

رضایت شغلی و عوامل مرتبط با آن

(مطالعه موردی پرسنل کادر مرزبانی استان ایلام)

مالک ملک شاهی^۱؛ حکیم بکری زاده^۲؛ حشمت الله ولی زاده^۳؛ داکر پرماسی^۴

تاریخ دریافت: ۹۴/۰۶/۰۳

تاریخ پذیرش: ۹۴/۰۷/۲۸

چکیده

مقدمه: منابع انسانی، زمانی مفید و کارآمدند که از روحیه قوی، شادابی زیاد و رضایتمندی مناسب برخوردار باشند؛ به همین سبب، عملکرد کارکنان سازمان به میزانی زیاد، نشأت گرفته از میزان رضایت شغلی آن‌هاست. هدف از این پژوهش، بررسی رضایت شغلی و عوامل مرتبط با آن در بین پرسنل کادر مرزبانی استان ایلام است.

روش: این تحقیق از نوع توصیفی-پیمایشی است و جامعه آماری مورد مطالعه در آن را پرسنل کادر مرزبانی استان ایلام (شهرستان های مهران و دهلران) به تعداد ۹۳۵ نفر تشکیل می‌دهند که از این تعداد، ۲۱۵ نفر به عنوان نمونه آماری انتخاب شده‌اند. برای گردآوری داده‌ها از دو پرسشنامه جمعیت‌شناختی و پرسشنامه استاندارد رضایت شغلی اسمیت، کندال و هالین (JDI) با تغییرهایی جزئی استفاده شد و آلفای کرونباخ برای پرسشنامه به میزان ۹۴/۶۶ درصد به دست آمد. داده‌ها با استفاده از نرم افزار SPSS و با بهره‌گیری از روش‌های آماری ضریب هم‌بستگی پیرسون و آزمون‌های ناپارامتری (آزمون خی-دو و ضریب توافق پیرسن) تجزیه و تحلیل شده‌اند.

نتیجه تحلیل یافته‌ها: در این فرایند، رضایت شغلی به میزان ۳/۲۴ به دست آمد که این رقم نشان می‌دهد رضایت شغلی مرزبانان در استان ایلام، متوسط به بالاست. یافته‌های این تحقیق نشان می‌دهد عواملی مانند تعداد فرزندان، درجه نظامی، مقطع تحصیلی، وضعیت تأهل، متوسط درآمد ماهیانه، وضعیت استخدامی، نوع منزل مسکونی، وسیله ایاب و ذهاب، نوع سکونت و فاصله محل سکونت تا محل خدمت بر رضایت شغلی مرزبانان، مؤثرند؛ ولی عواملی شامل سن، سابقه خدمت، رشته تحصیلی در دبیرستان، رشته تحصیلی دانشگاهی، شغل همسر، مدرک تحصیلی همسر و دانشگاه محل دریافت مدرک با رضایت شغلی رابطه ای ندارند؛ همچنین عواملی شامل سرپرست، همکاران، پیشرفت، پرداخت و کار با رضایت شغلی، رابطه مثبت، مستقیم و معنادار دارند و در این میان، میزان هم بستگی عامل کار با رضایت شغلی در مقایسه با دیگر عوامل، ۰/۷۶ و دارای قوی‌ترین هم‌بستگی است.

نتایج: یافته‌های پژوهش نشان می‌دهند هرچه میزان پرداخت، تعداد همکاران و پیشرفت آنان بیشتر باشد، طبیعتاً رضایت از شغل در میان پرسنل مرزبان افزایش می‌یابد؛ بدین ترتیب، این مطالعه از برخی جهات، کاملاً منطبق با نتایج حاصل از پژوهش‌های قبلی است. به‌طور کلی، یافته‌های این تحقیق در چهارچوب کلی مدل‌های مفهومی حاصل از پژوهش‌های گذشته قرار دارند؛ ولی ارتباطات قوی تر و مهم‌تر بیشتر درحوزه عوامل مدیریتی قرار دارد که لزوم توجه بیشتر به رضایت شغلی را مطرح می‌کند.

واژه‌های کلیدی:

رضایت شغلی، پرسنل کادر، مرزبانی استان ایلام.

۱. مدرس گروه علوم اجتماعی، دانشگاه پیام نور ایلام malek.m87@gmail.com

۲. عضو هیئت علمی گروه آمار، دانشگاه پیام نور ایلام h_bekri@yahoo.com

۳. کارشناس ارشد علوم اجتماعی و مدرس گروه علوم اجتماعی دانشگاه پیام نور ایلام h.v2009@yahoo.com

۴. کارشناس ارشد مدیریت برنامه‌ریزی آموزشی و رئیس دفتر تحقیقات کاربردی مرزبانی ایلام Daker.parmasi@gmail.com

© مقاله حاضر، برگرفته از پژوهشی با عنوان بررسی و تبیین عوامل مؤثر بر رضایت شغلی مرزبانان: مورد مطالعه: پرسنل کادر پاسگاه‌های مرزی استان ایلام در سال ۱۳۹۰ است که زیر نظر دفتر تحقیقات کاربردی مرزبانی استان ایلام انجام شده است.

مقدمه و بیان مسئله

رضایت شغلی^۱، احساسی مثبت و خوشایند، و پیامد ارزیابی شغلی یا تجربه فرد است که امکان رسیدن به ارزش های مهم شغلی را فراهم می کند (میرزایی و همکاران، ۱۳۸۵: ۷۰). از نظر سازمانی، رضایت شغلی زیاد، جو سازمانی بسیار مطلوب را منعکس می کند که به جذب و بقای کارکنان می انجامد (مهدوی و روحی عزیز، ۱۳۷۹: ۴-۷). امروزه، امور جامعه به وسیله سازمان ها اداره می شود، گردش کار سازمان ها به فعالیت فردی و همکاری گروهی مردم، وابسته است و مردم از طریق سازمان ها کارها را به صورت مؤثرتر انجام می دهند؛ لذا چگونگی عملکرد آنان بر کیفیت فعالیت های سازمانی و در نتیجه چگونگی انجام شدن امور در جامعه اثر می گذارد. سازمان های رسمی، وسایلی هستند که به منظور برآوردن نیازهای اساسی جامعه به وجود می آیند و در پی بروز دگرگونی های اجتماعی، روزبه روز پیچیده تر می شوند. آن ها هدف هایی متنوع دارند و برای رسیدن به این هدف ها نیازمند به استفاده از منابع انسانی اند (نوربخش و علی زاده، ۱۳۸۳: ۱۷۲)؛ اما از جمله چالش های فعلی و آینده مدیران منابع انسانی سازمان ها این است که چگونه با امکانات موجود، کارکنان خود را در حدی مطلوب از رضایت شغلی نگاه دارند تا آنان نیز در خدمت سازمان باشند. برای مدیریت بر رضایت شغلی و ارتقای سطح آن باید میزان و سطح رضایت شغلی تعیین و عقربه آن تحت کنترل سازمان باشد و این مسئله، زمانی تحقق می یابد که بتوان مؤلفه های مربوط به رضایت شغلی را در قالب شاخص های اندازه پذیر تعریف و تدوین کرد و از طریق تعیین وضعیت موجود، مسیر حرکت و اقدامات آینده را به شکلی رقم زد که به رضایت شغلی بینجامد (رضاییان، ۱۳۷۳: ۲۶۴). ایجاد رضایت شغلی در فرد به عواملی متعدد بستگی دارد که در کنار هم موجب حصول نتیجه مطلوب می شوند و چه بسا کمبود یک عامل، فرد را در زمره اشخاص ناراضی از شغل خویش قرار دهد (جمشیدیان، ۱۳۷۵: ۸۳). عواملی همچون میزان درآمد، نفس و ماهیت کار و جایگاه

¹. Job satisfaction

اجتماعی، وجهه و اعتبار سازمانی، ارتقای شغلی، ایمنی شغلی، نبود ابهام در نقش، وضعیت فیزیکی کار، ساختار و فرهنگ سازمانی و ارتباط با همکاران، توجه به ویژگی های شخصیتی فرد، ارزیابی عملکرد، تناسب، انعطاف، نوآوری و رویکردها در رضایت شغلی، مؤثرند (دیکنز، ۱۳۷۵: ۶۰)؛ علاوه بر آن، رضایت شغلی از جنبه های مختلف شغل مانند پرداخت، فرصت های ترفیع، سرپرست، همکاران و عوامل محیط کاری، و مزایای شغلی نشأت گرفته است (مقیمی، ۱۳۷۷: ۶۶).

بنابراین، رضایت شغلی، نگرشی است که افراد درباره شغل خود دارند و از ادراک آنان از شغلشان نشأت گرفته است. بسیاری از سازمان ها برای تعیین سطوح رضایت شغلی افراد از نگرش سنجی استفاده می کنند و یکی از ابزارهای معتبر برای سنجش رضایت شغلی، شاخص توصیفی شغل (JDI) است. مطالعه پانصد پژوهش انجام شده درباره رضایت شغلی کارکنان نشان می دهد بین رضایت شغلی و سلامت روحی و جسمی کارکنان رابطه وجود دارد و این مسئله به صورتی معنادار با مشکلات روحی، خستگی مفرط، اعتماد به نفس، افسردگی، و اضطراب، مرتبط است (لوکا^۱، ۱۹۶۹: ۲۱). هرزبرگ^۲ معتقد است انگیزش شغلی، تحت تأثیر عوامل درونی و بیرونی قرار دارد. عوامل انگیزشی درونی (ذهنی) از انجام دادن کار، ناشی می شوند و رضایتمندی فرد را در پی دارند؛ مانند: موفقیت، پیشرفت، قدردانی و ماهیت کار. عوامل خارجی نیز بیشتر با محیط و زمینه شغلی ارتباط دارند، کارکنان را در سازمان ابقا می کنند و مشتمل بر خط مشی، مقررات، وضعیت محیط کار و امنیت شغلی هستند (بخشی علی آبادی و همکاران، ۱۳۸۳: ۳۳-۴۱). از سوی دیگر، هم زمان با افزایش سن کارکنان، گرایش به رضایت شغلی در آنان بیشتر می شود و این موضوع، علت هایی دارد؛ به عبارت دیگر، به دنبال اندوختن تجربه در کار، توقع افراد، کمتر می شود و آنان بیشتر با موقعیت کاری خود، سازگاری می یابند (کاشانیان، ۱۹۹۱:

¹. Locka

². Herzberg

۲۳). همچنین آن‌هایی که از مهارت زیاد برخوردارند، به‌صورتی درخور توجه، راضی‌تر از کارکنان بی‌مهارت هستند. به‌لحاظ هوش و استعداد نیز اشخاصی که میزان هوش آن‌ها زیادتر است و از استعداد بیشتر برخوردارند، در مقایسه با دیگر همکاران در یک کار مشابه، بیشتر تمایل دارند کار خود را برای دست‌یافتن به مشاغل سطح بالاتر ترک کنند و احتمالاً کسانی که هوش و استعداد کمتر دارند، فشارهای شغلی را بیشتر تحمل می‌کنند (کاشانیان، ۱۹۹۱: ۱۰۵-۱۸). از این روی، رضایت شغلی، توجه به کرامت انسان‌هاست و از جانب دیگر، نارضایتی از شغل می‌تواند یکی از منابع تنیدگی باشد که خود موجب بیماری‌های متعدد روانی و جسمی می‌شود؛ بدین ترتیب، هرچند این پیوند، منطقی به‌نظر می‌رسد، شغل‌های ناراضی‌کننده معمولاً با دیگر فشارهای محیطی همراه‌اند. کارکنان ناراضی معمولاً قبل از اینکه به ناسازگاری عاطفی و نداشتن تعادل روانی دچار شوند، کار خود را ترک می‌کنند (ویرام^۱، ۱۹۶۷: ۳۶). از سوی دیگر، رابطه عملکرد با رضایت شغلی، لزوماً از نوع مستقیم و خطی نیست و اگرچه در برخی پژوهش‌ها این رابطه به‌طور مستقیم بیان شده، در بعضی پژوهش‌های دیگر، پرکاری، لزوماً با رضایت شغلی همراه ندانسته نشده است و بسیاری از پژوهشگران، رضایت شغلی را تابعی از رضایت کلی از زندگی به‌شمار آورده‌اند که پدیده‌ای چندعاملی است؛ ولی در کل، پژوهش‌ها بیانگر رابطه‌ای نسبتاً استوار بین رضایت شغلی و عملکرد هستند (میرسپاسی، ۱۹۹۳: ۴۳-۵۷). این مسئله که کدام‌یک از عوامل بر رضایت شغلی پرسنل و کارکنان، مؤثرترند، همواره مورد توجه محققان بوده و یکی از دغدغه‌های مهم در ارتقای سطح رضایتمندی پرسنل مورد توجه دستگاه‌ها و نهادهای دولتی است. نیروهای نظامی و به‌ویژه پرسنل مرزبان، به‌لحاظ مأموریت‌های حرفه‌ای، با مسائل شغلی بیشتری مواجه‌اند و مشکلات روانی-شغلی بسیار بیشتر از دیگر مشاغل دارند. فشار روانی ناشی از نوع شغل، مأموریت‌های پیچیده، قوانین سخت، مجروحیت، معلولیت، اسارت و حتی مرگ

^۱. Vroom, V. H

از جمله مسائلی است که احتمال وقوع آن‌ها در مشاغل نظامی، بسیار بیشتر از دیگر مشاغل غیرنظامی است (محمدی، ۱۳۸۲: ۳۹). در این میان، با توجه به وضعیت و ویژگی‌های فرهنگی - اجتماعی، رضایت از شغل از جمله مسائلی است که معمولاً نادیده انگاشته می‌شود؛ بنابراین به منظور جامع‌تر شدن بررسی‌ها، در پژوهش حاضر، عوامل مؤثر بر رضایت شغلی در میان پرسنل کادر مرزبانی استان ایلام را بررسی کرده ایم. بدون تردید، رضایت‌ناداشتن از شغل در میان پرسنل مرزبان، نه تنها مانعی بر سر راه انسجام درون‌سازمانی و هم‌بستگی ملی محسوب می‌شود؛ بلکه معضلی بر سر راه توسعه است. درباره رضایتمندی شغلی در سطح ملی، پژوهش‌های متعدد انجام شده است که از حیث فهم موضوع (رضایت شغلی) و شاخص‌های آن برای ما مهم بوده‌اند؛ اما تاکنون درباره رضایت شغلی در بین پرسنل مرزبان استان ایلام، پژوهشی درخور انجام نشده است و به همین دلیل، در مقاله حاضر کوشیده ایم مسئله‌ای جدید را بررسی کنیم. این مسئله از آنجا اهمیت دو چندان می‌یابد که مسئله رضایتمندی را بین قشری مطالعه می‌کند که از نظر کمی و کیفی در میان دیگر سازمان‌ها و اقشار جامعه از جایگاهی مهم برخوردارند؛ علاوه بر آن، مطالعه مورد بحث در جامعه‌ای صورت می‌گیرد که در مقایسه با جامعه ملی، منحصر به فرد و بی‌همتاست؛ از این روی، در پژوهش حاضر، به دنبال یافتن پاسخی برای این سؤال هستیم که عوامل مؤثر بر رضایت شغلی در میان پرسنل مرزبان استان ایلام کدام‌اند و سهم عوامل مؤثر بر رضایت شغلی در میان مرزبانان استان ایلام چقدر است؛ همچنین رضایت شغلی پرسنل مرزبان در استان ایلام چقدر است.

هدف‌های پژوهش

در این پژوهش، دو دسته هدف بدین شرح، مورد نظر است:

- الف) هدف اصلی: بررسی رضایت شغلی و عوامل مرتبط با آن در میان پرسنل کادر مرزبانی استان ایلام؛
- ب) هدف‌های فرعی:

- تعیین میزان رضایت شغلی در جامعه مورد بررسی؛
- شناخت عوامل اثرگذار بر رضایت شغلی از نظر جامعه مورد بررسی؛
- شناسایی و تبیین رابطه میان عوامل مؤثر بر رضایت شغلی مرزبانان استان؛
- بیان راهکارهای لازم برای ارتقای رضایت شغلی در میان پرسنل مرزبان استان.

ضرورت و اهمیت تحقیق

منابع انسانی، زمانی مفید و کارآمدند که از روحیه قوی و شادابی زیاد برخوردار باشند و به همین سبب، عملکرد سازمان به میزانی زیاد از میزان رضایت شغلی آن‌ها نشأت می‌گیرد. با توجه به وضعیت کاری سخت و رقابتی در قرن ۲۱، بسیاری از سازمان‌ها بر آن داشته شده‌اند که خود را ارزیابی مجدد کنند و برای رسیدن به هدف‌هایشان تغییرهایی در خود به وجود آورند؛ بنابراین، با توجه به اهمیت رضایت شغلی در همه سطوح مدیریتی سازمان‌ها و ارگان‌ها، ضروری است براساس نظریه‌های علمی، عوامل مؤثر بر رضایت شغلی مطالعه و بررسی شود تا با بهره‌گیری از دستاوردهای آن، مدیران بتوانند با شناسایی عوامل، در برنامه‌ریزی‌ای دقیق و درست، وضعیتی را پدید آورند که باعث ایجاد انگیزه و افزایش رضایت شغلی کارکنان شود و در این راستا به کاهش مشکلات سازمان کمک شود. استان ایلام با جمعیت ۶۲۰ هزار نفر و مساحت ۱۹۰ هزار و ۴۴ کیلومتر که ۴۲۵ کیلومتر آن از سمت غرب و جنوب غربی با عراق، مرز زمینی مشترک دارد و شهر مرزی مهران نیز به دلیل نزدیک بودن و فاصله زمینی ۲۳۰ کیلومتر با پایتخت کشور همسایه و همچنین عتبات عالیات که همواره پذیرای زوار و گردشگران است، ضرورت توجه به رضایت شغلی پرسنل کادر مرزبانی استان ایلام به عنوان نگهبان این مرز و بوم را آشکار می‌کند؛ بر این اساس، استان ایلام که از تاریخ و تمدن کهن و فرهنگ غنی برخوردار است و مرزبانان به عنوان بدنه فعال، پویا و پرنگیزه ملت، بهترین منابع انسانی در زیست جمعی محسوب می‌شوند، در تضمین حیات فرهنگی و ملی جامعه، سهمی مهم دارند. تحقیق یافتن رضایت شغلی در میان پرسنل کادر مرزی، نه تنها سبب افزایش امید به آینده و

اعتماد آنان به دستگاه انتظامی است؛ بلکه نقش پرسنل در حفاظت از جامعه به واسطه کنترل مرزها را تضمین می‌کند؛ بر این اساس، ضرورت دارد رضایت شغلی و عوامل مرتبط با آن در میان پرسنل کادر مرزبانی استان ایلام مطالعه و بررسی شود؛ به همین سبب در این پژوهش، از مطالعه اسنادی به منظور تعیین شاخص متغیرهای رضایت شغلی و شناخت کافی درباره آن‌ها برای به دست آوردن وضعیت های مطلوب رضایت شغلی پرسنل در جامعه مورد مطالعه بهره برده ایم؛ علاوه بر این، از مطالعه ادبیات مرتبط برای تعیین یک چهارچوب نظری مناسب بهره برده که در آن، شناخت و درک مفاهیم، امکان پذیر شود؛ لذا شناخت عواملی که باعث ایجاد انگیزه شغلی می‌شوند، از ضروریاتی است که می‌تواند در ایجاد بهره‌وری و رضایت شغلی، مؤثر باشد و با برنامه‌ریزی دقیق و قابل اجرا در ارتقای روند کیفیت کار پرسنل، مؤثر واقع شود. همان‌گونه که عزیزی و بکری زاده در بررسی فرهنگ سازمانی حاکم بر دانشگاه شهید چمران اهواز دریافته‌اند، از لحاظ مرد سالاری و فاصله قدرت در سطح متوسط، و از لحاظ فردگرایی و اجتناب از نبود اطمینان در سطحی بالا قرار دارد. رضایت شغلی به‌خصوص در جنبه‌های حقوق و مزایا، ترفیع و ارتقا، همکار در سطح متوسط و از لحاظ کار و سرپرست در سطحی بالا قرار دارد و هم بستگی بین فرهنگ سازمانی و رضایت شغلی مثبت (۰/۷۰) و $P-Value=۰/۰۰۰۹$ معنادار است (عزیزی و بکری زاده، ۱۳۸۷: ۳۹-۴۰). قلی زاده و همکاران در تحقیقی با عنوان «تأثیر سبک‌های رهبری بر رضایت شغلی کارکنان نیروی انتظامی» نشان داده‌اند بین سبک های رهبری و رضایت شغلی، رابطه‌ای مستقیم و معنادار وجود دارد و عامل همکاران، بیشترین امتیاز و عامل حقوق و مزایا کمترین امتیاز را روی رضایت شغلی دارند (قلی زاده و همکاران، ۱۳۸۹: ۳۴). نتایج مطالعه میرزاییان و همکارانش نشان داده رضایت شغلی، متغیری است که از سلامت روان، و ویژگی های شخصیتی و جمعیت شناختی اثر می‌پذیرد و می‌توان از این متغیرها به‌عنوان شاخص هایی برای پیش بینی رضایت شغلی، جذب و گزینش نیروهای جدید و همچنین ارتقای درجه افسران استفاده کرد. نتایج، حاکی از آن

است که بین رضایت شغلی با وضعیت تأهل و جایگاه شغلی، رابطه‌ای معنادار وجود دارد و افراد متأهل، بیش از افراد مجرد و افسران دارای جایگاه شغلی بالا بیش از افسران دارای جایگاه شغلی پایین، دارای رضایت شغلی هستند. این یافته‌ها با بخشی از مطالعات کروچرو همکاران (۱۹۹۴) و امید (۱۳۸۰). هم خوانی دارد. یکی از نتایج به دست آمده در این تحقیق، آن است که بین رضایت شغلی کارکنان مرزبانی که دارای سابقه حضور در جبهه‌های جنگ هستند و کارکنانی که چنین سابقه‌ای ندارند، تفاوتی مشاهده نمی‌شود. در این پژوهش، به دنبال آنیم که دریابیم با توجه به عملکرد مرزبان استان ایلام در فضای تشکیلاتی خود از چه نظام شغلی‌ای برخوردارند. از طرفی رضایت شغلی می‌تواند به عنوان یک پیامد مثبت و فرهنگ قوی سازمانی در میان پرسنل مرزبانی استان ایلام، خود را نشان دهد و اثبات کند؛ از این روی، در این مطالعه با رویکردی عملیاتی و کاربردی به مقوله رضایت شغلی کوشیده‌ایم ارتباط عوامل مؤثر بر رضایت شغلی پرسنل کادر مرزبانی استان ایلام و نیز میزان سهم این عوامل در حوزه مورد نظر را بررسی و ارزیابی کنیم؛ لذا سعی خواهیم کرد مفهوم و مؤلفه‌های مربوط به رضایت شغلی را تبیین کنیم و آزمون اندازه‌گیری رضایت شغلی را به دست دهیم و راهکارهایی علمی را برای ارتقای رضایت شغلی پیشنهاد کنیم.

بررسی مطالعات تجربی

همان گونه که در مقدمه گفتیم، در حوزه مورد مطالعه در این پژوهش، یعنی رضایت شغلی، تحقیق‌های تجربی شایسته صورت نگرفته است؛ اما بررسی‌های جانبی و مرتبط، آن هم به صورت مستقل در جهان و از جمله ایران صورت گرفته است و به طور کلی می‌توان پژوهش‌های انجام شده در این زمینه را به لحاظ موضوعی در قالب دو دسته بدین شرح طبقه‌بندی کرد:

در دسته‌ای از این پژوهش‌ها تنها به متغیرهای اضطراب شغلی، ویژگی شخصیتی و رفتاری، سن و تحصیلات، آزادی عمل فرد و تخصص وی پرداخته شده است؛ مانند: میرزایی و

همکاران، ۱۳۸۵؛ زارع، ۱۳۸۷؛ فدایی نسب، ۱۳۸۳؛ محمدی، ۱۳۸۲؛ امید، ۱۳۸۰؛ Srivastava S, Demir, C. and Ozaltin H, 2002؛ ۱۳۷۵؛ همکاران، Myers I. B, Kocher, K. M. and Thomas, G. W., 1994؛ Sen A. K. 1995؛ Chandriah, K. and Kenswar D. K., 1996؛ and McCaulley M. H. 1998؛ Fernandez, San؛ Jenkins, R. and Rose, J., 1997؛ Hardman, T. R., 1996 and Martin, M. I., 1995.

در دسته ای دیگر از پژوهش ها متغیرهایی همچون سبک رهبری، حقوق و دستمزد، عملکرد مدیران، ساعت کاری، شغل و بهره‌وری، انگیزش و محیط کار مورد توجه قرار گرفته است؛ مانند: قلی زاده و همکاران، ۱۳۸۹؛ بکری زاده، ۱۳۸۷؛ مقرب و همکاران، ۱۳۸۴؛ نوربخش و علی زاده، ۱۳۸۳؛ زاهدی و همکاران، ۱۳۷۸؛ ساعتچی، ۱۳۷۶؛ سلیمی، ۱۳۷۵؛ شادپور و جمشید بیگی، ۱۳۷۵؛ کواری، ۱۳۷۳؛ نائلی، ۱۳۷۳؛ جهانیان، ۱۳۷۴؛ بنابراین در پی مروری بر پیشینه پژوهش ها در می یابیم مسائل و مشکلات نیرو های نظامی به عنوان قشر فعال، کمتر به صورت جامع و دقیق بررسی شده و در محدود مطالعات انجام شده در این زمینه، تنها به برخی متغیرها پرداخته شده است؛ علاوه بر آن، درباره وضعیت رضایت شغلی و علت های مرتبط با آن در استان ایلام تاکنون، مطالعه ای درخور انجام نشده است؛ به همین سبب، پژوهش حاضر به منظور بررسی عوامل مؤثر بر رضایت شغلی در میان پرسنل مرزبانی استان ایلام صورت گرفته است تا در نتیجه آن، این خلأ علمی پر شود.

ملاحظات نظری

در این تحقیق با بررسی منابع مختلف و مرتبط با موضوع، مبانی نظری ای نسبتاً جامع را به دست آورده ایم که بر مبنای آن می توان چهارچوب نظری را تبیین کرد. با توجه به اینکه موضوع تحقیق، بررسی عوامل مؤثر بر رضایت شغلی است، در آن کوشیده ایم از نظریات و مفاهیمی استفاده کنیم که قادر به تبیین موضوع مورد مطالعه باشند.

فیشر و هانا^۱ رضایت شغلی را عاملی درونی دانسته و آن را نوعی سازگاری عاطفی با شغل و وضعیت اشتغال قلمداد کرده‌اند؛ یعنی اگر شغل، لذت مطلوب را برای فرد تأمین کند، او از شغلش راضی خواهد بود؛ در مقابل، چنانچه شغل موردنظر، رضایت و لذت مطلوب را به فرد ندهد، او کار خود را مذمت می‌کند و درصدد تغییر دادن آن برمی‌آید؛ همچنین به نظر هاپاک^۲، رضایت شغلی، مفهومی پیچیده و چندبعدی است و با عوامل روانی، جسمانی و اجتماعی ارتباط دارد. تنها یک عامل، موجب ایجاد رضایت شغلی نمی‌شود؛ بلکه ترکیبی معین از مجموعه عوامل گوناگون، سبب می‌شود فرد شاغل در زمانی معین، از شغلش احساس رضایت کند و از آن لذت ببرد (بابایان و همکاران، ۱۳۹۱: ۳۵۸).

بوردیو^۳ با تأکید بر شبکه اجتماعی، آن را منبعی برای دستیابی به هدف‌ها و تسهیل کنش‌ها دانسته است. به نظر وی، شبکه‌های اجتماعی (شبکه‌هایی از پیوندها) محصول راهبردهای سرمایه‌گذاری فردی یا جمعی و آگاهانه یا ناآگاهانه بقصد بازتولید روابط اجتماعی است که در کوتاه‌مدت یا درازمدت، به صورت مستقیم قابلیت استفاده دارند؛ یعنی تبدیل روابط تصادفی همچون مناسبات همسایگی و روابط در محل کار، به روابطی که به‌طور هم‌زمان، لازم و اختیاری، و حامل تکالیف و تعهداتی ماندگارند که تضمین می‌شوند (نوابخش و همکاران، ۱۳۹۱: ۱۰۱-۱۰۲)؛ در این راستا آلدرفر سه دسته از نیازها، شامل وجود، وابستگی و رشد را ذکر کرده و معتقد است محرومیت، لزوماً به فعال‌شدگی نمی‌انجامد. وی بر این باور است که نیازهای بلندپایه و هم‌پایه می‌توانند به عنوان انگیزه عمل کنند (میچل^۴، ۱۳۷۳: ۲۴۵)؛ همچنین وی نیازهای وابستگی را مربوط به احتیاج فرد به رشد و پیشرفت به کمال دانسته و گفته است اگر افراد نتوانند در محیط شغلی با همکاران خود، روابط بینافردی مناسب برقرار کنند، ممکن است علاقه‌ای بیشتر به

1. Fisher and Hana

2. Hapak

3. Bourdieu

4. Michel

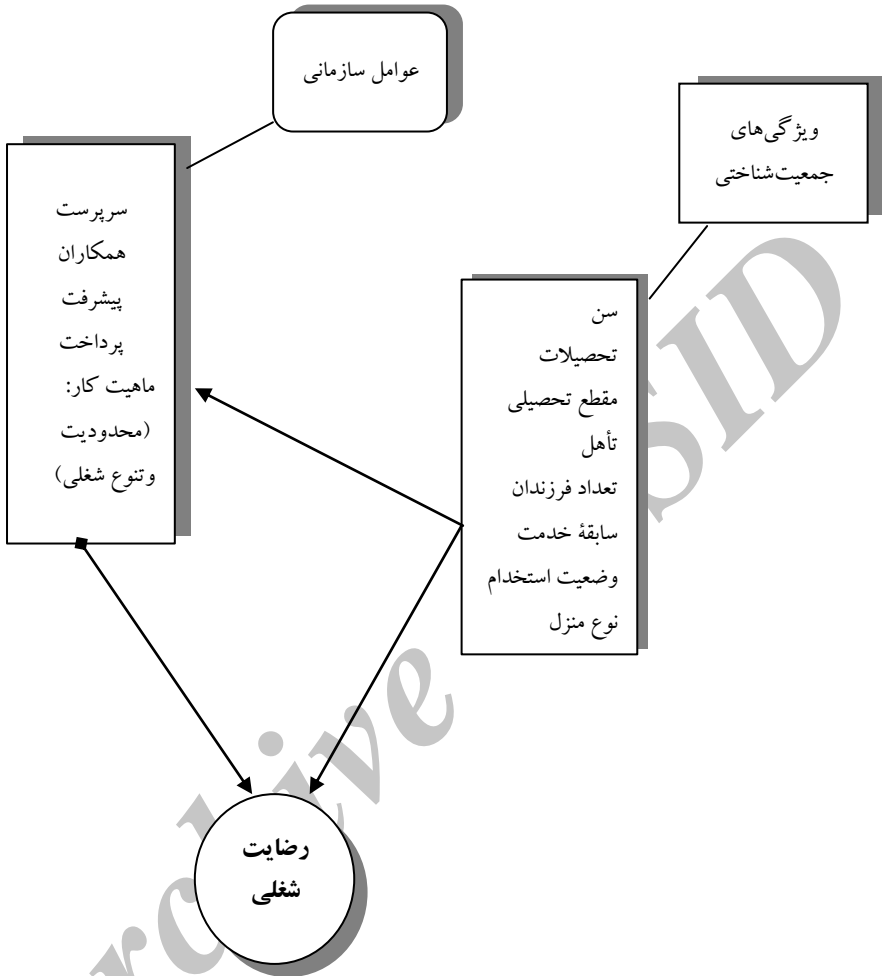
عواملی همچون حقوق و دستمزد، تعطیلات و مرخصی نشان دهند؛ زیرا اگر افراد نتوانند به نیازهای مراتب بالاتر دسترسی یابند، شاید از ساز و کار برگشت استفاده و به نیازهای پایین تر به صورتی خاص توجه کنند (نوابی، ۱۳۹۰: ۴۱). براساس نظریهٔ هرزبرگ^۱، نارضایتی از کار، نقطهٔ مخالف رضایت نیست و اگر عوامل نارضایتی از محیط کار حذف شوند، می‌توان آرامش را در سازمان حاکم کرد؛ ولی اگر الزاماً باعث انگیزش یا تحرک افراد نمی‌شود (هرزبرگ، ۱۹۶۹: ۱۳۸). اگر بخواهیم افراد، راضی و دارای انگیزش کافی باشند، باید بیدو دسته از عوامل توجه کنیم: نخست، عوامل بهداشتی همچون دستمزد، وضعیت کار، تعامل و روابط متقابل بین همکاران، خط‌مشی‌ها و مدیریت سازمان، و روابط با مافوق؛ دوم، عوامل انگیزشی مانند موفقیت در کار، پیشرفت و توسعهٔ شغلی و آزادی عمل در تصمیم‌گیری (نوابی، ۱۳۹۰: ۳۹). پارسونز^۲ نیز به‌عنوان نظریه‌پرداز کارکردگرای ساختاری، هر سازمان و نهاد را نظامی اجتماعی قلمداد کرده و معتقد است نظام اجتماعی از مجموعهٔ کنشگران فردی ساخته شده که در موقعیتی دارای جنبهٔ دست کم فیزیکی یا محیطی با یکدیگر کنش متقابل دارند. این کنشگران بر حسب گرایش به ارضای حد مطلوب برانگیخته می‌شوند و رابطهٔ آنان با موقعیت‌هایشان و نیز با یکدیگر مشخص می‌شود. او در تبیین کارکردهای نظام اجتماعی گفته است نظام اجتماعی باید نیازهای مهم کنشگران خود را برآورد و مشارکت کافی اعضایش را برانگیزد تا بتواند بقای خود را تضمین کند (ریترز، ۱۳۸۰: ۱۳۵-۱۳۴).

مدل مفهومی تحقیق

در این پژوهش، مدلی مفهومی بدین شرح، موردنظر است:

^۱. F. Herzberg

^۲. Parsons



شکل ۱

فرضیه‌های تحقیق

در پژوهش حاضر، فرضیه‌هایی بدین شرح، مورد نظرند:

- بین سن، سابقه خدمت و تعداد فرزندان با رضایت شغلی پرسنل کادر مرزبان‌ی در استان ایلام، رابطه‌ای معنادار وجود دارد؛

- بین ویژگی‌های جمعیت‌شناختی با رضایت شغلی پرسنل کادر مرزبانی در استان ایلام، رابطه‌ای معنادار برقرار است؛

- بین عوامل مؤثر (سرپرست، همکاران، پیشرفت، پرداخت و ماهیت کار) با رضایت شغلی پرسنل کادر مرزبانی در استان ایلام، رابطه‌ای معنادار می‌توان یافت.

متغیرهای تحقیق

در این تحقیق، متغیر وابسته، رضایت شغلی است. به عقیده کاتلر^۱ سطح رضایت، تابعی است از تفاوت بین ادراک از عملکرد و انتظارهای فرد (رهنورد، ۱۳۸۲: ۳۱)؛ به عبارت دیگر، ارزیابی‌های مراجعان درباره کیفیت کالاها و خدمات دریافت شده، رضایتمندی نامیده می‌شود (فیس‌کووا، ۲۰۰۴: ۵۷). از این روی می‌توان نتیجه گرفت رضایتمندی، یک فرایند است، از نوع ادراکی و برحسب ادراک افراد مختلف تفاوت دارد و حاصل مقایسه عملکرد موردانتظار و عملکرد واقعی است (رهنورد، ۱۳۸۲: ۲۹) که متغیرهایی همچون ترفیع، سرپرست، همکاران و عوامل محیط کاری و مزایای شغلی، سن، سابقه خدمت، نوع منزل مسکونی، درجه، مقطع تحصیلی، رشته تحصیلی در دبیرستان، متوسط درآمد ماهیانه، تحصیلات، شغل همسر، وضعیت تأهل، رشته تحصیلی دانشگاهی، دانشگاه محل دریافت مدرک، وضعیت استخدامی، تعداد فرزندان، وسیله ایاب و ذهاب، و فاصله محل سکونت تا محل خدمت بر آن اثر می‌گذارند.

متغیرهای مستقل نیز عبارت‌اند از:

- پرداخت^۲ (PA): میزان حقوق دریافتی، و انصاف و برابری در پرداخت؛
- شغل^۳ (JO): حدی که وظایف شغلی، فرصت را برای آموزش و پذیرش مسئولیت فراهم می‌آورد؛

- فرصت‌های ارتقا^۱ (PO): قابلیت دسترسی به فرصت‌ها برای پیشرفت؛

1. Katler

2. Pay

3. Job

- سرپرست^۲ (CH): توانایی های سرپرست برای نشان دادن علاقه و توجه به کارکنان؛
 - همکاران^۳ (CW): حدی که همکاران به گونه ای دوستانه، شایسته و حمایتی هستند.
 در نهایت برای هر مقیاس، تعدادی شاخص در نظر گرفته شد.

روش تحقیق

پژوهش حاضر، از نوع کاربردی است و آن را با بهره گیری از روش توصیفی - پیمایشی از نوع هم بستگی با استفاده از ابزار پرسشنامه انجام داده ایم. جامعه آماری این پژوهش را تمام پرسنل کادر مرزبانی استان ایلام (به تعداد ۹۳۵ نفر) تشکیل می دهد که از طریق فرمول نمونه گیری از جامعه محدود، ۲۱۵ نفر از آنان به عنوان نمونه بررسی شده اند و در مرحله دوم نیز با استفاده از نمونه گیری سهمیه ای (طبقه بندی)، اندازه نمونه برای شهرستان های مرزی مهران و دهلران تعیین شده است. برای تدوین مبانی نظری، از مطالعات کتابخانه ای استفاده کرده و برای آزمون فرضیه ها از پرسشنامه بهره گرفته ایم. برای سنجش فرضیه های مطرح شده، از ۳۹ سؤال استفاده کرده ایم که پنج شاخص (ماهیت کار، سرپرست، همکاران، پیشرفت، پرداخت)، عوامل مؤثر بر رضایت شغلی را اندازه گیری می کنند. برای جمع آوری اطلاعات، پرسشنامه هایی متشکل از دو بخش به شرح زیر تنظیم و استفاده شده اند: بخش اول، شامل اطلاعات جمعیت شناختی پرسنل کادر مرزبانی در استان ایلام است و بخش دوم، عوامل مرتبط با رضایت شغلی با استفاده از چهارچوب پژوهش های انجام شده در قالب و معیار اندازه گیری سنجش لیکرت از «کاملاً موافقم» (کد ۵) تا «کاملاً مخالفم» (کد ۱) تعیین شده است. پس از اطمینان از روایی پرسشنامه، با بهره گیری از نظر متخصصان مربوط و محاسبه پایانی آن به روش آزمون مجدد، روش همسانی درونی، پرسشنامه تکثیر و از آن بهره برداری شد. برای تعیین پایایی شاخص ها در دو مرحله مقدماتی و نهایی آلفای کرونباخ، پرسشنامه ها محاسبه شد و میانگین پایایی یا اعتماد

1. Promotion Opportunities

2. Chief

3. Co-workers

شاخص‌ها با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ به میزان ۹۴/۶۶ درصد به دست آمد. در توزیع پرسشنامه، تعداد پرسشنامه‌های موردنیاز که برابر با حجم نمونه برای تکمیل پرسنل کادر مرزبانی در نظر گرفته شده بود، مشخص و پس از آموزش پرسشگران به دست مجریان و با بهره‌گیری از دستورالعمل طراحی شده صورت گرفت؛ همچنین توضیحات لازم در مقدمه پرسشنامه بیان شد و علاوه بر آن، به صورت حضوری به پرسنل کادر پاسگاه‌های مرزی توضیح داده شد اطلاعات پرسشنامه هر فرد، محرمانه تلقی می‌شود و تمام پرسشنامه‌ها به صورت گروهي تجزیه و تحلیل خواهند شد؛ همچنین، برای هر مجموعه یا فرد، پاکت‌هایی برای جمع‌آوری محرمانه آن پیش‌بینی شد تا پرسنل کادر پاسگاه‌های مرزی به‌طور آزادانه به سؤال‌های پرسشنامه تاحد امکان پاسخ واقعی دهند. روش‌های آماری مورد استفاده در تجزیه و تحلیل پژوهش‌ها با توجه به نوع آزمون و ویژگی‌های داده‌ها متفاوت است و به همین سبب، سطح اندازه‌گیری هر متغیر به منظور چگونگی تجزیه و تحلیل اطلاعات و استفاده از روش‌های آماری مناسب آن سطح برای محقق، بسیار مهم و اساسی است. در تحقیق حاضر کوشیده‌ایم به این مسئله توجه کنیم؛ لذا با توجه به سطوح اندازه‌گیری از روش‌های آماری توصیفی مثل جدول‌های توزیع فراوانی، نمودارهای آماری، شاخص‌های مرکزی و پراکنندگی (میانگین و واریانس)، و در آمار استنباطی از آزمون‌های ناپارامتری مانند جدول‌های دوبعدی (آزمون خی-دو و ضریب توافقی پیرسن) و نیز آزمون‌های پارامتری مانند ضریب هم‌بستگی پیرسن برای بررسی ارتباط عوامل مؤثر بر رضایت شغلی با استفاده از نرم افزار آماری SPSS استفاده شد.

یافته‌های تحقیق

یافته‌های توصیفی در تحقیق نشان می‌دهند ۲۱۵ نفر نمونه پژوهش، دارای میانگین سنی حدوداً سی سال هستند، میانگین تعداد فرزندان، حدوداً دو فرزند و میانگین سابقه کار تقریباً نه سال است. ۵۶/۳ درصد از افراد، بومی، ۶۸/۸ درصد آنان متأهل، ۵۱/۲ درصدشان

درجه‌دار، ۵۴/۹ درصد از آن‌ها دارای تحصیلات دیپلم، ۴۳/۷ درصد از این افراد، دیپلم علوم انسانی، ۲۴/۷ درصدشان دارای مدرک دانشگاهی در یکی از رشته‌های علوم انسانی، همسران ۶۱/۴ درصد از آن‌ها خانه‌دار، وضعیت استخدامی ۶۲/۸ درصد آن‌ها از نوع رسمی، مدرک تحصیلی همسران ۳۴/۰ درصد از آنان دیپلم، ۴۳/۳ درصد این افراد، دارای منزل مسکونی ملکی، ۱۷/۷ درصدشان فارغ‌التحصیل دانشگاه آزاد اسلامی، فاصله محل سکونت ۱۱/۶ درصد از آن‌ها تا محل خدمتشان بیش از چهارصد کیلومتر، متوسط درآمد ماهیانه ۴۳/۳ درصد از آن‌ها کمتر از سی صد هزار تومان است و ۵۱/۲ درصد این افراد از وسایل نقلیه عمومی برای ایاب و ذهاب استفاده می‌کنند.

سؤال‌های تحقیق

در پژوهش حاضر، این مسئله مطرح است که مهم‌ترین عوامل مؤثر بر رضایت شغلی برای مرزبانان کادر استان ایلام کدام‌اند.

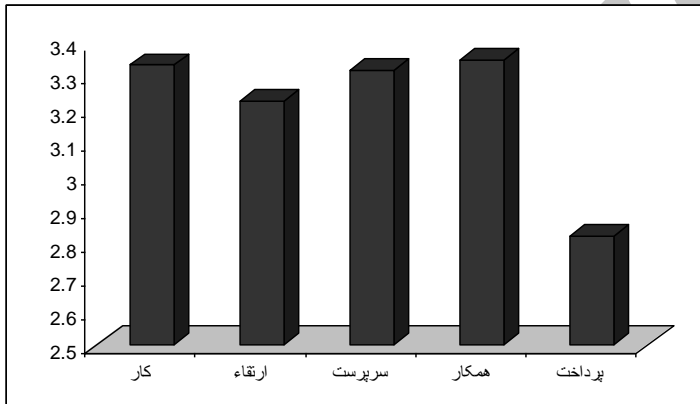
میزان رضایت شغلی مرزبانان کادر استان ایلام در این پژوهش با ۳۹ مؤلفه با پرسشنامه رضایت شغلی JDI سنجیده شده است. میانگین ۳۹ مؤلفه، میزان رضایت شغلی مرزبانان کادر نیروی انتظامی استان ایلام را بیان می‌کنند و هریک از عوامل مؤثر بر رضایت شغلی مرزبانان در کادر نیروی شامل کار با ده مؤلفه، ارتقا با پنج مؤلفه، سرپرست با هشت مؤلفه، همکار با ده مؤلفه و پرداخت با شش مؤلفه، سنجیده و نتایج آن در جدول ۱ به دست داده شده است.

جدول ۱. توزیع میانگین عوامل مؤثر بر رضایت شغلی مرزبانان استان ایلام

عوامل	کمترین	بیشترین	میانگین	انحراف معیار
کار	۱/۳۰	۵/۰۰	۳/۳۳	۰/۷۴
ارتقا	۱/۰۰	۵/۰۰	۳/۲۳	۰/۸۵
سرپرست	۱/۱۳	۵/۰۰	۳/۳۲	۰/۷۴
همکار	۱/۰۰	۵/۰۰	۳/۳۵	۰/۸۵
پرداخت	۱/۰۰	۵/۰۰	۲/۸۲	۰/۸۵
رضایت شغلی	۱/۴۹	۴/۸۵	۳/۲۴	۰/۶۴

همان گونه که جدول ۱ نشان می دهد، میانگین عوامل کار، ارتقا، سرپرست و همکار متوسط به بالاست؛ ولی میانگین عامل پرداخت، متوسط به پایین است. به طور کلی، میزان رضایت شغلی پرسنل کادر مرزبانی، ۳/۲۴ است و این مسئله نشان می دهد رضایت شغلی مرزبانان، متوسط به بالاست. نمودار ۱، توزیع میانگین عوامل مؤثر بر رضایت شغلی پرسنل کادر مرزبانی استان ایلام را نشان می دهد.

نمودار ۱. توزیع میانگین عوامل مؤثر بر رضایت شغلی پرسنل کادر مرزبانی در استان ایلام



برای اثبات یارد، میزان عوامل مؤثر بر رضایت شغلی پرسنل با پرسشنامه رضایت شغلی JDI، نتایج آزمون معناداری میانگین با در نظر گرفتن میانگین قابل قبول سه در جدول ۲ آورده است.

جدول ۲. نتایج تحلیل آزمون معناداری میانگین میزان عوامل مؤثر بر رضایت شغلی پرسنل کادر

عوامل	آماره آزمون (t)	معناداری
کار	۶/۶۰	۰/۰۰۰
ارتقا	۳/۸۷	۰/۰۰۰
سرپرست	۶/۲۶	۰/۰۰۰
همکار	۵/۹۶	۰/۰۰۰
پرداخت	۳/۰۱	۰/۰۰۰
رضایت شغلی	۵/۵۱	۰/۰۰۰

طبق جدول ۲، از آنجا که مقادیر معناداری آزمون میانگین کلیه عوامل مؤثر بر رضایت شغلی پرسنل، بزرگ و بزرگ تر از مقدار جدول از روی t در سطح خطای ۰/۰۵ و معناداری آن‌ها کمتر از خطای پنج درصد است؛ پس فرض $H_0: \mu = 3$ رد و فرض $H_1: \mu > 3$ تأیید می‌شود؛ به عبارت دیگر، میانگین میزان عوامل مؤثر بر رضایت شغلی پرسنل، بزرگ تر از سه است. با توجه به میانگین میزان عوامل مؤثر بر رضایت شغلی پرسنل، این ادعا درست است.

فرضیه‌های تحقیق

در پژوهش حاضر، فرضیه‌هایی بدین شرح، مورد نظرند:

الف) بین سن، سابقه خدمت و تعداد فرزندان با رضایت شغلی پرسنل کادر مرزبان‌ی استان ایلام، رابطه‌ای معنادار وجود دارد.

بررسی این فرضیه با استفاده از تحلیل ضریب هم‌بستگی پیرسن صورت گرفته و نتیجه آن در جدول ۳ به دست داده شده است.

جدول ۳: نتایج تحلیل هم‌بستگی بین ویژگی‌های سن، سابقه خدمت و تعداد فرزندان با رضایت شغلی

عوامل	ضریب هم‌بستگی	معناداری
سن	۰/۰۲۶	۰/۶۹۹
سابقه خدمت	۰/۰۶۲	۰/۳۶۳
تعداد فرزندان	۰/۳۶۲	۰/۰۰۰

همان گونه که در جدول ۳ می‌بینیم، بین ویژگی‌های سن و سابقه خدمت با رضایت شغلی، رابطه‌ای وجود ندارد؛ زیرا مقدار معناداری آن‌ها بزرگ تر از سطح خطای پنج درصد است (با توجه به دو دامنه بودن آزمون با ۰/۰۲۵ مقایسه می‌شود)؛ ولی با توجه به مثبت بودن مقدار هم‌بستگی می‌توان گفت متناسب با بالا یا پایین بودن سن و سابقه خدمت، میزان رضایت شغلی افزایش یا کاهش می‌یابد. از طرفی، جدول ۳ نشان می‌دهد بین تعداد فرزندان و

رضایت شغلی با میزان هم‌بستگی ۰/۳۶۲ رابطه‌ای مستقیم و معنادار وجود دارد؛ زیرا مقدار معناداری ۰/۰۰۰ آن از سطح خطای پنج درصد کمتر است و با توجه به مثبت بودن مقدار هم‌بستگی می‌توان گفت متناسب با افزایش یا کاهش تعداد فرزندان، میزان رضایت شغلی نیز افزایش یا کاهش می‌یابد.

ب) بین ویژگی‌های جمعیت‌شناختی با رضایت شغلی پرسنل کادر مرزبانی در استان ایلام، رابطه‌ای معنادار وجود دارد.

بررسی این فرضیه با استفاده از تحلیل آزمون‌های ناپارامتری، شامل آزمون‌های دو و ضریب هم‌بستگی توافقی پیرسن صورت گرفته و نتیجه آن در جدول ۴ نشان داده شده است.

جدول ۴. نتایج تحلیل هم‌بستگی بین ویژگی‌های جمعیت‌شناختی و رضایت شغلی

ویژگی‌های جمعیت‌شناختی	آماره خی- دو	معناداری آماره خی- دو	ضریب همبستگی	معناداری ضریب همبستگی
درجه	۱۱/۱۴	۰/۰۱۹	۰/۱۹	۰/۰۲۱
مقطع تحصیلی	۱۶/۶۸	۰/۰۰۵	۰/۲۰	۰/۰۰۷
رشته تحصیلی دبیرستان	۴/۰۸	۰/۲۵۳	۰/۰۱	۰/۹۳۹
رشته تحصیلی دانشگاهی	۵/۶۸	۰/۰۶۰	۰/۰۷	۰/۱۸۱
وضعیت تأهل	۲۱/۴۵	۰/۰۰۲	۰/۲۳	۰/۰۰۹
شغل همسر	۲۷/۳۸	۰/۰۰۱	۰/۰۵	۰/۳۵۵
مدرک تحصیلی همسر	۵/۲۶	۰/۰۸۹	۰/۰۳	۰/۶۳۹
متوسط درآمد ماهیانه	۱۵/۴۸	۰/۰۱۱	۰/۱۹	۰/۰۲۱
وضعیت استخدامی	۲۰/۵۷	۰/۰۱۵	۰/۱۹	۰/۰۰۶
دانشگاه محل دریافت مدرک	۴/۱۴	۰/۰۸۰	۰/۱۴	۰/۰۳۱
نوع منزل مسکونی	۲۳/۴۳	۰/۰۰۰	۰/۳۴	۰/۰۰۰
وسیله ایاب و ذهاب	۲۵/۱۴	۰/۰۰۰	۰/۲۷	۰/۰۰۰
نوع سکونت	۱۳/۹۷	۰/۰۰۷	۰/۱۷	۰/۰۱۳
فاصله محل سکونت تا محل خدمت	۱۶/۱۰	۰/۰۰۶	۰/۲۲	۰/۰۰۹

همان گونه که در جدول ۴ می‌بینیم، بین ویژگی‌های درجه، مقطع تحصیلی، وضعیت تأهل، متوسط درآمد ماهیانه، وضعیت استخدامی، نوع منزل مسکونی، وسیله ایاب و ذهاب، نوع سکونت و فاصله محل سکونت تا محل خدمت با رضایت شغلی، رابطه ای معنادار وجود دارد؛ زیرا مقدار معناداری آماره آزمون خی- دو همه عوامل کوچک تر از مقدار سطح معناداری ۰/۰۲۵ است (با توجه به دو دامنه بودن آزمون با ۰/۰۲۵ مقایسه می شود)؛ ولی جدول ۴ نشان می‌دهد بین رشته تحصیلی در دبیرستان، رشته تحصیلی دانشگاهی، شغل همسر، مدرک تحصیلی همسر و دانشگاه محل دریافت مدرک با رضایت شغلی، رابطه ای وجود ندارد؛ زیرا مقدار معناداری آماره آزمون خی- دو بزرگ تر از مقدار سطح معناداری ۰/۰۲۵ است؛ همچنین با توجه به مثبت بودن علامت هم بستگی و معناداری عوامل درجه، مقطع تحصیلی و وضعیت استخدامی با رضایت شغلی می توان نتیجه گرفت رابطه ای مستقیم و معنادار وجود دارد؛ به عبارت دیگر، متناسب با بالا یا پایین بودن درجه، مقطع تحصیلی و وضعیت استخدامی پرسنل، وضعیت تأهل، متوسط درآمد ماهیانه، دانشگاه محل دریافت مدرک، نوع سکونت، وسیله ایاب و ذهاب، فاصله محل سکونت تا محل خدمت و نوع منزل مسکونی، میزان رضایت شغلی افراد نیز افزایش یا کاهش می یابد. در میان این عوامل، نوع منزل مسکونی با مقدار هم بستگی ۰/۳۴، به بیشترین میزان با رضایت شغلی هم بستگی دارد.

ج) بین عوامل مؤثر (سرپرست، همکاران، پیشرفت، پرداخت و کار) با رضایت شغلی پرسنل کادر مرزبانی در استان ایلام، رابطه ای معنادار وجود دارد. بررسی این فرضیه با استفاده از تحلیل ضریب هم بستگی پرسن صورت گرفته و نتیجه آن در جدول ۵ آمده است.

جدول ۵. نتایج تحلیل هم‌بستگی عوامل مؤثر (سرپرست، همکاران، پیشرفت، پرداخت و کار) با رضایت شغلی

عوامل	ضریب هم‌بستگی	معناداری
سرپرست	۰/۷۱	۰/۰۰۰
همکاران	۰/۷۰	۰/۰۰۰
پیشرفت	۰/۶۸	۰/۰۰۰
پرداخت	۰/۵۸	۰/۰۰۰
کار	۰/۷۶	۰/۰۰۰

همان‌گونه که در جدول ۵ می‌بینیم، بین همه عوامل مؤثر (سرپرست، همکاران، پیشرفت، پرداخت و کار) با رضایت شغلی، رابطه وجود دارد؛ زیرا مقدار معناداری همه عوامل، کوچک‌تر از خطای پنج درصد است؛ بنابراین با توجه به علامت مثبت هم‌بستگی همه عوامل با رضایت شغلی نشان می‌دهد بین همه عوامل مؤثر، شامل سرپرست، همکاران، پیشرفت، پرداخت و کار با رضایت شغلی، رابطه مثبت، مستقیم و معنادار وجود دارد و متناسب با افزایش یا کاهش میزان این عوامل، رضایت شغلی افزایش یا کاهش می‌یابد؛ همچنین جدول ۵ نشان می‌دهد میزان هم‌بستگی عامل کار با رضایت شغلی در مقایسه با بقیه عوامل با مقدار ۰/۷۶ دارای بیشترین هم‌بستگی است.

نتیجه‌گیری

رضایت شغلی، احساسی مثبت یا مطبوع و پیامد ارزیابی شغلی یا تجربه فرد است که امکان رسیدن به ارزش‌های مهم شغلی را فراهم می‌کند. از نظر سازمانی، رضایت شغلی زیاد، جو سازمانی بسیار مطلوب را منعکس می‌کند که به جذب و بقای کارکنان می‌انجامد. در این راستا، هدف از این پژوهش نیز بررسی رضایت شغلی و عوامل مرتبط با آن در بین ۲۱۵ نفر از پرسنل کادر مرزبانی در استان ایلام بود. با توجه به تکنیک‌های جدید و مدل‌های آماری کاربردی، تحقیق حاضر نشان می‌دهد میزان تأثیر عوامل کار، ارتقا، سرپرست و همکار بر رضایت شغلی پرسنل نظامی، متوسط به بالاست؛ ولی میزان تأثیر

عامل پرداخت، متوسط به پایین است. به طور کلی، میزان رضایت شغلی پرسنل کادر مرزبانی، ۳/۲۴ است که نشان می‌دهد رضایت شغلی مرزبانان در حد متوسط به بالاست. در بررسی عوامل مرتبط با رضایت شغلی، این تحقیق نشان می‌دهد بین عامل سرپرست و رضایت شغلی با میزان هم‌بستگی ۰/۷۱ رابطه‌ای مثبت، مستقیم و معنادار در سطح خطای پنج درصد وجود دارد و این یافته با نتایج تحقیق یانگ^۱ (۱۹۹۹) مبنی بر رضایت شغلی رفتار سرپرست که در ابتدای شغل ایجاد شده وجود دارد، مطابقت می‌کند. عامل همکاران با رضایت شغلی، دارای هم‌بستگی‌ای به میزان ۰/۷۰ با معناداری ۰/۰۰۰ است و این مسئله نشان می‌دهد عامل همکار دارای رابطه‌ای مثبت، مستقیم و معنادار با رضایت شغلی است. فروغی و همکاران (۱۳۸۶) و جنکینز و همکاران (۱۹۹۷) نیز در پژوهش خود نشان داده‌اند کارکنانی که فعالیت سنگین انجام می‌دهند، مضطرب‌تر و دارای رضایت شغلی کمترند؛ همچنین در این تحقیق، بین عامل پیشرفت و رضایت شغلی، رابطه‌ای مثبت، مستقیم و معنادار با مقدار همبستگی ۰/۶۸ تأیید شده و این یافته با نتایج نائلی (۱۳۷۳) در پژوهشی که از نظریه دو عاملی در تعیین رضایت شغلی مدیران استان اهواز به دست آورد، مغایر است. وی در پژوهش خود نشان داده است پیشرفت و ارتقا به رضایت شغلی کمکی نمی‌کند؛ اما این یافته با یافته‌های هرزبرگ (۱۹۶۹) هم‌خوانی دارد؛ به همین ترتیب، بین عوامل پرداخت و کار با رضایت شغلی، رابطه‌ای مثبت، مستقیم و معنادار وجود دارد و این یافته با نتایج مطالعه فروغی و همکاران (۱۳۸۶)، زاهدی (۱۳۷۸)، سلیمی (۱۳۷۵)، شادپور و جمشیدیگی (۱۳۷۶)، روچستر (۲۰۰۴)، برونٹی (۲۰۰۳)، باوگمن (۱۹۹۶) و کاشانی (۱۳۷۶) هم‌خوانی دارد که ماهیت و تنوع در شغل را موجب افزایش فعالیت افراد دانسته‌اند. در میان عوامل جمعیت شناختی در سطح خطای پنج درصد، در تحقیق حاضر مشاهده می‌شود که تعداد فرزندان، درجه نظامی، مقطع تحصیل، وضعیت تأهل، متوسط درآمد ماهیانه، وضعیت استخدامی، نوع منزل مسکونی، وسیله ایاب و ذهاب، نوع سکونت و فاصله محل

1. Yang

سکونت تا محل خدمت با رضایت شغلی، رابطه‌ای معنادار وجود دارد؛ اما بین ویژگی‌های سن، سابقه خدمت، رشته تحصیلی در دبیرستان، رشته تحصیلی دانشگاهی، شغل همسر، مدرک تحصیلی همسر و دانشگاه محل دریافت مدرک با رضایت شغلی، رابطه‌ای وجود ندارد و به عبارت دیگر، هیچ کدام از این متغیرها بر رضایت شغلی، مؤثر نیستند. این یافته با مطالعه مقرب و همکاران (۱۳۸۴)، نوربخش (۱۳۷۶)، کواری، ۱۳۷۳ و یانگ (۱۹۹۹) همخوان است؛ اما با مطالعه کرچرو و همکاران (۱۹۹۴) و امیدی (۱۳۸۰) مغایرت دارد. در این پژوهش، با توجه به داده‌های تحقیق، پرسنل مرزبانی استان ایلام از نظر نظام پرداخت در مقایسه با دیگر شاخص‌های رضایت شغلی، در حد متوسط قرار داشته‌اند و بر این اساس نمی‌توان انتظار داشت این پرسنل، دارای زندگی کاری‌ای بدون چالش باشند. جعفرزاده کرمانی (۱۳۸۳) در پژوهش خود دریافته‌اند اگر پرسنل، دغدغه حقوق و مزایا داشته باشند و عملاً نیازهای مادی آن‌ها به دلیل کمبود حقوق و مزایا برآورده نشود، نمی‌توان از آنان انتظار داشت تمام نیروی خلاق خود را به کار معطوف کنند. دیگر شاخص‌ها، شامل ماهیت کار، سرپرست و همکار، و پیشرفت، دارای میانگین قابل قبول و در سطحی بالا بوده‌اند و این مسئله، رضایت شغلی آن‌ها از وضعیت کاری همکاران، سرپرستان و فرماندهان را نشان می‌دهد. هرزبرگ در مطالعه خود نشان داده است عوامل زمینه‌ای عملکرد، عامل وجود معیاری مناسب و منصفانه در پرداخت مزایا و پاداش‌ها بر رضایت کارکنان، بیشتر از ایجاد انگیزه نیز اثر گذاشته است. شاید این عامل، سبب امنیت شغلی نیز بشود. وجود روال استاندارد در انجام شدن عملکرد، و جدی و علمی بودن ارزش‌یابی عملکردهای کارکنان نیز بر رضایت کارکنان، مؤثر است (هرزبرگ، ۱۹۶۹: ۱۶). این مطالعه نشان می‌دهد عوامل مربوط به مشخصات شغلی همچون داشتن حقوق و مزایای مناسب، و برخورداری از مهارت در انجام دادن فعالیت‌ها و وظایف شغلی بر رضایتمندی اثر می‌گذارد و این نتایج با یافته‌های پژوهش

فریبرگ^۱ (۲:۲۰۰۰) در بررسی رضایت شغلی مدیران زن در سازمان ورزشی NCAA در جامعه آمریکا مشابه است.

پیشنهاد

همان گونه که این مطالعه نشان می دهد، رضایت پرسنل از نظر نظام پرداخت در مقایسه با دیگر شاخص ها در حد متوسط به پایین است و این متغیر بر رضایتمندی و داشتن مهارت در انجام دادن فعالیت ها و وظایف شغلی آنان اثر گذاشته است؛ لذا با توجه به اینکه داشتن مهارت و نیازهای مادی کارکنان در ارتقای سطح بهره وری و رضایت از شغل، ضروری است، پیشنهاد می شود مسئولان در این زمینه برنامه ریزی ای مطلوب به لحاظ کمی و کیفی انجام دهند؛ هم چنین برای پیشبرد هدف های بلندمدت سازمان، مطالعه ای عمیق تر در طول زمان انجام شود.

منابع

- امید، مهدی. (۱۳۸۰). بررسی رضایت شغلی با سطح استرس و اختلالات روانی کارکنان ساسد. همایش طب نظامی، دانشگاه علوم پزشکی بقیه الله (عج): فصلنامه پژوهش های مدیریت انتظامی. ۷ (۳). ص ۱۲۱ - ۱۴۶.
- باباییان، علی، سید نقوی، میرعلی، علی زاده، حسین و پورغلامی، محمدرضا. (۱۳۹۱). تأثیر سرمایه روان شناختی بر رضایت شغلی افسران مرد ناجا: مورد مطالعه: فا. ا. قزوین. فصلنامه پژوهش های مدیریت انتظامی. ۷ (۳). ص ۳۴۶ - ۳۶۹.
- بخشی علی آبادی، حمید، نوروزی، داریوش و حسینی، زهره سادات. (۱۳۸۳). عوامل مؤثر بر ایجاد انگیزش شغلی اعضای علمی دانشگاه علوم پزشکی رفسنجان. مجله آموزش در علوم پزشکی. ۴د. ش ۱۲. ص ۳۳ - ۴۱.
- جمشیدیان، مهدی، خوش اخلاق، رحمان، قیاسیان، مرتضی (زمستان ۱۳۷۵ و بهار ۱۳۷۶). کاربرد مدل شش وجهی در ارزیابی جو سازمانی. دانش مدیریت. دوره جدید. ش ۳۵ و ۳۶. ص ۵۰ - ۵۵.

¹. Freiburg

- جعفرزاده کرمانی زهرا. (۱۳۸۳). بررسی عوامل مؤثر بر رضایت شغلی اعضای هیأت علمی کتابداری و اطلاع‌رسانی ایران، کتابداری و اطلاع‌رسانی، ۱۷(۱): ۵ تا ۲۴.
- دیکنر، رابینز. (۱۳۷۵). تجزیه و تحلیل شغل (کارشکافی) (چاپ دوم). ترجمه سید محمد مقیمی. تهران: سازمان اقتصادی کویت.
- رضاییان، علی. (۱۳۷۳). مدیریت رفتار سازمانی. تهران: دانشکده مدیریت دانشگاه تهران.
- رهنورد، فرج‌الله. (۱۳۸۲). توانمندسازی کارکنان، گامی به سوی مشتری‌مداری. فصلنامه فرایند مدیریت و توسعه. سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور. س. ۲. ش. ۵۹. ص. ۲۸-۳۷.
- ریترز، جورج. (۱۳۸۰). نظریه‌های جامعه‌شناسی در دوران معاصر (چاپ پنجم). ترجمه محسن ثلاثی. تهران: علمی.
- عزیزی، فضل‌الله و بکری‌زاده، حکیم. (۱۳۸۷). بررسی ارتباط بین فرهنگ سازمانی و رضایت شغلی کارکنان دانشگاه شهید چمران. فصلنامه علمی- پژوهشی توسعه انسانی دانشگاه شهید چمران اهواز. س. ۴. ش. ۲. ص. ۳۵-۵۱.
- قلی‌زاده، محمدرضا، فانی، علی اصغر و احمدوند، علی محمد. (۱۳۸۹). تأثیر سبک‌های رهبری بر رضایت شغلی کارکنان نیروی انتظامی. ماهنامه توسعه انسانی. س. ۷. ش. ۱. ص. ۲۹-۴۵. تهران: معاونت طرح و برنامه و بودجه ناجا.
- محمدی، خدیجه. (۱۳۸۲). بررسی همه‌گیرشناسی نشانه‌های اختلالات روانی در بین کارکنان نیروی زمینی سپاه. همایش بهداشت روانی و خدمات مشاوره‌ای. تهران: دفتر امور زنان، سازمان استعداد‌های درخشان.
- مقیمی، سید محمد. (۱۳۷۷). سازمان و مدیریت: رویکرد پژوهشی (چاپ اول). تهران: ترمه.
- مهدوی، مژگان و روحی عزیز، مریم. (۱۳۷۹). عوامل مؤثر در رضایت شغلی کارکنان. مجله تعاون. دوره جدید. ش. ۱۰۷. ص. ۵۱-۵۶.
- میچل، ترنس آر. (۱۳۷۳). مردم در سازمان‌ها، زمینه رفتار سازمانی. ترجمه حسین شکرکن. تهران: رشد.

- میرزایی، غلامرضا، آشتیانی، علی فتحی و مهرابی، حسین علی. (۱۳۸۵). عوامل مؤثر بر رضایت شغلی افسران در یک واحد نظامی. فصلنامه علمی - پژوهشی. تهران: مرکز تحقیقات علوم رفتاری، دانشگاه علوم پزشکی بقیه الله (عج). س ۸ (۱). ش ۱. ص ۶۹-۷۷.
- نوابخش، فرزاد، مطلق، معصومه و نقشی، فتاح. (۱۳۹۱). بررسی جامعه شناختی رابطه سرمایه اجتماعی با رضایت شغلی: مورد مطالعه: کارکنان شاغل در سازمان بهزیستی کرمانشاه. مجله مطالعات توسعه اجتماعی ایران. س ۴. ش ۳. ص ۹۷-۱۱۳.
- نوابی، علی. (۱۳۹۰). بررسی جامعه شناختی عوامل اجتماعی مؤثر بر رضایتمندی شغلی معلمان مقطع ابتدایی شهرستان نهاوند. پایان نامه کارشناسی ارشد. دانشکده علوم انسانی. دانشگاه آزاد اسلامی واحد اراک.
- نوربخش، مهوش و علی زاده، محمود. (۱۳۸۳). بررسی رضایت شغلی دبیران تربیت بدنی شهرستان اهواز. فصلنامه علمی - پژوهشی، اهواز. دانشکده ادبیات و علوم انسانی. دانشگاه شهید چمران. س ۱۴. ش ۲۲. ص ۱۷۱-۱۸۹.
- Bekrizadeh H. Azizi F.: Canonical Correlation Analysis and Kernel and their application in determination of relation and main indices of Organizational Variables. Applied Statistics International Conference [Ribno \(Bled\)](#), Slovenia, September 21 - 24, 2008, P. 25-26.
- Fecikova, I. (2004). An Index Method for Measurement of Customer Satisfaction. The TQM Magazine. Vol. 16. N. 1.
- Faragher EB, Cass M, Cooper CL. The relationship between job satisfaction and health: a meta-analyzsis. Occupational and Environmental Medicine 2005; 62: 105-12.
- Herzberg, F. (1969). Work and the Nature of man. Third Edition. Cleveland: The World Publish Co, 138.
- Kashanian, M. (1991). Effects of Mood Status in the Job Performance: Articles on Motivation and Organizational Behavior [In Farsi]. Governmental Managing Educational Center. 105-18.
- Kats, D. (1953). "Moral in the War Industry". W. W. NORTON and CO, N. Y.
- Kocher KM.(1994), Thomas GW. Relaining Army nurses: a longitudinal model. Res Nurs Health, 17(1): 59-65.

- Kocher KM,(1994). Thomas GW. Retaining Army nurses: a longitudinal model .Res Nurs Health,17(1):59-65
- Kats D. "Moral in the War Indusrry" W. W. NORTON and CO, N. Y, 1953.
- Locka, E. A. (1969). Whats is Job Satisfaction. Organizational Behavior and Human Performace. 21.
- Mortazavi, Sh. (1995). Beneficience of the Human Force: A Study on Job Satisfaction, Organizational Commitment and Job Security. Quarterly Journal of Allameh Tabatabai University on Management Studies. 6.
- Mirsepasi, N. Effects of the job characteristics in motivation and personal development . Azad University Journal of Economy and Management 1993, 18: 43-57.
- Vroom, M. D. (1985). Relationships among Esteem, Job Satisfaction and the Intention to Quit Teaching of Down-State Illinois Industrial Education Teachers. Doctoral Dissertation. University of Illinois.
- Vroom, V. H. (1967). Work and Motiration. Third Eddition. New York: John Wiley and Sons.31-43.

Archive of SID