱	/۰۵۱
از اینکه کار مفیدی دارم راضی هستم	/۲۱۹	/۱۱۸	/۷۲۴	/۰۸۵	-۰۱۸	/۲۳۲	/۱۰۴
در کارم تنوع وجود ندارد	/۰۵۲	/۶۹	/۲۱۷	/۰۷۵	-/۱۲	/۰۷۲	/۰۷۴
شرکت ارزش کار کارکنان را نمی‌داند	/۲۹۶	/۶۸	/۰۸	/۱۸	/۱۵	/۲۲	/۲۹
ارتقاءکارکنان بر اساس قوانین است	۰/۳۰۴	/۷۴۶	/۱۳	/۰۵	/۱	-/۰۴	-/۰۹
مدیر ضوابط و مقررات را برای همه یکسان اجرا می کنند	۰/۲۳۱	/۷۷	/۰۲۱	/۱۵	/۱۷	/۰۴۸	/۰۳۱
مدیر مستقیم ما فردی است احترام گذار	/۷۹	/۱۲۲	/۰۹۴	/۰۵۹	/۱۰۵	/۱۳۱	/۲۱۹
مدیر مستقیم ما فردی است انتقاد پذیر	۰/۸۱	/۱۶۶	/۰۸	/۰۳۹	/۰۸۱	/۰۳۲	/۱۳۶
مدیر مستقیم ما فردی است اهل پارتی بازی	/۷۹	/۲۲۶	/۱۴۹	-/۰۶۵	/۰۵	/۱۴	-/۰۱۲
مدیر مستقیم ما فردی است مشورت کننده با کارکنان	/۷۴	/۲۹۶	/۱۶۵	-/۰۱۲	/۰۴	/۲۱۹	/۱۰۲
مدیر مستقیم ما فردی است مشارکت دهنده کارکنان در تصمیم گیری	۰/۷۸	/۲۱۳	/۱۴	/۰۷۲	۰/۰۷	-/۱۹	/۰۰۴
مدیر مستقیم ما فردی است به دنبال منافع شخصی	۰/۸۳	/۲۷۷	/۱۱	/۰۶۵	-/۱۳	/۱۶	/۰۱
مدیر مستقیم ما فردی است مسلط به کار	/۷۹۶	/۱۴۸	/۰۱	/۰۳۵	/۰۱۶	/۰۵	/۰۵
مدیر مستقیم ما فردی است توانمند	/۶۸۴	/۲۱۲	/۰۷	/۲۵۲	۰/۱۰۷	/۰۴۶	/۰۹
مدیر مستقیم ما فردی است پی گیر	/۶۴۷	/۱۱۲	/۱۴	/۳۲۹	/۰۴۳	/۰۲۶	۰/۱۵

مشکلات کارکنان							

۲-۲-۵- بررسی نگرش پاسخگویان نسبت به گویه‌های طیف رضایتمندی شغلی از بعد معنوی

همانگونه که قبلاً اشاره گردید میزان رضایت از بعد معنوی توسط ۸ گویه‌سنجیده شده است که لازم است قبل از بررسی نگرش پاسخگویان نسبت به گویه‌های مزبور پایایی و سازگاری درونی طیف، مورد بررسی قرار گیرد.

۱-۲-۲-۵- بررسی پایایی و سازگاری درونی طیف رضایتمندی شغلی از بعد معنوی

آزمون سازگاری درونی طیف بر این فرض استوار است که آزمون کلی (جمع نمرهٔ طیف) موضوع مورد بررسی را می‌سنجد، در صورتیکه هر یک از گویه‌های طیف رابطه معنی دار با جمع سایر گویه‌ها داشته باشد،آن گویه نیز موضوع مورد بررسی را می‌سنجد، اما اگر گویه‌ای رابطه معنی‌دار با جمع سایر گویه‌ها نداشته باشد، آن گویه موضوع مورد بررسی را نمی‌سنجد و باید حذف شود.

نتایج حاصل از آزمون سازگاری درونی طیف نشان می‌دهد که ضرائب همبستگی پیرسون بدست آمده از حداقل۵۱/ (مربوط به گویهٔ) تا حداکثر ۷۶۳۹/ (مربوطه به گویهٔ) در نوسان می‌باشد که همگی معنی‌دار هستند. ضریب آلفای کرونباخ حاصل از آزمون پایایی طیف نیز ۰/۷۷۵ است که در حد بالایی است. این نتایج نشانگر پایایی و سازگاری درونی بالای طیف و بیانگر دقت ابزار سنجش می‌باشد. (جدول شماره ۱۱) ، ضرائب همبستگی پیرسون حاصل از آزمون سازگاری درونی طیف را نشان می‌دهد.

جدول ۱۱- ضرائب همبستگی پیرسون حاصل از آزمون سازگاری درونی طیف

گویه	ضریب همبستگی پیرسون
شغل من نزد مردم از احترام زیادی برخوردار است	/۶۲
از داشتن این شغل احساس شایستگی و لیاقت می‌کنم	/۷۶
در این شغل امکان پیشرفت و ترقی وجود ندارد	/۶
در این شرکت از احترام کافی برخوردار نیستم	/۵۱
در کارم ابتکار عمل دارم	/۵۸
در کارم موفق هستم	/۵۳
به کارم علاقه دارم	/۷۲
از اینکه کار مفیدی دارم راضی هستم	/۷۲

۲-۲-۵- بررسی نگرش پاسخگویان نسبت به گویه‌های طیف رضایت از بعد معنوی

بررسی نگرش پاسخگویان نسبت به گویه‌های طیف رضایت از بعد معنوی نشان می‌دهد که آنها از این بعد در حد نسبتاً زیادی راضی هستند. بطوری که ۷۲ درصد پاسخگویان موافق و کاملاً موافق با این گویه هستند که «***به کارم علاقه‌مند هستم***» و این در حالی است که ۷/۷ درصد نیز با آن مخالف و کاملاً مخالف بوده و ناراضی می‌باشند (جدول شماره ۱۲).

جدول ۱۲- نگرش پاسخگویان نسبت به گویهٔ:
« به کارم علاقه‌مند هستم»

میزان پذیرش گویه	تعداد	درصد	درصد تجمعی
کاملاً مخالف	۵	۱/۷	۱/۷
مخالف	۱۸	۶/۰	۷/۷
تاحدودی	۶۱	۲۰/۳	۲۸/۰
موافق	۱۱۶	۳۸/۷	۶۶/۷
کاملاً موافق	۱۰۰	۳۳/۳	۱۰۰
بی‌جواب	۲	-	-
جمع	۳۰۲	۱۰۰	-

همچنین ۷۱/۲ درصد پاسخگویان موافق و کاملاًموافق با این گویه هستند که: « ***از اینکه کار مفیدی دارم راضی هستم*** » و این در حالی است که تنها ۶/۴ درصد با آن مخالف و کاملاً مخالف می‌باشند(جدول شماره ۱۳).

جدول ۱۳- نگرش پاسخگویان نسبت به گویهٔ:
« از اینکه کار مفیدی دارم راضی هستم»

میزان پذیرش گویه	تعداد	درصد	درصد تجمعی
کاملاً مخالف	۵	۱/۷	۱/۷
مخالف	۱۴	۴/۷	۶/۴
تاحدودی	۶۷	۲۲/۴	۲۸/۸
موافق	۱۲۹	۴۳/۱	۷۱/۹
کاملاً موافق	۸۴	۲۸/۱	۱۰۰
بی جواب	۳	-	-
جمع	۳۰۲	۱۰۰	-

نتایج همچنین نشان می‌دهد که ۶۴/۳ درصد از پاسخگویان موافق و کاملاًموافق با این گویه هستند که: « ***در کارم موفق هستم*** » و این در حالی است که تنها ۳/۷ درصد آنها با گویهٔ مزبور مخالف و کاملاً مخالف هستند (جدول شماره ۱۴).

جدول ۱۴- نگرش پاسخگویان نسبت به گویهٔ:
« در کارم موفق هستم»

میزان پذیرش گویه	تعداد	درصد	درصد تجمعی
کاملاً مخالف	۲	۰/۷	۰/۷
مخالف	۹	۳/۰	۳/۷
تاحدودی	۹۵	۳۲/۰	۳۵/۷
موافق	۱۴۵	۴۸/۸	۸۴/۵
کاملاً موافق	۴۶	۱۵/۵	۱۰۰
بی‌جواب	۵	-	-
جمع	۳۰۲	۱۰۰	-

بر اساس (جدول شماره ۱۵)، ۶۲/۳ درصد از پاسخگویان مخالف و کاملاً مخالف با این گویه هستند که: «***در شرکت از احترام کافی برخوردار نیستم***» و از این بابت احساس رضایت می‌کنند. این در حالی است که ۲۱/۵ درصد با آن موافق و کاملاً موافق بوده و از این جهت ناراضی هستند.

جدول ۱۵- نگرش پاسخگویان نسبت به گویهٔ:
« در این سازمان از احترام کافی برخوردار نیستم»

میزان پذیرش گویه	تعداد	درصد	درصد تجمعی
کاملاً مخالف	۴۲	۱۳/۹	۱۳/۹
مخالف	۱۴۶	۴۸/۴	۶۲/۳
تاحدودی	۴۹	۱۶/۲	۷۸/۵
موافق	۳۶	۱۱/۹	۹۰/۴
کاملاً موافق	۲۹	۹/۶	۱۰۰
جمع	۳۰۲	۱۰۰	-

از دیگر مواردی که پاسخگویان تا حدودی احساس رضایت می‌کنند، احساس شایستگی و لیاقتی است که در شغلشان دارند. نتایج تحقیق نشان می‌دهد که ۵۳ درصد پاسخگویان موافق و کاملاً موافق با این گویه هستند که: « ***از داشتن این شغل احساس شایستگی و لیاقت می‌کنم***» و این در حالی است که ۱۴/۶ درصد با آن مخالف و کاملاً مخالف می‌باشند(جدول شماره ۱۶).

جدول ۱۶- نگرش پاسخگویان نسبت به گویهٔ:
« از داشتن این شغل احساس شایستگی و لیاقت می‌کنم»

میزان پذیرش گویه	تعداد	درصد	درصد تجمعی
کاملاً مخالف	۱۲	۴/۰	۴/۰
مخالف	۳۲	۱۰/۶	۱۴/۶
تاحدودی	۹۸	۳۲/۵	۴۷/۱
موافق	۱۰۸	۳۵/۷	۸۲/۸
کاملاً موافق	۵۲	۱۷/۲	۱۰۰
جمع	۳۰۲	۱۰۰	-

از دیگر مواردی که پاسخگویان تاحدودی از آن راضی هستند،احترامی است که نزد مردم دارند. نتایج بررسی نشان می‌دهد که ۴۶/۳ درصد پاسخگویان موافق و کاملاً موافق با این گویه هستند که: « ***شغل من نزد مردم از احترام برخوردار است***»، در عین حال ۴۰/۷ درصد نیز تا حدودی از این مسئله رضایت دارند(جدول شماره ۱۷).

جدول ۱۷- نگرش پاسخگویان نسبت به گویهٔ:
« شغل من نزد مردم از احترام برخوردار است»

میزان پذیرش گویه	تعداد	درصد	درصد تجمعی
کاملاً مخالف	۸	۲/۷	۲/۷
مخالف	۳۱	۱۰/۳	۱۳/۰
تاحدودی	۱۲۲	۴۰/۷	۵۳/۷
موافق	۸۷	۲۹/۰	۸۲/۷
کاملاً موافق	۵۲	۱۷/۳	۱۰۰
بی‌جواب	۲	-	-
جمع	۳۰۲	۱۰۰	-

ابتکار عمل نیز از جمله مواردی است که ۴۲ درصد از پاسخگویان تا حدودی از آن برخوردارند. و این در حالی است که ۴۱ درصد نیز موافق و کاملاً موافق با این گویه هستند که: « ***در کارم ابتکار عمل دارم***» . (جدول شماره ۱۸)، نشانگر این نتایج است.

جدول ۱۸- نگرش پاسخگویان نسبت به گویهٔ:
« در کارم ابتکار عمل دارم»

میزان پذیرش گویه	تعداد	درصد	درصد تجمعی
کاملاً مخالف	۱۵	۵/۰	۵/۰
مخالف	۳۶	۱۲/۰	۱۷/۰
تاحدودی	۱۲۶	۴۲/۰	۵۹/۰
موافق	۹۷	۳۲/۳	۹۱/۳
کاملاً موافق	۲۶	۸/۷	۱۰۰
بی‌جواب	۲	-	-
جمع	۳۰۲	۱۰۰	-

بزرگترین مشکل پاسخگویان کم بودن امکان پیشرفت و ترقی در زمینهٔکارشان است. نتایج تحقیق نشان می‌دهد که ۴۱ درصد از افراد مورد بررسی مخالف و کاملاً مخالف با این گویه هستند که: « ***در کارم امکان پیشرفت و ترقی وجود ندارد***». و این در حالی است که ۳۰/۳ درصد نیز با آن موافق و کاملاً موافق بوده و معتقدند که در کارشان امکان پیشرفت و ترقی وجود ندارد. بر اساس (جدول شماره ۱۹)، ۲۸/۷ درصد نیز تا حدودی با این گویه موافق هستند .

جدول ۱۹- نگرش پاسخگویان نسبت به گویهٔ:
« در کارم امکان پیشرفت و ترقی وجود ندارد»

میزان پذیرش گویه	تعداد	درصد	درصد تجمعی
کاملاً مخالف	۲۹	۹/۷	۹/۷
مخالف	۹۴	۳۱/۳	۴۱/۰
تاحدودی	۸۶	۲۸/۶	۶۹/۶
موافق	۵۰	۱۶/۷	۸۶/۳
کاملاً موافق	۴۱	۱۳/۷	۱۰۰
بی‌جواب	۲	-	-
جمع	۳۰۲	۱۰۰	-

با توجه به اینکه طیف رضایت شغلی از بعد معنوی توسط ۸ گویه سنجیده شده و هر گویه از حداقل نمرهٔ یک (کاملاً مخالف) تا حداکثر نمره ۵ (کاملاً موافق) در نوسان می باشد، لذا نمره پاسخگویان از این طیف می‌تواند از حداقل ۸ (کمترین رضایت) تا حداکثر ۴۰ (بیشترین رضایت) در نوسان باشد. نتایج بدست آمده نشان می‌دهد که نمره پاسخگویان از ۱۳ تا ۴۰ در نوسان بوده است. بر اساس همین نتایج میزان رضایت پاسخگویان از بعد معنوی در حد نسبتاً زیاد است، بطوری که نمرهٔ ۱۴/۷ درصد آنها کمتر از حد متوسط نمرهٔ طیف یعنی ۲۴ می‌باشد. میانگین نمرهٔ پاسخگویان از این طیف ۲۸/۴۳ است که بیش از حد متوسط نمرهٔ طیف است. (جدول شماره ۲۰) توزیع فراوانی پاسخگویان را برحسب نمرهٔ آنها از طیف رضایت شغلی از بعد معنوی نشان می‌دهد.

جدول ۲۰- توزیع فراوانی پاسخگویان برحسب نمره آنها از طیف رضایت شغلی از بعد معنوی

نمره	تعداد	درصد	درصد تجمعی
۱۵-۱۳	۲	۰/۷	۰/۷
۲۳-۱۶	۴۱	۱۴/۰	۱۴/۷
۳۱-۲۴	۱۶۷	۵۷/۰	۷۱/۷
۴۰-۳۲	۸۳	۲۸/۳	۱۰۰
بی جواب	۹	-	-
جمع	۳۰۲	۱۰۰	-

۳-۲-۵- بررسی رضایت شغلی پاسخگویان از بعد مدیریت و روابط اجتماعی

رضایت شغلی پاسخگویان از بعد مدیریت و روابط اجتماعی توسط ۱۲ گویه سنجیده شده است. که قبل از بررسی نگرش پاسخگویان نسبت به گویه‌های مزبور، لازم است پایایی و سازگاری درونی طیف مورد بررسی قرار گیرد.

۱-۳-۲-۵- سازگاری درونی و پایایی طیف رضایت از بعد مدیریت و روابط اجتماعی

نتایج حاصل از آزمون سازگاری درونی طیف نشان می‌دهد که کلیۀگویه‌های طیف رابطه قوی و معنی‌دار با جمع سایر گویه‌ها دارند. بطوری که ضرائب همبستگی پیرسون حاصل از این آزمون از حداقل ۶۳/ مربوط به گویۀتا حداکثر ۸۳/ (مربوط به گویۀ ۱۱) در نوسان می‌باشد که همگی قوی و معنی‌دار هستند. ضریب آلفای کرونباخ حاصل از این آزمون ۰/۹۳۸ است که در حد بسیار بالا بوده و نشانگر پایایی بالای طیف است. بنابراین می‌توان نتیجه گرفت که ابزار سنجش از دقت کافی برخوردار است. (جدول شماره ۲۱)، ضرائب همبستگی پیرسون حاصل از آزمون سازگاری درونی طیف را نشان می‌دهد.

جدول ۲۱- ضرائب همبستگی پیرسون حاصل از آزمون سازگاری درونی طیف رضایت از مدیریت

گویه	ضریب همبستگی پیرسون
محیط کار ما گرم و صمیمی است	/۷۵
در سازمان ما جو همکاری و همدلی وجود دارد	/۷۰
من به تصمیم‌گیری مدیران سازمان اعتماد دارم	/۶۴
مدیر مستقیم ما فردی است احترام گذار	/۷۹
مدیر مستقیم ما فردی است انتقاد پذیر	/۸۱
مدیر مستقیم ما فردی است اهل پارتی بازی	/۷۶
مدیر مستقیم ما فردی است مشورت کننده با کارکنان	/۸۳
مدیر مسقتیم ما فردی است مشارکت دهنده کارکنان در تصمیم‌گیری‌ها	/۸۲
مدیر مستقیم ما فردی است به دنبال منافع شخصی	/۷۲
مدیر مستقیم ما فردی است مسلط به کار	/۸۲
مدیر مستقیم ما فردی است توانمند	/۸۳
مدیر مستقیم ما فردی است پی گیر مشکلات کارکنان	/۷۹

۲-۳-۲-۵- بررسی نگرش پاسخگویان نسبت به گویه‌های طیف رضایت از مدیریت در روابط اجتماعی

بررسی نگرش پاسخگویان نسبت به گویه‌های طیف رضایت از مدیریت در روابط اجتماعی نشان می‌دهد که آنها در برخی ابعاد نسبتاً راضی هستند، بطوری که ۶۷/۶ درصد آنها موافق و کاملاً موافق با این مسئله هستند که: « ***مدیر ما احترام گذار است*** » و این در حالی است که تنها ۹/۱ درصد با آن مخالف و کاملاً مخالف بوده و از این مسئله ناراضی هستند(جدول شماره ۲۲).

جدول ۲۲- نگرش پاسخگویان نسبت به گویهٔ:
« مدیر مستقیم ما فردی است احترام گذار»

میزان پذیرش گویه	تعداد	درصد	درصد تجمعی
کاملاً موافق	۱۱۴	۴۱/۹	۴۱/۹
موافق	۷۰	۲۵/۷	۶۷/۹
تاحدودی	۶۱	۲۲/۴	۹۰/۱
مخالف	۱۹	۷/۰	۹۷/۱
کاملاً مخالف	۸	۲/۹	۱۰۰
بی‌جواب	۳۰	–	–
جمع	۳۰۲	۱۰۰	–

همچنین ۵۸/۸ درصد آنها مخالف و کاملاًمخالف با این مسئله هستند که مدیرشان بدنبال منافع فردی خود می‌باشد. و این در حالی است که ۲۰/۲ درصد با آن موافق و کاملاً موافق هستند (جدول شماره ۲۳).

جدول ۲۳- نگرش پاسخگویان نسبت به گویهٔ:
« مدیر مستقیم ما به دنبال منافع فردی است»

میزان پذیرش گویه	تعداد	درصد	درصد تجمعی
کاملاً موافق	۲۵	۹/۵	۹/۵
موافق	۲۸	۱۰/۷	۲۰/۲
تاحدودی	۵۵	۲۱/۰	۴۱/۲
مخالف	۷۹	۳۰/۲	۷۱/۴
کاملاً مخالف	۷۵	۲۸/۶	۱۰۰
بی‌جواب	۴۰	–	–
جمع	۳۰۲	۱۰۰	–

نتایج همچنین نشان می‌دهد که ۵۷/۲ درصد از پاسخگویان موافق و کاملاً موافق با میزان توانمندی رئیس خود هستند. این در حالی است که ۲۲/۲ درصد با گویهٔ مزبور مخالف و کاملاً مخالف بوده و معتقدند که مدیرشان توانمند نیست(جدول شماره ۲۴).

جدول ۲۴- نگرش پاسخگویان نسبت به گویهٔ:
« مدیر ما فردی توانمند است»

میزان پذیرش گویه	تعداد	درصد	درصد تجمعی
کاملاً موافق	۷۴	۲۸/۸	۲۷/۸
موافق	۸۰	۳۰/۱	۵۷/۹
تاحدودی	۵۳	۱۹/۹	۷۷/۸
مخالف	۴۶	۱۷/۳	۹۵/۱
کاملاً مخالف	۱۳	۴/۹	۱۰۰
بی‌جواب	۳۶	-	-
جمع	۳۰۲	۱۰۰	-

تسلط به کار از دیگر ویژگی‌های مثبت مدیران شرکت گاز است که ۵۷/۲ درصد از افراد مورد بررسی با آن موافق و کاملاً موافق هستند. این در حالی است که ۱۹/۹ درصد نیز با آن مخالف و کاملاً مخالف بوده و معتقدند که مدیرشان چندان به کار تسلط ندارد(جدول شماره ۲۵).

جدول ۲۵- نگرش پاسخگویان نسبت به گویهٔ:
« مدیر ما به کارش تسلط دارد»

میزان پذیرش گویه	تعداد	درصد	درصد تجمعی
کاملاً موافق	۷۵	۲۷/۷	۲۷/۷
موافق	۸۰	۲۹/۵	۵۷/۲
تاحدودی	۶۲	۲۲/۹	۸۰/۱
مخالف	۳۲	۱۱/۸	۹۱/۹
کاملاً مخالف	۲۲	۸/۱	۱۰۰
بی‌جواب	۳۱	-	-
جمع	۳۰۲	۱۰۰	-

نتایج همچنین نشان می‌دهد که ۵۶/۱ درصد از پاسخگویان مخالف و کاملاً مخالف با این گویه هستند که: « ***مدیر ما اهل پارتی بازی است***». این در حالی است که ۱۸/۶ درصد نیز با گویه مزبور موافق و کاملاً موافق بوده و معتقدند که مدیرشان اهل پارتی بازی است(جدول شماره ۲۶).

جدول ۲۶- نگرش پاسخگویان نسبت به گویهٔ:
« مدیر ما اهل پارتی بازی است»

میزان پذیرش گویه	تعداد	درصد	درصد تجمعی
کاملاً موافق	۲۱	۸/۰	۸/۰
موافق	۲۸	۱۰/۶	۱۸/۶
تاحدودی	۶۷	۲۵/۳	۴۳/۹
مخالف	۹۰	۳۴/۱	۷۸/۰
کاملاً مخالف	۵۸	۲۲/۰	۱۰۰
بی‌جواب	۳۸	-	-
جمع	۳۰۲	۱۰۰	-

در برخی موارد نیز چندان توافقی بین پاسخگویان وجود ندارد. بطور مثال ۳۱/۶ درصد از پاسخگویان مخالف و کاملاً مخالف با این مسئله هستند که: « ***در سازمان ما جو همکاری و همدلی وجود دارد***» و این در حالی است که ۲۶/۵ درصد نیز با آن مخالف و کاملاً مخالف بوده و بقیه تا حدودی با آن موافق هستند(جدول شماره ۲۷).

جدول ***۲۷- نگرش پاسخگویان نسبت به گویهٔ:***
« در سازمان ما بین همکاران جو همکاری و همدلی وجود دارد»

میزان پذیرش گویه	تعداد	درصد	درصد تجمعی
کاملاً مخالف	۳۵	۱۱/۶	۱۱/۶
مخالف	۶۱	۲۰/۲	۳۱/۸
تاحدودی	۱۲۶	۴۱/۷	۷۳/۵
موافق	۶۰	۱۹/۹	۹۳/۴
کاملاً موافق	۲۰	۶/۶	۱۰۰
بی‌جواب	-	-	-
جمع	۳۰۲	۱۰۰	-

بر اساس (جدول شماره ۲۸)، از ۲۰ درصد از افراد مورد بررسی مخالف و کاملاً مخالف با این گویه هستند که: « ***محیط کاری ما گرم و صمیمی است*** » و این در حالی است که ۳۵/۵ درصد با آن موافق و کاملاً موافق هستند و ۴۴/۴ درصد نیز تا حدودی با این مسئله موافق هستند. همانگونه که ملاحظه می‌گردد یکی از مسائل شرکت گاز عدم وجود جو همکاری و صمیمت بین کارکنان است که مدیران باید در مورد آن چاره اندیشی کنند.

جدول ۲۸- نگرش پاسخگویان نسبت به گویهٔ:
« محیط کاری ما گرم و صمیمی است»

میزان پذیرش گویه	تعداد	درصد	درصد تجمعی
کاملاً مخالف	۲۸	۹/۴	۹/۴
مخالف	۳۲	۱۰/۷	۲۰/۱
تاحدودی	۱۳۳	۴۴/۴	۶۴/۵
موافق	۷۷	۲۵/۸	۹۰/۳
کاملاً موافق	۲۹	۹/۷	۱۰۰
بی‌جواب	۳	-	-
جمع	۳۰۲	۱۰۰	-

از دیگر مشکلات پاسخگویان با مدیران خود عدم اطمینان آنها به تصمیمات مدیران می‌باشد. نتایج تحقیق نشان می‌دهد که ۴۲/۵ درصد آنها مخالف و کاملاً مخالف با این مسئله هستند که: « ***من به تصمیم‌گیری مدیران اعتماد دارم*** » و این در حالی است که ۲۲/۶ درصد نیز با گویهٔ مزبور موافق و کاملاًموافق بوده و به تصمیم‌گیری مدیران خود اعتماد دارند(جدول شماره ۲۹).

جدول ۲۹- نگرش پاسخگویان نسبت به گویهٔ:
« من به تصمیم گیری مدیران شرکت اعتماد دارم»

میزان پذیرش گویه	تعداد	درصد	درصد تجمعی
کاملاً مخالف	۴۳	۱۴/۷	۱۴/۷
مخالف	۸۱	۲۷/۸	۴۲/۵
تاحدودی	۱۰۲	۳۴/۹	۷۷/۴

موافق	۵۱	۱۷/۵	۹۴/۹
کاملاً موافق	۱۵	۵/۱	۱۰۰
بی‌جواب	۱۰	-	-
جمع	۳۰۲	۱۰۰	-

نتایج تحقیق همچنین نشان می‌دهد که ۴۳ درصد از پاسخگویان موافق و کاملاً موافق با این مسئله هستند که مدیر مستقیم‌شان انتقادپذیر است. در عین حال ۳۱/۲ درصدنیز با گویهٔ مزبور مخالف و کاملاً مخالف می‌باشند(جدول شماره ۳۰).

جدول ۳۰- نگرش پاسخگویان نسبت به گویهٔ:
« مدیر مستقیم ما انتقاد پذیر است»

میزان پذیرش گویه	تعداد	درصد	درصد تجمعی
کاملاً موافق	۴۵	۱۷/۱	۱۷/۲
موافق	۶۸	۲۵/۹	۴۳/۰
تاحدودی	۶۸	۲۵/۸	۶۸/۸
مخالف	۵۸	۲۲/۱	۹۰/۹
کاملاً مخالف	۲۴	۹/۱	۱۰۰
بی‌جواب	۳۹	-	-
جمع	۳۰۲	۱۰۰	-

بر اساس (جدول شماره ۳۱)، ۴۶/۱ درصد از پاسخگویان موافق و کاملاً موافق با این مسئله هستند که مدیرشان پی گیر مشکلات کارکنان است. این در حالی است که ۲۹/۵ درصد با گویه مزبور مخالف و کاملاً مخالف و بقیه تا حدودی با آن موافق می‌باشند.

جدول ۳۱- نگرش پاسخگویان نسبت به گویهٔ:
« مدیر مستقیم ما پی‌گیر مشکلات کارکنان است»

میزان پذیرش گویه	تعداد	درصد	درصد تجمعی
کاملاً موافق	۷۵	۲۷/۷	۲۷/۷
موافق	۵۰	۱۸/۴	۴۶/۱
تاحدودی	۶۶	۲۴/۴	۷۰/۵
مخالف	۴۳	۱۵/۸	۸۶/۳
کاملاً مخالف	۳۷	۱۳/۷	۱۰۰

بی‌جواب	۳۱	-	-
جمع	۳۰۲	۱۰۰	-

یکی دیگر از مواردی که پاسخگویان چندان توافقی نسبت به‌آن ندارند، مشورت کردن مدیران با کارمندان در مورد مسائل کاری است. بر اساس (جدول شماره ۳۲)، ۴۳/۱ درصد از پاسخگویان موافق و کاملاً موافق با این گویه هستند که: « ***مدیر مستقیم ما با کارکنان مشورت می‌کند***» و این در حالی است که ۳۰/۹ درصد با آن مخالف و کاملاً مخالف هستند.

جدول ۳۲- نگرش پاسخگویان نسبت به گویهٔ:
« مدیر مستقیم ما با کارکنان مشورت می‌کند»

میزان پذیرش گویه	تعداد	درصد	درصد تجمعی
کاملاً موافق	۵۷	۱۹/۳	۱۹/۳
موافق	۶۴	۲۳/۸	۴۳/۱
تاحدودی	۷۰	۲۶/۰	۶۹/۱
مخالف	۵۵	۲۰/۵	۸۹/۶
کاملاً مخالف	۲۸	۱۰/۴	۱۰۰
بی‌جواب	۳۳	-	-
جمع	۳۰۲	۱۰۰	-

یکی دیگر از مسائلی که پاسخگویان در مورد آن نسبتاً ناراضی هستند،عدم مشارکت دادن کارکنان در تصمیم‌گیری‌ها توسط مدیران است. نتایج تحقیق نشان می‌دهد که ۳۹/۲ درصد از پاسخگویان مخالف و کاملاً مخالف با این گویه هستند که مدیرشان کارکنان را در تصمیم‌گیری‌ها دخالت می‌دهد. این در حالی است که ۳۷/۳ درصد با گویهٔ مزبور موافق و کاملاًموافق هستند. جدول شماره ۳۳ نشانگر این مسئله است.

جدول ۳۳- نگرش پاسخگویان نسبت به گویهٔ:
« مدیر مستقیم ما کارکنان را در تصمیم‌گیری‌ها مشارکت می‌دهد»

میزان پذیرش گویه	تعداد	درصد	درصد تجمعی
کاملاً موافق	۴۰	۱۴/۹	۱۴/۹
موافق	۶۰	۲۲/۴	۳۷/۳
تاحدودی	۶۳	۲۳/۵	۶۰/۸
مخالف	۶۰	۲۲/۴	۸۳/۲
کاملاً مخالف	۴۵	۱۶/۸	۱۰۰
بی‌جواب	۳۴	-	-
جمع	۳۰۲	۱۰۰	-

با توجه به اینکه طبق رضایت از مدیریت و روابط اجتماعی توسط ۱۲ گویه سنجیده شده است، لذا نمرهٔپاسخگویان می‌تواند از حداقل نمره ۱۲(کمترین رضایت) تا حداکثر نمره ۶۰ (بیشترین رضایت) در نوسان باشد. نتایج تحقیق نشان می‌دهد که نمرهٔ پاسخگویان از ۱۴ تا ۶۰ در نوسان بوده است.

بر اساس همین نتایج میزان رضایتمندی کارکنان شرکت گاز از مدیریت بیش از حد متوسط می‌باشد، بطوری که نمرهٔ ۳۶/۸ درصد آنها کمتر از حد متوسط نمرهٔطیف یعنی ۳۶ است. میانگین نمرهٔپاسخگویان از این طیف ۳۹/۸ می‌باشد که اندکی بیش از حد متوسط نمرهٔ طیف یعنی ۳۶ است. این نتایج نشانگر رضایت متوسط- زیاد پاسخگویان از مدیریت و روابط اجتماعی است. (جدول شماره ۳۴) توزیع فراوانی پاسخگویان را برحسب نمرهٔ آنها از طیف رضایت از مدیریت نشان می‌دهد.

جدول۳۴- توزیع فراوانی پاسخگویان برحسب نمرهٔ آنها از طیف رضایت مدیریت در روابط اجتماعی

نمره	تعداد	درصد	درصد تجمعی
۲۳-۱۴	۲۵	۹/۸	۹/۸
۳۵-۲۴	۶۹	۲۷/۰	۳۶/۸
۴۷-۳۶	۸۹	۳۴/۸	۷۱/۶
۶۰-۴۸	۷۳	۲۸/۴	۱۰۰
بی جواب	۴۶	-	-
جمع	۳۰۲	۱۰۰	-

۴-۲-۵- بررسی رضایتمندی پاسخگویان از بعد امنیت

همانگونه که در آزمون تحلیل عامل مشاهده شد، برای سنجش رضایتمندی پاسخگویان از بعد امنیت، ۴ گویه انتخاب گردید که در این بخش به بررسی پایایی و سازگاری درونی طیف پرداخته می‌شود.

۱-۴-۲-۵- پایایی و سازگاری درونی طیف رضایتمندی از بعد امنیت

نتایج حاصل از آزمون سازگاری درونی طیف نشان می‌دهد که کلیهٔ گویه‌های طیف رابطه قوی و معنی‌دار با جمع سایر گویه‌ها دارند. بطوری که ضریب همبستگی پیرسون حاصل از این آزمون از حداقل ۶۷/ تا حداکثر ۷۶/ در نوسان است. ضریب آلفای کرونباخ حاصل از آزمون پایایی طیف نیز ۷۱۵/ است که نشانگر پایایی بالای طیف است. با توجه به این نتایج می‌توان اطمینان داشت که طیف از دقت کافی برخوردار است. (جدول شماره ۳۵)ضرائب همبستگی پیرسون حاصل از آزمون سازگاری درونی طیف را نشان می‌دهد.

جدول ۳۵- ضرائب همبستگی پیرسون حاصل از آزمون سازگاری درونی طیف رضایت از امنیت

گویه	ضریب همبستگی پیرسون
از اینکه امنیت شغلی لازم را ندارم احساس نگرانی می‌کنم	/۷۶
سروصدای محیط کار آزار دهنده است	/۷۵
مواد شیمیایی موجود در محیط کار بیماری زا است	/۷۶
کارکنان شرکت از امنیت و ثبات لازم برخوردارند	/۶۷

۲-۴-۲-۵- بررسی نگرش پاسخگویان نسبت به گویه‌های طیف امنیت شغلی

بررسی نگرش پاسخگویان نسبت به گویه‌های طیف امنیت شغلی نشان می‌دهد که آنها از نظر امنیت محیطی نسبتاً راضی هستند، بطوری که ۵۳/۷ درصد آنها مخالف و کاملاً مخالف با این گویه هستند که: « ***سروصدای محیط کار آزار دهنده است*** » و این در حالی است که ۱۹/۸ درصد با گویهٔ مزبور موافق و کاملاًموافق بوده و از این لحاظ ناراضی هستند (جدول شماره ۳۶).

جدول۳۶- نگرش پاسخگویان نسبت به گویهٔ :
« سروصدای محیط کار آزار دهنده است»

میزان پذیرش گویه	تعداد	درصد	درصد تجمعی
کاملاً مخالف	۴۲	۱۴/۱	۱۴/۱
مخالف	۱۱۸	۲۹/۶	۵۳/۷
تاحدودی	۷۹	۲۶/۵	۸۰/۲
موافق	۳۲	۱۰/۷	۹۰/۹
کاملاً موافق	۲۷	۹/۱	۱۰۰
بی‌جواب	۴	-	-
جمع	۳۰۲	۱۰۰	-

همچنین ۵۲/۲ درصد از پاسخگویان مخالف و کاملاً مخالف با این گویه هستند که: « ***مواد شیمیایی موجود در محیط کار بیماری‌زا است*** » و این در حالی است که ۲۹/۱ درصد نیز با گویه مزبور موافق و کاملاً موافق بوده و از این لحاظ ناراضی هستند(جدول شماره ۳۷).

جدول ۳۷- نگرش پاسخگویان نسبت به گویهٔ:
« مواد شیمیایی موجود در محیط کار بیماری زا است»

میزان پذیرش گویه	تعداد	درصد	درصد تجمعی
کاملاً مخالف	۶۵	۲۲/۵	۲۲/۵
مخالف	۸۶	۲۹/۷	۵۲/۲
تاحدودی	۵۴	۱۸/۷	۷۰/۹
موافق	۵۰	۱۷/۳	۸۸/۲
کاملاً موافق	۳۴	۱۱/۸	۱۰۰
بی‌جواب	۱۳	-	-
جمع	۳۰۲	۱۰۰	-

اما پاسخگویان بیش از آنکه از نظر امنیت محیطی نگرانی داشته باشند از نظر ثبات شغلی نگران هستند. بطور مثال ۳۷/۶ درصد آنها موافق و کاملاً موافق با این گویه هستند که: «***از اینکه امنیت شغلی لازم را ندارم نگرانم***» و این در حالی است که ۳۷/۹ درصد نیز با گویهٔمزبور مخالف و کاملاً مخالف هستند و از این لحاظ رضایت دارند (جدول شماره ۳۸).

جدول ۳۸- ***نگرش پاسخگویان نسبت به گویهٔ:***
« از اینکه امنیت شغلی لازم را ندارم نگران هستم»

میزان پذیرش گویه	تعداد	درصد	درصد تجمعی
کاملاً مخالف	۳۰	۱۰/۱	۱۰/۱
مخالف	۸۳	۲۷/۸	۳۷/۹
تاحدودی	۷۳	۲۴/۵	۶۲/۴
موافق	۴۹	۱۶/۴	۷۸/۹
کاملاً موافق	۶۳	۲۱/۱	۱۰۰
بی‌جواب	۴	-	-
جمع	۳۰۲	۱۰۰	-

بر اساس (جدول شماره ۳۹)، ۳۲ درصد از پاسخگویان موافق و کاملاً موافق با این مسئله هستند که : « ***کارکنان شرکت گاز از امنیت و ثبات شغلی لازم برخوردارند*** » و از نظر امنیت شغلی راضی هستند. این در حالی است که ۲۶/۹ درصد با آن مخالف و کاملاً مخالف بوده و از این بعد ناراضی هستند.

جدول۳۹- نگرش پاسخگویان نسبت به گویهٔ:
« کارکنان شرکت گاز از امنیت و ثبات شغلی لازم برخوردارند»

میزان پذیرش گویه	تعداد	درصد	درصد تجمعی
کاملاً مخالف	۳۱	۱۰/۴	۱۰/۴
مخالف	۴۹	۱۶/۵	۲۶/۹
تاحدودی	۱۲۲	۴۱/۱	۶۸/۰
موافق	۸۴	۲۸/۳	۹۶/۳
کاملاً موافق	۱۱	۳/۷	۱۰۰
بی‌جواب	۵	-	-
جمع	۳۰۲	۱۰۰	-

با توجه به اینکه طیف رضایت از بعد امنیت شغلی توسط ۴ گویه سنجیده شده است، لذا نمرهٔپاسخگویان می‌تواند از حداقل ۴(کمترین رضایت) تا حداکثر ۲۰ (بیشترین رضایت) در نوسان باشد. نتایج بدست آمده نیز نشان می‌دهد که نمرهٔ پاسخگویان از ۴ تا ۲۰ در نوسان بوده است. میزان رضایتمندی پاسخگویان از این بعد در حد متوسط است، بطوری که میانگین نمرهٔ پاسخگویان از طیف مزبور ۱۲/۶ است که در حد میانگین نمرهٔ طیف یعنی ۱۲ است. (جدول شماره ۴۰) توزیع فراوانی پاسخگویان را بر حسب نمرهٔ آنها از طیف رضایت از بعد امنیت شغلی نشان می‌دهد.

جدول ۴۰- توزیع فراوانی پاسخگویان برحسب نمرهٔ آنها از طیف امنیت شغلی

نمره	تعداد	درصد	درصد تجمعی
۷-۴	۲۹	۱۰/۱	۱۰/۱
۱۱-۸	۶۷	۲۳/۳	۳۳/۴
۱۵-۱۲	۱۲۷	۴۴/۳	۷۷/۷
۲۰-۱۶	۶۴	۲۲/۳	۱۰۰
بی جواب	۱۵	-	-
جمع	۳۰۲	۱۰۰	-

۵-۲-۵- بررسی رضایتمندی پاسخگویان از بعد مادی

بر اساس آزمون تحلیل عامل، رضایتمندی از بعد مادی توسط دو گویه سنجیده شده است که این بخش از گزارش به بررسی پایایی و سازگاری درونی طیف مزبور اختصاص دارد.

۱-۵-۲-۵- بررسی پایایی و سازگاری درونی طیف رضایتمندی از بعد مادی

نتیجه حاصل از آزمون سازگاری درونی طیف نشان می‌دهد که ضریب همبستگی پیرسون بین دو گویۀمزبور ۶۶۵/ است. ضریب آلفای کرونباخ حاصل از آزمون پایایی طیف نیز ۶۳۱/ است که نمایانگر پایایی بالای طیف می‌باشد. این نتایج نشانگر دقت ابزار سنجش است.

۲-۵-۲-۵- بررسی نگرش پاسخگویان نسبت به گویه‌های طیف رضایت از بعد مادی

بررسی نگرش پاسخگویان نسبت به گویه‌های طیف رضایت از بعد مادی نشان می‌دهد که ۴۳/۶ درصد آنها موافق و کاملاً موافق با این گویه‌هستند که: « ***در آمد این شغل جوابگوی مخارج من نیست*** » و این در حالی است که ۲۲/۸ درصد نیز با آن مخالف و کاملاً مخالف بوده و از وضعیت درآمد خود رضایت دارند(جدول شماره ۴۱).

جدول ۴۱- نگرش پاسخگویان نسبت به گویۀ:

« درآمد این شغل جوابگوی مخارج من نیست»

میزان پذیرش گویه	تعداد	درصد	درصد تجمعی
کاملاً مخالف	۱۱	۳/۷	۳/۷
مخالف	۵۷	۱۹/۱	۲۲/۸
تاحدودی	۱۰۰	۳۳/۶	۵۶/۴
موافق	۶۵	۲۱/۸	۷۸/۲
کاملاً موافق	۶۵	۲۱/۸	۱۰۰
بی‌جواب	۴	–	–
جمع	۳۰۲	۱۰۰	–

اما علی رغم نارضایتی نسبی از وضعیت درآمد، ۳۹/۶ درصد آنها موافق و کاملاً موافق با این گویه هستند که: « ***در صورت یافتن شغل پر در آمدتر شغلم را عوض می‌کنم***». و این در حالی است که ۴۷ درصد با گویهٔ مزبور مخالف و کاملاً مخالف بوده و حاضر به ترک شغل خود نیستند(جدول شماره ۴۲).

جدول ۴۲- نگرش پاسخگویان نسبت به گویهٔ:
« در صورت یافتن شغل پردرآمدتر شغلم را عوض می‌کنم»

میزان پذیرش گویه	تعداد	درصد	درصد تجمعی
کاملاً مخالف	۴۰	۱۳/۴	۱۳/۴
مخالف	۱۰	۳۳/۶	۴۷/۰
تاحدودی	۴۰	۱۳/۴	۶۰/۴
موافق	۷۸	۲۶/۲	۸۶/۶
کاملاً موافق	۴۰	۱۳/۴	۱۰۰
بی‌جواب	۴	–	–
جمع	۳۰۲	۱۰۰	–

با توجه به اینکه رضایت مادی پاسخگویان توسط طیف ۲ گویه‌ای لیکرت سنجیده شده است، لذا نمرهٔ پاسخگویان می‌تواند از حداقل ۲ (کمترین رضایت) تا حداکثر۱۰ (بیشترین رضایت) در نوسان باشد. نتایج بررسی نیز نشان می‌دهد که نمرهٔ پاسخگویان

از ۲ تا ۱۰ در نوسان است. بر اساس همین نتایج میزان رضایتمندی پاسخگویان از این بعد چندان زیاد نیست، بطوری که نمرهٔ ۴۲/۶ درصد آنها کمتر از حد متوسط نمره طیف یعنی ۶ می‌باشد. میانگین نمره پاسخگویان از این طیف ۵/۷ است که اندکی کمتر از حد متوسط نمرهٔ طیف می‌باشد. (جدول شماره ۴۳) توزیع فراوانی پاسخگویان را برحسب نمرهٔ آنها از طیف رضایت از بعد مادی نشان می‌دهد.

جدول ۴۳- توزیع فراوانی پاسخگویان برحسب نمرهٔ آنها از طیف رضایت مادی

نمره	تعداد	درصد	درصد تجمعی
۲-۳	۵۱	۱۷/۲	۱۷/۲
۴-۵	۷۵	۲۵/۴	۴۲/۶
۶-۷	۱۱۶	۳۹/۲	۸۱/۸
۸-۱۰	۵۴	۱۸/۲	۱۰۰
بی جواب	۶	-	-
جمع	۳۰۲	۱۰۰	-

۶-۲-۵- بررسی رضایتمندی شغلی پاسخگویان از بعد بهداشت روانی

رضایتمندی شغلی پاسخگویان از بعد بهداشت روانی توسط طیف ۱۰ گویه‌ای لیکرت سنجیده شده است که لازم است پایایی و سازگاری درونی طیف مورد ارزیابی قرار گیرد.

۱-۶-۲-۵- سازگاری درونی و پایایی طیف رضایت از بعد بهداشت روانی

نتایج حاصل از آزمون سازگاری درونی طیف نشان می‌دهد که کلیهٔ گویه‌های طیف رابطه معنی‌دار با جمع سایر گویه‌ها دارند، بطوری که ضرائب همبستگی پیرسون به دست آمده از حداقل ۵/. تا حداکثر ۰/۸۱ در نوسان می‌باشد. ضریب آلفای کرونباخ حاصل از آزمون پایایی طیف ۰/۸۱ است که در حد بالایی است. این نتایج نشانگر پایایی و

سازگاری درونی بالای طیف بوده و مؤید دقت ابزار سنجش است. (جدول شماره ۴۴) ضرائب همبستگی پیرسون حاصل از آزمون سازگاری درونی طیف را نشان می‌دهد.

جدول ۴۴- ضرائب همبستگی پیرسون حاصل از آزمون سازگاری درونی طیف رضایت از بعد بهداشت روانی

گویه	ضریب همبستگی پیرسون
در این شرکت وظائف و مسئولیت افراد چندان مشخص نیست	/۷۳
در شرکت از توانمندی افراد بخوبی استفاده نمی‌شود	/۷۸
شغل من همیشه با استرس و نگرانی همراه است	/۵
کارکنان شرکت از انگیزه شغلی بالایی برخوردارند	/۵۴
در محیط کاری ما دلسردی و بی‌تفاوتی وجود دارد	/۷۱
در سازمان، از کار افراد بخوبی قدردانی نمی‌شود	/۸۱
در کارم تنوع وجود ندارد	/۴۸
ارتقاء کارکنان بر اساس قانون است	/۶۶
مدیران ضوابط و مقررات را برای هم یکسان اجرا می‌کنند	/۶۲

۲-۶-۲-۵- بررسی نگرش پاسخگویان نسبت به گویه‌های طیف رضایت از بعد بهداشت روانی کار

بررسی نگرش پاسخگویان نسبت به گویه‌های طیف رضایت از بعد بهداشت روانی کار نشان می‌دهد که میزان رضایت آنها از این بعد در حد نسبتاً پایینی است بطوری که ۷۰/۵ درصد آنها موافق و کاملاًموافق با این گویه هستند که: « ***در سازمان ما از کار افراد به نحو مطلوب قدردانی نمی‌شود*** » و این در حالی است که تنها ۹/۸ درصد با آن مخالف و کاملاً مخالف بوده و از این مسئله رضایت دارند(جدول شماره ۴۵).

جدول ۴۵- نگرش پاسخگویان نسبت به گویهٔ:
« در سازمان ما از کار افراد به نحو مطلوب قدردانی نمی‌شود».

میزان پذیرش گویه	تعداد	درصد	درصد تجمعی
کاملاً مخالف	۸	۲/۷	۲/۷
مخالف	۲۱	۷/۱	۹/۸
تاحدودی	۵۸	۱۹/۷	۲۹/۵
موافق	۱۰۳	۳۴/۸	۶۴/۴
کاملاً موافق	۱۰۵	۳۵/۶	۱۰۰
بی‌جواب	۷	-	-
جمع	۳۰۲	۱۰۰	-

همچنین ۶۶/۳ درصد از افراد مورد بررسی موافق و کاملاً موافق با این گویه هستند که: « ***در محیط کاری ما دلسردی وبی تفاوتی وجود دارد*** » و این در حالی است که ۲۴/۳ درصد نیز با گویه مزبور مخالف و کاملاً مخالف بوده و از این جهت رضایت دارند(جدول شماره ۴۶).

جدول ۴۶- نگرش پاسخگویان نسبت به گویهٔ:
« در محیط کاری‌ما دلسردی و بی‌تفاوتی وجود دارد»

میزان پذیرش گویه	تعداد	درصد	درصد تجمعی
کاملاً مخالف	۱۴	۴/۷	۴/۷
مخالف	۵۹	۱۹/۶	۲۴/۳
تاحدودی	۱۰۱	۳۳/۷	۵۸/۰
موافق	۸۱	۲۷/۰	۸۵/۰
کاملاً موافق	۴۵	۱۵/۰	۱۰۰
بی‌جواب	۲	-	-
جمع	۳۰۲	۱۰۰	-

بر اساس (جدول شماره ۴۷)، ۶۳/۱ درصد نیز موافق و کاملاً موافق با این گویه هستند که: «***شغل ما همیشه با استرس و نگرانی همراه است***» و این در حالی است که ۱۵/۹ درصد با آن مخالف و کاملاًمخالف بوده و از شغل خود راضی هستند.

جدول ۴۷- نگرش پاسخگویان نسبت به گویهٔ:
« شغل ما همیشه با استرس و نگرانی همراه است»

میزان پذیرش گویه	تعداد	درصد	درصد تجمعی
کاملاً مخالف	۶	۲/۰	۲/۰
مخالف	۴۲	۱۳/۹	۱۵/۹
تاحدودی	۶۳	۲۱/۰	۳۶/۹
موافق	۹۰	۲۹/۹	۶۶/۸
کاملاً موافق	۱۰۰	۳۳/۲	۱۰۰
بی‌جواب	۱	-	-
جمع		۱۰۰	-

از دیگر ناراحتی پاسخگویان این است که مدیران از توانمندی‌های کارکنان بخوبی استفاده نمی‌کنند، بطوری که ۶۵/۱ درصد موافق و کاملاً موافق با این گویه هستند که: « ***در شرکت از توانمندی‌های کارکنان بخوبی استفاده نمی‌شود***» و این در حالی است که ۱۳/۴ درصد با گویهٔ مزبور مخالف و کاملاً مخالف می‌باشند(جدول شماره ۴۸).

جدول ۴۸- نگرش پاسخگویان نسبت به گویهٔ:
« در شرکت از توانمندی‌های کارکنان بخوبی استفاده نمی‌شود»

میزان پذیرش گویه	تعداد	درصد	درصد تجمعی
کاملاً مخالف	۱۴	۴/۷	۴/۷
مخالف	۲۶	۸/۷	۱۳/۴
تاحدودی	۶۴	۲۱/۵	۳۴/۹
موافق	۱۱۳	۳۷/۹	۷۲/۸
کاملاً موافق	۸۱	۲۷/۲	۱۰۰
بی‌جواب	۴	-	-
جمع	۳۰۲	۱۰۰	-

بر اساس(جدول شماره ۴۹)، ۵۹/۵ درصد از پاسخگویان مخالف و کاملاً مخالف با این مسئله هستند که: « ***مدیران ضوابط و مقررات را برای همه یکسان اجرا می‌کنند*** » و از این نظر ناراضی هستند. این در حالی است که ۱۴/۵ درصد نیز با آن موافق و کاملاً موافق بوده و از این مسئله رضایت دارند.

جدول ۴۹- نگرش پاسخگویان نسبت به گویهٔ:
« مدیران ضوابط و مقررات را برای همه یکسان اجرا می‌کنند»

میزان پذیرش گویه	تعداد	درصد	درصد تجمعی
کاملاً مخالف	۹۰	۳۰/۴	۳۰/۴
مخالف	۸۶	۲۹/۱	۵۹/۵
تاحدودی	۷۷	۲۶/۰	۸۵/۵
موافق	۳۲	۱۰/۸	۹۶/۳
کاملاً موافق	۱۱	۳/۷	۱۰۰
بی‌جواب	۶	-	-
جمع		۱۰۰	-

پاسخگویان همچنین از نحوهٔ ارتقاءکارکنان چندان راضی نیستند. بطوری که ۴۷/۱ درصد آنها مخالف و کاملاً مخالف با این گویه هستند که: « ***ارتقاءکارکنان بر اساس قانون است*** » و این در حالی است که ۲۵/۸ درصد با گویه مزبور موافق بوده و از نحوهٔ ارتقاءکارکنان راضی هستند (جدول شماره ۵۰).

جدول ۵۰- نگرش پاسخگویان نسبت به گویهٔ:
« ارتقاءکارکنان بر اساس قانون است»

میزان پذیرش گویه	تعداد	درصد	درصد تجمعی
کاملاً مخالف	۷۳	۲۵/۱	۲۵/۱
مخالف	۶۴	۲۲/۰	۴۷/۱
تاحدودی	۷۹	۲۷/۱	۷۴/۲
موافق	۶۵	۲۲/۴	۹۶/۶
کاملاً موافق	۱۰	۳/۴	۱۰۰

بی‌جواب	۱۱	-	-
جمع	۳۰۲	۱۰۰	-

یکی از علل نارضایتی پاسخگویان، عدم ارزش‌گذاری صحیح توسط شرکت برای کارکنان است بطوری که ۵۵/۴ موافق و کاملاً موافق با این گویه هستند که: «***شرکت ارزش کار کارکنان را نمی‌داند***» و این در حالی است که تنها ۱۷/۹ درصد با آن مخالف و کاملاً مخالف بوده و از نحوۀارزش‌گذاری کار شرکت راضی هستند. جدول شماره ۵۱ نشانگر این نتیجه است.

جدول۵۱ – نگرش پاسخگویان نسبت به گویۀ:
«شرکت ارزش کار کارکنان را نمی‌داند»

میزان پذیرش گویه	تعداد	درصد	درصد تجمعی
کاملاً مخالف	۱۴	۴/۷	۴/۷
مخالف	۳۹	۱۳/۲	۱۷/۹
تاحدودی	۷۹	۲۶/۷	۴۴/۶
موافق	۷۲	۲۴/۳	۶۸/۹
کاملاً موافق	۹۲	۳۱/۱	۱۰۰
بی‌جواب	۶	-	-
جمع	۳۰۲	۱۰۰	-

نتایج همچنین نشان می‌دهد که از نظر پاسخگویان انگیزۀ شغلی در بین کارکنان چندان زیاد نیست، بطوری که ۴۷ درصد آنها مخالف و کاملاً مخالف با این گویه هستند که: «***کارکنان از انگیزۀ شغلی بالایی برخوردارند***» و این در حالی است که تنها ۱۸/۵ درصد با گویه مزبور موافق و کاملاً موافق می‌باشند(جدول شماره ۵۲).

جدول ۵۲- نگرش پاسخگویان نسبت به گویۀ:
«کارکنان از انگیزۀ شغلی بالایی برخوردارند»

میزان پذیرش گویه	تعداد	درصد	درصد تجمعی

کاملاً مخالف	۳۹	۱۳/۱	۱۳/۱
مخالف	۱۰۱	۳۳/۹	۴۷/۰
تاحدودی	۱۰۳	۳۴/۵	۸۱/۵
موافق	۴۱	۱۳/۸	۹۵/۳
کاملاً موافق	۱۴	۴/۷	۱۰۰
بی‌جواب	۶	-	-
جمع	۳۰۲	۱۰۰	-

اما در برخی موارد نیز بین پاسخگویان توافق وجود ندارد. بطوری که ۴۰/۵ درصد از آنها موافق و کاملاً موافق با این مسئله هستند که: « ***در کارم تنوع وجود ندارد*** » و این در حالی است که ۳۱/۱ درصد نیز با آن مخالف و کاملاً مخالف بوده و از وجود تنوع در کارشان راضی هستند(جدول شماره ۵۳).

جدول۵۳- نگرش پاسخگویان نسبت به گویهٔ:
« در کارم تنوع وجود ندارد»

میزان پذیرش گویه	تعداد	درصد	درصد تجمعی
کاملاً مخالف	۱۹	۶/۴	۶/۴
مخالف	۷۴	۲۴/۷	۳۱/۱
تاحدودی	۸۵	۲۸/۴	۵۹/۵
موافق	۸۶	۲۸/۸	۸۸/۳
کاملاً موافق	۳۵	۱۱/۷	۱۰۰
بی‌جواب	۳	-	-
جمع	۳۰۲	۱۰۰	-

همچنین ۴۲/۵ درصد از افراد مورد بررسی موافق و کاملاً موافق با این مسئله هستند که در شرکت وظائف و مسئولیت‌ها چندان مشخص نیست و از این لحاظ ناراضی هستند و این در حالی است که ۳۵/۱ درصد نیز با گویهٔ مزبور مخالف و کاملاًمخالف بوده و معتقدند که وظائف ومسئولیت‌ها در شرکت مشخص است(جدول شماره ۵۴).

جدول ۵۴- نگرش پاسخگویان نسبت به گویهٔ:
« در شرکت وظائف و مسئولیت‌ها مشخص نیست»

میزان پذیرش گویه	تعداد	درصد	درصد تجمعی
کاملاً مخالف	۲۲	۷/۴	۷/۴
مخالف	۸۳	۲۷/۷	۳۵/۱
تاحدودی	۶۷	۲۲/۴	۵۷/۵
موافق	۷۸	۲۶/۱	۸۳/۶
کاملاً موافق	۴۹	۱۶/۴	۱۰۰
بی‌جواب	۳	-	-
جمع	۳۰۲	۱۰۰	-

با توجه به اینکه میزان رضایتمندی پاسخگویان از بهداشت روانی کار توسط ۱۰ گویه سنجیده شده است، لذا نمرهٔ پاسخگویان می‌تواند از حداقل ۱۰(کمترین رضایت) تا حداکثر۵۰ (بیشترین رضایت) در نوسان باشد. نتایج تحقیق نشان می‌دهد که نمرهٔ پاسخگویان از ۱۰۰ تا ۴۹ در نوسان است. بر اساس همین نتایج میزان رضایتمندی پاسخگویان از بعد بهداشت روانی در حد نسبتاً کم است، بطوری که نمرهٔ ۷۳/۱ درصد از پاسخگویان کمتر از حد متوسط نمرهٔ طیف یعنی ۳۰ می‌باشد. میانگین نمرهٔ پاسخگویان از این طیف ۲۴/۷ است که کمتر از میانگین نمرهٔ طیف است. این نتایج نشانگر رضایت کم پاسخگویان از بعد بهداشت روانی است. جدول شماره ۵۵، توزیع فراوانی پاسخگویان را برحسب نمرهٔ آنها از طیف نشان می‌دهد.

جدول ۵۵- توزیع فراوانی پاسخگویان برحسب نمرهٔ آنها از طیف رضایت از بعد بهداشت روانی کار

نمره	تعداد	درصد	درصد تجمعی
۱۹-۱۰	۶۳	۲۲/۳	۲۲/۳
۲۹-۲۰	۱۳۴	۵۰/۸	۷۳/۱
۳۹-۳۰	۶۹	۲۴/۴	۹۷/۵
۴۹-۴۰	۷	۲/۵	۱۰۰
بی جواب	۱۹	-	-
جمع	۳۰۲	۱۰۰	-

۷-۲-۵- بررسی رضایتمندی شغلی پاسخگویان از بعد عدالت

همانگونه که در آزمون تحلیل عامل مشخص گردید، طیف رضایت از بعد عدالت از سه گویه تشکیل شده است که در این بخش به بررسی پایایی و سازگاری درونی طیف پرداخته می‌شود.

۱-۷-۲-۵- بررسی پایایی و سازگاری درونی طیف عدالت

نتایج حاصل از آزمون سازگاری درونی طیف نشان می‌دهد که ضرائب همبستگی پیرسون حاصل از آزمون سازگاری درونی طیف از ۰/۷ مربوط به گویهٔ اول تا ۸۰/ مربوط به گویهٔآخر در نوسان می‌باشد که همگی در سطح بالائی است . ضریب آلفای کرونباخ حاصل از آزمون پایایی طیف ۰/۶۴ است که با توجه به تعداد گویه‌های کم طیف در حد قابل قبولی است. این نتایج بیانگر دقت ابزار سنجش است. جدول شماره ۵۶ ضرائب همبستگی پیرسون حاصل از آزمون سازگاری درونی طیف را نشان می‌دهد.

جدول ۵۶- ضرائب همبستگی پیرسون حاصل از آزمون سازگاری درونی طیف عدالت سازمانی

گویه	ضریب همبستگی پیرسون
اگر چه مشاغل دولتی درآمد کمی‌دارند اما مزایای آن نسبت به مشاغل آزاد برتر است	۰/۷
کارکنان شرکت نسبت به سایر سازمان‌ها از امکانات و مزایای بهتری برخوردارند	۰/۷۹
امکانات شرکت نسبت به سایر سازمان‌ها مطلوب‌است	۰/۸

۲-۷-۲-۵- بررسی نگرش پاسخگویان نسبت به گویه‌های طیف رضایت از بعد عدالت

بررسی نگرش پاسخگویان نسبت به گویه‌های طیف رضایت از بعد عدالت نشان می‌دهد که میزان رضایت آنها از این بعد کم است، بطوری که ۶۵/۲ درصد آنها مخالف و کاملاً مخالف با این گویه هستند که امکانات رفاهی شرکت نسبت به سایر سازمان‌ها مطلوب است. این در حالی است که تنها ۱۰ درصد با گویهٔ مزبور موافق و کاملاًموافق می باشند(جدول شماره ۵۷).

جدول ۵۷- نگرش پاسخگویان نسبت به گویهٔ:
« امکانات رفاهی شرکت نسبت به سایر سازمانها مطلوب است»

میزان پذیرش گویه	تعداد	درصد	درصد تجمعی
کاملاً مخالف	۱۰۰	۳۳/۴	۳۳/۴
مخالف	۹۵	۳۱/۸	۶۵/۲
تاحدودی	۷۴	۲۴/۸	۹۰/۰
موافق	۲۷	۹/۰	۹۹/۰
کاملاً موافق	۳	۱/۰	۱۰۰
بی‌جواب	۳	-	-
جمع	۳۰۲	۱۰۰	-

همچنین ۵۶/۸ درصد پاسخگویان مخالف و کاملاًمخالف با این گویه هستند که: « ***کارکنان شرکت نسبت به سایر سازمانها از امکانات و مزایای بهتری برخوردارند*** » و این در حالی است که ۸ درصد با گویه مزبور موافق و کاملاًموافق بوده و از امکانات شرکت راضی هستند(جدول شماره ۵۸).

جدول ۵۸- نگرش پاسخگویان نسبت به گویهٔ:
«کارکنان شرکت نسبت به سایر سازمانها از امکانات و مزایای بهتری برخوردارند»

میزان پذیرش گویه	تعداد	درصد	درصد تجمعی
کاملاً مخالف	۷۷	۲۵/۶	۲۵/۶
مخالف	۹۴	۳۱/۲	۵۶/۸
تاحدودی	۱۰۶	۳۵/۲	۹۲/۰
موافق	۲۴	۸/۰	۱۰۰
کاملاً موافق	-	-	-
بی‌جواب	۱	-	-
جمع	۳۰۲	۱۰۰	-

در یک مورد نیز بین پاسخگویان اتفاق نظر وجود ندارد. بر اساس (جدول شماره ۵۹)، ۳۲/۶ درصد از پاسخگویان مخالف و کاملاً مخالف با این گویه هستند که: « ***اگر چه مشاغل دولتی درآمد کمی دارند، اما مزایای آن نسبت به مشاغل آزاد برتر است*** » و این در حالی است که ۳۰/۹ درصد با گویهٔ مزبور موافق و کاملاً موافق هستند.

جدول ۵۹- نگرش پاسخگویان نسبت به گویهٔ:
« اگر چه مشاغل دولتی درآمد کمی دارند، اما مزایای آن نسبت به مشاغل آزاد برتر است»

میزان پذیرش گویه	تعداد	درصد	درصد تجمعی
کاملاً مخالف	۳۲	۱۰/۶	۱۰/۶
مخالف	۶۶	۲۲/۰	۳۲/۶
تاحدودی	۱۱۰	۳۶/۵	۶۹/۱
موافق	۷۰	۲۳/۳	۹۲/۴
کاملاً موافق	۲۳	۷/۶	۱۰۰
بی‌جواب	۱	-	-
جمع	۳۰۲	۱۰۰	-

با توجه به اینکه میزان رضایت پاسخگویان از بعد عدالت توسط سه گویه سنجیده شده است، لذا نمرهٔ پاسخگویان می‌تواند از حداقل ۳ (کمترین رضایت) تا حداکثر ۱۵ (بیشترین رضایت) در نوسان باشد. نتایج تحقیق نشان می‌دهد که نمرهٔ پاسخگویان از ۳ تا ۱۳ در نوسان است. بر اساس این نتایج میزان رضایت پاسخگویان از بعد عدالت سازمانی در سطح کمی است، بطوری که نمرهٔ ۶۸/۹ درصد آنها کمتر از حد متوسط نمرهٔ طیف یعنی ۹ می‌باشد. میانگین نمرهٔ پاسخگویان از طیف ۷/۳۴ است که کمتر از حد متوسط نمرهٔ طیف یعنی ۹ است. جدول شماره ۶۰، توزیع فراوانی پاسخگویان را برحسب نمرهٔ آنها از طیف عدالت سازمانی نشان می‌دهد.

جدول۶۰- توزیع فراوانی پاسخگویان برحسب نمرهٔآنها از طیف رضایت از بعد عدالت سازمانی

نمره	تعداد	درصد	درصد تجمعی
۳-۵	۷۲	۲۴/۱	۲۴/۱
۶-۸	۱۳۴	۴۴/۸	۶۸/۹
۹-۱۱	۸۲	۲۷/۴	۹۶/۳
۱۲-۱۳	۱۱	۳/۷	۱۰۰
بی جواب	۳	-	-
جمع	۳۰۲	۱۰۰	-

۸-۲-۵- بررسی میزان رضایت شغلی پاسخگویان

با توجه به اینکه جمع کل گویه‌های طیف رضایت شغلی در ابعاد ۶ گانه از ۳۹ گویه می‌باشد، لذا نمرهٔ پاسخگویان می‌تواند از ۳۹ تا ۱۹۵ در نوسان باشد. نتایج بررسی نشان می‌دهد که نمرهٔپاسخگویان از ۵۱ تا ۱۸۵ در نوسان بوده است. بر اساس همین نتایج میزان رضایت شغلی پاسخگویان در مجموع در حد متوسط است. بطوری که نمرهٔ ۴۶/۲ درصد از پاسخگویان کمتر از حد متوسط نمرهٔ طیف یعنی ۱۱۷ می‌باشد. میانگین نمرهٔ پاسخگویان از طیف ۱۱۷/۴ است که معادل میانگین نمرهٔ طیف می‌باشد (جدول شماره ۶۱).

جدول ۶۱- توزیع فراوانی پاسخگویان برحسب نمرهٔ آنها از طیف رضایت شغلی

نمره	تعداد	درصد	درصد تجمعی
۷۷-۵۱	۱۱	۵/۲	۵/۲
۱۱۶-۷۸	۸۷	۴۱/۰	۴۶/۲
۱۵۵-۱۱۷	۱۰۷	۵۰/۵	۹۶/۷
۱۸۵-۱۵۶	۷	۳/۳	۱۰۰
بی جواب	۹۰	-	-
جمع	۳۰۲	۱۰۰	-

۹-۲-۵- مقایسه ابعاد مختلف رضایتمندی شغلی

برای بررسی این مسئله که بیشترین نارضایتی پاسخگویان در کدام بعد از ابعاد ۶ گانه است و آیا تفاوت معنی‌داری بین این ابعاد وجود دارد یا خیر؟ از آزمون اندازه‌گیری مکرر(MANOVA) و آزمون تی با تصحیح بونفرونی استفاده شده است. اما این آزمون زمانی امکان پذیر است که تعداد گویه‌های طیف‌ها با هم برابر باشند. برای برطرف کردن این مشکل ابتدا نمرهٔپاسخگویان را در هر بعد به تعداد گویه‌های همان بعد تقسیم کرده تا میانگین نمرهٔ یک گویه در هر بعد برای هر پاسخگو محاسبه و سپس میانگین نمرهٔ پاسخگویان در هر بعد با هم مقایسه گردید.

نتیجه حاصل از این آزمون نشان می‌دهد که بیشترین رضایتمندی پاسخگویان در بعد معنوی است، بطوری‌که میانگین نمرهٔآنها از این طیف ۳/۵۴ است. این میانگین برای رضایتمندی از بعد مدیریت ۳/۳۲ است که در مرحلهٔ بعدی قرار دارد. کمترین رضایتمندی پاسخگویان در بعد رضایت از عدالت سازمانی (با میانگین ۲/۴۴) وبهداشت روانی (با میانگین ۲/۶۴) می‌باشد. نتیجه حاصل از آزمون تی با تصحیح بونفرونی نشان می‌دهد که تفاوت موجود بین رضایت از بعد بهداشت روانی و عدالت سازمانی معنی‌دار نیست و سایر ابعاد با هم تفاوت معنی‌دار دارند. با توجه به این نتایج شرکت گاز می‌بایست بیشترین تلاش خود را در زمینه عدالت سازمانی و بهداشت روانی بنماید. جدول شماره ۶۲ نتایج حاصل از این آزمون را نشان می‌دهد.

جدول۶۲- معنی‌داری تفاوت میانگین ابعاد مختلف رضایتمندی بر اساس آزمون اندازه‌گیری مکرر و تی

بعد رضایتمندی	میانگین	امنیت	مادی	معنوی	مدیریت	بهداشت روانی	عدالت
امنیت	۳/۱۳	-	/۰۰۰	/۰۰۰	/۰۰۰	/۰۰۰	/۰۰۰
مادی	۲/۸۳	۵/۱۱	-	/۰۰۰	/۰۰۰	/۰۰۰	/۰۰۰
معنوی	۳/۵۴	۷/۲۷	۱۲/۳۸	-	/۰۰۰	/۰۰۰	/۰۰۰
مدیریت	۳/۳۲	۳/۶۶	۶/۷۱	۴/۹	-	/۰۰۰	/۰۰۰
بهداشت‌روانی	۲/۶۴	۱۳/۶۶	۷/۲۶	۲۴/۵	۱۶/۴۸	-	/۸۹
عدالت	۲/۴۴	۱۱/۸۹	۶/۹۵	۲۲/۳	۱۲/۳۱	/۱۳	-

ارقام پایین قطر میزان T و ارقام بالای آن سطح معنی‌داری است.

۳-۵- بررسی عوامل مؤثر بر رضایتمندی شغلی

بررسی عوامل مؤثر بر رضایتمندی شغلی در کل و ابعاد آن، در دو سطح دو متغیره و چند متغیره انجام پذیرفته، که در سطح دو متغیره، از آزمون همبستگی پیرسون، آزمون تی و آزمون تحلیل واریانس یکطرفه استفاده شده است و در سطح چند متغیره از آزمون رگرسیون چند متغیره استفاده شده است.

این بخش از گزارش به بررسی نتایج حاصل از این آزمون‌ها اختصاص دارد.

۱-۳-۵- نتایج حاصل از آزمون همبستگی پیرسون از متغیرهای مستقل

از میان متغیرهای مستقل۴ متغیر سن، سطح تحصیلات، سابقه خدمت و درآمد متغیرهای نسبی هستند که برای بررسی تأثیر آنها بر رضایت شغلی و ابعاد آن از آزمون همبستگی پیرسون استفاده شده است. نتایج تحقیق نشان می‌دهد که درآمد متغیری است که رابطه آن با تمامی امور رضایتمندی شغلی به غیر از رضایت از مدیریت معنی‌دار است. قوی ترین رابطه درآمد با بعد رضایتمندی از عدالت سازمانی می‌باشد(R =/۳۲). و این در حالی است که بین بعد رضایت از بعد بهداشتی روانی و درآمد ضعیت‌ترین رابطۀمعنی‌دار وجود دارد(R =/۱۴۴) .

بر اساس (جدول شماره ۶۳)، رابطه درآمد با ابعاد مزبور مثبت هستند. و این بدان معنی است که افزایش درآمد باعث افزایش رضایتمندی در تمامی ابعاد به غیر از بعد مدیریت می‌گردد. همچنین سن و سابقۀ خدمت رابطه مثبت و معنی‌دار با رضایت از بعد مادی دارد. و این بدان معنی است که افراد مسن‌تر و با سابقه‌تر از نظر مادی رضایت بیشتری دارند. و بالاخره سطح تحصیلات تنها با بعد رضایت از بعد امنیت کاری و شغلی رابطه مثبت و معنی‌دار دارد(R =/۳۲).

جدول۶۳- ضرائب همبستگی پیرسون بین متغیرهای مستقل نسبی و فاصله‌ای با رضایتمندی شغلی و ابعاد آن

نام متغیر		رضایت شغلی	رضایت از بعد امنیت	رضایت از بعد بهداشت روانی	رضایت از عدالت	رضایت از بعد مادی	رضایت از بعد معنوی	رضایت از مدیریت
سن	R	/۰۰۷	-/۰۰۲	۰/۱	-/۰۰۲	/۲۳*	/۰۸	-/۰۰۳
	p-value	/۳۲۱	/۹۷۲	/۱۲	/۹۷۳	/۰۰۰	/۲۱	/۹۶۳
سابقه	R	/۰۳	/۰۵	/۰۳	/۰۳	/۲۲۴*	/۰۹	-/۰۶
	p-value	/۶۴۷	/۴۲۴	/۶	/۶۸	/۰۰۰	/۱۸	/۴۳
سطح تحصیل	R	/۰۷	/۳۰۳*	/۰۳	/۰۰۳	/۰۵	-/۰۴	-/۰۵
	p-value	/۳	/۰۰۰	/۵۶	/۹۵	/۳۷	/۴۶	/۴۳
درآمد	R	/۱۸۳	/۲۱۳*	/۱۴	/۳۵*	/۳۲*	۰/۱۷*	-/۰۲
	p-value	/۰۲	/۰۰۱	/۰۳	/۰۰۰	/۰۰۰	۰/۰۱	۰/۷۶

***=Sig**

۲-۳-۵- نتایج حاصل از آزمون تی

دو متغیر جنسیت و وضعیت تأهل،متغیرهای اسمی دو گزینه‌ای هستند که برای بررسی تأثیر آنها بر رضایتمندی شغلی و ابعاد آن از آزمون تی استفاده شده است. نتایج بررسی نشان می‌دهد که تنها متغیر وضعیت تأهل با رضایتمندی شغلی از بعد مادی رابطه معنی‌داری دارد. بر اساس نتایج حاصل از آزمون تی، میانگین نمرۀرضایتمندی شغلی افراد مجرد ۴/۶ است، در حالی که این میانگین برای افراد متأهل ۵/۷۵ می‌باشد. همانگونه که ملاحظه می‌گردد متأهلین از بعد رضایتمندی شغلی از بعد مادی، رضایت بیشتری نسبت به افراد مجرد دارند. این تفاوت با توجه به میزان تی بدست آمده (T=-۲/۵) با درجه آزادی ۲۸۱ در سطح ۹۵ درصد معنی‌دار می‌باشد(جدول شماره ۶۴).

جدول۶۴- آزمون معنی‌داری تفاوت میانگین نمرۀ پاسخگویان از طیف رضایت شغلی از بعد مادی بر حسب وضعیت تأهل

وضعیت تأهل	تعداد	میانگین	انحراف معیار	Sig	d.f	T-value
مجرد	۱۹	۴/۶	۱/۵			
متأهل	۲۶۴	۵/۷۵	۱/۹۹	/۰۱۳	۲۸۱	-۲/۵

۳-۳-۵- نتایج حاصل از آزمون تحلیل واریانس یکطرفه[۲۸]

نتایج حاصل از آزمون تحلیل واریانس، نشان می‌دهد که رضایت شغلی تنها با محل خدمت پاسخگویان رابطه دارد. بر اساس نتایج حاصل از این آزمون، کارکنان معاونت مالی و پشتیبانی با میانگین نمره ۱۰۹/۵ کمترین رضایت از رضایتمندی شغلی دارند. و این در حالی است که کارکنان دفتر ریاست با میانگین نمره ۱۲۲/۵ بیشترین رضایتمندی شغلی را دارا هستند. نتایج حاصل از آزمون تکمیلی توکی نشان می‌دهد که تفاوت موجود به کارکنان معاونت اداری مالی و دفتر ریاست معنی‌دار است و کارکنان

۲۸- One way Analysis.

سایر واحدها با هم تفاوت معنی‌دار ندارند. میزان F به دست آمده از این آزمون ۲/۷۵ است که با درجه آزادی ۲۰۵و۳ در سطح ۹۵ درصد معنی‌دار است (جدول شماره ۶۵).

جدول ۶۵- آزمون معنی‌داری تفاوت میانگین نمرهٔ پاسخگویان از طیف رضایتمندی شغلی بر حسب محل خدمت

محل خدمت	میانگین	معاونت مالی و پشتیبانی	معاونت مهندسی و ا جرا	معاونت بهره برداری	دفتر ریاست
معاونت مالی و پشتیبانی	۱۰۹/۵	-			*
معاونت مهندسی و اجرا	۱۱۶/۲		-		
معاونت بهره‌برداری	۱۱۹/۱			-	
دفتر ریاست	۱۲۲/۵	*			-

F=۲/۷۵ d.f =۲۰۵و۳ Sig= /۰۵ *= Sig

نتایج همچنین نشان می‌دهد که سمت کارکنان و محل خدمت پاسخگویان با میزان رضایتمندی شغلی آنها از بعد امنیت شغلی رابطه معنی‌دار دارد. بر اساس این نتایج بیشترین رضایتمندی از بعد امنیت شغلی در بین مدیران و معاونین است(با میانگین نمرهٔ ۱۴/۳) و این در حالی است که کمترین رضایت در بین کارمندان خدماتی است (با میانگین ۱۱/۲). نتایج حاصل از آزمون تکمیلی توکی نشان می‌دهد که تفاوت موجود بین کارکنان خدماتی با کارکنان دفتری و مشاغل کارشناسی و مهندسی معنی‌دار است، اما سایر گروه ها با هم تفاوت معنی‌داری ندارند. این نتایج با توجه به میزان F به دست آمده (F =۱۱/۳) با درجه آزادی ۲۴۲و ۳ در سطح ۹۹ درصد معنی‌داری است(جدول شماره ۶۶).

جدول۶۶- آزمون معنی‌داری تفاوت میانگین نمرهٔ پاسخگویان از طیف رضایتمندی شغلی از بعد امنیت بر حسب سمت آنها

سمت	تعداد	میانگین	کارکنان خدماتی	کارکنان دفتری	مشاغل کارشناسی	مدیران و معاونین
کارکنان خدماتی	۱۰۵	۱۱/۶۲	-	*	*	
کارکنان دفتری	۵۲	۱۳/۶	*	-		
مشاغل کارشناسی ومهندسی	۸۲	۱۳/۷	*		-	
مدیران و معاونین	۷	۱۴/۳				-

F= ۱۱/۳ d.f = ۲۴۲و۳ Sig= /۰۰۰ *= Sig

همچنین بیشترین رضایتمندی شغلی از بعد امنیت در بین کارکنان معاونت مالی و پشتیبانی است (با میانگین ۱۳/۶) و این در حالی است که کارکنان معاونت بهره‌برداری کمترین رضایت را از این بعد دارند(با میانگین ۱۱/۷). نتایج حاصل از آزمون تکمیلی توکی نشان می‌دهد که تفاوت بین این دو گروه معنی‌دار است و سایر گروه‌ها با هم تفاوت معنی دار ندارند(جدول شماره ۶۷).

جدول ۶۷- آزمون معنی‌داری تفاوت میانگین نمرهٔ پاسخگویان از طیف رضایت از بعد امنیت شغلی بر حسب محل خدمت

محل خدمت	میانگین	معاونت بهره برداری	دفتر ریاست	معاونت مهندسی و اجرا	معاونت مالی و پشتیبانی
معاونت بهره‌برداری	۱۱/۷	-			*
دفتر ریاست	۱۳/۱		-		
معاونت مهندسی و اجرا	۱۳/۴			-	
معاونت مالی و پشتیبانی	۱۳/۶	*			-

F=۴/۵۴ d.f = ۳و۲۸۰ Sig= /۰۰۱ *= Sig

بر اساس (جدول شماره ۶۸)، بیشترین رضایتمندی شغلی از بعد عدالت سازمانی بین مدیران و معاونین وجود دارد با (میانگین ۷/۸۶) و این در حالی است که کارمندان خدماتی کمترین رضایت را در این زمینه دارند(با میانگین ۶/۸۴). بر اساس آزمون تکمیلی توکی تفاوت موجود بین کارکنان دفتری و کارکنان خدماتی معنی‌دار است و سایر گروه‌ها با هم تفاوتی ندارند.

جدول ۶۸- آزمون معنی‌داری تفاوت میانگین نمرهٔ پاسخگویان از طیف عدالت سازمانی برحسب سمت

سمت	میانگین	کارکنان خدماتی	مشاغل کارشناسی	کارکنان دفتری	مدیران و معاونین
کارکنان خدماتی	۶/۸۴	-		*	
مشاغل کارشناسی	۷/۳۴		-		
کارکنان دفتری	۸/۸۴	*		-	
معاونین و مدیران	۸/۸۶				-

F= ۲/۶۷ d.f = ۳و۲۵۲ Sig= /۰۴۸ *= Sig

رضایتمندی از بعد مدیریت با وضعیت استخدام پاسخگویان و محل خدمت آنها رابطه دارد. بر اساس (جدول شماره ۶۹)، میزان رضایتمندی کارکنان پیمانی از بعد مدیریت در روابط اجتماعی، بیش از کارکنان رسمی و قراردادی است (با میانگین نمرهٔ) و این در حالی است که کارکنان رسمی با میانگین نمرهٔ ۳۹/۱ کمترین رضایتمندی را دارند. نتیجه حاصل از آزمون تکمیلی توکی نشان می‌دهد که تفاوت موجود بین این دو گروه معنی‌دار می باشد.

جدول ۶۹- آزمون معنی‌داری تفاوت میانگین نمرهٔ رضایت پاسخگویان از طیف مدیریت بر حسب وضعیت استخدام

وضعیت استخدام	میانگین	رسمی	قراردادی	پیمانی
رسمی	۳۹/۱	-		*
قراردادی	۴۵/۱		-	
پیمانی	۵۵/۰	*		-

F= ۵/۱ d.f =۲ و۲۰۹ Sig=/۰۰۷ *= Sig

بر اساس (جدول شماره ۷۰)، میزان رضایتمندی از بعد مدیریت در میان کارکنان ریاست بیش از سایر قسمت‌هاست (با میانگین ۴۳/۳) و این در حالی است که کارکنان مالی و پشتیبانی کمترین رضایت را در این زمینه دارند. با میانگین ۳۴/۱). نتیجه حاصل از آزمون تکمیلی توکی نشان می‌دهد که تفاوت موجود بین رضایتمندی کارکنان معاونت

اداری مالی از بعد مدیریت با کارکنان ریاست و معاونت بهره‌برداری معنی‌دار است و سایر واحدها با هم تفاوت معنی‌داری ندارند.

جدول ۷۰- آزمون معنی‌داری تفاوت میانگین نمرۀ رضایت پاسخگویان از بعد مدیریت و روابط اجتماعی بر حسب محل خدمت

محل خدمت	میانگین	معاونت مالی و پشتیبانی	معاونت مهندسی و اجرا	معاونت بهره‌برداری	دفتر ریاست
دفتر ریاست	۳۴/۱	-		*	*
معاونت بهره‌برداری	۳۹/۸		-		
معاونت مهندسی و اجرا	۴۰/۹۵	*		-	
معاونت مالی و پشتیبانی	۴۳/۳	*			-

*= Sig Sig= /۰۰۴ d.f = ۳ و۲۲۰ F=۶/۳۶

۴-۳-۵- آزمون رگرسیون چند متغیره

در آزمون رگرسیون چند متغیره به غیر از متغیرهای مستقل نسبی و فاصله ای که رابطه معنی‌دار با رضایتمندی شغلی پاسخگویان و ابعاد آن داشتند، دو متغیر جنس و وضعیت تأهل که متغیرهای اسمی دو گزینه‌ای هستند، بصورت متغیر ساختگی[۲۹](۱و۰) در آزمون شرکت داده شدند. نتایج حاصل از این آزمون نشان می‌دهد که در تبیین رضایتمندی شغلی پاسخگویان تنها متغیر درآمد وارد معادله گردیده و در مجموع ۴/۴ درصد از تغییرات در متغیر وابسته را تبیین نمود(R^2 =/۰۴۴). بر اساس ضریب B معادله به ازاء هر ۱۰۰۰ تومان افزایش به میزان درآمد پاسخگویان، ۰۰۴/ به نمره رضایتمندی پاسخگویان افزوده می‌گردد، این نتیجه با توجه به F به دست آمده (F =۷/۲) در سطح ۹۹ درصد معنی‌داری می‌باشد(جدول شماره ۷۱).

جدول ۷۱- معادله رگرسیون رضایت شغلی

متغیر	ضریب B	ضریب β
درآمد	/۰۰۴	/۲۱
عدد ثابت	۱۴/۴۶	-

F= ۷/۳ d.f =۱و۱۵۷ Sig= /۰۰۸ R= /۲۱۱ R^2= /۰۴۴

در تبیین رضایت از بعد امنیت شغلی، دو متغیر درآمد و تحصیلات وارد معادله می‌گردیدند و در مجموع ۹/۲ درصد از تغییرات در رضایت از بعد امنیت شغلی را تبیین نمودند. بر اساس ضرائب B معادله به ازاء یک سال افزایش به میزان تحصیلات ۲۲/ به میزان رضایت شغلی از بعد معنوی افزوده گردید. هر ۱۰۰۰ تومان افزایش در میزان درآمد باعث شد که ۰/۰۰۰۴ به میزان رضایت از بعد امنیت شغلی افزوده گردد. بر اساس ضرائب β معادله، تأثیر تحصیلات در تبیین رضایت از بعد امنیت شغلی بیش از تأثیر درآمد می‌باشد. این نتایج با توجه به میزان F به دست آمده که ۱۰/۹۴ است با درجه‌آزادی ۲ و ۲۱۷ در سطح ۹۹ درصد معنی‌دار است(جدول شماره ۷۲).

جدول ۷۲- معادلهٔ رگرسیون رضایت از بعد امنیت شغلی

نام متغیر	ضریب B	ضریب β
درآمد	/۰۰۰۴	/۲۱
تحصیلات	/۲۲	/۱۸
عدد ثابت	۸/۲۹	-

F=۱۰/۹۴ d.f = ۲و۲۱۷ Sig=/۰۰۰ R= /۳۰۳ R^2=/۰۹۲

رضایتمندی از بعد بهداشت روانی نیز تنها توسط درآمد پاسخگویان تبیین گردید. این متغیر تنها ۲/۳ درصد از تغییرات در متغیر وابسته یعنی رضایت از بعد بهداشت روانی کار را تبیین می‌نماید(R^2 =/۰۲۳). بر اساس ضرایبB معادله، هر ۱۰۰۰ تومان افزایش در

---

[۲۹] - Dummy variable.

میزان درآمد پاسخگویان، ۰۰۰۸/ نمره به میزان رضایتمندی از بعد بهداشت روانی پاسخگویان افزوده می‌شود. این نتیجه نیز در سطح ۹۵ درصد معنی‌دار می‌باشد(جدول شماره ۷۳).

جدول ۷۳- معادله رگرسیون رضایتمندی شغلی از بعد بهداشت روانی

نام متغیر	ضریب B	ضریب β
درآمد	/۰۰۰۸	/۱۵
عددثابت	۲۱/۸	-

F=۴/۸۶   d.f = ۱و۲۱۱   Sig=/۰۳   R=/۱۵ R^2= /۰۲۳

نتایج همچنین نشان می‌دهد که در آمد پاسخگویان ۱۳/۲ درصد از تغییرات در میزان رضایت از بعد عدالت سازمانی را تبیین می‌نماید(R^2=/۱۳۲). بر اساس ضریب B معادله، به ازاء هر ۱۰۰۰ تومان افزایش در میزان درآمد، ۰۰۰۶/ به میزان رضایت‌مندی شغلی از بعد عدالت سازمانی افزوده می‌شود. این نتیجه نیز در سطح ۹۵ درصد معنی‌دار است(جدول شماره ۷۴).

جدول ۷۴- معادله رگرسیون رضایتمندی شغلی از بعد عدالت سازمانی

نام متغیر	ضریب B	ضریب β
درآمد	/۰۰۰۶	/۳۶۳
عددثابت	۵/۲۷	-

F= ۳۴/۳   d.f = ۱و۲۲۶   Sig=/۰۰۰   R=/۳۶۳ R^2= /۱۳۲

نتایج تحقیق نشان می‌دهد که دو متغیر درآمد و سن در تبیین رضایت از بعد مادی دخالت دارند و در مجموع ۱۳/۲ درصد از تغییرات در این متغیر را تبیین می‌نماید. (R^2 =/۱۳۲). بر اساس ضرائب B معادله، به ازاء ۱۰۰۰ تومان افزایش به میزان درآمد ۰۰۰۴/ نمره به میزان رضایتمندی از بعد مادی افزوده می‌شود. همچنین افزایش هر سال سن، باعث می‌گردد ۰/۰۴ به میزان رضایت شغلی از بعد مادی افزوده شود. بر اساس

ضرایب β معادل، تأثیر درآمد در تبیین رضایت از بعد مادی دو برابر تأثیر سن می‌باشد. این نتایج در سطح ۹۹ درصد قابل تعمیم به کل جامعه آماری است.

جدول۷۵- معادله رگرسیون رضایت شغلی از بعد مادی

نام متغیر	ضریب B	ضریب β
درآمد	/۰۰۰۴	/۲۹
سن	/۰۴	/۱۴
عدد ثابت	۲/۷۶	-

F=۱۵/۸ d.f = ۲ و۲۰۷ Sig=/ ۰۰۰ R= /۳۶۴ R^2=/۱۳۲۳

رضایت از بعد معنوی نیز توسط میزان درآمد پاسخگویان تبیین می‌گردد. این متغیر ۳/۸ درصد از تغییرات در متغیر وابسته را تبیین می‌نماید (R^2=/۰۳۸). بر اساس ضریب B معادله، به ازاء هر ۱۰۰۰ تومان افزایش در میزان درآمد ۰۰۰۷/ به میزان رضایت پاسخگویان از بعد معنوی افزوده می‌گردد. این نتایج در سطح ۹۵ درصد معنی‌دار است(جدول شماره ۷۶).

جدول۷۶- معادلهٔ رگرسیون رضایت‌شغلی از بعد معنوی

نام متغیر	ضریب B	ضریب β
درآمد	/۰۰۰۷	/۱۹۴
عدد ثابت	۲۵/۵	-

F= ۸/۶ d.f =۱و۲۲۰ Sig=/۰۰۴ R= /۱۹۴ R^2= /۰۳۸

لازم به توضیح است که هیچ متغیری رابطه معنی‌دار با رضایت پاسخگویان از بعد مدیریت نداشته و معادله رگرسیون برای این بعد بدست نیامد.

۴-۵- بررسی گرایشات ملی و مذهبی پاسخگویان

یکی دیگر از اهداف این تحقیق بررسی تأثیر رضایتمندی شغلی پاسخگویان بر تعهد سازمانی آنهاست. لذا برای بررسی این مسئله، باید تأثیر کلیۀ عواملی که به لحاظ نظری با تعهد سازمانی در رابطه هستند نیز مورد تحلیل قرار گیرد. همانگونه که در شناخت نظری بحث شد گرایشات ملی و مذهبی پاسخگویان یکی از این عوامل است که در این تحقیق به بررسی آن پرداخته می‌شود. سنجش گرایشات ملی و مذهبی پاسخگویان توسط ۷ گویه سنجیده شده است که در این بخش به بررسی پایایی، اعتبار و سازگاری درونی طیف می‌پردازیم.

۱-۳-۵- اعتبار سازه‌ای، پایایی و سازگاری درونی طیف گرایشات ملی و مذهبی

نتایج حاصل از آزمون تحلیل عامل نشان می‌دهد که ۷ گویه‌ای که برای سنجش گرایشات ملی و مذهبی در نظر گرفته شده بود در یک گروه دسته‌بندی شده‌اند و این بدان معنی است که فرهنگ ملی و مذهبی پاسخگویان در هم عجین است و در واقع گرایشات ملی آنها نشأت گرفته از گرایشات مذهبی آنهاست جدول شماره ۷۷ بار عاملی گویه‌ها را در گروه تعیین شده نشان می‌دهد.

جدول۷۷- بار عاملی گویه‌های طیف گرایشات ملی و مذهبی در گروه تعیین شده

گویه	بار عاملی
اگر امکان داشته باشد ترجیح می‌دهم به یکی از کشورهای خارجی مهاجرت کنم	/۶۸
اگر بخواهیم کشورمان پیشرفت کند باید اعتقادات مذهبی مردم را تقویت کنیم	/۷۴
آدم‌هر جای دنیا که برود مثل کشور خودش نمی‌شود	/۷۲
به نظر من اسلام می‌تواند جوابگوی بسیاری از مسائل روز دنیا باشد	/۷۰
علی‌رغم همۀ مشکلات یک ایرانی باید تمام تلاش‌خود را برای عزت کشورش انجام دهد	/۶۳
در شرایط امروز صحبت از حلال و حرام جایگاهی ندارد	/۵۰
آدم در کشور خودش اگر کارگری هم بکند بهتر از رفتن به کشورهای دیگر است	/۷۳

نتایج حاصل از آزمون سازگاری درونی طیف نشان می‌دهد که کلیهٔ گویه‌های طیف رابطه معنی‌دار با جمع سایر گویه‌ها دارد. بطوری که ضرائب همبستگی پیرسون حاصل از این آزمون از حداقل ۵۲/ تا ۷۳/ در نوسان می‌باشد. ضریب آلفا کرونباخ حاصل از آزمون پایایی طیف نیز ۰/۷۶ است که نمایانگر پایایی بالای طیف است. این نتایج همگی نشانگر این است که طیف از اعتبار و پایایی بالایی برخوردار است و از دقت کافی نیز برخوردار است. جدول شماره ۷۸ ضرائب همبستگی پیرسون حاصل از آزمون سازگاری درونی طیف را نشان می‌دهد.

جدول۷۸- ضرائب همبستگی پیرسون حاصل از آزمون سازگاری درونی طیف گرایشات ملی و مذهبی

گویه	ضریب‌همبستگی پیرسون
اگر امکان داشته باشد ترجیح می‌دهم به یکی از کشورهای خارجی مهاجرت کنم	/۷۲
اگر بخواهیم کشورمان پیشرفت کند باید اعتقادات مذهبی مردم را تقویت کنیم	/۷۱
آدم‌هر جای دنیا که برود مثل کشور خودش نمی‌شود	/۶۸
به نظر من اسلام می‌تواند جوابگوی بسیاری از مسائل روز دنیا باشد	/۶۷
علی‌رغم همهٔ مشکلات یک ایرانی باید تمام تلاش‌خود را برای عزت کشورش انجام دهد	/۵۲
در شرایط امروز صحبت از حلال و حرام جایگاهی ندارد	/۵۷
آدم در کشور خودش اگر کارگری هم بکند بهتر از رفتن به کشورهای دیگر است	/۷۳

۲-۳-۵- بررسی نگرش پاسخگویان نسبت به گرایشات ملی و مذهبی

بررسی نگرش پاسخگویان نسبت به گویه‌های طیف گرایشات ملی و مذهبی نشان می‌دهد که پاسخگویان از گرایشات ملی و مذهبی بالایی برخوردارند، بطوری که ۹۷/۳ درصد از پاسخگویان موافق و کاملاً موافق با این گویه هستند که: « ***یک ایرانی باید تمام تلاش خود را برای عزت کشورش بنماید***». و این در حالی است که تنها ۱/۳ درصد با آن مخالف و کاملاً مخالف هستند(جدول شماره ۷۹).

جدول ۷۹- نگرش پاسخگویان نسبت به گویهٔ:
« به نظر من یک ایرانی باید تمام تلاش خود را برای عزت کشورش بنماید»

میزان پذیرش گویه	تعداد	درصد	درصد تجمعی
کاملاً مخالف	۴	۱/۳	۱/۳
مخالف	-	-	۱/۳
تاحدودی	۴	۱/۳	۲/۶
موافق	۶۴	۲۱/۶	۲۴/۲
کاملاً موافق	۲۲۶	۷۵/۸	۱۰۰
بی جواب	۴	-	-
جمع	۳۰۲	۱۰۰	-

همچنین ۹۱/۷ درصد از افراد مورد بررسی موافق و کاملاً موافق با این مسئله هستند که آدم هر کجای دنیا که برود مثل کشور خودش نمی‌شود و این در حالی است که تنها ۵ درصد با آن مخالف و کاملاً مخالف می‌باشد(جدول شماره ۸۰).

جدول۸۰- نگرش پاسخگویان نسبت به گویهٔ:
«آدم هرکجای دنیا که برود مثل کشور خودش نمی‌شود»

میزان پذیرش گویه	تعداد	درصد	درصد تجمعی
کاملاً مخالف	۱	۰/۳	۰/۳
مخالف	۱۴	۴/۷	۵/۰
تاحدودی	۱۰	۳/۳	۸/۳
موافق	۸۱	۲۶/۹	۳۵/۲
کاملاً موافق	۱۹۵	۶۴/۸	۱۰۰
بی جواب	۱	-	-
جمع	۳۰۲	۱۰۰	-

نتایج تحقیق همچنین نشان می‌دهد که ۸۳/۶ درصد از پاسخگویان موافق و کاملاً موافق با این گویه هستند که: « ***اسلام می‌تواند جوابگوی بسیاری از مسائل روز دنیا باشد***»

و این در حالی است که تنها ۳/۳ درصد با گویه مزبور مخالف و کاملاً مخالف بوده و گرایشات مذهبی آنها کم است(جدول شماره ۸۱).

جدول ۸۱- نگرش پاسخگویان نسبت به گویهٔ:
«اسلام نمی‌تواند جوابگوی بسیاری از مسائل روز دنیا باشد»

میزان پذیرش گویه	تعداد	درصد	درصد تجمعی
کاملاً مخالف	۱	۰/۳	۰/۳
مخالف	۹	۳/۰	۳/۳
تاحدودی	۳۹	۱۳/۱	۱۶/۴
موافق	۹۴	۳۱/۴	۴۷/۸
کاملاً موافق	۱۵۶	۵۲/۲	۱۰۰
بی جواب	۳	-	-
جمع	۳۰۲	۱۰۰	-

بر اساس (جدول شماره ۸۲) ، ۷۷/۱ درصد از پاسخگویان موافق و کاملاً موافق با این مسئله هستند که « ***اگر بخواهیم کشورمان پیشرفت کند، باید اعتقادات مذهبی مردم را افزایش دهیم*** » و این در حالی است که تنها ۶/۶ درصد با آن مخالف و کاملاًمخالف هستند.

جدول ۸۲- نگرش پاسخگویان نسبت به گویهٔ:
« اگر بخواهیم کشورمان پیشرفت کند باید اعتقادات مذهبی مردم را تقویت کنیم»

میزان پذیرش گویه	تعداد	درصد	درصد تجمعی
کاملاً مخالف	۶	۲/۰	۲/۰
مخالف	۱۴	۴/۶	۶/۶
تاحدودی	۴۹	۱۶/۳	۲۲/۹
موافق	۱۰۹	۳۶/۲	۵۹/۱
کاملاً موافق	۱۲۳	۴۰/۹	۱۰۰
بی جواب	۱	-	-
جمع	۳۰۲	۱۰۰	-

از دیگر مسائلی که نشان دهندهٔ اعتقادات بالای مذهبی پاسخگویان است، این است که ۷۳/۲ درصد از پاسخگویان مخالف و کاملاً مخالف با این گویه هستند که: « ***در شرایط کنونی صحبت از حلال و حرام جایگاهی ندارد*** » و این در حالی است که ۱۳/۷ درصد با گویهٔ

مزبور موافق و کاملاً موافق بوده و اعتقادات مذهبی چندان بالایی ندارند(جدول شماره ۸۳).

جدول ۸۳- نگرش پاسخگویان نسبت به گویهٔ:
«در شرایط کنونی صحبت از حلال و حرام جایگاهی ندارد»

میزان پذیرش گویه	تعداد	درصد	درصد تجمعی
کاملاً مخالف	۱۴۳	۴۷/۸	۴۷/۸
مخالف	۷۶	۲۵/۴	۷۳/۲
تاحدودی	۳۹	۱۳/۰	۸۶/۲
موافق	۲۵	۸/۴	۹۴/۶
کاملاً موافق	۱۶	۵/۴	۱۰۰
بی جواب	۳	-	-
جمع	۳۰۲	۱۰۰	-

بر اساس (جدول شماره ۸۴)، ۷۲/۵ درصد از پاسخگویان مخالف و کاملاً مخالف با این گویه هستند که: « ***ترجیح می‌دهم به یکی از کشورهای خارجی مهاجرت کنم*** » و این در حالی است که ۲۰/۱ درصد با گویهٔمزبور موافق و کاملاً موافق هستند و گرایشات ملی آنها کم است.

جدول ۸۴- نگرش پاسخگویان نسبت به گویهٔ:
« ترجیح می‌دهم به یکی از کشورهای خارجی مهاجرت کنم»

میزان پذیرش گویه	تعداد	درصد	درصد تجمعی
کاملاً مخالف	۱۳۱	۴۴	۴۴/۰
مخالف	۸۵	۲۸/۵	۷۲/۵
تاحدودی	۲۲	۷/۴	۷۹/۹
موافق	۳۴	۱۱/۴	۹۱/۳
کاملاً موافق	۲۶	۸/۷	۱۰۰
بی جواب	۴	-	-
جمع	۳۰۲	۱۰۰	-

و بالاخره ۶۹/۵ درصد از پاسخگویان موافق و کاملاً موافق با این گویه هستند که: « ***آدم در کشور خودش اگر کارگری هم بکند بهتر از رفتن به کشورهای دیگر است*** ». این در

حالی است که ۱۶/۹ درصد نیز با گویهٔمزبور مخالف و کاملاً مخالف هستند. جدول شماره ۸۵ بیانگر این نتایج است.

جدول ۸۵- نگرش پاسخگویان نسبت به گویهٔ:
« آدم در کشور خودش اگر کارگری هم بکند بهتر از رفتن به کشورهای دیگر است».

میزان پذیرش گویه	تعداد	درصد	درصد تجمعی
کاملاً مخالف	۹	۳/۱	۳/۱
مخالف	۴۱	۱۳/۸	۱۶/۹
تاحدودی	۴۰	۱۳/۶	۳۰/۵
موافق	۶۵	۲۲/۰	۵۲/۵
کاملاً موافق	۱۴۰	۴۷/۵	۱۰۰
بی جواب	۷	-	-
جمع	۳۰۲	۱۰۰	-

با توجه به اینکه طیف گرایشات ملی و مذهبی پاسخگویان توسط ۷ گویه سنجیده شده است و هر گویه از حداقل نمرهٔ یک (کمترین گرایش) تا حداکثر نمرهٔ پنج (بیشترین گرایش) در نوسان می‌باشد، لذا نمره پاسخگویان می‌تواند از ۷ (کمترین گرایش ملی و مذهبی) تا ۳۵ (بیشترین گرایش ملی مذهبی) در نوسان باشد. نتایج بررسی نشان می‌دهد که نمره پاسخگویان از ۱۴ تا ۳۵ در نوسان بوده است. بر اساس همین نتایج میزان گرایشات ملی و مذهبی پاسخگویان در حد زیادی می‌باشد. بطوری که تنها نمرهٔ ۵/۵ درصد آنها کمتر از متوسط نمرهٔطیف یعنی ۲۱ می‌باشد. میانگین نمرهٔ پاسخگویان از این طیف ۲۹/۶ است که در حد گرایش زیاد پاسخگویان به ارزش‌های ملی و مذهبی است. جدول شماره۸۶ توزیع فراوانی پاسخگویان را برحسب نمرهٔ آنها از طیف گرایشات ملی و مذهبی نشان می‌دهد.

جدول ۸۶- توزیع فراوانی پاسخگویان برحسب نمرهٔ آنها از طیف گرایشات ملی و مذهبی

نمره	تعداد	درصد	درصد تجمعی
۲۰-۱۴	۱۶	۶/۵	۶/۵
۲۷-۲۱	۶۷	۲۲/۲	۲۸/۷

۳۵-۲۸ بی جواب	۲۰۶ ۱۳	۷۱/۳ -	۱۰۰ -
جمع	۳۰۲	۱۰۰	-

۵-۵- بررسی تعهد سازمانی پاسخگویان

آخرین مبحثی که در بخش توصیفی به آن پرداخته می‌شود، بررسی تعهد سازمانی پاسخگویان است، متغیری که در مدل تحقیق به‌عنوان متغیر وابسته نهایی مدل مطرح است. این متغیر توسط طیف ۱۸ گویه سنجیده شده است که لازم است در این بخش به بررسی پایایی و سازگاری درونی طیف پرداخته شود.

۱-۵-۵- بررسی پایایی و سازگاری درونی طیف تعهد سازمانی

نتایج حاصل از آزمون سازگاری درونی طیف تعهد سازمانی نشان می‌دهد که ضریب همبستگی بین گویهٔ و۱۱ با جمع سایر گویه‌ها ضعیف بوده و معنی‌دار نیست. بنابراین این دو گویه موضوع مورد بررسی را نمی‌سنجد و باید حذف شود. حذف این دو گویه باعث می‌گردد ضریب آلفای کرونباخ حاصل از آزمون پایایی طیف از ۰/۷۷ به ۷۹/ افزایش یابد. با توجه به این نتایج، گویه‌های ۷ و۱۱ از طیف تعهد سازمانی حذف و تعهد سازمانی توسط ۱۶ گویه باقیمانده محاسبه در تحلیل‌ها بکار گرفته می‌شود. جدول شماره ۸۷ ضرائب همبستگی پیرسون حاصل از آزمون سازگاری درونی طیف را نشان می‌دهد.

جدول۸۷- ضرائب همبستگی پیرسون حاصل از آزمون سازگاری درونی طیف

گویه	ضریب همبستگی پیرسون
از اینکه در شرکت گاز کار می‌کنم احساس غرور می‌کنم	/۴۹۷
روحیه مسئولیت پذیری در بین کارکنان شرکت پایین است	/۵۹۲
علی‌رغم همه مشکلات حاضر نیستم شرکت را ترک کنم	/۴۶۲
وفاداری کارکنان به ارزش‌ها و قواعد حاکم بر شرکت پایین است	/۵۹۱
علی‌رغم همه مشکلات کارکنان باید حداکثر تلاش خود را بنمایند	/۴۵۲
از اینکه کسی از شرکت انتقاد کند ناراحت می‌شوم	/۵۳۳
به نظر من قوانین و مقررات حاکم بر شرکت دست و پاگیر است	/۲۵۸*
با این حقوقی که به کارمندان می‌دهند اگر روزی یکساعت هم کار کنند زیاد است	/۴۵۲
اگر کسی به همکارانم توهین کند به شدت ناراحت می‌شوم	/۴۷
مگر دولت چقدر حقوق می‌دهد که کارکنان بخواهند با دقت و سرعت کار کنند	/۶۱
به نظر من با کسانی که قوانین و مقررات را زیر پا می‌گذارند به شدت برخورد شود	/۲۳*
در شرایطی که به وضع کارمندان نمی‌رسند کم کاری امری طبیعی است	/۵۵
کارکنان باید به اهداف سازمان کاملاً وفادار باشند	/۴۵
به نظر من پرداختن به کارهای شخصی در اداره در مواقع بیکاری ایرادی ندارد	/۴۵
در شرایط کنونی کارکنان مسئولیت خود را به نحو احسن انجام می‌دهند	/۴۴
وقتی مسئولین شرکت قوانین را زیر پا می گذارند از کارمندان چه توقعی می‌توان داشت	/۶۱
به نظر من طبیعی است که کارکنان کار دوستان و آشنایان را زودتر انجام دهند	/۵۹۷
در شرایط موجود که به مشکلات کارمندان نمی رسند فقط باید در حد رفع تکلیف کار کرد	/۶۵

* = N.S

۲-۵-۵- بررسی نگرش پاسخگویان نسبت به گویه‌های طیف تعهد سازمانی

بررسی نگرش پاسخگویان نسبت به گویه‌های طیف تعهد سازمانی نشان می‌دهد که آنها در برخی ابعاد از تعهد خیلی‌بالایی برخوردارند بطوری که ۹۳/۶ درصد آنها موافق و کاملاً موافق با این گویه‌هستند که: « ***کارکنان باید به اهداف شرکت کاملاً وفادار باشند*** » و این در حالی است که تنها ۱/۳ با آن مخالف و کاملاً مخالف هستند جدول شماره ۸۸ .

جدول ۸۸- نگرش پاسخگویان نسبت به گویهٔ:
« کارکنان باید به اهداف شرکت کاملاً وفادار باشند»

میزان پذیرش گویه	تعداد	درصد	درصد تجمعی
کاملاً مخالف	۳	۱/۰	۱/۰
مخالف	۱	۰/۳	۱/۳
تاحدودی	۱۵	۵/۱	۶/۴
موافق	۱۴۹	۵۰/۰	۵۶/۴
کاملاً موافق	۱۳۰	۴۳/۶	۱۰۰
بی جواب	۴	-	-
جمع	۳۰۲	۱۰۰	-

همچنین ۸۶/۵ درصد از افراد مورد بررسی مخالف و کاملاً مخالف با این گویه هستند که « ***با این حقوقی که به کارمندان می‌دهند اگر روزی یکساعت هم کار کنند، زیاد است*** » و این در حالی است که تنها ۵/۷ درصد با آن موافق و کاملاً موافق می‌باشند(جدول شماره ۸۹).

جدول۸۹- نگرش پاسخگویان نسبت به گویهٔ:
« با این حقوقی که به کارمندان می‌دهند اگر روزی یکساعت هم کار کنند زیاد است»

میزان پذیرش گویه	تعداد	درصد	درصد تجمعی
کاملاً مخالف	۱۱۱	۳۷/۵	۳۷/۵
مخالف	۱۴۵	۴۹/۰	۸۶/۵
تاحدودی	۲۳	۷/۸	۹۴/۳
موافق	۱۱	۳/۷	۹/۸
کاملاً موافق	۶	۲/۰	۱۰۰
بی جواب	۶	-	-
جمع	۳۰۲	۱۰۰	-

نتایج همچنین نشان می‌دهد که ۸۵/۶ درصد از پاسخگویان موافق و کاملاً موافق با این گویه هستند که: « ***با وجود تمام مشکلات، کارکنان باید حداکثر تلاش خود را در انجام***

امور محوله بنمایند» و این در حالی است که تنها ۴/۵ درصد با گویه مزبور مخالف کاملاً مخالف هستند جدول شماره ۹۰.

جدول ۹۰- نگرش پاسخگویان دربارهٔ گویهٔ:
« با وجود تمام مشکلات، کارکنان باید حداکثر تلاش خود را بنمایند»

میزان پذیرش گویه	تعداد	درصد	درصد تجمعی
کاملاً مخالف	۴	۱/۴	۱/۴
مخالف	۹	۳/۱	۴/۵
تاحدودی	۲۹	۹/۹	۱۴/۴
موافق	۱۴۰	۴۷/۹	۶۲/۳
کاملاً موافق	۱۱۰	۳۷/۷	۱۰۰
بی جواب	۱۰	-	-
جمع	۳۰۲	۱۰۰	-

بر اساس (جدول شماره ۹۱)،۸۰/۰ درصد از پاسخگویان مخالف و کاملاً مخالف با این گویه هستند که: « ***در شرایط موجود که به مشکلات کارمندان نمی‌رسند فقط باید در حد رفع تکلیف کارکرد***» و این در حالی است که ۱۱/۱ درصد با گویهٔ مزبور موافق و کاملاً موافق هستند.

جدول ۹۱- نگرش پاسخگویان نسبت به گویهٔ:
« در شرایط موجود که به مشکلات کارمندان نمی‌رسند فقط باید در حد رفع تکلیف کارکرد»

میزان پذیرش گویه	تعداد	درصد	درصد تجمعی
کاملاً مخالف	۱۰۵	۳۵/۴	۳۵/۴
مخالف	۱۳۴	۴۵/۱	۸۰/۵
تاحدودی	۲۵	۸/۴	۸۸/۹
موافق	۲۵	۸/۴	۹۷/۳
کاملاً موافق	۸	۲/۷	۱۰۰
بی جواب	۵	-	-
جمع	۳۰۲	۱۰۰	-

از دیگر نشانه‌های تعهد بالای پاسخگویان این است که ۷۹/۲ درصد آنها مخالف و کاملاً مخالف با این گویه هستند که « ***مگر دولت چقدر حقوق می‌دهد که کارمندان بخواهند با دقت و سرعت کار کنند*** » و این در حالی است که تنها ۹/۴ درصد با گویهٔ مزبور موافق و کاملاً موافق می‌باشند(جدول شماره ۹۲).

جدول۹۲- نگرش پاسخگویان نسبت به گویهٔ:
« مگر دولت چقدر حقوق می‌دهد که کارمندان بخواهند با دقت و سرعت کار کنند»

میزان پذیرش گویه	تعداد	درصد	درصد تجمعی
کاملاً مخالف	۱۰۷	۳۵/۹	۳۵/۹
مخالف	۱۲۹	۴۳/۳	۷۹/۲
تاحدودی	۳۴	۱۱/۴	۹۰/۶
موافق	۲۲	۷/۴	۹۸/۰
کاملاً موافق	۶	۲	۱۰۰
بی جواب	۴	-	-
جمع	۳۰۲	۱۰۰	-

بر اساس (جدول شماره ۹۳)، ۷۳/۶ درصد از پاسخگویان موافق و کاملاً موافق با این گویه هستند که: « ***اگر کسی به همکارانم توهین کند ناراحت می‌شوم*** » و این در حالی است که تنها ۵/۸ درصد با گویهٔمزبور مخالف و کاملاً مخالف هستند.

جدول۹۳- نگرش پاسخگویان نسبت به گویهٔ:
« اگر کسی به همکارانم توهین کند ناراحت می‌شوم»

میزان پذیرش گویه	تعداد	درصد	درصد تجمعی
کاملاً مخالف	۱۰	۳/۴	۳/۴
مخالف	۷	۲/۴	۵/۸
تاحدودی	۶۱	۲۰/۵	۲۶/۳
موافق	۱۲۳	۴۱/۶	۶۷/۹
کاملاً موافق	۹۵	۳۲/۱	۱۰۰
بی جواب	۶	-	-
جمع	۳۰۲	۱۰۰	-

در برخی موارد نیز میزان تعهد سازمانی پاسخگویان نسبتاً بالاست. همانگونه که در(جدول شماره ۹۴) مشاهده می‌گردد، ۵۷/۱ درصد از پاسخگویان مخالف و کاملاً مخالف با این گویه هستند که: « ***به نظر من پرداختن به کارهای شخصی در اداره در مواقع بیکاری اشکالی ندارد*** » و این در حالی است که ۱۴/۲ درصد نیز با گویۀمزبور موافق و کاملاً موافق می‌باشند.

جدول۹۴- نگرش پاسخگویان نسبت به گویۀ:
«به نظر من پرداختن به کارهای شخصی در اداره در موقع بیکاری اشکالی ندارد»

میزان پذیرش گویه	تعداد	درصد	درصد تجمعی
کاملاً مخالف	۷۲	۲۴/۳	۲۴/۳
مخالف	۹۷	۳۲/۸	۵۷/۱
تاحدودی	۸۵	۲۸/۷	۸۵/۸
موافق	۳۴	۱۱/۵	۹۷/۳
کاملاً موافق	۸	۲/۷	۱۰۰
بی جواب	۶	-	-
جمع	۳۰۲	۱۰۰	-

نتایج همچنین نشان می‌دهد که ۵۴/۴ درصد موافق و کاملاً موافق با این گویه هستند که: « ***علی‌رغم همۀ مشکلات حاضر نیستم شرکت را ترک کنم*** » و این در حالی است که ۲۱/۴ درصد با گویۀ مزبور مخالف و کاملاً مخالف هستند(جدول شماره ۹۵).

جدول ۹۵- نگرش پاسخگویان نسبت به گویۀ:
« علی رغم همۀمشکلات حاضر نیستم شرکت را ترک کنم»

میزان پذیرش گویه	تعداد	درصد	درصد تجمعی
کاملاً مخالف	۱۱	۳/۷	۳/۷
مخالف	۵۲	۱۷/۷	۲۱/۴
تاحدودی	۷۱	۲۴/۲	۴۵/۶
موافق	۱۲۰	۴۰/۸	۸۶/۴
کاملاً موافق	۴۰	۱۳/۶	۱۰۰
بی جواب	۸	-	-
جمع	۳۰۲	۱۰۰	-

بر اساس (جدول شماره ۹۶)، ۵۰/۷ درصد از پاسخگویان مخالف و کاملاً مخالف با این گویه هستند که: « ***به نظر من طبیعی است که کارکنان کار دوستان و آشنایان را زودتر انجام دهند*** » و این در حالی است که ۲۴/۷ درصد با گویهٔمزبور موافق و کاملاً موافق می‌باشند.

جدول ۹۶- نگرش پاسخگویان نسبت به گویهٔ:
« به نظر من طبیعی است که کارکنان کار دوستان و آشنایان را زودتر انجام دهند»

میزان پذیرش گویه	تعداد	درصد	درصد تجمعی
کاملاً مخالف	۴۴	۱۴/۹	۱۴/۹
مخالف	۱۰۶	۳۵/۸	۵۰/۷
تاحدودی	۷۳	۲۴/۶	۷۵/۳
موافق	۴۷	۱۵/۹	۹۱/۲
کاملاً موافق	۲۶	۸/۸	۱۰۰
بی جواب	۶	-	-
جمع	۳۰۲	۱۰۰	-

یکی دیگر از تعهدات نسبتاً بالای پاسخگویان، وفاداری آنها به ارزش‌ها و قوانین حاکم بر شرکت است. نتایج به دست آمده حاکی از آن است که ۴۶/۶ درصد از پاسخگویان مخالف و کاملاً مخالف با این گویه هستند که: «***وفاداری به ارزش‌ها و قواعد حاکم بر شرکت پایین است***» و از تعهد بالایی برخوردارند و این در حالی است که ۲۷/۷ درصد نیز با گویهٔ مزبور موافق و کاملاً موافق می‌باشند و تعهد چندانی ندارند(جدول شماره ۹۷).

جدول ۹۷- نگرش پاسخگویان نسبت به گویهٔ:

« وفاداری کارکنان به ارزش‌ها و قوانین حاکم بر شرکت پایین است»

میزان پذیرش گویه	تعداد	درصد	درصد تجمعی
کاملاً مخالف	۲۵	۸/۶	۸/۶
مخالف	۱۱۱	۳۸/۰	۴۶/۶
تاحدودی	۷۵	۲۵/۷	۷۲/۳
موافق	۶۳	۲۱/۵	۹۳/۸
کاملاً موافق	۱۸	۶/۲	۱۰۰
بی جواب	۱۰	-	-
جمع	۳۰۲	۱۰۰	-

بر اساس (جدول شماره ۹۸)، ۴۸/۳ درصد از پاسخگویان مخالف و کاملاً مخالف با این گویه هستند که: « ***در شرایط کنونی که به وضع کارکنان نمی‌رسند کم کاری امری طبیعی است*** » و تعهد بالایی نسبت به سازمان خود دارند. و این در حالی است که ۳۳/۸ درصد نیز با گویهٔ مزبور و موافق و کاملاً موافق بوده و تعهد سازمانی پایینی دارند.

جدول ۹۸- نگرش پاسخگویان نسبت به گویهٔ:

« در شرایط کنونی که به وضع کارمندان نمی‌رسند کم‌کاری امری طبیعی است»

میزان پذیرش گویه	تعداد	درصد	درصد تجمعی
کاملاً مخالف	۶۳	۲۱/۳	۲۱/۳
مخالف	۸۰	۲۷/۰	۴۸/۳
تاحدودی	۵۳	۱۷/۹	۶۶/۲
موافق	۷۳	۲۴/۷	۹۰/۹
کاملاًموافق	۲۷	۹/۱	۱۰۰
بی جواب	۶	-	-
جمع	۳۰۲	۱۰۰	-

در مواردی نیز بین پاسخگویان اتفاق نظر وجود ندارد. بطوری که ۳۱/۶ درصد از پاسخگویان مخالف و کاملاً مخالف با این گویه هستند که: « ***از اینکه در شرکت گاز کار می کنم احساس غرور می‌کنم*** » و تعهد آنها به سازمان کم است و این درحالی است که ۹۲/۲

درصد نیز با گویهٔ مزبور موافق و کاملاً موافق بوده و تعهد بالایی نسبت به شرکت دارند(جدول شماره ۹۹).

جدول ۹۹- نگرش پاسخگویان نسبت به گویهٔ:
« از اینکه در شرکت گاز کار می‌کنم احساس غرور می‌کنم»

میزان پذیرش گویه	تعداد	درصد	درصد تجمعی
کاملاً مخالف	۲۶	۸/۹	۸/۹
مخالف	۶۶	۲۲/۷	۳۱/۶
تاحدودی	۱۱۴	۳۹/۲	۷۰/۸
موافق	۶۹	۲۳/۷	۹۴/۵
کاملاً موافق	۱۶	۵/۵	۱۰۰
بی جواب	۱۱	-	-
جمع	۳۰۲	۱۰۰	-

همچنین ۳۰/۴ درصد مخالف و کاملاً مخالف با این گویه هستند که: ***« با توجه به کمبودها و مشکلات مادی روحیهٔ‌مسئولیت پذیری در بین کارکنان شرکت پایین است»*** و این در حالی است که ۴۱ درصد نیز با گویهٔ مزبور موافق و کاملاً موافق بوده و تعهد چندانی به شرکت ندارند(جدول شماره ۱۰۰).

جدول۱۰۰- نگرش پاسخگویان نسبت به گویهٔ:
« با توجه به کمبودها و مشکلات مادی روحیهٔ مسئولیت‌پذیری در بین کارکنان شرکت پایین است»

میزان پذیرش گویه	تعداد	درصد	درصد تجمعی
کاملاً مخالف	۱۵	۵/۲	۵/۲
مخالف	۷۳	۲۵/۲	۳۰/۴
تاحدودی	۸۳	۲۸/۶	۵۹/۰
موافق	۸۲	۲۸/۲	۷۸/۲
کاملاً موافق	۳۷	۱۲/۸	۱۰۰
بی جواب	۱۲	-	-
جمع	۳۰۲	۱۰۰	-

بر اساس (جدول شماره ۱۰۱)، ۳۵/۰ درصد از پاسخگویان مخالف و کاملاً مخالف با این گویه هستند که: ***«از اینکه کسی از شرکت انتقاد کند به شدت ناراحت می‌شوم»*** و تعهد چندانی به شرکت ندارند و این در حالی است که ۲۶/۵ درصد نیز با گویهٔ مزبور موافق و کاملاً موافق بوده و به شرکت متعهد می‌باشند.

جدول ۱۰۱- نگرش پاسخگویان نسبت به گویهٔ:
«از اینکه کسی به شرکت انتقاد کند به شدت ناراحت می‌شوم»

میزان پذیرش گویه	تعداد	درصد	درصد تجمعی
کاملاً مخالف	۲۱	۷/۲	۷/۲
مخالف	۸۱	۲۷/۸	۳۵/۰
تاحدودی	۱۱۲	۳۸/۵	۷۳/۵
موافق	۵۴	۱۸/۶	۹۲/۱
کاملاً موافق	۲۳	۷/۹	۱۰۰
بی جواب	۱۱	-	-
جمع	۳۰۲	۱۰۰	-

از دیگر مواردی که پاسخگویان با هم اتفاق نظر ندارند، این است که ۲۴/۱ درصد از پاسخگویان مخالف و کاملاً مخالف با این گویه هستند که: ***«در شرایط کنونی کارمندان مسئولیت شغلی خود را به نحو احسن انجام می‌دهند»*** و این در حالی است که ۳۲/۵ درصد نیز با گویهٔ مزبور موافق و کاملاً موافق می‌باشند و تعهد سازمانی بالایی دارند(جدول شماره ۱۰۲).

جدول۱۰۲- نگرش پاسخگویان نسبت به گویهٔ:
« در شرایط کنونی کارمندان مسئولیت شغلی خود را به نحو احسن انجام می‌دهند»

میزان پذیرش گویه	تعداد	درصد	درصد تجمعی
کاملاً مخالف	۱۵	۵/۱	۵/۱
مخالف	۵۶	۱۹/۰	۲۴/۱
تاحدودی	۱۲۸	۴۳/۴	۶۷/۵
موافق	۷۱	۲۴/۰	۹۱/۵
کاملاً موافق	۲۵	۸/۵	۱۰۰
بی جواب	۷	-	-
جمع	۳۰۲	۱۰۰	-

تنها در یک مورد تعهد سازمانی کارکنان پایین است. بر اساس (جدول شماره ۱۰۳)، ۵۸/۶ درصد از پاسخگویان موافق و کاملاًموافق با این گویه هستند که: « ***وقتی مسئولین قوانین و مقررات را رعایت نمی‌کنند، از کارمندان چه توقعی می‌توان داشت»*** و به این وسیله خود را در عدم رعایت قوانین و مقررات توجیه می‌نمایند. این در حالی است که ۲۸/۴ درصد از پاسخگویان نیز با گویهٔمزبور مخالف و کاملاً مخالف بوده و از تعهد سازمانی بالایی برخوردارند.

جدول۱۰۳- نگرش پاسخگویان نسبت به گویهٔ:
« وقتی مسئولین قوانین و مقررات را رعایت نمی‌کنند از کارمندان چه توقعی می توان داشت»

میزان پذیرش گویه	تعداد	درصد	درصد تجمعی
کاملاً مخالف	۲۲	۷/۵	۷/۵
مخالف	۶۱	۲۰/۹	۲۸/۴
تاحدودی	۳۸	۱۳/۰	۴۱/۴
موافق	۹۲	۳۱/۵	۷۲/۹
کاملاً موافق	۷۹	۲۷/۱	۱۰۰
بی جواب	۱۰	-	-
جمع	۳۰۲	۱۰۰	-

با توجه به اینکه تعهد سازمانی کارکنان توسط طیف ۱۶ گویه‌ای لیکرت سنجیده شده است و هر گویه از حداقل نمره ۱(کمترین تعهد) تا حداکثر نمره ۵ (بیشترین تعهد) را به خود اختصاص می‌دهد، لذا نمره پاسخگویان می‌تواند از ۱۶(کمترین تعهد سازمانی) تا ۸۰ بیشترین تعهد سازمانی) در نوسان باشد. نتایج بررسی نشان می‌دهد که نمرهٔ پاسخگویان از ۲۸ تا ۷۸ در نوسان بوده است. بر اساس همین نتایج میزان تعهد سازمانی پاسخگویان در حد نسبتاً بالایی است. بطوری که نمرهٔ ۱۳/ درصد آنها کمتر از حد متوسط نمرهٔطیف یعنی ۴۸ می‌باشد. میانگین نمرهٔ پاسخگویان از طیف ۵۵/۹ است که بیش از حد متوسط نمرهٔ طیف است. این نتیجه نیز مؤید تعهد نسبتاً بالای پاسخگویان می‌باشد.

جدول۱۰۴- توزیع فراوانی پاسخگویان برحسب نمرهٔ آنها از طیف تعهد سازمانی

نمره	تعداد	درصد	درصد تجمعی
۲۸-۲۱	۴	۱/۵	۱/۵
۳۲-۴۷	۳۳	۱۲/۲	۱۳/۷
۴۸-۶۳	۱۸۷	۶۹/۰	۸۲/۷
۶۴-۷۸	۴۷	۱۷/۳	۱۰۰
بی جواب	۳۱	-	-
جمع	۳۰۲	۱۰۰	-

۶-۵- بررسی عوامل مؤثر بر تعهد سازمانی

برای بررسی عوامل مؤثر بر تعهد سازمانی نیز از آزمون‌های همبستگی پیرسون، آزمون تی، آزمون تحلیل واریانس و رگرسیون چند متغیره استفاده شده است که به بررسی نتایج حاصل از این آزمون‌ها پرداخته و در انتها نیز مدل تحقیق مورد بررسی قرار می‌گیرد.

۱-۶-۵- آزمون همبستگی پیرسون

از میان ۱۲ متغیر مستقلی که در سطح سنجش نسبی و فاصله‌ای هستند، تنها ۳ متغیر سابقه خدمت، سطح تحصیلات و درآمد رابطه معنی‌دار با تعهد سازمانی ندارند و ۹ متغیر دیگر رابطه مثبت و معنی‌دار با تعهد سازمانی افراد مورد بررسی دارند. از میان این متغیرها، ۷ متغیر مربوط به ابعاد مختلف رضایتمندی شغلی و خود آن می‌باشند که همگی رابطه ثبت و معنی‌دار با متغیر وابسته دارند. همانگونه که در (جدول شماره ۱۰۵) مشاهده می‌گردد، رضایت شغلی پاسخگویان قوی‌ترین رابطه را با تعهد سازمانی آنها دارد(/۶۸۵= R) . پس از آن، بعد رضایت از بهداشت روانی کار، قوی‌ترین ارتباط را با متغیر وابسته دارد (R =/۶۳۸). از میان متغیرها، رضایت از عدالت سازمانی ضعیف‌ترین رابطه معنی‌دار را با متغیر وابسته دارد(R =/۲۲۹). دو متغیر گرایشات ملی و مذهبی (R =/۴۷۶) و سن پاسخگو (R =/۲۳۴) تنها دو متغیر خارج از رضایت شغلی و ابعاد آن می‌باشند که با تعهد سازمانی رابطه معنی‌دار دارند.

جدول ۱۰۵- ضرائب همبستگی پیرسون بین متغیرهای مستقل نسبی و فاصله‌ای با تعهد سازمانی افراد مورد بررسی

نام متغیر	رضایت شغلی	رضایت از بعد بهداشت روانی	رضایت از بعد مدیریت	درآمد	سابقه خدمت	تحصیلات
ضریب همبستگی R	/۶۸۵	/۶۳۸	/۵۶۵	/۴۷۶	/۴۶	/۴۲۶
سطح معنی‌داری p-value	/۰۰۰	/۰۰۰	/۰۰۰	/۰۰۰	/۰۰۰	/۰۰۰

ادامه جدول ۱۰۵- ضرائب همبستگی پیرسون بین متغیرهای مستقل نسبی و فاصله‌ای با تعهد سازمانی افراد مورد بررسی

نام متغیر	رضایت شغلی از بعد امنیت	سن	عدالت	درآمد	سابقه خدمت	تحصیلات
ضریب همبستگی R	/۳۸۷	/۲۳۴	/۲۲۵	/۱۱۲	/۰۷۱	-/۰۴۶
سطح معنی‌داری p-value	/۰۰۰	/۰۰۰	/۰۰۰	/۱۰۸	/۲۹	/۴۵۶

۲-۶-۵- نتیجه حاصل از آزمون تی

دو متغیر جنس و وضع تأهل متغیرهای اسمی دو گزینه‌ای هستند که برای بررسی تأثیر آنها بر تعهد سازمانی از آزمون تی استفاده شده است. نتیجه حاصل از این آزمون نشان می‌دهد که مردان از تعهد بیشتری برخوردارند. بطوری که میانگین نمرهٔ مردان از طیف تعهد سازمانی ۵۶/۲ است، در حالی که این میانگین برای زنان ۵۱/۷ بوده است. این تفاوت با توجه به میزان تی بدست آمده ۲/۰۲ و درجه آزادی ۲۵۸ در سطح ۹۵ درصد معنی‌دار می باشد(جدول شماره۱۰۶)

جدول۱۰۶- آزمون معنی‌داری تفاوت میانگین نمرهٔ پاسخگویان از طیف تعهد سازمانی بر حسب جنس

جنس	تعداد	میانگین	انحراف معیار	Sig	d.f	T-value
زن	۱۴	۵۱/۷	۸/۸	/۰۴	۲۵۸	۲/۰۲
مرد	۲۴۶	۵۶/۲	۸/۰			

همچنین تعهد سازمانی متأهلین بیش از مجردین است، بطوری که میانگین نمرهٔ افراد متأهل از طیف تعهد سازمانی ۵ بیش از افراد مجرد است. این تفاوت نیز در سطح ۹۵ درصد معنی‌دار است(جدول شماره ۱۰۷).

جدول ۱۰۷- آزمون معنی‌داری تفاوت میانگین نمرهٔ پاسخگویان از طیف تعهد سازمانی برحسب وضیعت تأهل

وضعیت تأهل	تعداد	میانگین	انحراف معیار	Sig	d.f	T-value
مجرد	۱۸	۵۱/۳	۷/۸			
متأهل	۲۴۱	۵۶/۳	۸/۶	/۰۱	۲۵۷	۲/۵۸

۳-۶-۵- آزمون تحلیل واریانس یکطرفه

تنها متغیر اسمی چند گزینه‌ای که با تعهد سازمانی در ارتباط است، محل خدمت پاسخگویان می‌باشد. نتایج تحقیق نشان می‌دهد که بیشترین تعهد مربوط به کارکنان معاونت بهره‌برداری است(با میانگین نمرهٔ/۵۷) و این در حالی است که کارکنان معاونت مالی و پشتیبانی کمترین تعهد سازمانی را دارند (با میانگین ۵۳/۵). نتیجه حاصل از آزمون تکمیلی توکی نشان می‌دهد که تنها تفاوت بین کارکنان این دو معاونت معنی‌دار است و سایر معاونت‌ها با هم تفاوت معنی‌داری ندارند(جدول شماره ۱۰۸).

جدول ۱۰۸- آزمون معنی‌داری تفاوت میانگین نمرهٔ پاسخگویان از طیف تعهد سازمانی بر حسب محل خدمت

محل خدمت	میانگین	معاونت مالی و پشتیبانی	معاونت مهندسی و اجرا	دفتر ریاست	معاونت بهره برداری
معاونت ملی و پشتیبانی	۵۳/۵	-			*
معاونت مهندسی و اجرا	۵۵/۲		-		
دفتر ریاست	۵۶/۳			-	
معاونت بهره‌برداری	۵۷/۱	*			-

F=۲/۷   d.f = ۳ و۳۶۵   Sig= /۰۵   *= Sig

۴-۶-۵- آزمون رگرسیون چند متغیره

در آزمون رگرسیون چند متغیره ۵ متغیر رضایت از بعد امنیت شغلی، رضایت از بعد بهداشت روانی، گرایشات ملی و مذهبی، رضایت از مدیریت و سطح تحصیلات پاسخگویان وارد معادله گردیده و در مجموع ۵۹/۷ درصد از تغییرات در متغیر وابسته یعنی تعهد سازمانی را تبیین می‌نمایند(R^2 =/۵۹۷).

بر اساس ضرائب B معادله در یک واحد افزایش به میزان رضایت از بعد امنیت شغلی، ۰/۵۶ به تعهد سازمانی افراد می‌افزاید. همچنین یک واحد افزایش به میزان رضایت از بعد بهداشت روانی، ۰/۳۱ به میزان تعهد سازمانی می‌افزاید. افزایش یک واحد به میزان گرایشات ملی و مذهبی باعث می‌گردد ۵۹/ به میزان تعهد سازمانی افراد بیفزاید و یک واحد

افزایش در نمره رضایت از بعد مدیریت و روابط اجتماعی ۲/ به میزان تعهد سازمانی افراد می‌افزاید. و بالاخره یک واحد افزایش سطح تحصیلات افراد ۳۸/ از میزان تعهد سازمانی آنها می‌کاهد. بر اساس ضرائب β معادله میزان تأثیر گرایشات ملی و مذهبی افراد بیشترین تأثیر را بر تعهد سازمانی آنها دارد و این در حالی است که تأثیر سطح تحصیلات پاسخگویان تقریباً نصف تأثیر گرایشات ملی و مذهبی می‌باشد. این نتایج با توجه به میزان F به دست آمده (F =۴۰/۱) در سطح ۹۹ درصد معنی‌دار است (جدول شماره ۱۰۹).

جدول ۱۰۹- معادلهٔ رگرسیون تعهد سازمانی برحسب ضرائب B و β

نام متغیر	ضریب B	ضریب β
رضایت از امنیت	/۵۶	/۲۴
رضایت از بهداشت روانی	/۲۱	/۲۱
گرایشات ملی و مذهبی	/۵۹	/۳۱
رضایت از مدیریت	/۲	/۲۷
سطح تحصیلات	-/۳۸	-/۱۶
عددثابت	۲۳/۴	

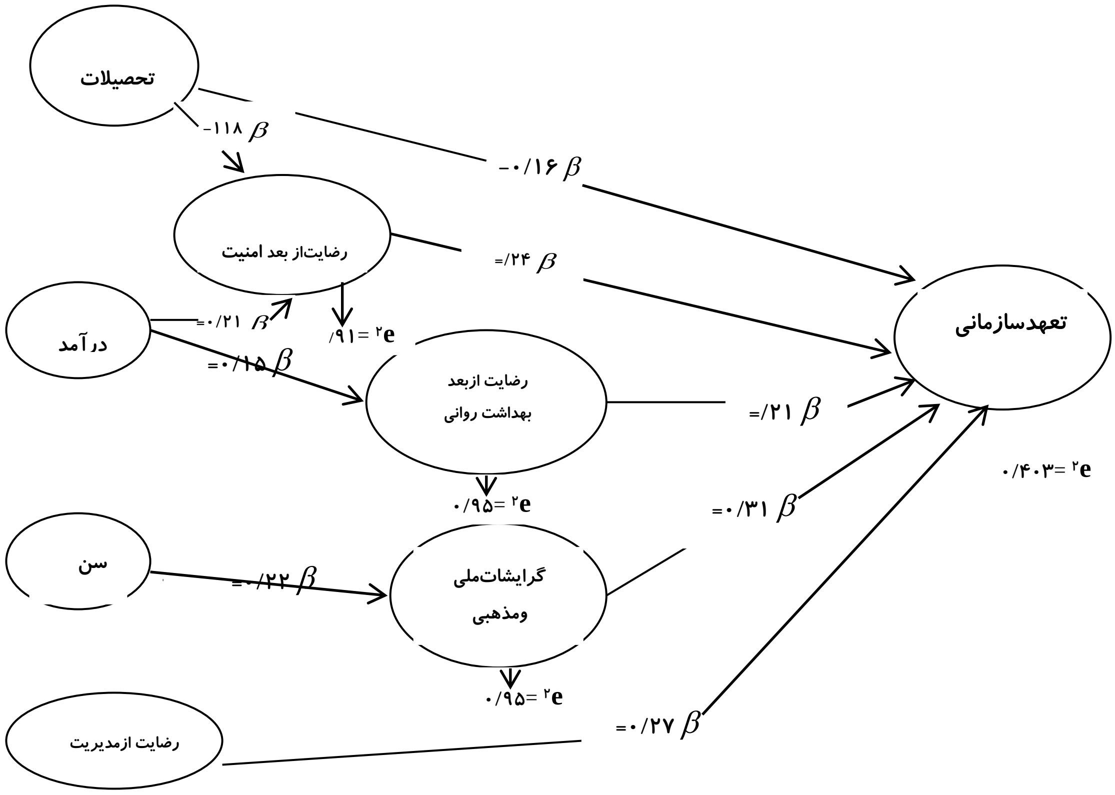
F= ۴۰/۱ d.f =۳و۱۴۵ Sig=/۰۰۰ R= /۷۷ R^2= /۵۹۷

۵-۶-۵- بررسی مدل تحقیق

برای بررسی مدل پیشنهادی تحقیق از آزمون تحلیل مسیر استفاده گردیده است. با توجه به متغیرهایی که در آزمون رگرسیون چند متغیره تعهد سازمانی و رضایت شغلی ابعاد مختلف وارد معادله‌ها گردیده بودند، (نمودار شمارهٔ ۱) مدل تحقیق را نشان می‌دهد. بر اساس مدل مزبور برخی از متغیرها مثل رضایت از بعد مادی، عدالت و معنوی اصلاً وارد مدل نگردیدند. برخی از متغیرها مثل رضایت از بعد مدیریت، بهداشت روانی و امنیت شغلی فقط رابطه مستقیم با تعهد سازمانی دارند. برخی از متغیرها مثل تحصیلات هم رابطه مستقیم و هم رابطه غیر مستقیم با تعهد سازمانی دارند. بدین ترتیب که هم خود

مستقیماً باعث کاهش تعهد سازمانی می‌گردند(با توجه به منفی بودن ضریب β) و هم با کاهش دادن رضایت از بعد معنوی بطور غیر مستقیم باعث کاهش تعهد سازمانی نیز می گردند. و برخی از متغیرها نیز فقط بطور غیر مستقیم بر تعهد سازمانی تأثیر می‌گذارند مثل درآمد و سن. نمودار شماره ۱ نشانگر این نتایج است.

نمودار شماره ۱- مدل تحلیل مسیر تعهد سازمانی



۶-۶-۵- *بررسی ضریب تعیین متغیرها*

با توجه به اینکه برخی از متغیرها از بیش از یک مسیر بر تعهد سازمانی تأثیر می گذارند برای محاسبه ضریبی که هریک از متغیرها در تعیین میزان تعهد سازمانی نقش دارند. باید ضریب تعیین متغیرها را به تفکیک محاسبه کرد. ضریب تعیین هر متغیر از مجموع حاصل ضرب ضرائب همبستگی نیمه تفکیکی(β) که در مسیرهایی که هر یک از متغیرها را به تعهد سازمانی منتهی می‌سازد محاسبه می‌گردد. بطور مثال با توجه به اینکه

متغیر تحصیلات از دو مسیر به تعهد مستقیم ختم می‌گردد ضریب تعیین این متغیر عبارت خواهد بود:

۲ /۰= ۲۴/ × ۱۸/ - ۱۶/- = ضریب تعیین تحصیلات

همچنین ضریب تعیین درآمد برابر خواهد بود با:

۰۸/= ۲۱/× ۱۵/+۲۴/×۲۱/= ضریب تعیین درآمد

با توجه به مطالب ذکر شده ضریب تعیین متغیرها در (جدول شماره ۱۱۰) نشان داده شده است.

جدول ۱۱۰- ضرائب تعیین متغیرهای مختلف در تبیین متغیر وابسته

نام متغیر	گرایشات ملی و مذهبی	رضایت از بعد مدیریت	رضایت از بعد امنیت شغلی	رضایت از بعد بهداشت روانی	تحصیلات	درآمد	سن
ضریب تعیین	/۳۱	/۲۷	۰/۰۲۴	/۲۱	/۲	/۰۸	/۰۷

همانگونه که در جدول فوق ملاحظه می‌گردد در گرایشات ملی و مذهبی پاسخگویان بیشترین نقش را در تبیین متغیر وابسته یعنی تعهد سازمانی دارد. نقش این متغیر تقریباً ۱/۵ برابر نقش رضایت از بعد بهداشت روانی و تحصیلات بوده و حدود ۴ برابر نقش درآمد و سن می‌باشد.

فصل ششم

بحث و نتیجه‌گیری

سازمانهای اداری به عنوان واحدهای اجتماعی با کارکردهای متنوعی که بر اساس اهداف آنها از قبل تعریف شده است، در جهت تحقق آرمان‌های نظام اجتماعی فعالیت می‌نمایند. در هر سازمان اداری سه سطح *ارزش‌ها* یا اهداف کارکردی، ***بستر سازمان*** یا روابط سازمانی که همان قوانین و مقررات حاکم بر سازمان است و نهایتاً ***فرهنگ سازمانی*** که ظرف رفتارهای سازمانی است، در یک تعامل هدفمند به ارائه هویت سازمانی می‌پردازند. ارزش‌های سازمانی که بار ذهنی دارند از فلسفه و بصورت مشخص از پارادایم‌حاکم بر نظام اجتماعی نشأت می‌گیرند. عناصری مانند اصالت نظم، هماهنگ، پایداری، تعادل و... می‌توانند ارزش‌های سازمانی را تشکیل دهند. بستر سازمانی که همان روابط سازمانی است توسط نظریات علمی منطبق با پارادایم یا فلسفه حاکم بر نظام اجتماعی طراحی می شوند. در این سطح، فعالیت‌های علمی اندیشمندان برای ساخت این محوریت سازمان انجام می‌شود. پایداری استمرار و ماندگاری در سازمان در گرو طراحی عالمانه این سطح است. نظریات علمی که مجموعه فعالیت‌های سازمان یافته اندیشمندان در توضیح واقعیت که مورد اتفاق نظر آنان است، در خدمت این سطح از سازمان است. سازمانها در این سطح به معرفی خود و رقابت با دیگر سازمانها می‌پردازند. بنابراین قدرتمندی سازمان، منوط به پایداری و اعتبار این سطح است. این سطح از سازمان تغییرات اساسی نمی‌یابد و بهمین لحاظ باید به دور از تعصبات و تمایلات فردی و گروهی طراحی و استمرار یابد.

سطح فرهنگ به عنوان سطح رفتارهای سازمانی پس از سطح بستر به معرفی عملکردی و کارکردی سازمان می‌پردازند. تمامی ساخت و سازهای سازمانی که بار انسانی دارد در این سطح ارائه می‌شود. در حقیقت کارکنان سازمانی برای دست‌یابی به ارزش‌های سازمانی متکی بر بستر سازمانی به ساخت و ساز می‌پردازند. کلیه ساخت و

سازهای انسانی را در هر واحد اجتماعی، ***فرهنگ*** می‌نامند. بنابراین فرهنگ سازمانی دارای خصیصه انسانی است. بر خلاف بستر که محیط مدار است، تغییرات اساسی، نمی‌یابد و توسط اندیشمندان طراحی و ساخته می‌شود، فرهنگ انسان مدار،دارای پویائی و تحول زائی و نهایتاً توسط انسانها ساخته می‌شود. دریک سازمان بلحاظ آرمانی و مطلوبیت کارکردی چنانچه بین ارزش‌ها، بستر و فرهنگ سازمانی یک همسازی ایجاد شود، بهترین حالت ممکن بلحاظ کارائی و اثربخشی سازمانی خواهیم داشت. بهر علتی که این همسازی در سازمان ضعیف و ناتوان شود،بحران، عدم تعادل و بیگانگی سازمانی بر آن عارض می‌شود.

مدیریت چه بلحاظ ساختاری و سازمانی، وظیفه ایجاد و تقویت همسازی سازمانی را به عهده دارد. مدیریت ساختاری نظام اجتماعی ضمن انتخاب پارادایم غالب برای اداره جامعه و توسل به ارزش‌های درونی آن که اساساً جنبه عقیدتی دارد به همسازی بین ارزش‌ها و بستر سازمانی جامعه توجه دارد. در این راستا بستر سازمانی توسط عالمان و اندیشمندان بر اساس ارزش‌ها و با نظارت مدیریت ساختاری جامعه تکوین می‌یابد. مدیریت سازمانی در یک موقعیت سازمانی حد واسط بین بستر سازمانی و فرهنگ سازمانی به ساماندهی رفتارهای سازمانی کارکنان بر اساس بستر سازمانی می پردازد. بستر سازمانی که وظیفه هویت سنجش و تعیین مرز و حدود سازمانی دارد با جلب رفتارهای سازمانی به ابراز قدرتمندی سازمانی می‌پردازد. لذا مدیریت سازمانی از یک طرف حافظ بستر سازمانی و از طرف دیگر وظیفه مدیریت تحولات سازمانی در فرهنگ برای اعتلای سازمان دارد. کارکنان سازمانی در ظرف فرهنگ سازمانی با استفاده از خلاقیت جمعی تحولات سازمانی را دنبال می‌نمایند و بستر سازمانی بر اساس توانمندی علمی و یا عقلانی به حفاظت سازمان و استمرار و پایائی می‌پردازد. چنانچه بجای همسازی سازمانی بین بستر سازمانی و فرهنگ سازمانی که وظیفه مدیریت سازمانی است شاهد تسلط یکی از این سطوح در جهت ناتوان سازی سطح دیگری باشیم، آسیب بر سازمان عارض می شود. در زمان تسلط عقلانیت سازمانی شاهد بوروکراسی

خشک و نفی خلاقیت و پویائی سازمان هستیم، در حالیکه در تسلط خلاقیت سازمانی شاهد آنارشیسم و هرج و مرج سازمانی می‌باشیم. لذا مدیریت سازمان وظیفه خطیری برای جلوگیری از این آسیب جدی را به عهده دارد.

رضایت‌مندی شغلی سازمانی یکی از شاخص‌های اساسی در ارزیابی توانمندی سازمان در راستای حفظ موجودیت خود توأم با پویائی و اعتلای سازمانی است. رضایت مندی شغلی نوعی کنش سازمانی با معنا است که در آن وضعیت فرهنگ و بستر سازمانی از زاویه دید کارکنان سازمانی مورد ارزیابی قرار می‌گیرد. در این پژوهش با استفاده از رویکرد کمی و از طریق ارزیابی رضایت‌مندی در سازمان از جهت بستر سازمانی به فرهنگ سازمانی، مورد ارزیابی قرار گرفته است. در این ارزیابی رضایت‌مندی به عنوان متغیر وابسته و توضیح واریانس آن بر اساس متغیرهای مستقل تحلیل شده است.

نتایج تحقیق نشان می‌دهد که کمترین رضایت شغلی پاسخگویان در بعد عدالت سازمانی است. بطوری که میانگین نمرۀپاسخگویان از این بعد ۲/۴۴ از ۵ می‌باشد. در این بعد پاسخگویان معتقدند که امکانات رفاهی شرکت نسبت به دیگر سازمان‌ها در حد نامطلوبی است.

بنابراین اگر هدف مسئولین شرکت، افزایش رضایتمندی کارکنانشان در این بعد می‌باشد، لازم است که در جهت بهبود امکانات رفاهی مثل شرکت تعاونی،باشگاه و ... اقدام نمایند.

بر اساس همین نتایج میزان رضایت کارکنان شرکت گاز از بعد بهداشت روانی نیز در حد ضعیف است، بطوری که میانگین نمرۀ پاسخگویان از این بعد ۲/۶۴ می‌باشد. بیشترین مشکل پاسخگویان در این زمینه این است که شرکت بطور مقتضی و مطلوب از زحمات آنها قدردانی نمی‌کند. بطوری که ۷۰/۵ درصد آنها موافق و کاملاً موافق با این گویه هستند که: « ***در شرکت از کار افراد بطوری مطلوب قدردانی نمی‌شود***». وجود استرس در محیط کار و احساس دلسردی و بی‌تفاوتی در بین کارکنان،فقدان تنوع کاری و عدم

ارزشگذاری صحیح بر فعالیت‌های شغلی کارکنان توسط شرکت از دلائل دیگر این امر است.

ضعف در رضایت کارکنان از بعد مادی نیز از دیگر مشکلات کارکنان شرکت گاز است. بطوری که میانگین نمرهٔ این بعد مادی ۲/۸۳ است. در این بعد بیش از ۴۳ درصد از پاسخگویان موافق و کاملاً موافق با این گویه هستند که: « ***درآمد این شغل جوابگوی مخارج زندگیمان نیست*** » . بنابراین یکی از ابتدائی ترین نیازهایی که کارکنان انتظار دارند در تعامل شغلی خود به آن دست یابند یعنی ارضاء نیازهای مادی، توسط این عده ارضا نمی گردد.

نتایج تحقیق نشان می‌دهد که میزان رضایت پاسخگویان از بعد امنیت شغلی بیش از حد متوسط است. بطوری که میانگین میانگین‌گویه‌ها ۳/۱۳ است که بیش از ۳ یعنی حد متوسط نمرهٔطیف می‌باشد. وجود مواد شیمیایی و سروصدا در محیط کار و نداشتن امنیت شغلی از اهم مشکلات کارکنان در این بعد است. رضایت از شیوهٔ مدیریت با میانگین نمرهٔ ۳/۳۲ بیش از رضایت از امنیت شغلی است. عمده‌ترین مشکل پاسخگویان در زمینهٔ مدیریت، عدم مشارکت دادن کارکنان در تصمیم‌گیری‌هاست بطوری‌که ۳۹/۲ درصد آنها مخالف و کاملاًمخالف با این گویه هستند که: «***مدیر مستقیم ما کارکنان را در تصمیم‌گیری‌ها مشارکت می‌دهد***». ضعف در مشورت مدیران با کارکنان نیز از دیگر مشکلات کارکنان در این زمینه است. بیشترین رضایت پاسخگویان از بعد معنوی است، بطوری که میانگین نمرهٔ پاسخگویان برای این بعد ۳/۵۴ است. در این بعد عدم امکان پیشرفت و ترقی و عدم برخورداری از احترام کافی در محل کار از مشکلات اساسی افراد مورد بررسی به حساب می‌آید.

نتایج حاصل از آزمون همبستگی پیرسون نشان می‌دهد که درآمد با بیشتر ابعاد رضایت شغلی رابطه معنی‌دار دارد و تنها با بعد رضایت از مدیریت ارتباط معنی‌دار ندارد. این متغیر قوی‌ترین ارتباط را با بعد رضایت از جنبه عدالت سازمانی دارد (r =/۳۵).

همانگونه که ملاحظه شد تأثیر خصوصیات فردی افراد بر ابعاد مختلف رضایت شغلی یا بی‌معنی است و یا اینکه این ارتباط بسیار ضعیف است. نتایج همچنین نشان می دهد که وضعیت تأهل پاسخگویان تنها با بعد رضایت مادی پاسخگویان رابطه معنی‌دار دارد. بر اساس همین نتایج میزان رضایت افراد متأهل بیش از افراد مجرد می‌باشد. قابل ذکر است که چون رضایت در سطح فرهنگ‌سازمانی جلب می‌شود و اساساً تحت تأثیر بستر سازمانی است، لذا نقش بستر سازمانی حائز اهمیت است. بدین معنا محدودیت‌های بستر تمامی کارکنان را تحت تأثیر قرار داده است و خصوصیات فردی تأثیر چندانی بر رضایت‌مندی شغلی ندارد. لازم است که بستر سازمانی براساس کلیه قوانین و مقررات، نظارت سازمانی را جهت تعالی فرهنگ سازمانی تقویت نماید. در این راستا توجه به کارائی و اثربخشی سازمانی،نظارت بر مدیریت سازمانی، نظارت بر عدالت سازمانی می تواند زمینه تعالی فرهنگ سازمانی را در راستای افزایش رضایت‌مندی شغلی کارکنان تقویت نماید.

بررسی وضعیت رضایت شغلی پاسخگویان در واحدهای مختلف شرکت گاز نشان می‌دهد که بیشترین رضایت در بین کارکنان دفتر ریاست است (با میانگین ۱۲۲/۵) و کمترین آن مربوط به معاونت مالی و پشتیبانی است (با میانگین ۱۰۹/۵).

همچنین میزان رضایت شغلی مدیران و معاونین از بعد امنیت شغلی بیش از سایر گروه‌هاست(با میانگین ۱۴/۳). و این در حالی است که کارکنان خدماتی با میانگین نمرهٔ ۱۱/۲ کمترین رضایت را از بعد امنیت شغلی دارند.

در این میان کارکنان معاونت بهره‌برداری کمترین رضایت را از بعد امنیت شغلی دارند (با میانگین نمرهٔ ۱۱/۷) و بیشترین آن مربوط به معاونت مالی و پشتیبانی است (با میانگین نمرهٔ۱۳/۶).

همچنین میزان رضایت کارکنان خدماتی از عدالت سازمانی کمتر از سایر گروه هاست (با میانگین نمرهٔ ۶/۸۴) و این در حالی است که معاونین و مدیران بیشترین رضایت را از این بعد دارند.

رضایت از شیوهٔمدیریت در بین کارکنان پیمانی بیش از کارکنان رسمی و قراردادی است (بامیانگین ۵۵) و این در حالی است که کارکنان رسمی کمترین رضایت را از شیوهٔمدیریت حاکم بر شرکت دارند. در این بعد نیز کارکنان دفتر ریاست کمترین رضایت و کارکنان معاونت مالی و پشتیبانی بیشترین رضایت را دارند.

در آزمون رگرسیون چند متغیره، درآمد در اکثر معادلات مربوط به ابعاد رضایت شغلی وارد معادله گردید ولی قدرت تبیین معادله‌ها چندان زیاد نمی‌باشند بطوری که بیشترین تبیین این متغیر در توضیح واریانس رضایت از بعد مادی و عدالت سازمانی است. در این دو بعد قدرت تبیین معادلهٔ/۱۳ درصد($R^۲$=/۱۳۲) است. در معادله رضایت شغلی از بعد عدالت سازمانی تنها درآمد و در بعد رضایت از بعد مادی دو متغیر درآمد و سن وارد معادله گردیدند.

بررسی میزان تعهد سازمانی پاسخگویان نیز نشان می دهد که پاسخگویان از تعهد سازمانی بالایی برخوردارند. بطوری که میانگین نمرهٔ آنها از طیف ۱۶ گویه‌ای لیکرت ۵۵/۹ است که بیش از حد متوسط نمرهٔ طیف یعنی ۴۸ می‌باشد.

بررسی عوامل مؤثر بر تعهد سازمانی نشان می‌دهد که تمامی ابعاد رضایت شغلی رابطه معنی‌دار با تعهد سازمانی دارند. بطوری که ضرائب همبستگی پیرسون به دست‌آمده از حداکثر (r =۰/۶۸۵) مربوط به رضایت شغلی کل و ضعیف‌ترین رابطه مربوط به عدالت سازمانی است (r =/۲۲۵). به غیر از رضایت شغلی و ابعاد آن دو متغیر گرایشات ملی و مذهبی(r =/۴۷۶) و سن (r =/۳۵) رابطه معنی‌دار با تعهد سازمانی پاسخگویان دارند. سه متغیر درآمد، سابقهٔخدمت و سطح تحصیلات متغیرهائی هستند که رابطه معنی‌داری با تعهد سازمانی ندارند.

نتایج حاصل از آزمون تی نشان می‌دهد که مردان از تعهد سازمانی بیشتری نسبت به زنان برخوردارند. بطوری که میانگین نمرهٔآنها ۴/۵ نمره بیش از زنان می‌باشد. همچنین متأهل‌ها با میانگین نمرهٔ ۵۶/۳ تعهد سازمانی بیشتری نسبت به مجردین دارند. مقایسهٔتعهد سازمانی کارکنان واحدهای مختلف شرکت گاز نشان می‌دهد که معاونت

کارکنان، معاونت بهره‌برداری بیشترین تعهد سازمانی را دارند (با میانگین نمرهٔ ۵۷/۱) و این در حالی است که کارکنان معاونت مالی و پشتیبانی کمترین تعهد را دارند (با میانگین نمرهٔ ۵۳/۵). در آزمون رگرسیون، تعهد سازمانی ۵ متغیر رضایت از امنیت شغلی، بهداشت روانی، شیوهٔ مدیریت، گرایشات ملی و مذهبی و سطح تحصیلات وارد معادله گردیده و در مجموع ۵۹/۷ درصد از تغییرات در تعهد سازمانی را تبیین می‌نمایند. از میان متغیرها، گرایشات ملی و مذهبی بیشترین تأثیر را در تبیین متغیر وابسته یعنی تعهد سازمانی دارند و پس از آن رضایت از شیوه مدیریت قرار دارد.

بنابراین در صورتیکه هدف مدیریت شرکت گاز افزایش تعهد سازمانی کارکنان خود باشد باید به این دو مسئله توجه بیشتری داشته باشد. و بالاخره در آزمون تحلیل مسیر رضایت‌مندی شغلی، ضریب تعیین گرایشات ملی و مذهبی بیش از سایر متغیرهاست (۳۱/) و پس از آن رضایت از مدیریت (۲۷/) و رضایت از امنیت شغلی(۲۴/) قرار دارند.

مجموعه نتایج دلالت بر تعامل کارکنان با بستر سازمانی در فرآیند حیات سازمانی جهت شکل‌گیری رضایت‌مندی شغلی دارند. رضایت مندی شغلی به عنوان یک مفهوم با معنا بر پایه تجربیات کارکنان از فعالیت در سازمان و تفسیر این تجربیات تولید و گسترش می‌یابد. چنانچه سازمان بتواند با تعاملات هدفمند و سازمان یافته با کارکنان جهت دست‌یابی بر نقطه نظرات آنان و تغییر در بستر یا فرهنگ به توجیه فعالیت‌های سازمانی خود بپردازد، رضایت کارکنان در سازمان بصورت پایدار تقویت می‌شود. هر گونه عدم توجه ساختاری بر نقش سازمانی کارکنان باعث تغییراتی در سازمان می‌شود که انتظارات غیر قاعده مند در جهت کاهش رضایت گسترش می یابد. توجه به عرصه مدیریت و آنهم در بین بستر و فرهنگ سازمانی و جلب کارائی و اثر بخشی سازمانی با مشارکت کارکنان سازمانی می‌تواند رضایت کارکنان را در ایفای نقش اثربخشی سازمانی تقویت نماید.

منابع

استیفن، بی رابینز(۱۳۷۴). ***مدیریت رفتار سازمانی***، مترجم، علی‌یار سابیان و سید محمد اعرابی، تهران: مؤسسه مطالعات و پژوهش‌های بازرگانی.

الوانی، سید مهدی(۱۳۷۱). ***مدیریت عمومی***، تهران: نشر نی چاپ پنجم.

ایمان، محمدتقی و دیگران(۱۳۷۷). ***بررسی عوامل مؤثر بر وجدان کاری کارکنان بخش عمومی در شهر شیراز***، مرکز جمعیت شناسی دانشگاه شیراز.

ایمان، محمدتقی و احمدی، حبیب(۱۳۸۰). ***میزان و عوامل مؤثر بر رضایت خدمات گیرندگان گمرک ایران در استان فارس***، مرکز جمعیت شناسی دانشگاه شیراز.

ایران، نژادپاریزی، مهدی و ساسان گهر، پرویز(۱۳۷۵). ***سازمان و مدیریت از تئوری تا عمل***، تهران: نشر مؤسسه بانگداری ایران.

ایران، نژادباریزی، مهدی و آرائی بوی، محمد مهدی(۱۳۸۰). ***بررسی و شناخت عوامل مؤثر بر رضایت مشترکین مصارف صنعتی و تعیین الویت آنها در شرکت برق منطقه‌ای یزد***، تهران: انتشارات سمت.

پرهیزگار، کمان(۱۳۶۸). ***تئوری‌های مدیریت*** ، انتشارات اشراق، چاپ اول.

تأملی، محمدعلی(۱۳۷۳). ***انگیزش در سازمانها***، اهواز: انتشارات دانشگاه شهید چمران.

توسلی، غلامعباس(۱۳۷۵). ***جامعه شناسی کار و شغل***، تهران: انتشارات سمت.

توکلی، عنایتا...(۱۳۷۴). ***تجزیه و تحلیل ویژگی‌های رفتاری مدیران آموزشی کارآمد در مدارس دولتی شهرستان شهرکرد***، دانشگاه علامه طباطبائی دانشکدهٔ حسابداری و مدیریت پایان نامهٔ کارشناسی ارشد مدیریت دولتی.

دسلر،گری(۱۳۷۸). ***مبانی مدیریت منابع انسانی***، ترجمه گز پارسائیان و دکتر سید محمد اعرابی ، تهران: دفتر نشر و پژوهش‌های فرهنگی.

رضوی اصل، محمد(۱۳۷۶). ***بررسی رابطهٔ عوامل اقتصادی- اجتماعی با رضایت شغلی کارکنان ادارات و نهادهای دولتی دهدشت***، دانشگاه شیراز، پایان نامهٔ کارشناسی ارشد جامعه‌شناسی.

ساعتچی، محمود(۱۳۷۰). نگرش کارکنان دربارهٔ عوامل مؤثر بر رضایت شغلی و ترک خدمت، ***فصلنامهٔ علمی تحقیقی، دانشکدهٔ حسابداری و مدیریت دانشگاه علامهٔ طباطبائی***، تهران: شمارهٔ نامهٔ دوره اول.

شیرازی، عبدالرضا(۱۳۷۸). ***بررسی و شناخت عوامل مؤثر بر رضایت شغلی کارکنان شرکت توزیع برق قم***. پایان نامهٔ کارشناسی ارشد.

صادق پور، ابوالفضل و مقدس، جلال(۱۳۶۳). ***نظریه جدید سازمان: مدیریت و علم مدیریت***، انتشارات فروردین چاپ چهارم.

قربانی، ابراهیم (۱۳۷۵). ***بررسی رابطهٔ بین رضایت شغلی و عملکرد مدیران سازمان صنایع دفاع***، دانشگاه شهید بهشتی، پایان نامهٔ کارشناسی ارشد(مدیریت آموزشی).

مازلو، ابراهام، اچ(۱۳۶۷). ***انگیزش و شخصیت***، ترجمه احمد رضوانی، مشهد:آستان قدس رضوی.

مازلو، ابراهام، اچ(۱۳۷۱). ***به سوی وانشناسی بودن***، ترجمه احمد رضوانی، مشهد:آستان قدس رضوی.

میچل، ترانس آرا(۱۳۷۳). ***مردم در سازمان‌ها***، مترجم، حسین شکرشکن، تهران: انتشارات رشد.

میچل، ترانس‌آرا(۱۳۷۶). ***مدیریت در سازمان‌ها، مقدمه‌ای بر رفتار کارکنان در سازمان***، مترجم، محمد حسین نظر نژاد. مشهد: مؤسسه چاپ و انتشارات آستان قدس.

نایلی، محمد علی(۱۳۷۳). ***انگیزش در سازمان ها***، اهواز: انتشارات دانشگاه شهید چمران.

Brady- Schwrtz, D.C.(2003) ***Satisfaction with Organizational Charactristics, Job Satisfaction and Intent to Leave Current Position: A Comparison of Magnet and Non- Magnet.***, Touront. University Press.

Chany, Y.(2003) ***Nursing in Taiwan: Chinese Philosophy Impact on Leadership Styles and Job Satisfaction***. The University of Wisconsin- Milwaukee.

Chio, E. (2003) ***Effects of Part-time Work Schedules and Job Satisfaction in South Korea***, Brandeis University.

Crake, A.G.(2003) ***Job Satisfaction of Employess in the Australian Overseas and Development of Non-Governmental Organizations (NGO) Sector***, Northcentral University.

Duoto, M.A.(2003) ***Factors Influencing job Satisfaction of Repatriatel Managers***, University of San Diego.

Eccles, S.(2003) ***The Relationship Between Job Satisfaction and Organizational Commitment as Perceived by Jrrigaition Workers in a Quasi Irrigation Company in Jamaica***, Nova Southeastern University.

Lim, T.(2003) ***Relationships Among Organizational Commitment, Learning Organization culture and Job Satisfaction in Korean Private Organization***, University of Minnesota.

Mpeka, R.L.(2003) ***An Empirical Study of Tanzanian Certified Public Accountants and their Motivational Needs, Cultural Values and Selected Demographic Factors***, New York University.

Paris, I.Y.(2003) ***Acculturation, Assimilation, Leadership Styles and its Consequences on Job Satisfaction***, Union Institute and University.

Ramsey, R. H.(2003) ***A National Study of Tenure- Track Business Faculty: Job Satisfaction, Continuance Commitment and Inter to Stay***, Oklahoma State, University.

Schneider,S.E. (2003) ***Organizational Commitment Job Satisfaction and Job Characteristics of Managers: Examininy the Relationships Across Selected Demographic Variables***, New York University.

Shannon, A. R. (2003) ***The Relationship Between Organizecl Recrecetional Programs and Job Satisfaction,*** The University of Connecticut.

Vanvoorhis, R.W.(2003) ***Job Satisfaction among School Psychologist: A Meta-Analysis***, Indiana University of Penssylvania.

Wofford, T.D.(2003) ***A Study of Worker Demographics and Workplace Job satisfaction for Employees in Global Engineering and Construction Organization***, Nova Southeastern University

.