

فصلنامه علمی- پژوهشی رهیافتی نو در مدیریت آموزشی، سال هشتم، شماره ۱، بهار ۹۶، پیاپی ۲۹
شاپا چاپی: ۶۳۶۹-۲۰۰۸ شاپا الکترونیکی: X ۷۲۳-۲۴۲۳
<http://jedu.miau.ac.ir>

رابطه رضایت شغلی با انگیزش کارکنان با مدل دو عاملی هرزبرگ

سیما یعقوب پور^{۱*}، محمد فاطمی نژاد^۲

تاریخ دریافت: ۹۴/۱/۱۶ صص ۲۸۲-۲۶۳ تاریخ پذیرش: ۹۵/۱/۶

چکیده

هدف اصلی از انجام این پژوهش بررسی رابطه بین انگیزش و رضایت شغلی براساس مدل دو عاملی هرزبرگ در شرکت بیمه پارسیان می‌باشد. روش پژوهش در این مقاله، توصیفی از نوع همبستگی بود. جامعه مورد بررسی شامل کارکنان شاغل در شرکت پارسیان بوده که از طریق روش نمونه‌گیری و برحسب سن، وضعیت تاهل، سطح تحصیلات انتخاب شده و شامل ۲۶۵ نفر بوده‌اند. ابزار مورد استفاده جهت گردآوری داده‌های پژوهش شامل دو پرسشنامه استاندارد ۴۰ سوالی هرزبرگ و همچنین پرسشنامه اسمیت بوده‌است که پس از محاسبه روایی و پایایی، این ابزار بین افراد نمونه توزیع شده و سپس داده‌ها با استفاده از روش آماری spss و ضریب همبستگی پیرسون مورد تحلیل قرار گرفتند. نتایج پژوهش نشان داد بین عوامل انگیزشی، بهداشتی و رضایت کارکنان بیمه پارسیان رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.

واژه‌های کلیدی: رضایت شغلی، انگیزش، مدل هرزبرگ

۱- کارشناس ارشد مدیریت آموزشی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران جنوب (نویسنده مسئول)

simamehr59@yahoo.com

۲- عضو هیات علمی دانشگاه آزاد واحد نراق

مقدمه

کار یکی از عوامل اساسی پیشرفت جامعه‌ی انسانی، زندگی اجتماعی و در نتیجه حیات انسانی است. انسان از هنگامی که پا در عرصه‌ی طبیعت می‌گذارد، حق استفاده‌ی کامل از منابع طبیعی را دارا می‌باشد و در تکاپوی استفاده از این منابع، کار و فعالیت او محرک اصلی تولید بشمار می‌رود. از میان همه‌ی موجودات زنده، انسان تنها موجودیست که از قدرت تغییردهندگی محیط اطرافش و بنیان‌گذاری فرهنگ و تمدن برخوردار است. تنها انسان است که قادر به درک و فراگیری مطالب بی‌شمار بوده و می‌تواند کیفیت زندگی خود را تغییر دهد. جزئیات زندگی امروزی ما حاصل تلاش نسل‌های انسانی می‌باشد، کار انسان را می‌سازد و جهان را دگرگون می‌کند همچنین ارزش‌های انسانی را آشکار می‌سازد و به انسان ارزش‌های تازه می‌بخشد.

در گذشته‌های دور، کار انسان در ارتباط با زمین و پرورش یعنی کشاورزی و دامداری بود. با گذشت زمان، تغییر و تحول ابزار در زمینه‌های کار جوامع به سوی صنعتی‌شدن پیش رفتند. در طی این فرآیند نیروی کارگر نیز از بخش کشاورزی به بخش تولید، صنعتی و بعد به بخش خدمات تغییر مکان داده‌است. در جوامع صنعتی امروزی امکانات بالقوه‌ی هر کشور برای رشد و توسعه‌ی اقتصادی تا حدود زیادی تابع منابع مادی از قبیل زمین، معادن، مواد خام و میزان سرمایه‌گذاری است ولی اکثر اقتصاددانان معتقدند آنچه در نهایت روند توسعه‌ی اقتصادی و اجتماعی را تعیین می‌کند، منابع انسانی آن کشور است و نه سرمایه و منابع مادی آن. سرمایه و منابع طبیعی عوامل ثانویه‌ی تولیدند، در حالی که انسان‌ها عواملی هستند که سرمایه‌ها را متراکم می‌کنند، تولیدکننده هستند و سازمان‌های اجتماعی، اقتصادی و سیاسی را می‌سازند و تنظیم‌کننده‌ی جهت توسعه‌ی ملی می‌باشند (Nikoo, M, 2015).

منابع انسانی نه تنها موضوع و هدف هر نوع توسعه‌ای هستند بلکه اهرم مؤثری در پیشبرد اهداف توسعه‌ی اقتصادی و اجتماعی نیز می‌باشند. بنابراین جامعه‌ای که قصد دارد در مسیر توسعه گام بردارد باید بتواند از نیروی انسانی خویش به نواحی احسن استفاده نماید زیرا مهم‌ترین عاملی که سرعت رشد و توسعه‌ی اجتماعی را تعیین می‌کند، منابع انسانی آن جامعه است. انسان نیز موجودی نیازمند و این نیازمندی موجب می‌شود که او همواره در مسیر ارضای نیازهای متنوع خود به فعالیت بپردازد. از سوی دیگر باید اذعان داشت که نیاز افراد در زمینه‌های مختلف با یکدیگر متفاوت است و هیچ کار و شغلی را نمی‌توان پیدا کرد که بتواند همه‌ی نیازهای کلیه‌ی افرادی که به آن می‌پردازند را تأمین کند. در نتیجه هرچه مدیران بتوانند نیازهای افراد را بهتر بشناسند، در انتخاب نحوه‌ی برخورد مناسب با آن‌ها موفق‌تر خواهند بود و اشخاص رضایت بیشتری نسبت به شغل خویش و تعلق خاطر بیشتری به سازمان خواهند داشت و هرچه میزان این تعلق خاطر افزایش یابد، بازده فرد بیشتر شده و این در افزایش بهره‌وری سازمان اثر مستقیم خواهد گذاشت. بنابراین

می‌توان گفت که رضایت‌شغلی از عوامل بسیاری تأثیر می‌پذیرد و در عین حال پیامدها و نتایج متفاوتی هم برای افراد و هم برای سازمان به دنبال دارد. پس شناخت عوامل مؤثر بر رضایت‌شغلی کارکنان و مدیریت بهینه آن‌ها از الویت‌های هر سازمانی می‌باشد. رضایت‌شغلی از جمله موضوعات مرتبط با روان‌شناسی سازمانی، رفتارشناسی و مدیریت منابع‌انسانی است که در رشد و تعالی سازمان‌ها نقش قابل توجه دارد. رضایت‌شغلی از عوامل مؤثر بر شغل و شاغل است که با سنجش آن می‌توان فرایند مدیریت منابع‌انسانی را بطور کارآمد و موثر ارتقاء بخشید. در این فصل بیان مسئله، اهمیت و ضرورت تحقیق، اهداف تحقیق، قلمرو تحقیق، تعاریف واژه‌ها و متغیرهای تحقیق مورد بررسی قرار می‌گیرد. (Anvar, A & Moshtaghian, H, 2012)

نظر به اینکه امروزه سازمان‌ها دریافته‌اند برای رشد و پیشرفت و نیل به اهداف می‌بایست توجه ویژه به شرایط محیط کار و توجه به نیازهای کارکنان خود (به‌عنوان سرمایه اصلی سازمان) داشته باشند و همچنین با توجه به اینکه مدیران سازمان‌ها می‌بایست قبل از هر گونه اقدامی، متغیرها و عوامل دخیل در میزان رضایت و انگیزه کارکنان خود را شناخته و در جهت رفع موانع تحقق آن برآیند، رضایت‌شغلی از موضوعات با اهمیت در مدیریت منابع‌انسانی است که تحت‌عنوان نگرش شخص از شغل خود تلقی می‌شود. تاکنون مطالعات زیادی در زمینه‌ی سنجش رضایت‌شغلی انجام شده‌است و هرکدام از اندیشمندان از زوایای مختلف به بررسی و سنجش این مقوله پرداخته‌اند. بهبود عملکرد و پیشرفت شرکت‌ها و بنگاه‌های اقتصادی به ایفای نقش و چگونگی عملکرد کارکنان بستگی مستقیم و معنی‌داری دارد. رضایت‌شغلی از جمله موضوعات مرتبط با روان‌شناسی سازمانی، رفتارشناسی و مدیریت منابع‌انسانی است که در رشد و تعالی سازمان‌ها نقش قابل توجه دارد. رضایت‌شغلی از عوامل مؤثر بر شغل و شاغل است که با سنجش آن می‌توان فرایند مدیریت منابع انسانی را بطور کارآمد و موثر ارتقاء بخشید.

هرزبرگ اظهار می‌دارد علت این عدم موفقیت آن است که مدیران روی عوامل، عناصر و شرایطی تکیه می‌کنند که اصولاً دارای اثر چندانی در ایجاد انگیزش نبوده بلکه تنها حافظ وضع موجود هستند. چنان‌چه در نظر است که در افراد ایجاد انگیزه گردد، بایستی عواملی به خدمت گرفته شوند که بتوانند در این زمینه مؤثر می‌باشد. نکته مهم آن است که رضایت و عدم رضایت با تأمین یا عدم تأمین یک سلسله عوامل واحد حادث نمی‌گردد، این عوامل ممکن است تحت تأثیر شرایط زمانی و مکانی متفاوت باشد. مثلاً حقوق در یک جامعه مرفه ممکن است جزء عوامل ابقاء در جامعه و در دیگر از جمله عوامل انگیزشی محسوب می‌شود (Bazrafkan, 2010, 3).

در مجموع عوامل ایجادکننده‌ی انگیزه، سبب اصلی رضایت از کار و عوامل سلامت محیط سبب اصلی نارضایتی از کار می‌باشند. بنابراین انگیزه‌ها، تحت عوامل درونی مربوط به محتوای شغل و عوامل بهداشتی تحت‌عنوان عوامل بیرونی یا همان عوامل ابقاء و مرتبط با محیط و شرایط کاری

ذکر می‌گردد. آنچه از این نظر به دست می‌آید، این است که برای ایجاد رضایت بیشتر، مدیر بایستی توجه زیادی به بهبود و بالابردن محتوای شغل نماید. در مقایسه بین سلسله مراتب نیازهای مزلو و عوامل انگیزشی- بهداشتی هرزبرگ، احتیاج‌های فیزیولوژیک، امنیت، وابستگی به اجتماع و جزئی از نیاز به احترام، عوامل سلامت بهداشتی می‌باشند. نیاز به احترام از این نظر تقسیم شده- است که در اصل بین مقام و بازنشاسی اختلاف زیادی وجود دارد. مقام مربوط است به موقعیتی که شخص اشغال کرده، حال این امکان هم وجود دارد که این موقعیت از راه زدوبند فامیلی و یا قشرهای اجتماعی فراهم شده باشد که در آن صورت ممکن است دیگر نه بازتابی از توفیق شخصی و نه بازنشاسی کسب شده باشد. بازنشاسی از راه شایستگی و توفیق به دست می‌آید. این امری اکتسابی است که دیگران به انسان می‌بخشند. نتیجه آنکه مقام در رده نیازهای فیزیولوژیک، امنیت و نیازهای وابستگی به اجتماع است که علامت سلامت (بهداشتی) می‌باشد. در حالیکه بازنشاسی در رده نیاز به احترام است که جزء محرک‌ها (عوامل انگیزشی) است (Ghorbani, Rana, 2010).

مطالعات مختلف در زمینه رضایت‌شغلی نشان می‌دهد که متغیرهای زیادی با رضایت‌شغلی مرتبط است که این متغیرها در ۵ گروه قابل طبقه‌بندی است:

۱. عوامل شرکتی

حقوق و دستمزد، ترفیعات، خط مشی‌های شرکتی و رویه‌های پرسنلی، ماهیت و اندازه شرکت، ساختار رسمی، سیستم‌های مدیریتی و شرایط کاری شرکت.

۲. عوامل محیطی و محاطی

- عوامل محیطی: سبک سرپرستی، گروه‌کاری، شرایط کاری.
- عوامل محاطی (خارج از شرکت): تاثیرات اقتصادی، اجتماعی، فنی، قانونی و دولتی.

۳. ماهیت کار و عوامل رفاهی: محدوده شغل، تنوع کاری.

۴. عوامل فردی: سن، ارشدیت، سابقه، هوش، توانایی‌ها، شخصیت، جنسیت و تحصیلات.

۵. عوامل اجتماعی و فرهنگی: روابط بین همکاران، کار و هنجار گروهی، روابط غیر رسمی، تفاوت‌های اجتماعی، نگرش، عقاید، ارزش‌ها و هنجار، طبقه اجتماعی (Tavasoli, ۱۹۸۶)

پیامدهای رضایت شغلی و عدم رضایت شغلی

۱. پیامدهای رضایت‌شغلی: افزایش کارایی، کاهش غیبت، کاهش جابجایی یا ترک شغل، افزایش سلامتی جسم و روان، افزایش و بهبود عملکرد و افزایش رضایت فردی.

۲. پیامدهای نارضایتی شغلی: کاهش بهره‌وری، کارایی و روحیه کارکنان، افزایش تشویق، غیبت کاری، تاخیر در کار، ترک خدمت و بازنشستگی زودرس (Payami, 1996) بنابراین این سوال در ذهن محقق شکل گرفته که چه رابطه‌ای بین انگیزش و رضایت‌شغلی وجود دارد؟

پیشینه پژوهش

با بررسی‌های انجام‌شده منابع فارسی، سایت مرکز اطلاعات مدارک علمی ایران، کتابخانه‌های مختلف پژوهش و پایان‌نامه‌های موجود هرکدام به نحوی موضوع را مورد بررسی قرار داده‌اند به نمونه‌هایی از آن‌ها اشاره می‌شود.

در یک تحقیق به بررسی عوامل موثر بر میزان تعهدسازمانی و رضایت‌شغلی کارکنان بانک کشاورزی استان هرمزگان می‌پردازد. نتایج نشان می‌دهد که میزان تعهدسازمانی و رضایت‌شغلی کارکنان بالاتر از متوسط است. میزان تعهدسازمانی با متغیرهای عدالت‌سازمانی، رضایت‌شغلی، فرصت و ارتقای شغلی، نحوه پرداخت و مسئولیت‌پذیری رابطه معنادار مثبت و با مشارکت‌سازمانی رابطه معنادار ندارد. تحلیل‌های رگرسیون چندگانه و نتایج حاصل از تحلیل مسیر نشان داد که عدالت‌سازمانی مهم‌ترین و تعیین‌کننده‌ترین عامل تاثیرگذار مستقیم و مثبت بر میزان تعهدسازمانی و رضایت‌شغلی محسوب می‌شود. در حالی که سایر عوامل مشارکت‌سازمانی، فشار نقش، فرصت و ارتقای شغلی، نحوه پرداخت و مسئولیت‌پذیری نیز تاثیر مستقیم بر تعهدسازمانی و رضایت‌شغلی دارند.

در یک تحقیق به بررسی رضایت‌شغلی کارکنان بهداشتی شاغل در شبکه‌های بهداشت و درمان استان چهارمحال و بختیاری می‌پردازد. به همین منظور ۷۳۳ نفر (۳۹۵ نفر زن و ۳۳۸ نفر مرد) از شاغلین (به‌ورزان، تکنسین‌ها، کاردانان بهداشتی، بهداشت‌کاران دهان و دندان، کارشناسان و پزشکان) با استفاده از پرسشنامه JDI مورد بررسی قرار گرفتند. بررسی نتایج نشان داد که اکثریت کارکنان در مقیاس‌های سرپرستی، همکاران و ماهیت کار از رضایت‌شغلی مطلوبی برخوردار هستند. اما در مقیاس‌های ترفیع و حقوق ماهیانه نارضایتی شغلی در اکثریت کارکنان محسوس بود. بررسی عوامل موثر بر رضایت‌شغلی نشان داد که به‌ورزان از گروه‌های شغلی دیگر رضایت بیشتری داشته و همچنین کارکنان دارای مدارک ابتدایی، افراد بومی، کارکنان شبکه‌های دورتر از مراکز از رضایت شغلی بیشتری برخوردار بوده‌اند. بنابراین توجه به مسائل فوق و همچنین توجه به مشکلات کارکنان، عدم تبعیض در ارتقاء شغلی و افزایش حقوق احتمالا می‌تواند در افزایش رضایت‌شغلی کارکنان موثر باشد.

در تحقیقی که به منظور بررسی عوامل و میزان رضایت‌شغلی کادر درمانی بیمارستان‌های شهر کرمان انجام پذیرفته است، مؤلفه‌های نظام ارتقاء و ترفیع مناسب، حسن رابطه مافوق و زیردستان، افزایش حقوق برای افزایش رضایت‌شغلی و چالشی‌بودن شغل مورد بررسی قرار گرفت و همگی فرضیات تائید شد (Mesbaghi, M).

در تحقیقی که توسط باباجمال و نیز هپکینس صورت گرفته است، مشخص شد که بسیاری از کارگران آمریکایی علاوه بر داشتن روابط خوب در کار ترجیح می‌دهند که وظایف متنوع و گوناگونی داشته و در انجام کارها از مقداری خودمختاری نیز برخوردار باشند. به همین ترتیب کارگران هلندی، کارگران استرالیایی و کانادایی به نظر می‌رسد که بیشتر از مشاغل رضایت دارند که در آن‌ها وظایف متنوعی داشته و از مقداری استقلال برخوردار باشند. (Baba & Jamal, 1991) (Hopkins, 1990)

در تحقیقی که توسط تالکارور و همکاران صورت پذیرفته است مقایسه بین کارگران یقه سفید در ایالات متحده آمریکا و هندوستان، شباهت فوق‌العاده‌ای بین عواملی که بر رضایت‌شغلی منجر می‌گردد، به دست آمده است (Talkaror & court, 1994).

پژوهشگران و روان‌شناسان صنعتی-سازمانی نظیر گنبرگ، مدت‌های طولانی شرایطی را که مردم در آن کار می‌کنند، به خصوص نقشی را که شرایط فیزیکی محیط کار در عملکرد کارگران، رضایت‌شغلی و سلامت آن‌ها به عهده دارد را مورد مطالعه قرار داده‌اند (Eborn & Geanberg, 1983).

سوال‌های پژوهش

۱. آیا بین هر یک از شاخص‌های عوامل انگیزش (اهمیت در کار، جذابیت در کار، شناخت و قدردانی، مسئولیت، رشد و پیشرفت) و رضایت‌شغلی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد؟
۲. آیا بین هر یک از شاخص‌های عوامل بهداشتی (حقوق و مزایا، سرپرستی و مدیریت، ارتباط با مدیران، خط مشی و مقررات سازمان، امنیت شغلی، ارتباط با همکاران، شرایط کاری و محیطی) و رضایت‌شغلی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد؟

روش پژوهش

با توجه به موضوع، هدف، فرضیات و اطلاعات مربوط به این تحقیق، روش تحقیق استفاده شده، توصیفی از نوع همبستگی می‌باشد. جامعه آماری این پژوهش شامل شرکت بیمه پارسین با تعداد ۸۵۰ نفر کارمند می‌باشد.

برای تعیین حداقل حجم نمونه لازم، از فرمول کوکران برای جامعه محدود استفاده گردیده است

که در آن:

$n =$ حداقل حجم نمونه لازم

$N =$ حجم جامعه آماری (که در این تحقیق ۸۵۰ نفر می‌باشد)

$P =$ نسبت توزیع صفت در جامعه

$za/2 =$ مقدار به دست آمده از جدول توزیع نرمال استاندارد (در این تحقیق و با در نظر گرفتن

مقدار خطای ۰/۰۵، مقدار به دست آمده از جدول توزیع نرمال استاندارد ۱/۹۶ می‌باشد)

$d =$ خطای پذیرفته شده توسط محقق یا بازه قابل تحمل از برآورد پارامتر مورد نظر (معمولاً در

علوم اجتماعی برابر ۰/۰۵ در نظر گرفته می‌شود). (رفیع پور، ۱۳۷۸، ۳۸۳-۳۷۱).

نکته‌ایی که لازم است در خصوص این فرمول، گفته شود آن است که چنانچه مقدار p در

دسترس نباشد، می‌توان مقدار ۰/۵ را برای آن در نظر گرفت (منصور، ۱۳۷۶، ۳۱۹)، که در این

حالت، این فرمول بزرگترین و محافظه کارانه‌ترین عدد ممکن را به دست خواهد داد که در این

تحقیق نیز عدد ۰/۵ برای آن در نظر گرفته شد.

$$n = \frac{\left(N \left(\frac{za}{2} \right)^2 * P(1 - P) \right)}{d^2(N - 1)} + \left(\frac{za}{2} \right)^2 * 2p(1 - p) =$$

$$= \frac{(850 * 96^2 * 0.25)}{0.5^2(850 - 1)} + 96^2 * 0.25 = 265$$

بنابراین حداقل حجم نمونه لازم ۲۶۵ نفر می‌باشد که برای اطمینان بیشتر از برگشت تعداد کافی پرسشنامه، تعداد ۲۷۰ پرسشنامه توزیع شد که از این تعداد ۲۶۵ پرسشنامه تکمیل یافته، برگشت داده شد و بر همین اساس تعداد ۲۶۵ پرسشنامه مبنای تجزیه و تحلیل قرار گرفت. از آنجایی که جامعه مورد مطالعه از شانس برابر برای انتخاب شدن دارا هستند، لذا برای نمونه‌گیری از روش نمونه‌گیری تصادفی استفاده شده است.

قابلیت اعتماد یا پایایی یکی از ویژگی‌های فنی ابزار اندازه‌گیری است. برای محاسبه ضریب پایایی از شیوه‌های متعددی استفاده می‌شود، برای محاسبه ضریب قابلیت اعتماد ابزار اندازه‌گیری شیوه‌های مختلفی به کار برده می‌شود. از آن جمله می‌توان به شیوه‌های زیر اشاره نمود:

۱. اجرای دوباره آزمودن (روش بازآزمایی)

۲. روش موازی (همتا)

۳. روش تصنیف (دو نیمه کردن)

۴. روش کودر-ریچاردسون

۵. روش آلفای کرونباخ (Azar, momeni, 2008)

که در پژوهش حاضر برای بررسی پایایی از روش آلفای کرونباخ استفاده شده است. آلفای کرونباخ نمایانگر میانگین همبستگی سوالات حاضر با مجموعه سوالاتی است که مؤلفه شاخص یا ابعاد موردنظر را می‌سنجد. (Altman, 1997)

مفهوم اعتبار به این پرسش پاسخ می‌دهد که ابزار اندازه‌گیری تا چه میزان خصیصه‌های موردنظر را می‌سنجد. بدون آگاهی از اعتبار ابزار اندازه‌گیری نمی‌توان به دقت داده‌های حاصل از آن اطمینان داشت. مقصود از روایی آن است که وسیله اندازه‌گیری، بتواند خصیصه و ویژگی موردنظر را اندازه بگیرد. (خاکی، ۱۳۸۳، ۲۸۸) به عبارت دیگر قابلیت اعتبار وسیله اندازه‌گیری عبارت است از حدود تفاوت بین مشاهده‌شده‌ها و خصوصیات واقعی پدیده‌هایی که موضوع اندازه‌گیری هستند. (Iran nezahd parizi, 2002, 116)

در پژوهش حاضر ضریب آلفا برای آزمون عوامل بهداشتی ۰/۸۵ و برای آزمون عوامل انگیزشی ۰/۹۳ به دست آمد که هر دو بالاتر از ۰/۷۰ بوده و نشانگر این است که هر دو پرسشنامه از پایایی خوبی برخوردار است. پایایی کافی بدین معنی است که پاسخ‌های داده‌شده از روی شانس و تصادف نبوده بلکه به خاطر اثر متغیری است که مورد آزمون قرار گرفته است. برای تأکید تکرارپذیری آزمون‌ها ابتدا از آلفای کرونباخ روی ۳۰ نفر (معادل ۰/۱۰) نمونه استفاده گردید.

همچنین پس از گردآوری همه پرسشنامه‌ها، مجدداً از روش آلفای کرونباخ برای ۲۶۵ نمونه استفاده گردید که ضریب آلفای بدست آمده که ۰/۷۳ می‌باشد، بیانگر پایایی قابل قبول برای پرسشنامه‌ها بود. از آنجا که هر دو پرسشنامه مورد استفاده در این پژوهش توسط افراد متخصص ساخته شده و مورد تأیید اساتید این رشته می‌باشد و همچنین در پژوهش‌های متعددی مورد استفاده قرار گرفته‌اند، از اعتبار محتوایی قابل قبولی برخوردار می‌باشند. البته تغییرات بسیار جزئی در آن‌ها داده شده که برای اطمینان بیشتر در اختیار خبرگان موضوع از جمله اساتید دانشگاه نیز قرار گرفت که مورد تأیید آنان واقع شد و لذا از روایی قابل قبولی برخوردارند.

یافته‌های پژوهش

سوال اول. آیا بین هریک از شاخص‌های عوامل انگیزش (اهمیت در کار، جذابیت در کار، شناخت و قدردانی، مسئولیت، رشد و پیشرفت) و رضایت‌شغلی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد؟

جدول ۱. نتایج آزمون همبستگی پیرسون بین عوامل انگیزشی و رضایت کارکنان

رضایت کارکنان	عوامل انگیزشی	ضریب همبستگی
۰/۷۲۱	سطح معنی داری	۰/۰۰۰
۲۶۵	تعداد	

براساس سطح معنی داری که کمتر از $0/05$ می‌باشد، نتیجه می‌گیریم فرضیه صفر مبنی بر عدم وجود رابطه بین عوامل انگیزشی و رضایت کارکنان، رد می‌شود همچنین با در نظر گرفتن رابطه مثبت بین متغیرهای مذکور این فرضیه که بین عوامل انگیزشی و رضایت کارکنان شرکت بیمه پارسیان رابطه معنی دار و مثبت وجود دارد، تایید می‌گردد پس انتظار داریم هرچه عوامل انگیزشی بیشتر شود، میزان رضایت کارکنان از شغل‌شان افزایش یابد.

سوال دوم. آیا بین عوامل بهداشتی و رضایت شغلی رابطه مثبت و معناداری وجود

دارد؟

جدول ۲. نتایج آزمون همبستگی پیرسون بین عوامل بهداشتی و رضایت کارکنان

رضایت کارکنان	عوامل بهداشتی	ضریب همبستگی
۰/۶۸۲	سطح معنی داری	۰/۰۰۰
۲۶۵	تعداد	

براساس سطح معنی داری آزمون که کمتر از $0/05$ می‌باشد، نتیجه می‌گیریم فرضیه صفر مبنی بر عدم وجود رابطه بین عوامل بهداشتی و رضایت کارکنان، رد می‌شود و H_1 تایید می‌کند که رابطه معنی دار و مثبتی بین عوامل بهداشتی و رضایت کارکنان بیمه پارسیان وجود دارد و انتظار داریم هرچه عوامل بهداشتی افزایش یابد، میزان رضایت کارکنان از شغل‌شان افزایش یابد.

• تحلیل رگرسیونی بررسی تاثیر عوامل انگیزشی بر رضایت کارکنان از روش ورود قدم به قدم متغیرها

جدول ۳. نتایج ضرایب همبستگی چندگانه در مدل رگرسیونی

مدل	ضریب همبستگی چندگانه (R)	ضریب تعیین چندگانه (R^2)	ضریب تعیین چندگانه استاندارد شده	خطای استاندارد برآورد
۱	(a) ۰/۷۱۸	۰/۵۱۵	۰/۵۱۴	۰/۵۰۱۸۰
۲	(b) ۰/۷۴۵	۰/۵۵۵	۰/۵۵۱	۰/۴۸۱۸۸
۳	(c) ۰/۷۵۲	۰/۵۶۵	۰/۵۶۰	۰/۴۷۷۰۶

a Predictors: (Constant), جذابیت کار

b Predictors: (Constant), شناخت و قدردانی, جذابیت کار

c Predictors: (Constant), شناخت و قدردانی, اهمیت در کار, جذابیت کار

در جدول فوق، در مدل ۱، یعنی هنگامی که فقط متغیر جذابیت کار در مدل می باشد مقدار R^2 ، ۰/۵۱ می باشد. بدین معنی که ۵۱٪ از سهم رضایت کارکنان توسط متغیر مستقل جذابیت کار، تبیین می شود و مابقی مربوط به عامل های دیگر است. در مدل دوم متغیر وابسته تحقیق (رضایت کارکنان) توسط دو متغیر جذابیت کار، شناخت و قدردانی با هم ۵۵٪ توضیح داده می شود. مدل آخر (مدل ۳) بیان می دارد ۵۶٪ از سهم رضایت کارکنان توسط جذابیت کار، شناخت، قدردانی و اهمیت در کار تبیین می شود و تقریباً ۴۴٪ مربوط به عوامل دیگر انگیزشی، محتوایی است که در این مطالعه به آن پرداخته نشده و پیشنهاد می گردد در تحقیقات بعدی به آن عامل ها نیز اشاره شده و تاثیر آن ها بر رضایت کارکنان سنجیده شود.

جدول ۴. نتایج آنالیز واریانس

مدل	منبع	مجموع مربعات	درجه آزادی	میانگین مربعات	F	سطح معنی داری
۱	رگرسیون	۷۰/۴۲۲	۱	۷۰/۴۲۲	۲۷۹/۶۶۶	(a)۰۰۰.
	باقیمانده	۶۶/۲۲۵	۲۶۳	۰/۲۲۵		
	کل	۱۳۶/۶۴۷	۲۶۴			
۲	رگرسیون	۷۵/۸۰۸	۲	۳۷/۹۰۴	۱۶۳/۲۳۳	(b)۰۰۰.
	باقیمانده	۶۰/۸۳۹	۲۶۲	۰/۲۳۲		
	کل	۱۳۶/۶۴۷	۲۶۴			
۳	رگرسیون	۷۷/۲۴۶	۳	۲۵/۷۴۹	۱۱۳/۱۳۷	(c)۰۰۰.
	باقیمانده	۵۹/۴۰۱	۲۶۱	۰/۲۲۸		
	کل	۱۳۶/۶۴۷	۲۶۴			

a Predictors: (Constant), جذابیت کار

b Predictors: (Constant), شناخت و قدردانی

c Predictors: (Constant), جذابیت کار, شناخت و قدردانی, اهمیت در کار

d Dependent Variable: رضایت کارکنان

H_0 : تمامی ضرائب معادله رگرسیونی برابر صفر است. ($\beta_1 = \beta_2 = \beta_3 = 0$)

H_1 : حداقل یکی از ضرائب معادله رگرسیونی مخالف صفر است. (حداقل $\beta_i \neq 0$, $i = 1, 2, 3$)

براساس جدول آنالیز واریانس فوق در هر سه مدل، سطح معنی‌داری آزمون آنالیز واریانس کمتر

از ۰/۰۵ است که نشان‌دهنده معنی‌دار بودن اثر ابعاد جذابیت کار، شناخت، قدردانی و اهمیت در

کار از عوامل محتوایی بر رضایت کارکنان شرکت بیمه پارسیان در مدل سوم می‌باشد.

جدول ۵. نتایج ضرایب مدل رگرسیونی

سطح معنی داری	T	ضرایب استاندارد		منبع	F
		ضرایب استاندارد شده	نشده		
		ضریب همبستگی (Beta)	خطای برآورد	ضرایب	
...	۱۷/۴۷۱		۰/۱۱۶	۲/۰۲۷	۱ مقدار ثابت
...	۱۶/۷۲۳	۰/۷۱۸	۰/۰۳۰	۰/۵۰۷	جذابیت کار
...	۶/۳۹۱		۰/۱۹۶	۱/۲۵۱	۲ مقدار ثابت
...	۱۱/۱۹۱	۰/۵۷۲	۰/۰۳۶	۰/۴۰۴	جذابیت کار
...	۴/۸۱۶	۰/۲۴۶	۰/۰۶۴	۰/۳۱۰	شناخت و قدردانی
...	۳/۳۷۸		۰/۲۵۱	۰/۸۴۹	۳ مقدار ثابت
...	۵/۲۰۸	۰/۴۱۷	۰/۰۵۷	۰/۲۹۴	جذابیت کار (x1)
...	۵/۴۶۷	۰/۳۰۳	۰/۰۷۰	۰/۳۸۲	شناخت و قدردانی (x2)
۰/۰۱۳	۲/۵۱۴	۰/۱۶۶	۰/۰۵۶	۰/۱۴۱	اهمیت در کار (x3)

a Dependent Variable: رضایت کارکنان

براساس جدول ضرایب فوق در مدل ۳، مدل آماری تحقیق عبارتست از:

$$y = 0.849 + 0.294X_1 + 0.382X_2 + 0.141X_3$$

براساس ضریب همبستگی جری بتا، متغیر جذابیت کار از عوامل انگیزشی دارای بیشترین نقش و اهمیت بر رضایت کارکنان با مقدار ۰/۴۱۷ بوده است. پس از آن به ترتیب ابعاد شناخت و قدردانی (۰/۳۰۳) و در آخر نیز بعد اهمیت در کار با مقدار ۰/۱۶۶ نقش خود را در رضایت کارکنان ایفاء می کنند.

- تحلیل رگرسیونی بررسی تاثیر عوامل بهداشتی بر رضایت کارکنان از روش ورود قدم به قدم متغیرها

جدول ۶. نتایج ضرایب همبستگی چندگانه در مدل رگرسیونی

مدل	ضریب همبستگی چندگانه (R)	ضریب تعیین چندگانه (R^2)	ضریب تعیین چندگانه استاندارد شده
۱	(a) ۰/۶۵۱	۰/۴۲۴	۰/۴۲۱
۲	(b) ۰/۷۰۸	۰/۵۰۲	۰/۴۹۸
۳	(c) ۰/۷۳۸	۰/۵۴۴	۰/۴۸۸۵۱

a Predictors: (Constant), ارتباط با مدیران

b Predictors: (Constant), امنیت شغلی, ارتباط با مدیران, امنیت شغلی

c Predictors: (Constant), ارتباط با مدیران, امنیت شغلی, ارتباط با همکاران

در جدول فوق، در مدل ۱، یعنی هنگامی که فقط متغیر ارتباط با مدیران در مدل می باشد، مقدار R^2 ، ۰/۴۲ می باشد بدین معنی که ۴۲٪ از سهم رضایت کارکنان توسط متغیر مستقل ارتباط با مدیران تبیین می شود. در مدل دوم متغیر وابسته تحقیق (رضایت کارکنان) توسط دو متغیر ارتباط با مدیران و امنیت شغلی با هم ۵۰٪ توضیح داده می شود. مدل آخر یعنی مدل ۳ بیان می - دارد ۵۴٪ از سهم رضایت کارکنان توسط ارتباط با مدیران، امنیت شغلی و ارتباط با همکاران تبیین می شود و تقریباً ۴۶٪ مربوط به عوامل دیگر بهداشتی است که در این مطالعه به آن پرداخته نشده - است.

جدول ۷. نتایج آنالیز واریانس

مدل	منبع	مجموع	درجه	میانگین	F	سطح معنی داری
		مربعات	آزادی	مربعات		
۱	رگرسیون	۵۷/۸۲۸	۱	۵۷/۸۸۲	۱۳۹/۲۷۴	(a) ۰۰۰
	باقیمانده	۷۸/۷۶۴	۲۶۳	۰/۲۹۹		
	کل	۱۳۶/۶۴۷	۲۶۴			
۲	رگرسیون	۶۸/۵۶۱	۲	۳۴/۲۸۰	۱۳۱/۹۱۳	(b) ۰۰۰
	باقیمانده	۶۸/۰۸۶	۲۲۶	۰/۲۶۰		
	کل	۱۳۶/۶۴۷	۲۶۴			

۳	رگرسیون	۷۴/۳۶۲	۳	۲۴/۷۸۷	۱۰۳/۸۶۸	(c)...
	باقیمانده	۶۵/۲۸۵	۲۶۱	۰/۲۳۹		
	کل	۱۳۶/۶۴۷	۲۶۴			

a Predictors: (Constant), ارتباط با مدیران

b Predictors: (Constant), امنیت شغلی, ارتباط با مدیران, امنیت شغلی

c Predictors: (Constant), امنیت شغلی, ارتباط با همکاران, ارتباط با مدیران, امنیت شغلی

d Dependent Variable: رضایت کارکنان

H_0 : تمامی ضرائب معادله رگرسیونی برابر صفر است. ($\beta_1 = \beta_2 = \beta_3 = \beta_4 = 0$)

H_1 : حداقل یکی از ضرائب معادله رگرسیونی مخالف صفر است. (حداقل $\beta_i \neq 0$, $i = 1, 2, 3, 4$)

براساس جدول آنالیز واریانس فوق در هر سه مدل، سطح معنی‌داری آزمون آنالیز واریانس کمتر از ۰/۰۵ است که نشان‌دهنده معنی‌دار بودن اثر ابعاد جذابیت کار، شناخت، قدردانی و اهمیت در کار از عوامل محتوایی بر رضایت کارکنان در مدل سوم می‌باشد.

جدول ۸. نتایج ضرایب مدل رگرسیونی

مدل	منبع	ضرایب استاندارد نشده	ضرایب استاندارد شده	T	سطح معنی‌داری
		خطای	ضریب همبستگی (Beta)		
		برآورد			
۱	مقدار ثابت	۱/۶۵۲	۰/۱۶۵	۱۰/۰۱۶	...
	ارتباط با مدیران	۰/۵۶۶	۰/۰۴۱	۱۳/۹۰۲	...
۲	مقدار ثابت	۱/۰۸۶	۰/۱۷۷	۶/۱۳۳	...
	ارتباط با مدیران	۰/۳۸۸	۰/۰۴۷	۸/۲۵۰	...
۳	امنیت شغلی	۰/۳۲۴	۰/۰۵۰	۶/۴۱۰	...
	مقدار ثابت	۰/۵۱۸	۰/۲۰۵	۲/۵۲۲	۰/۰۱۲
	ارتباط با مدیران (X1)	۰/۳۳۲	۰/۰۴۶	۷/۱۴۴	...
	امنیت شغلی (X2)	۰/۲۶۴	۰/۰۵۰	۵/۲۸۷	...
	ارتباط با همکاران (X3)	۰/۲۵۶	۰/۰۵۲	۴/۹۳۰	...

a Dependent Variable: رضایت کارکنان

براساس جدول ضرایب فوق در مدل ۳، مدل آماری تحقیق عبارتست از:

$$y = 0.518 + 0.332X_1 + 0.264X_2 + 0.256X_3$$

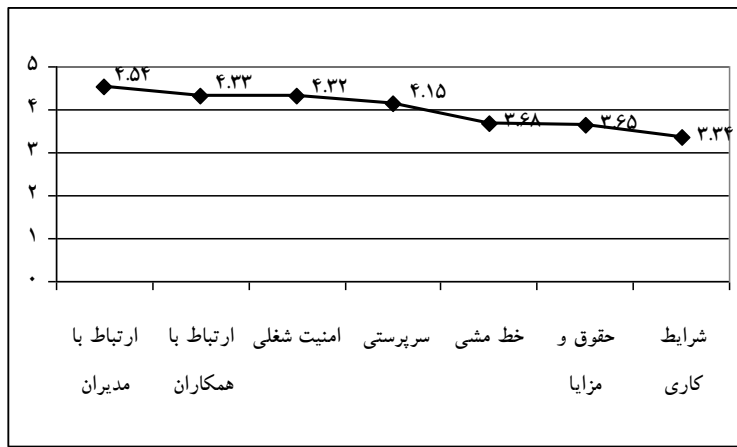
براساس ضریب همبستگی جرنی بتا، متغیر ارتباط با مدیران از عوامل بهداشتی دارای بیشترین نقش و اهمیت بر رضایت کارکنان با مقدار ۰/۳۸۲ بوده‌است. پس از آن به ترتیب ابعاد امنیت‌شغلی (۰/۲۸۲) و در آخر نیز بعد ارتباط با همکاران با مقدار ۰/۲۳۶ نقش خود را در رضایت کارکنان ایفاء می‌کنند.

• رتبه بندی شاخص‌های مربوط به عوامل بهداشتی از طریق آزمون فریدمن

جدول ۹. نتایج رتبه بندی شاخص‌های مربوط به عوامل بهداشتی

شاخص‌های عوامل بهداشتی	میانگین رتبه	مقدارکای دو	درجه آزادی	سطح معنی داری
ارتباط با مدیران	۴/۵۴	۷۳/۵۸۵	۶	۰۰۰
ارتباط با همکاران	۴/۳۳			
امنیت شغلی	۴/۳۲			
سرپرستی	۴/۱۵			
خط مشی	۳/۶۸			
حقوق و مزایا	۳/۶۵			
شرایط کاری	۳/۳۴			

همانطور که مشخص است، سطح معنی‌داری آزمون فریدمن در جدول فوق نیز کمتر از ۰/۰۵ بوده‌است، در نتیجه بین میانگین رتبه مربوط به عوامل بهداشتی تفاوت معنی‌داری وجود دارد و باتوجه به مقادیر میانگین رتبه از دیدگاه کارکنان، اولویت پاسخ‌ها به ترتیب مربوط به ارتباط با مدیران سپس ارتباط با همکاران، امنیت شغلی، سرپرستی و مدیریت، خط مشی و مقررات سازمان، حقوق، مزایا و در نهایت نیز شرایط کاری و محیطی بوده‌است.



نمودار ۱. نتایج رتبه بندی شاخص های مربوط به عوامل بهداشتی

• رتبه بندی شاخص های مربوط به عوامل انگیزشی از طریق آزمون فریدمن

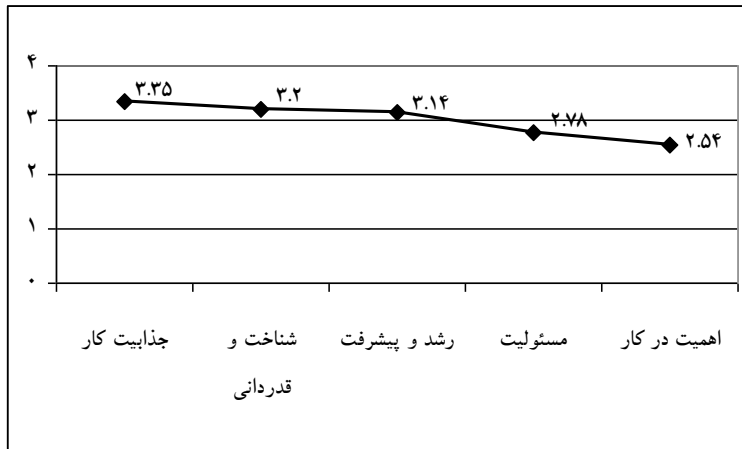
در جداول ذیل، عوامل محتوایی و بهداشتی صرف نظر از متغیر وابسته تحقیق یعنی رضایت کارکنان از طریق آزمون فریدمن رتبه بندی شده است. در واقع در مبحث رگرسیون و آزمون همبستگی پیرسون رابطه عوامل محتوایی و بهداشتی با در نظر گرفتن متغیر وابسته مورد توجه است. بنابراین در نتایج ضرایب مدل رگرسیونی، رتبه بندی عوامل مذکور براساس متغیر وابسته (رضایت کارکنان) لحاظ شده است.

جدول ۱۰. نتایج رتبه بندی شاخص های مربوط به عوامل انگیزشی

سطح معنی داری	درجه آزادی	مقدار کای دو	میانگین رتبه	شاخص های عوامل محتوایی
۰۰۰	۴	۵۳/۴۳۷	۳/۳۵	جذابیت کار
			۳/۲	شناخت و قدردانی
			۳/۱۴	رشد و پیشرفت
			۲/۷۸	مسئولیت
			۲/۵۴	اهمیت در کار

سطح معنی داری آزمون فریدمن کمتر از $0/05$ است در نتیجه بین میانگین رتبه مربوط به شاخص های عوامل انگیزشی، تفاوت معنی داری وجود دارد و با توجه به مقادیر میانگین رتبه، به-

ترتیب بیشترین میانگین اختصاص به جذابیت کار داشته‌است. سپس شناخت، قردانی، مسئولیت و درنهایت نیز اهمیت در کار قرار داشته‌است.



نمودار ۲. نتایج رتبه بندی شاخص‌های مربوط به عوامل انگیزشی

بحث و نتیجه‌گیری

رضایت‌شغلی نتیجه ادراک کارکنان است که در محتوا و زمینه شغلی و آن چیزی که برای کارکنان سودمند است، فراهم می‌کند. رضایت‌شغلی، یک احساس مثبت و متبوع است. این حالت و احساس مثبت، کمک زیادی به سلامت فیزیکی و روانی افراد می‌کند. از نظر سازمانی سطح بالای رضایت‌شغلی، بازتابی از جو سازمانی بسیار مطلوب است. با توجه به پژوهش مورد نظر، هرزبرگ دو دسته محرک را که موجب رضایت یا عدم رضایت شغلی می‌شود را مطرح نموده‌است. عوامل برانگیزاننده (بهداشتی) که شامل سرپرستی، حقوق و مزایا، ارتباط با مدیران، خط مشی و مقررات سازمان، شرایط کاری و محیطی، ارتباط با همکاران و امنیت شغلی می‌باشد. باتوجه به بررسی‌های به‌عمل آمده، ارتباط بین این عوامل و رضایت‌شغلی کارکنان از نوع رابطه مثبت و معنادار می‌باشد و نشان می‌دهد هرچه شدت این عوامل بیشتر گردد، در سازمان به رضایت بیشتری دست می‌یابیم اما باتوجه به تحلیل رگرسیون و نتایج ضرایب همبستگی چندگانه این نتیجه حاصل شد که به‌طور کلی وجود متغیر ارتباط با مدیران به تنهایی می‌تواند ۴۲ درصد از رضایت کارکنان را فراهم سازد و وجود متغیر ارتباط مدیران و امنیت‌شغلی می‌تواند ۵۰ درصد از رضایت کارکنان را فراهم سازد و در صورت وجود متغیرهای ارتباط با مدیران، ارتباط با همکاران و امنیت‌شغلی می‌تواند ۵۴ درصد از رضایت کارکنان را فراهم سازد و براساس ضریب همبستگی جزئی بتا، می‌توان دریافت متغیر ارتباط

با مدیران از عوامل بهداشتی دارای بیشترین نقش و اهمیت بر رضایت کارکنان با مقدار ۰/۳۸۲ بوده است. پس از آن به ترتیب ابعاد امنیت‌شغلی (۰/۲۸۲) و در آخر نیز بعد ارتباط با همکاران با مقدار ۰/۲۳۶ نقش خود را در رضایت کارکنان ایفا می‌کند و رتبه‌بندی شاخص‌های مربوط به عوامل بهداشتی از طریق آزمون فریدمن نشان‌دهنده‌ی شدت اثر هر شاخص در ارتباط با دیگر شاخص‌ها می‌باشد و به ترتیب شامل ارتباط با مدیران، ارتباط با همکاران، امنیت‌شغلی، سرپرستی، خط مشی، حقوق و مزایا و شرایط کاری می‌باشد و در عوامل انگیزشی که شامل متغیرهای امنیت در کار، جذابیت در کار، شناخت و قدردانی، مسئولیت، رشد و پیشرفت می‌باشد. باتوجه به بررسی‌های صورت گرفته، ارتباط بین این عوامل و رضایت‌شغلی کارکنان از نوع مثبت و معنادار می‌باشد و نشان می‌دهد همچون عوامل بهداشتی هرچه شدت اثر این عوامل بیشتر گردد، در سازمان به رضایت بیشتری دست می‌یابیم و باتوجه به تحلیل رگرسیونی و نتایج ضرایب همبستگی چندگانه این نتیجه حاصل شد که به‌طور کلی وجود متغیر جذابیت در کار به تنهایی در سازمان می‌تواند ۵۱ درصد از رضایت کارکنان را فراهم سازد و وجود متغیر جذابیت در کار، شناخت و قدردانی می‌تواند ۵۵ درصد از رضایت‌شغلی کارکنان را فراهم سازد در صورتی‌که اگر جذابیت در کار، شناخت و قدردانی و اهمیت در کار به طور همزمان وجود داشته باشد، می‌توانیم ۵۶ درصد از رضایت کارکنان را فراهم سازیم و براساس ضریب همبستگی جزئی بتا می‌توان دریافت متغیر جذابیت از عوامل انگیزشی دارای بیشترین نقش و اهمیت بر رضایت کارکنان با مقدار ۰/۴۱۷ بوده‌است. پس از آن به- ترتیب ابعاد شناخت و قدردانی ۰/۳۰۳ و در آخر نیز بعد اهمیت در کار با مقدار ۰/۱۶۶ نقش خود را در رضایت کارکنان ایفاء می‌کنند. رتبه‌بندی شاخص‌های مربوط به عوامل انگیزشی از طریق آزمون فریدمن نشان‌دهنده‌ی شدت اثر هر شاخص در مقایسه با دیگر شاخص‌ها می‌باشد و به ترتیب جذابیت کار، شناخت و قدردانی، رشد، پیشرفت و مسئولیت در آخر اهمیت در کار می‌باشد.

References

- Aamstrong, M. (2002). Performance management, key strategic practical gold lins, second edition, kogan.
- Druker, p. (1999). Management challengens for the twenty first century, N. Yharper cillins book.
- Fiedler, F.E. (1967). A theory of leaderships effectiveness, newyork, macgrow-hall book company
- Flnnery, T.P. & D.A. hofrichter, P.E. (1997). platten, people, performance and pay. the free press
- Fitch, D.K. (1996). Job satisfaction among librarian supprt stafe in alabama academic libraries coolege and reserch libraries, 51(4), 313-320.
- nikoo, M, haghhenas, F comparison between job satisfaction and employee motivation in tehran oil co
- alvani, M, (2001), public management
- khaki, gholamreza, (2005) Research Methodology at the Dessertation approach, baztab press
- robins, stephen p, (2008) organizational behavior, mehraban naser press hall, Bradly, (2012), Human Capital Strategy, Andishe haye gohar bar Press
- Deciler, Garry, (1999), The basics Of Organzatinon Behavior, Cultural Research Office
- Seyed javadin, Seyedreza, (2007), Human Resources Planning, Management Faculty Press
- Dijoo, Ronald, (2007), The Background Of Industrial Psychology/ Organization, Mazyar press
- Jazani, nasrin, (2010), Human Resources Management, nashre ney press
- Beheshti, jafar, (2007), Industrial Relationships and labor Relations, negahr danesh press
- Hafez nia, M, (2003), Introduction to Research Methodology at the Humanties, samt press