

## بررسی تطبیقی میزان رضایت شغلی

### (مورد مطالعه: پرسنل کادر مرزبان در شهرستان‌های مهران و دهلران)

حکیم بکری زاده<sup>۱</sup>، مالک ملکشاهی<sup>۲</sup>، حشمت‌الله ولی زاده<sup>۳</sup>، داکر پرماسی<sup>۴</sup>

تاریخ دریافت: ۹۵/۰۱/۲۰

تاریخ پذیرش: ۹۵/۰۲/۲۵

#### چکیده

به‌طور کلی، رضایت شغلی، نوع نگرش فرد به حرفه یا شغل خود را بیان می‌کند. افزایش رضایت شغلی در میان پرسنل مرزبانی به ارتقای کیفیت امنیت در مرزهای کشور و همچنین کاهش تعداد پرسنلی منجر می‌شود که شغل خود را ترک می‌کنند. هدف از نگارش این مقاله، بررسی تطبیقی میزان رضایت شغلی در میان پرسنل مرزبان در شهرستان‌های مهران و دهلران، و روش تحقیق از نوع توصیفی - پیمایشی است. جامعه آماری پژوهش را تمام پرسنل کادر هنگ و ستاد مرزبانی در شهرستان‌های مهران و دهلران به تعداد ۹۳۵ نفر تشکیل می‌دهند که از این تعداد، ۲۱۵ نفر به عنوان نمونه آماری انتخاب شدند و در مرحله دوم با استفاده از نمونه‌گیری طبقه‌بندی (سه‌میه‌ای) براساس محل خدمت: هنگ مرزی، ستاد و گروهان‌ها برای شهرستان‌های مهران و دهلران، اندازه نمونه تعیین شد. برای گردآوری داده‌ها از دو پرسشنامه جمعیت‌شناختی و پرسشنامه استاندارد رضایت شغلی اسمیت، کندال و هالین (JDI) با تغییرهایی جزئی استفاده کرده‌ایم. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از آزمون T، تحلیل واریانس (ANOVA) و از نرم‌افزار SPSS استفاده کرده‌ایم. تحلیل یافته‌ها نشان می‌دهد در سطح خطای پنج درصد، میزان رضایت شغلی در میان پرسنل مرزبانی هنگ مرزی و ستادی شهرستان‌های دهلران و مهران، دارای تفاوتی معنادار نیست؛ ولی میزان رضایت شغلی در میان پرسنل مرزبانی گروهان این دو شهرستان، دارای تفاوت معنادار به لحاظ آماری است. در نهایت، نتایج بدست آمده نشان می‌دهد رابطه شغل با عوامل مختلف مانند نوع سکونت، نوع وسیله ایاب و ذهاب، فاصله محل سکونت تا محل خدمت، حقوق و مزایا، و سطوح سرپرستی از برخی جهات، تفاوت‌هایی در رضایت شغلی بین پرسنل مرزبان در شهرستان‌های مهران و دهلران ایجاد کرده است؛ بنابراین، یافته‌ها در چهارچوب کلی مدل‌های مفهومی حاصل از مطالعات گذشته قرار دارد؛ ولی ارتباط‌های قوی‌تر و اساسی‌تر، بیشتر در حوزه عوامل مدیریتی دیده می‌شود که لزوم توجه بیشتر به مسئله رضایت شغلی را مطرح می‌کند.

#### واژه‌های کلیدی:

رضایت شغلی، هنگ مرزی، ستاد، گروهان، شهرستان‌های مهران و دهلران.

۱. استادیار گروه آمار، دانشگاه پیام نور ایلام، نویسنده مسئول [h\\_bekri@yahoo.com](mailto:h_bekri@yahoo.com)

۲. دکتری جامعه‌شناسی و مدرس دانشگاه پیام نور ایلام [malek.m87@gmail.com](mailto:malek.m87@gmail.com)

۳. کارشناس ارشد علوم اجتماعی و مدرس دانشگاه پیام نور ایلام [h.v2009@yahoo.com](mailto:h.v2009@yahoo.com)

۴. کارشناس ارشد مدیریت برنامه‌ریزی آموزشی و رئیس دفتر تحقیقات کاربردی مرزبانی ایلام

[Daker.parmasi@gmail.com](mailto: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 فرماندهی مرزبانی استان ایلام انجام شده است.

## مقدمه و بیان مسئله

شغل و حرفه از جمله مفاهیمی است که همواره ذهن بشر و دولت‌ها را به خود مشغول کرده است. هر چند شغل و حرفه به ظاهر به بعد اقتصادی - معیشتی وجود انسان‌ها مربوط می‌شود، با بعد فردی، خانوادگی، اجتماعی، سیاسی و فرهنگی آنان نیز ارتباط تنگاتنگ دارد (رزقی شیرسوار و موسوی، ۱۳۹۰: ۱۹). رضایت شغلی<sup>۱</sup> به عنوان فعالیتی میان رشته‌ای همواره مورد توجه اندیشمندان مختلف و از جمله در حوزه‌های روان‌شناسی اجتماعی، اقتصاد، علوم سیاسی و جامعه‌شناسی بوده است و هر کدام به سهم خود به آن پرداخته‌اند. رضایت شغلی به مجموعه تمایلات یا احساسات مثبتی اطلاق می‌شود که افراد به شغل خود دارند؛ ب عبارت دیگر، احساس مثبت یا مطبوع و پیامد ارزیابی شغلی یا تجربه فرد است که امکان رسیدن به ارزش‌های مهم شغلی را فراهم می‌کند (میرزایی و آشتیانی و مهرابی، ۱۳۸۵: ۷۰). از نظر سازمانی، سطح بالای رضایت شغلی، جو سازمانی‌ای بسیار مطلوب را منعکس می‌کند که به جذب و بقای کارکنان می‌انجامد (مهدوی و روحی عزیز، ۱۳۷۹: ۴-۷)؛ از این روی، رضایت از شغل، عاملی مهم در موفقیت شغلی است و باعث افزایش کارایی فردی می‌شود. هر کارفرما درصدد افزایش رضایت شغلی در کارکنان مؤسسه خود است و بنابراین، آگاهی از رضایت نیروی انسانی از شغل خود، یکی از وظایف مهم مدیریت منابع انسانی به‌شمار می‌رود (رزقی شیرسوار و موسوی، ۱۳۹۰: ۲۱). امروزه، سازمان‌ها بیش از هر زمان دیگر به برقراری ارتباط ناگسستنی با کارکنان خود نیاز دارند و با توجه به تغییرهای سریع، فناوری پویا و همچنین فرصت‌های محیطی موجود برای پرسنل مستعد در سازمان، حقوق دریافتی، وظایف شغلی، نوع حمایت، آموزش و پذیرش مسئولیت از جمله مسائلی هستند که سازمان‌ها را وادار کرده‌اند در ارتباط عملکرد سازمانی، رهبری و رضایت شغلی بازنگری کنند؛ بنابراین، سرمایه انسانی، تنها مزیت رقابت بلندمدت و پایدار به‌شمار می‌رود و از این روی، بازنگری در شاخص‌های مرتبط با کارکنان (رضایت شغلی) از جمله مسائلی

۱. Job Satisfaction

است که می‌تواند سرمایه انسانی و مهم‌تر از آن، هدف‌های سازمان‌های موفق را فراهم آورد (منصوری، ۱۳۸۷: ۹۱). رضایت‌نداشتن از شغل، باعث تضعیف روحیه کارکنان می‌شود و روحیه ضعیف در کار، بسیار نامطلوب است. مدیران وظیفه دارند نشانه‌های روحیه ضعیف و نبود رضایت شغلی در کارکنان را به‌طور مستمر زیر نظر بگیرند و در اولین فرصت، اقدامات لازم را انجام دهند. ایجاد رضایت شغلی در فرد به عوامل متعدد بستگی دارد که در کنار هم موجب حصول نتیجه مطلوب می‌شوند و چه بسا نبود یک عامل، فرد را در زمره اشخاص ناراضی از شغل خویش قرار دهد (جمشیدیان و خوش‌اخلاق و قیاسیان، ۱۳۷۵ و ۱۳۷۶: ۸۳). تعداد زیادی از سازمان‌ها برای تعیین سطح رضایت شغلی افراد از نگرش‌سنجی استفاده می‌کنند و یکی از ابزارهای معتبر برای سنجش رضایت شغلی، شاخص توصیفی شغل (JDI)<sup>۱</sup> است. رضایت شغلی، ناشی از جنبه‌های مختلف شغل همچون پرداخت، فرصت‌های ترفیع، سرپرست، همکاران، عوامل محیط کاری و مزایای شغلی است (مقیم، ۱۳۷۷: ۶۶). بررسی پانصد پژوهش صورت گرفته در باره رضایت شغلی کارکنان نشان می‌دهد بین رضایت شغلی با سلامت روحی و جسمی کارکنان، رابطه مستقیم وجود دارد و این مسئله به‌گونه‌ای معنا دار با مشکلات روحی، خستگی مفرط، کاهش اعتماد به نفس، افسردگی، و اضطراب، مرتبط است (لوکا<sup>۲</sup>، ۱۹۶۹: ۲۱). روان‌شناسان تأکید می‌کنند در معنادار بودن به پول، تفاوت‌های فردی، بسیار مؤثرند. این تفاوت‌ها با تغییر سطح زندگی، تجربه‌های شخصی، وضع اقتصادی و ویژگی‌های فردی دگرگون می‌شوند و بنابراین، هیچ فرمول واحدی نمی‌تواند میزان رضایتمندی افراد از دستمزد را تعیین کند (هرزبرگ<sup>۳</sup>، ۱۳۷: ۱۹۶۷). از سوی دیگر، امنیت شغلی، ابهام نقش، ساختار سازمانی، وضعیت فیزیکی کار، عوامل محیطی مانند دسترسی به امکانات تفریحی و ورزشی و رفاهی در محیط کار، روابط با همکاران، الگوهای مدیریتی حاکم بر

۱. Job Discriptive Index

۲- Locka

۳- Herzberg

سازمان و میزان مشارکت کارکنان در فرایندهای کاری، از مهم ترین عوامل بیرونی مؤثر در رضایت شغلی هستند (وروم<sup>۱</sup>، ۱۳۶۷: ۱۲۳؛ داویس<sup>۲</sup>، ۱۳۸۹: ۹۶). همچنین هم‌زمان با افزایش سن کارکنان، گرایش به رضایت شغلی در آنان بیشتر می‌شود و دلایلی برای این موضوع وجود دارد؛ از جمله اینکه در پی اندوختن تجربه در کار، توقعات آنان پایین تر می‌آید و آن‌ها بیشتر و بهتر با موقعیت کاری خود سازگار می‌شوند (بارون و گرین برگ<sup>۳</sup>، ۱۹۹۰: ۲۴؛ کاشانین<sup>۴</sup>، ۱۹۹۱: ۱۸). از لحاظ سطح مهارت نیز آن‌هایی که از مهارتی در سطح بالا برخوردارند، به طوری قابل ملاحظه، راضی تر از کارکنان بی مهارت هستند؛ همچنین اشخاصی که دارای هوش و استعداد بیشتریند، نسبت به 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 استعدادشان کمتر است، فشارهای شغلی را بیشتر تحمل می‌کنند (کاشانین، ۱۹۹۱: ۱۸). رابطه میان عملکرد با رضایت شغلی، لزوماً از نوع مستقیم و خطی نیست و اگرچه در برخی مطالعات، این رابطه به طور مستقیم بیان شده، در مطالعات دیگر، پرکاری لزوماً همراه رضایت شغلی همراه به شمار نرفته و در بسیاری از پژوهش‌ها رضایت شغلی، تابعی از رضایت کلی از زندگی قلمداد شده که پدیده‌ای چند عاملی است (کاتس<sup>۵</sup>، ۱۹۵۳: ۷۸؛ میرسپاسی<sup>۶</sup>، ۱۹۹۳: ۴۶) عزیزی و بکری زاده در بررسی فرهنگ سازمانی حاکم بر دانشگاه شهید چمران اهواز دریافته اند کارکنان از لحاظ مردسالاری و فاصله قدرت در سطح متوسط و از لحاظ فرد گرایی و اجتناب از اطمینان نداشتن در سطحی بالا قرار دارند؛ همچنین رضایت شغلی کارکنان، به خصوص در جنبه های پرداخت حقوق و مزایا، ارتقاء و همکار در سطح متوسط و از لحاظ کار و سرپرست

۱- Vroom

۲- Davis

۳- Baron and Greenberg

۴- Kashanian

۵- Kats

۶- Mirsepsi

در سطحی بالاست. هم‌بستگی بین فرهنگ سازمانی و رضایت شغلی مثبت (۰/۷۰۱۶) و معناداری ۰/۰۰۰۹ است (عزیزی و بکری‌زاده، ۱۳۸۷: ۵۱). آنچه کمتر مورد توجه محققان قرار گرفته، بررسی تطبیقی میزان رضایت شغلی در میان پرسنل کادر مرزبان بوده است. نیروهای نظامی به لحاظ وجود داشتن برخی مأموریت‌های حرفه‌ای، با مسائل شغلی بیشتری مواجه‌اند و در مقایسه با دیگر مشاغل، مشکلات روانی شغلی بیشتر دارند. فشار روانی ناشی از نوع شغل، مأموریت‌های پیچیده، قوانین سخت، و احتمال مجروحیت و معلولیت و اسارت و حتی مرگ از جمله مسائلی است که احتمال آن‌ها در مشاغل نظامی، بسیار بیشتر از مشاغل غیر نظامی وجود دارد (محمدی، ۱۳۸۲: ۳۹)؛ بنابراین با توجه به وضعیت و خصوصیات فرهنگی-اجتماعی و نیز لزوم جامع‌تر شدن بررسی‌ها، در پژوهش حاضر، میزان رضایت شغلی در میان پرسنل کادر مرزبان شهرستان‌های تهران و دهلران را به صورت تطبیقی بررسی کرده و در پی پاسخ‌دادن به این سؤال بوده‌ایم که میزان عوامل مؤثر بر رضایت شغلی پرسنل مرزبان در شهرستان‌های تهران و دهلران در چه سطحی است؛ همچنین چه تفاوتی بین رضایت شغلی پرسنل مرزبانی در شهرستان‌های تهران و دهلران وجود دارد.

### ضرورت و اهمیت تحقیق

رضایت شغلی، یکی از متغیرهای مهم در تحقیق درباره رفتار سازمانی و همچنین متغیر محوری در پژوهش‌ها و نظریه‌های سازمان‌قلمداد می‌شود؛ از این روی، مطالعه درباره رضایت شغلی از دو بعد، اهمیت دارد: نخست، از نظر انسانی که شایسته است با کارکنان به صورت منصفانه و با احترام رفتار شود؛ دوم، از نظر رفتاری که توجه به رضایت شغلی می‌تواند کارکنان را به گونه‌ای هدایت کند که بر کارکرد و وظایف سازمانی آن‌ها اثر گذارد و به بروز رفتارهای مثبت و منفی از طرف آن‌ها منجر شود (مشبکی اصفهانی و وحدتی و موسوی‌نژاد، ۱۳۹۲: ۵۲). با توجه به نقش مهم رضایت شغلی در سازمان، امروزه اثبات شده است که رضایت شغلی و رضایت از زندگی به طور متوسط و مثبت با یکدیگر

مرتبط‌اند؛ به عبارت دیگر، کارکنان با نگرش مثبت در مقایسه با افرادی که به کار و زندگی نگرش منفی دارند، بیشتر به رضایت از شغل، مایل‌اند و دیرتر از آنان از کار ناخشنود می‌شوند (درویش، ۱۳۸۶: ۱۱۸). مطالعات نشان می‌دهد همه ساله بسیاری از سازمان‌ها، پیمایش‌های افکارسنجی را در حوزه احساس و نگرش کارکنان درباره شغلشان انجام می‌دهند؛ به طوری که افزایش رضایت از شغل، میزان ترک خدمت را به حداقل رسانده و موجب کسب وجهه و موقعیت رقابتی شده است (همان: ۱۲۱)؛ به همین منظور، پژوهش حاضر در جهت مقایسه و تطبیق رضایت شغلی در میان پرسنل هنگ و ستاد مرزی در شهرستان‌های مهران و دهلران صورت گرفته است. شهرهای مرزی مهران و دهلران از توابع استان ایلام، به دلیل کم بودن فاصله زمینی شان با پایتخت کشور همسایه، وجود عتبات عالیات - که هر روز، پذیرای زوار و گردشگران مذهبی هستند - و همچنین موقعیت راهبردی و وجود میدان‌های فراوان نفتی و گازی، ضرورت مطالعه درباره رضایت شغلی پرسنل کادر مرزبانی در استان ایلام با توجه به وضعیت سخت کاری به عنوان نگهبان‌های این مرز و بوم را آشکار می‌کنند؛ بنابراین، با توجه به اهمیت رضایت شغلی در همه سطوح مدیریتی سازمان‌ها ضرورت دارد بر اساس نظریه‌های علمی عرضه شده، میزان رضایت شغلی پرسنل مرزبان بررسی شود تا با بهره‌گیری از دستاوردهای آن، مدیران بتوانند برای حفظ و ارتقای رضایت شغلی کارکنان برنامه‌ریزی کنند و در رفتار مدیریتی هوشمند خود، این دستاوردهای علمی را مورد عنایت ویژه قرار دهند. در این راستا، اسنادی به منظور تعیین شاخص‌ها و متغیرهای رضایت شغلی برای به دست آوردن وضعیت مطلوب پرسنل در جامعه مورد مطالعه بررسی شده و ادبیات مرتبط با موضوع برای تعیین چهارچوب نظری‌ای مناسب تحلیل شده است که در آن، شناخت و درک مفاهیم، امکان‌پذیر می‌شود. قلی‌زاده، فانی و احمدوند در تحقیقی با عنوان «تأثیر سبک‌های رهبری بر رضایت شغلی کارکنان نیروی انتظامی» نشان داده‌اند بین سبک‌های رهبری و رضایت شغلی، رابطه‌ای مستقیم و معنادار وجود دارد و همچنین عامل همکاران، بیشترین امتیاز و

عامل حقوق و مزایا کمترین امتیاز را در حوزه رضایت شغلی دارند (قلی زاده و فانی و احمدوند، ۱۳۸۹). نتایج مطالعه میرزایی و آشتیانی و مهرابی (۱۳۸۵) نشان می دهد رضایت شغلی، متغیری است که از سلامت روان، و ویژگی های شخصیتی و جمعیت شناختی اثر می پذیرد و می توان از این متغیرها به عنوان شاخص هایی برای پیش بینی رضایت شغلی نیروهای نظامی استفاده کرد؛ علاوه بر آن می توان از آن ها به عنوان متغیرهای روان شناختی برای جذب و گزینش نیروهای جدید در مرزبانی و ارتقای درجه افسران استفاده کرد .

نتایج حاکی از آن است که بین رضایت شغلی با وضعیت تأهل و جایگاه شغلی، رابطه ای معنادار وجود دارد و افراد متأهل بیش از افراد مجرد و افسران دارای جایگاه شغلی بالا بیش از افسران دارای جایگاه شغلی پایین، از شغل خود رضایت دارند. این یافته ها با بخشی از مطالعات کوچر<sup>۱</sup> (۱۹۹۴) و امیدی (۱۳۸۰) همخوانی دارد؛ بنابراین به دنبال مروری بر ادبیات تجربی در می یابیم بررسی های تطبیقی در پژوهش ها کمتر ملاک عمل قرار گرفته است؛ علاوه بر آن، تاکنون درباره وضعیت رضایت شغلی و مقایسه آن در میان نیروهای مرزبانی استان ایلام، مطالعه ای درخور توجه انجام نشده است؛ به همین سبب، در پژوهش حاضر، به دنبال بررسی تطبیقی رضایت شغلی پرسنل مرزبانی در شهرستان های مهران و دهلران بوده و بنابراین کوشیده ایم مفهوم و مؤلفه های مربوط به رضایت شغلی را تبیین کنیم، آزمون اندازه گیری رضایت شغلی را به دست دهیم و راهکارهایی علمی برای ارتقای رضایت شغلی پیشنهاد کنیم؛ به علاوه، با توجه به عملکرد مرزبانان استان ایلام به ویژه پرسنل هنگ و ستاد مرزی شهرستان های مهران و دهلران، در پژوهش حاضر، در پی یافتن پاسخی برای این سؤالیم که، مرزبانان از چه نظام شغلی ای در فضای تشکیلاتی خود برخوردارند؟ از سوی دیگر، پیامد رضایت شغلی به عنوان نتیجه ای مثبت و فرهنگ قوی سازمانی در میان مرزبانان نیز خود را نشان می دهد و اثبات می کند. در این مطالعه، با

۱- Kocher

رویکردی عملیاتی و کاربردی به مقوله رضایت شغلی کوشیده ایم از طریق بررسی ای تطبیقی، میزان رضایت شغلی مرزبانان در شهرستان‌های مهران و دهلران را ارزیابی کنیم.

### هدف‌های پژوهش

در پژوهش حاضر، به دنبال دست‌یافتن به هدف‌هایی اصلی و فرعی به شرح ذیل هستیم:

الف) هدف اصلی: بررسی تطبیقی رضایت شغلی در میان پرسنل کادر مرزبانی در شهرستان‌های مهران و دهلران؛

ب) هدف‌های فرعی:

- تعیین میزان رضایت شغلی در میان پرسنل کادر مرزبانی در شهرستان های مهران و دهلران؛

- شناخت عوامل مؤثر بر رضایت شغلی در میان پرسنل کادر مرزبانی در شهرستان های مهران و دهلران؛

- مقایسه عوامل مؤثر بر رضایت شغلی در میان پرسنل کادر مرزبانی در شهرستان های مهران و دهلران؛

- عرضه راهکارهای لازم در زمینه ارتقای رضایت شغلی در میان پرسنل مرزبان استان.

### چهارچوب نظری تحقیق

با بررسی اجمالی ادبیات مربوط به رضایت شغلی می توان دو دسته نظریه های متفاوت را ملاحظه کرد: در برخی نظریه‌ها مبنای رضایت شغلی، برآوردن نیازهای درونی فرد در محیط کار دانسته شده است. در این گونه نظریه‌ها فرض بر آن است که هر قدر برآوردن نیازهای روانی فرد، بیشتر صورت گیرد، وی راضی تر و مولدتر خواهد بود. نظریه‌های دیگر در تبیین رضایت شغلی به جای آنکه تنها بر فرد تمرکز کنند، برای بافت سازمان نیز اهمیت بسیار قائل اند. از آنجائیکه این نظریه‌ها، فرایندهایی نسبتاً ساده در جهت دهی و استمرار رضایت شغلی را بیان می کنند، برای مدیران اهمیت بسیار دارند (هومن، ۱۳۷۱: ۱۳). نظریه



آبراهام مزلو<sup>۱</sup> در میان بینش‌های حاصل از جنبش روابط انسانی ، از نظریه‌های بنیادین و محتوایی درباره انگیزش به‌شمار می‌آید. نظریه‌های محتوایی، چستی رفتارهای برانگیخته را شرح می‌دهند و بیشتر با آن چیزی سروکار دارند که در وجود فرد یا محیطش می‌گذرد و به رفتار وی نیرو می‌بخشد؛ به عبارت دیگر ، این نظریه‌ها به مدیر ، درباره نیازهای کارکنانش بینش می‌دهند و سبب می‌شوند او بداند کارکنان به چه چیزهایی به‌عنوان پاداش کار یا برآورنده نیاز ارزش می‌دهند؛ درحالی که نظریه‌های فراگردی، چگونگی و چرایی برانگیختگی افراد را توصیف می‌کنند (رضایان، ۱۳۷۹: ۱۰۵). به اعتقاد مزلو ، نیازهای آدمی، سلسله‌مراتبی بدین صورت دارند که رفتار افراد در زمان‌های خاص ، تحت تأثیر شدیدترین نیاز قرار می‌گیرد. وقتی فرایند برآوردن نیازها آغاز می‌شود، تغییری بدین شرح در انگیزش فرد رخ می‌دهد که به‌جای نیازهای قبل، سطحی دیگر از نیازها اهمیت می‌یابد و محرک رفتار وی می‌شود. نیازها به همین ترتیب تا پایان سلسله‌مراتبشان اوج می‌گیرند و پس از برآورده‌شدن فروکش می‌کنند و جایشان را به نیازهای دیگر می‌دهند. در این نظریه، نیازهای آدمی در پنج طبقه قرار داده شده‌اند که به‌ترتیب عبارت‌اند از:

الف) نیازهای زیستی: این دسته از نیازها در اوج سلسله‌مراتب قرار دارند و تا هنگام برآورده‌شدن بخشی از آنها، به بیشترین میزان بر رفتار فرد اثر می‌گذارند. نیازهای زیستی ، عبارت از نیازهای آدمی برای حیات خود، یعنی خوراک، پوشاک، غریزه جنسی و مسکن هستند.

ب) نیازهای امنیتی: نیاز به رهایی از وحشت، تأمین جانی و محروم نبودن، از نیازهای اساسی انسان محسوب می‌شود و بعبارت دیگر ، نیاز به حفاظت از خود در زمان حال و آینده را دربر می‌گیرد.

ج) نیازهای اجتماعی یا احساس تعلق و محبت: انسان، موجودی اجتماعی است و وقتی نیازهای اجتماعی اوج می‌گیرند، آدمی برای روابط معنادار با دیگران، سخت می‌کوشد.

<sup>۱</sup>-Abraham

د) احترام: این نیاز قبل از هر چیز، عبارت از احترام گزاردن به خود است و سپس قدر و منزلتی که از طریق دیگران برای فرد تحقق می‌یابد. اگر انسان‌ها نتوانند نیاز خود به احترام را از طریق رفتار سازنده برآورند، ممکن است فرد برای برآوردن نیاز خود به جلب توجه و مطرح شدن، به رفتار ناهنجار یا نسنجیده متوسل شود.

ه) خودشکوفایی: این نیاز یعنی شکوفا کردن تمام استعدادهای پنهان و گوناگون آدمی؛ همان گونه که مزلو گفته است: «آنچه انسان می‌تواند باشد، باید بشود» (رضایان، ۱۳۷۹: ۱۰۹-۱۱۱).

نیازهای یادشده در سازمان از طریق پرداخت حقوق و مزایا و امکانات رفاهی، ایجاد امنیت شغلی و مقررات حمایتی، تشکیل دادن گروه‌های رسمی و غیر رسمی در محیط کار، قائل شدن حرمت برای فرد و کار او در مراتب مختلف سازمان و ایجاد امکانات برای شکوفایی توانایی بالقوه در افراد برآورده می‌شود. اگر چه نظریه سلسله مراتب نیازها به صورت مستقیم برای انگیزش کاری طراحی نشده است، می‌توان نتیجه گرفت در پی برآوردن این نیازها، برای فرد، انگیزه کار کردن در سازمان ایجاد خواهد شد (الوانی، ۱۳۸۶: ۱۵۷). وجود عوامل انگیزشی در شغل، رضایت شغلی را به دنبال دارد؛ ولی نبودن آن‌ها به نارضایتی شغلی منجر نمی‌شود؛ بلکه نگرشی نسبتاً بی‌اعتنا را به دنبال دارد (کورمن، ۱۳۷۰: ۲۱۵)؛ بر این اساس، احساس محرومیت نسبی بعد از مقایسه اجتماعی به وجود می‌آید که افراد فکر می‌کنند چرا فلان شخص، حقوق و درآمد زیاد داشته باشد و خودشان نداشته باشند؛ پس شخصی که احساس محرومیت نسبی می‌کند، ناراضی است؛ زیرا فکر می‌کند نسبت به افرادی که گروه مرجع مقایسه او تلقی می‌شوند، حق وی پایمال شده است: شدت و عمق احساس محرومیت نسبی بستگی به ادراک ذهنی مردم از فاصله بین انتظارات و امکانات در ارضای نیازها دارد. هرچه فاصله بین انتظارات (احساس نیاز) و امکانات ارضای نیاز، بیشتر باشد، احساس محرومیت نسبی نیز بیشتر می‌شود (رفیع پور، ۱۳۷۸: ۳۲).

از این روی، اگر این احساس نیاز در میان کارکنان، بیشتر شود و آن ها کمتر به عدالت سازمانی پی ببرند، رضایت شغلی شان کاهش خواهد یافت.

به عقیده لاک<sup>۱</sup>، اگر بین میزان خواسته ها و آرزوهای شغلی فرد با دستاوردهای واقعی اش اختلاف وجود نداشته باشد، وی رضایت خواهد داشت؛ بر عکس، اگر ویژگی های شغلی این فرد، کمتر از میزان خواسته هایش باشد، او ناراضی خواهد بود. وروم<sup>۲</sup> نیز در نظریه انتظار خود، در تأکید بر این مطلب، رضایت از شغل را به شدت انتظار ما از بازده کار معین و درجه جذابیت بازده، وابسته دانسته و بر متغیر، جذابیت پاداش عمل، پیوستگی عمل و پاداش در حد مطلوب، و پیوستگی کوشش برای رسیدن به انتظار در ایفای نقش معین در محیط کار تأکید کرده است (نیکا بزمی آذر و مهدوی، ۱۳۹۰: ۲۳). طبق نظریه هدف گذاری ادین لاک<sup>۳</sup>، کارکنان، هدف هایی خاص برای خود تعیین می کنند و شخص می تواند با اعمال نفوذ در آن هدف ها بر رفتار کارکنان اثر بسیار گذارد. اگر شاغل به هدف های از پیش تعیین شده دست یابد، احتمالاً رضایت از شغل برایش حاصل خواهد شد. تفاوت این نظریه با نظریه انتظار از جهت تأکید بر هدف است؛ به عبارتی در اینجا، آنچه مهم است و موجب انگیزش می شود، خود هدف است؛ نه پاداش (محمدی، ۱۳۷۸: ۴۱).

بر اساس نظریه هرزبرگ، نارضایتی از کار، نقطه مقابل رضایت نیست و اگر عوامل نارضایتی از محیط کار حذف شوند، می توان آرامش را در سازمان حاکم کرد؛ ولی این مسئله الزاماً باعث انگیزش یا تحرک افراد نمی شود (نوابخش و مطلق و نقشی، ۱۳۹۱: ۱۰۱).

اگر بخواهیم افراد، راضی و دارای انگیزش کافی باشند، باید به دو دسته عوامل توجه کنیم: نخست، عوامل روانی همچون دستمزد، وضعیت کار، تعامل و روابط متقابل بین همکاران، خط مشی ها، مدیریت سازمان، و...؛ دوم، عوامل انگیزشی مانند موفقیت در کار، پیشرفت و توسعه شغلی، آزادی عمل در تصمیم گیری، و... (نوابی، ۱۳۹۰: ۳۹).

۱. Locke  
 ۲. Vroom  
 ۳. Edlin Lock

پارسونز، از نظریه پردازان کارکردگرای ساختاری، هر سازمان و نهادی را نظام اجتماعی در نظر گرفته و معتقد است نظام اجتماعی از مجموعه کنشگران فردی ساخته شده که در موقعیتی دست کم دارای جنبه فیزیکی یا محیطی، با یکدیگر کنش متقابل دارند. این کنشگران برحسب گرایش به برآوردن حد مطلوب از نیازها برانگیخته می شوند و رابطه آنان با موقعیت هایشان و همچنین با یکدیگر مشخص می شود؛ بنابراین، نظام اجتماعی باید نیازهای کنشگرانش را برآورد تا بتواند بقای خود را تضمین کند (ریترز، ۱۳۸۰: ۱۳۵).

### فرضیه های تحقیق

در پژوهش حاضر، فرضیه هایی بدین شرح، مطرح است:

الف) میزان رضایت شغلی بین مرزبانان در شهرستان های دهلران و مهران، دارای تفاوتی معنادار است.

ب) میزان رضایت شغلی مرزبانان هنگ مرزی، ستاد و گروهان بین شهرستان های دهلران و مهران، دارای تفاوتی معنادار است.

ج) در شهرستان های دهلران و مهران، میان میزان رضایت شغلی مرزبانان هنگ مرزی، ستاد و گروهان، تفاوتی معنادار وجود دارد.

### متغیرهای تحقیق

در پژوهش حاضر، متغیر وابسته، رضایت شغلی است. به عقیده کاتلر، سطح رضایت، تابعی از تفاوت بین ادراک از عملکرد و انتظارات فرد است (رهنورد، ۱۳۸۲: ۳۱) و به عبارت دیگر، ارزیابی های مراجعان از کیفیت کالاها و خدمات دریافت شده، رضایت قلمداد می شود (فیسکوا<sup>۱</sup>، ۲۰۰۴: ۵۷). از این روی می توان نتیجه گرفت رضایت، فرآیندی ادراکی محسوب می شود، بر حسب ادراک افراد مختلف، متفاوت است، از مقایسه عملکرد موردانتظار و عملکرد واقعی به دست می آید (رهنورد، ۱۳۸۲: ۲۹) و متغیرهای زیر به عنوان متغیرهای مستقل روی آن موثر هستند:

۱- Fecikova

- پرداخت<sup>۱</sup> (PA): میزان حقوق دریافتی، و انصاف و برابری در پرداخت؛  
 - شغل<sup>۲</sup> (JO): حدی که در آن، وظایف شغلی، فرصت را برای آموزش و پذیرش مسئولیت فراهم می آورد؛

- فرصت‌های ارتقا<sup>۳</sup> (PO): قابلیت دسترسی به فرصت‌ها برای پیشرفت؛  
 - سرپرست<sup>۴</sup> (CH): توانایی‌های سرپرست برای نشان دادن علاقه و توجه به کارکنان؛  
 - همکاران<sup>۵</sup> (CW): حدی که همکاران به گونه‌ای دوستانه، شایسته و حمایتی هستند.

### روش تحقیق

پژوهش حاضر از نوع کاربردی و روش به کار رفته در آن، توصیفی-پیمایشی از گونه هم‌بستگی با استفاده از ابزار پرسشنامه است. جامعه آماری تحقیق را کلیه پرسنل هنگ مرزی، ستاد و گروهان مرزبانی استان ایلام، مستقر در شهرستانهای مهران و دهلران به تعداد ۹۳۵ نفر تشکیل می‌دهند؛ بدین صورت که از طریق فرمول نمونه‌گیری از جامعه محدود، ۲۱۵ نفر به‌عنوان نمونه بررسی شده‌اند و در مرحله بعد، با استفاده از نمونه‌گیری سهمیه‌ای (طبقه‌بندی)، اندازه نمونه برای شهرستان‌های مرزی مهران و دهلران در قالب جدول (۱) بدین شرح تعیین شده است:

جدول ۱. اندازه نمونه در شهرستان‌های مرزی مهران و دهلران براساس محل خدمت

اندازه نمونه	اندازه جمعیت	محل خدمت	شهرستان
۲۹	۱۲۶	هنگ مرزی	مهران
۲۳	۱۰۰	ستاد	
۷۷	۳۳۴	گروهان	
۱۳	۵۶	هنگ مرزی	دهلران
۱۲	۵۲	ستاد	
۶۱	۲۶۷	گروهان	
۲۱۵	۹۳۵	جمع	

۱. Pay
۲. Job
۳. Promotion Opportunities
۴. Chief
۵. Co-Workers

برای تدوین مبانی نظری از مطالعات کتابخانه ای استفاده کرده و برای تهیه داده های موردنیاز برای آزمودن فرضیه ها از پرسشنامه بهره گرفته ایم. برای سنجش فرضیه ها ۳۹ سؤال مطرح شده است که در آن ها پنج شاخص، عوامل مؤثر بر رضایت شغلی را اندازه گیری می کنند. برای جمع آوری اطلاعات، پرسشنامه هایی متشکل از دو بخش بعین شرح تنظیم، و استفاده شده اند: بخش اول، شامل اطلاعات جمعیت شناختی پرسنل کادر مرزبانی است و در بخش دوم، عوامل مرتبط با رضایت شغلی با استفاده از چهارچوب مطالعات انجام شده در قالب و معیار اندازه گیری سنجش لیکرت از «کاملاً موافقم» (کد ۵) تا «کاملاً مخالفم» (کد ۱) تعیین شده اند. با بهره گیری از نظر متخصصان مربوطه و محاسبه روایی و پایایی پرسشنامه، پرسشنامه ها تکثیر و توزیع شده است. برای تعیین پایایی شاخص ها در دو مرحله مقدماتی و نهایی، آلفای کرونباخ پرسشنامه ها محاسبه شده و میانگین پایایی یا اعتماد شاخص ها با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ ۹۴/۶۶ درصد به دست آمده است. در توزیع پرسشنامه، تعداد موردنیاز که برابر حجم نمونه برای تکمیل پرسنل کادر مرزبانی در نظر گرفته شده بود، مشخص و پس از آموزش پرسشگران از جانب مجریان و با بهره گیری از دستورالعمل طراحی شده، انجام شد؛ هم نین نکات لازم در مقدم پرسشنامه بیان و علاوه بر آن، به صورت حضوری به پرسنل کادر پاسگاه های مرزی توضیح داده شد اطلاعات پرسشنامه هر فرد، محرمانه تلقی خواهد شد و تحلیل تمام پرسشنامه ها به شکل گروهی صورت خواهد گرفت؛ همچنین برای هر مجموعه یا فرد، پاکت هایی به منظور جمع آوری محرمانه پرسشنامه ها در نظر گرفته شد تا پرسنل کادر هنگ و ستاد پاسگاه های مرزی، آزادانه به سؤال ها تاحد امکان، پاسخ واقعی بدهند. برای تجزیه و تحلیل پژوهش ها با توجه به سطوح اندازه گیری متغیرها از روش های آماری توصیفی، شامل جدول های توزیع فراوانی، نمودارهای آماری، شاخص های مرکزی و پراکنندگی (میانگین و واریانس) و در حوزة آمار استنباطی، از آزمون T (T-TEST) و تحلیل واریانس

یک طرفه (ANOVA) برای مقایسه و تطبیق گروه‌ها با به کارگیری نرم‌افزار آماری SPSS استفاده شد.

### یافته‌های تحقیق

در این بخش، یافته‌های پژوهش را ذیل عنوان‌هایی بدین شرح بیان می‌کنیم:

#### یافته‌های توصیفی تحقیق

در این بخش، به برخی یافته‌های توصیفی برای تطبیق متغیرهای جمعیت شناختی در میان پرسنل مرزبانی شهرستان‌های مهران و دهلران می‌پردازیم:  
الف) وضعیت تأهل:

جدول ۲. توزیع فراوانی و درصد پرسنل مرزبانی در شهرستان‌های مهران و دهلران برحسب وضعیت تأهل

مجموع	دهلران	مهران	شهرستان	
			شاخص آماری	فراوانی
۶۴	۲۳	۴۱	فراوانی	وضعیت تأهل
%۱۰۰	۳۵/۹	۶۴/۱	درصد	
۱۴۸	۶۲	۸۶	فراوانی	متأهل
%۱۰۰	۴۱/۹	۵۸/۱	درصد	

ب) نوع سکونت:

جدول ۳. توزیع فراوانی و درصد پرسنل مرزبانی در شهرستان‌های مهران و دهلران برحسب نوع سکونت

مجموع	دهلران	مهران	شهرستان	
			شاخص آماری	فراوانی
۱۲۱	۳۹	۸۲	فراوانی	نوع سکونت
%۱۰۰	۳۲/۲	۶۷/۸	درصد	
۹۴	۴۷	۴۷	فراوانی	غیربومی
%۱۰۰	۰/۵۰	۰/۵۰	درصد	

ج) میزان تحصیلات:

جدول ۴. توزیع فراوانی و درصد پرسنل مرزبانی در شهرستان‌های مهران و دهلران برحسب میزان تحصیلات

مجموع	دهلران	مهران	شاخص آماری	شهرستان	
۱۴ ٪۱۰۰	۷ ۰/۵۰	۷ ۰/۵۰	فراوانی درصد	زیر دیپلم	میزان تحصیلات
۱۱۸ ٪۱۰۰	۴۵ ۱/۳۸	۷۳ ۹/۶۱	فراوانی درصد	دیپلم	
۴۷ ٪۱۰۰	۱۶ ۰/۳۴	۳۱ ۰/۶۶	فراوانی درصد	فوق دیپلم	
۳۳ ٪۱۰۰	۱۶ ۵/۴۸	۱۷ ۵/۵۱	فراوانی درصد	لیسانس	
۳ ٪۱۰۰	۲ ۷/۶۶	۱ ۳/۳۳	فراوانی درصد	فوق لیسانس و بالاتر	

د) وضعیت استخدامی:

جدول ۵. توزیع فراوانی و درصد پرسنل مرزبانی در شهرستان‌های مهران و دهلران برحسب وضعیت استخدامی

مجموع	دهلران	مهران	شاخص آماری	شهرستان	
۴ ٪۱۰۰	۱ ۰/۲۵	۳ ۰/۷۵	فراوانی درصد	آزمایشی	وضعیت استخدامی
۷۳ ٪۱۰۰	۳۴ ۴۶/۶	۳۹ ۵۳/۴	فراوانی درصد	پیمانی	
۱۳۵ ٪۱۰۰	۵۰ ۰/۳۷	۸۵ ۰/۶۳	فراوانی درصد	رسمی	



ه) متوسط درآمد ماهیانه (برحسب هزار تومان):

جدول ۶. توزیع فراوانی و درصد پرسنل مرزبانی در شهرستان‌های مهران و دهلران برحسب متوسط درآمد ماهیانه

مجموع	دهلران	مهران	شاخص آماری	شهرستان	
				متوسط درآمد ماهیانه	
۷	۴	۳	فراوانی	کمتر از ۳۰۰	
٪۱۰۰	۵۷/۱	۴۲/۹	درصد		
۹۷	۲۷	۷۰	فراوانی	۵۰۰-۳۰۰	
٪۱۰۰	۲۷/۸	۷۲/۲	درصد		
۹۶	۴۲	۵۴	فراوانی	۸۰۰-۵۰۰	
٪۱۰۰	۴۳/۸	۵۶/۳	درصد		
۱۵	۱۳	۲	فراوانی	بالای ۸۰۰	
٪۱۰۰	۸۶/۷	۱۳/۳	درصد		

و) سن، تعداد فرزندان و سنوات خدمت (برحسب سال):

جدول ۷. توزیع فراوانی و درصد پرسنل مرزبانی در شهرستان‌های مهران و دهلران برحسب سن، تعداد فرزندان و سنوات خدمت

متغیر	شهرستان	تعداد	میانگین	انحراف معیار	خطای استاندارد
سن	مهران	۱۲۹	۳۰/۰۱	۵/۴۸	۰/۴۸
	دهلران	۸۶	۳۰/۱۷	۵/۵۳	۰/۵۹
تعداد فرزندان	مهران	۶۴	۱/۷۷	۰/۸۵	۰/۱۱
	دهلران	۵۰	۱/۷۸	۰/۹۷	۰/۱۴
سنوات خدمت	مهران	۱۲۹	۸/۶۸	۵/۵۵	۰/۴۹
	دهلران	۸۶	۹/۳۱	۶/۱۳	۰/۶۶

به‌طور خلاصه در جدول‌های (۲) تا (۷)، یافته‌های توصیفی تحقیق نشان می‌دهند ۲۱۵ نفر نمونه پژوهش، دارای میانگین سنی حدوداً سی سال، میانگین حدوداً دو فرزند و میانگین سابقه کار به میزان تقریباً نه سال اند. ۵۶/۳ درصد از این افراد، بومی، ۶۸/۸ درصدشان متأهل، ۵۴/۹ درصد از آنان دارای سطح تحصیلات دیپلم، ۶۲/۸ درصدشان استخدام

رسمی و ۴۳/۳ درصد از آن‌ها دارای متوسط درآمد ماهیانه به میزان کمتر از سی صد هزار تومان هستند.

### یافته‌های تحلیلی تحقیق

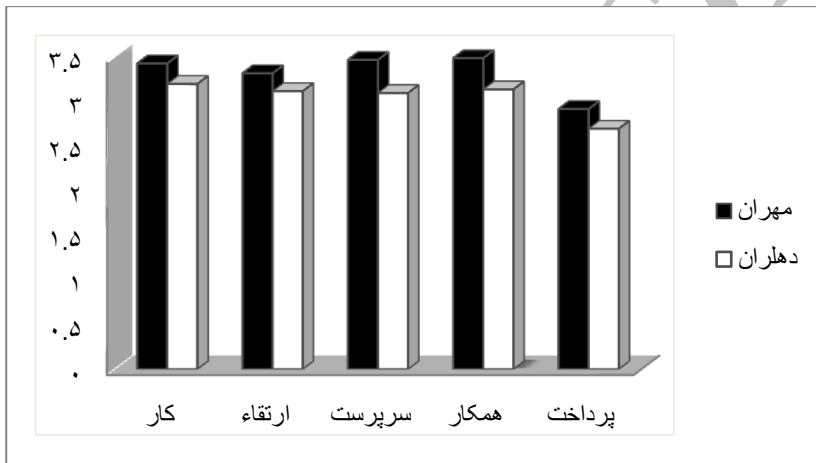
در پژوهش حاضر، سؤالی بدین شرح مطرح شده که عوامل مؤثر بر رضایت شغلی مرزبانان در شهرستان‌های مهران و دهلران در چه سطحی است.

میزان رضایت شغلی مرزبانان در شهرستان‌های مهران و دهلران در این پژوهش با ۳۹ مؤلفه با استفاده از پرسشنامه رضایت شغلی JDI سنجیده شده است. میانگین ۳۶ مؤلفه، میزان رضایت شغلی مرزبانان در شهرستان‌های مهران و دهلران را بیان می‌کند و هریک از عوامل مؤثر بر رضایت شغلی مرزبانان، شامل کار با ده مؤلفه، ارتقا با پنج مؤلفه، سرپرست با هشت مؤلفه، همکار با ده مؤلفه و پرداخت با شش مؤلفه سنجیده شده و نتایج آن در جدول ذیل آمده است:

جدول ۸. توزیع میانگین عوامل مؤثر بر رضایت شغلی مرزبانان در شهرستان‌های مهران و دهلران

عوامل	شهرستان	تعداد	میانگین	انحراف معیار	خطای استاندارد
کار	مهران	۱۲۹	۳/۴۲	۰/۷۶	۰/۰۶
	دهلران	۸۶	۳/۱۹	۰/۶۶	۰/۰۷
ارتقا	مهران	۱۲۹	۳/۳۱	۰/۹۱	۰/۰۷
	دهلران	۸۶	۳/۱۱	۰/۷۵	۰/۰۸
سرپرست	مهران	۱۲۹	۳/۴۶	۰/۷۷	۰/۰۶
	دهلران	۸۶	۳/۰۹	۰/۶۳	۰/۰۶
همکار	مهران	۱۲۹	۳/۴۸	۰/۸۷	۰/۰۷
	دهلران	۸۶	۳/۱۳	۰/۷۸	۰/۰۸
پرداخت	مهران	۱۲۹	۲/۹۱	۰/۹۱	۰/۰۸
	دهلران	۸۶	۲/۶۹	۰/۷۴	۰/۰۸
کل	مهران	۱۲۹	۳/۵۹	۰/۵۵	۰/۰۴
	دهلران	۸۶	۳/۳۸	۰/۵۱	۰/۰۵

بر اساس آنچه جدول نشان می دهد، میانگین عوامل کار، ارتقا، سرپرست و همکار در میان مرزبانان شهرستان های مهران و دهلران به میزان متوسط به بالا؛ ولی عامل پرداخت به میزان متوسط به پایین است. به طور کلی، میزان رضایت شغلی در میان مرزبانان شهرستان مهران، ۳/۵۹ و در میان مرزبانان شهرستان دهلران، ۳/۳۸ است و این آمار نشان می دهد رضایت شغلی مرزبانان در دو شهرستان، در حد متوسط به بالاست. در نمودار ۱، مقایسه توزیع میانگین عوامل مؤثر بر رضایت شغلی مرزبانان در شهرستان های مهران و دهلران را بدین شرح نشان داده ایم:



نمودار ۱. توزیع میانگین عوامل مؤثر بر رضایت شغلی مرزبانان در شهرستان های مهران و دهلران

برای تعیین نرمال بودن اطلاعات به دست آمده از توزیع میانگین عوامل مؤثر بر رضایت شغلی مرزبانان در شهرستان های مهران و دهلران، از آزمون کولموگروف-اسمیرونوف استفاده کرده و نتایج آن را در جدول ۸ آورده ایم:

جدول ۹. نتایج آزمون کولموگروف-اسمیرونوف برای بررسی نرمال بودن میانگین عوامل مؤثر بر رضایت شغلی مرزبانان در شهرستان‌های مهران و دهلران

عوامل مؤثر	شهرستان	آماره Z	سطح معناداری
کار	مهران	۱/۲۰	۰/۱۱
	دهلران	۱/۴۴	۰/۰۷
ارتقا	مهران	۱/۳۱	۰/۰۶
	دهلران	۰/۹۴	۰/۳۳
سرپرست	مهران	۱/۱۹	۰/۱۱
	دهلران	۱/۰۹	۰/۱۸
همکار	مهران	۰/۷۴	۰/۶۴
	دهلران	۰/۷۶	۰/۶۱
پرداخت	مهران	۰/۷۳	۰/۶۵
	دهلران	۰/۶۳	۰/۸۱

نتایج جدول بالا نشان می‌دهد همه عوامل، دارای سطح معناداری بزرگ تر از ۰/۰۵ هستند و بدین ترتیب، با اطمینان ۹۵ درصد می‌توان گفت توزیع این متغیرها طبیعی است و برای تحلیل داده‌ها از آزمون‌های پارامتریک استفاده شده است.

فرضیه ۱. میزان رضایت شغلی در میان مرزبانان شهرستان‌های دهلران و مهران، دارای تفاوتی معنادار است.

بررسی این فرضیه با استفاده از آزمون t-test برای مقایسه میانگین میزان رضایت شغلی بین مرزبانان در شهرستان‌های دهلران و مهران صورت گرفته و نتیجه بررسی این فرضیه در جدول زیر به دست داده شده است:

**جدول ۱۰. نتایج آزمون T برای مقایسه میانگین رضایت شغلی بین مرزبانان در شهرستان‌های دهلران و مهران**

نتایج آزمون T			نتایج آزمون F		شرایط آزمون
برای بررسی برابری یا نابرابری میانگین‌ها			برای برابری واریانس‌ها		
معناداری	درجه آزادی	آماره T	معناداری	آماره F	
۰/۰۱	۲۱۳	۳/۲۴	۰/۱۰	۲/۶۷	پیشفرض برابری واریانس‌ها
۰/۰۱	۲۰۲/۴۱	۳/۳۶			پیشفرض نابرابری واریانس‌ها

همان گونه که در جدول بالا می‌بینیم، براساس آزمون F، پیشفرض برابری واریانس‌ها با خطای پنج درصد در سنجش میزان رضایت شغلی بین مرزبانان شهرستان‌های دهلران و مهران تأیید می‌شود؛ زیرا مقدار معناداری آن‌ها بزرگ‌تر از ۰/۰۲۵ است؛ از این روی، با توجه به برابری واریانس‌ها، مقدار معناداری برای برابری میانگین‌های رضایت شغلی بین مرزبانان در شهرستان‌های دهلران و مهران، کمتر از ۰/۰۲۵ است و در نتیجه، میزان رضایت شغلی در میان مرزبانان شهرستان‌های دهلران و مهران، دارای تفاوتی معنادار است. در جدول زیر، میانگین میزان رضایت شغلی بین مرزبانان در شهرستان‌های مهران و دهلران، بدین شرح به دست داده شده است:

**جدول ۱۱. شاخص‌های توصیفی میزان رضایت شغلی بین مرزبانان در شهرستان‌های دهلران و مهران**

شهرستان	تعداد	میانگین	انحراف معیار	خطای استاندارد
مهران	۱۲۹	۳/۳۵	۰/۶۶	۰/۱۲
دهلران	۸۶	۳/۰۷	۰/۵۵	۰/۱۴

فرضیه ۲. میزان رضایت شغلی بین مرزبانان هنگ مرزی، ستاد و گروهان در شهرستان‌های دهلران و مهران، دارای تفاوت معنادار است.

بررسی این فرضیه با استفاده از آزمون T برای تطبیق میانگین‌های میزان رضایت شغلی بین مرزبانان هنگ مرزی، ستاد و گروهان شهرستان‌های دهلران و مهران انجام می‌شود و نتیجه بررسی این فرضیه را در جدول ذیل به دست داده‌ایم:

جدول ۱۲. نتایج آزمون T برای مقایسه میانگین رضایت شغلی در بین مرزبانان هنگ مرزی، ستاد و گروهان شهرستان‌های دهلران و مهران

نتایج آزمون T			نتایج آزمون F		شرایط آزمون	پرسنل مرزبانی
برای بررسی برابری یا نابرابری میانگین‌ها			برای برابری واریانس‌ها			
معناداری	درجه آزادی	آماره T	معناداری	آماره F		
۰/۰۸	۴۰	۱/۷۴	۰/۹۹	۱/۰۵	پیشفرض برابری واریانس‌ها	هنگ
۰/۰۸	۲۳/۹۶	۱/۷۷			پیشفرض نابرابری واریانس‌ها	مرزی
۰/۶۲	۳۲	۰/۴۹	۰/۲۴	۱/۴۳	پیشفرض برابری واریانس‌ها	ستاد
۰/۵۸	۲۶/۲۳	۰/۵۵			پیشفرض نابرابری واریانس‌ها	
۰/۰۱	۱۳۶	۳/۰۲	۰/۱۳۸	۲/۲۳	پیشفرض برابری واریانس‌ها	گروهان
۰/۰۱	۱۳۵/۸۶	۳/۰۸			پیشفرض نابرابری واریانس‌ها	

همان‌گونه که در این جدول می‌بینیم، آزمون F، پیشفرض برابری واریانس‌ها را با خطای پنج درصد در سنجش میزان رضایت شغلی بین مرزبانان هنگ مرزی، ستاد و گروهان در شهرستان‌های دهلران و مهران تأیید می‌کند؛ زیرا مقدار معناداری آن‌ها بزرگ‌تر از ۰/۰۲۵ است؛ از این روی، با توجه به برابری واریانس‌ها، مقدار معناداری برای برابری میانگین‌های رضایت شغلی بین مرزبانان هنگ مرزی و ستاد شهرستان‌های دهلران و مهران، بزرگ‌تر از ۰/۰۲۵ است و در نتیجه، میزان رضایت شغلی در میان مرزبانان هنگ مرزی و ستاد شهرستان‌های دهلران و مهران، دارای تفاوتی معنادار نیست؛ اما بر اساس جدول پیشین، با توجه به برابری واریانس‌ها، مقدار معناداری برای برابری میانگین‌های رضایت شغلی بین گروهان شهرستان‌های دهلران و مهران، کمتر از ۰/۰۲۵ است و در نتیجه، میزان رضایت شغلی در بین گروهان شهرستان‌های دهلران و مهران، تفاوتی معنادار را نشان می‌دهد. در جدول زیر، میانگین میزان رضایت شغلی بین مرزبانان هنگ مرزی، ستاد و گروهان شهرستان دهلران را به دست داده‌ایم:

**جدول ۱۳. شاخص‌های توصیفی میزان رضایت شغلی بین مرزبانان هنگ مرزی، ستاد و گروهان شهرستان‌های دهلران و مهران**

پرسنل مرزبانی	شهرستان	تعداد	میانگین	انحراف معیار	خطای استاندارد
هنگ مرزی	مهران	۲۹	۳/۴۰	۰/۶۴	۰/۱۱
	دهلران	۱۳	۳/۳۰	۰/۶۲	۰/۱۰
ستاد	مهران	۲۳	۳/۳۰	۰/۷۸	۰/۰۸
	دهلران	۱۱	۳/۱۷	۰/۵۷	۰/۰۹
گروهان	مهران	۷۷	۳/۳۵	۰/۶۵	۰/۱۳
	دهلران	۶۱	۳/۰۴	۰/۵۳	۰/۰۹

فرضیه ۳. در شهرستان‌های دهلران و مهران، میزان رضایت شغلی مرزبانان هنگ مرزی، ستاد و گروهان، دارای تفاوتی معنادار است.

بررسی این فرضیه با استفاده از آزمون F-test (تحلیل واریانس یا ANOVA) برای مقایسه میانگین‌های میزان رضایت شغلی بین مرزبانان هنگ مرزی، ستاد و گروهان‌های فعال در شهرستان‌های دهلران و مهران انجام شده و نتیجه بررسی این فرضیه در جدول زیر نشان داده شده است:

**جدول ۱۴. نتایج آزمون F برای مقایسه میانگین‌های رضایت شغلی براساس مرزبانان هنگ، ستاد و گروهان مرزی در شهرستان‌های دهلران و مهران**

شهرستان	منبع تغییرها	مجموع مجذورات (SS)	درجه آزادی	میانگین مجموع مجذورات (MS)	آماره F	معناداری
مهران	بین گروه‌ها	۰/۵۴	۲	۰/۲۷	۰/۸۷	۰/۴۲
	داخل گروه‌ها	۲۶/۰۱	۸۳	۰/۳۱		
	کل	۲۶/۵۶	۸۵			
دهلران	بین گروه‌ها	۰/۱۱	۲	۰/۰۵	۰/۱۳	۰/۸۷
	داخل گروه‌ها	۵۷/۲۷	۱۲۶	۰/۴۵		
	کل	۵۷/۳۹	۱۲۸			

همان‌گونه که جدول (۱۴) مشاهده می‌شود، تحلیل واریانس، فرض برابری میزان رضایت شغلی بین مرزبانان هنگ مرزی، ستاد و گروهان در داخل شهرستان‌های مهران و دهلران را

مورد تایید قرار می دهد؛ زیرا مقادیر معناداری بزرگ تر از سطح خطای ۰/۰۲۵ است و بنابراین در شهرستان های دهلران و مهران، میزان رضایت شغلی مرزبانان هنگ مرزی، ستاد و گروهان، تفاوتی معنادار وجود ندارد.

### نتیجه گیری، بحث و پیشنهادها

در پی مرور پیشینه پژوهش در می یابیم با وجود اهمیت ویژه ای شغلی پرسنل مرزبان، مقوله رضایت شغلی، کمتر به صورتی جامع و دقیق بررسی شده است؛ علاوه بر آن، تاکنون درباره وضعیت و رضایت شغلی پرسنل، مطالعاتی محدود انجام شده و در این زمینه نیز تنها به بررسی موردی برخی از این متغیرها اکتفا شده است؛ بر این اساس، با توجه به کمبود مطالعات صورت گرفته درباره رابطه میان عوارض مؤثر با رضایت شغلی و انجام نشدن مطالعه جامع درباره ویژگی های شخصیتی در میان پرسنل مرزبان، در این پژوهش، رابطه میان این متغیرها با یکدیگر با هدف مقایسه عوامل مؤثر بر رضایت شغلی در شهرستان های استان ایلام تحلیل کرده ایم. بررسی داده های این پژوهش نشان می دهد میانگین رضایت شغلی پرسنل مرزبانی در استان ایلام به تفکیک شهرستان های مهران و دهلران در مجموع، در سطحی بالا قرار دارد. به طور کلی، میزان رضایت شغلی مرزبانان در شهرستان مهران، ۳/۵۹ و در شهرستان دهلران، ۳/۳۸ است. در این زمینه، یافته های این تحقیق با یافته های موجود در پژوهش های گلچین (۱۳۸۲)، جهانیان (۱۳۷۴)، صاحب زمانی (۱۳۷۶) و اصلان خانی (۱۳۷۵) همخوانی دارد که به بررسی سطح رضایت شغلی و مقایسه آن در برخی مؤسسه های آموزشی پرداخته اند؛ ولی یافته های این مقاله با یافته های موجود در پژوهش های نوربخش و علیزاده (۱۳۷۵) و شفیع آبادی (۱۳۷۴) در داخل کشور مغایرت دارد. هرزبرگ در مطالعه خود نشان داده است عوامل زمینه ای مانع، یک معیار مناسب و منصفانه در پرداخت مزایا و پاداش ها، بر رضایت کارکنان، بیشتر از ایجاد انگیزه، اثر گذاشته است. در این تحقیق نیز در میان عوامل مؤثر بر رضایت شغلی، نظر فرد درباره حقوق و مزایای دریافتی اش و پس از آن، دیدگاه او درباره ترفیع و ارتقا به ترتیب، پایین -



ترین میانگین‌ها را دارند. این موضوع با میانگین حقوق افراد شاغل در نمونه بررسی همخوانی دارد و لزوم توجه دست‌اندرکاران به نیازهای مادی افراد را آشکار می‌کند. این پژوهش نشان می‌دهد میزان رضایت شغلی مرزبانان هنگ مرزی و ستاد در شهرستان‌های دهلران و مهران با استفاده از آزمون T، دارای تفاوتی معنادار نیست؛ اما میزان رضایت شغلی در میان گروهان شهرستان‌های دهلران و مهران، به صورتی معنادار متفاوت است؛ همچنین تحلیل واریانس (ANOVA) در سنجش میزان رضایت شغلی شهرستان‌های دهلران و مهران در برابری میزان رضایت شغلی مرزبانان هنگ مرزی، ستاد و گروهان در داخل خود شهرستان، دارای تفاوتی معنادار نیست و این یافته با نتیجه پژوهش اسد و همکاران (۱۳۸۰) همسویی دارد که رضایت شغلی بین مدیران، کارکنان و استادان دانشکده تربیت‌بدنی و علوم ورزشی کشور را مقایسه کرده‌اند. به‌طور کلی، یافته‌های پژوهش حاضر در چهارچوب کلی مدل‌های مفهومی حاصل از مطالعات گذشته قرار دارد؛ ولی ارتباطات قوی‌تر و اساسی‌تر، بیشتر درحوزه عوامل مدیریتی قرار دارد که لزوم توجه بیشتر به رضایت شغلی را مطرح می‌کنند. نتایج پژوهش حاضر، حاکی از آن است که هرچه میزان پرداخت و تعداد همکاران و پیشرفت آنان بیشتر باشد، رضایت از شغل در میان پرسنل مرزبان افزایش می‌یابد؛ بدین ترتیب، این مطالعه از برخی جهات، کاملاً منطبق با نتایج حاصل از مطالعات قبلی است. به‌طور کلی، یافته‌های تحقیق در چهارچوب کلی مدل‌های مفهومی حاصل از مطالعات گذشته قرار دارد؛ ولی ارتباطات قوی‌تر و اساسی‌تر، بیشتر درحوزه عوامل مدیریتی دیده می‌شود که لزوم توجه بیشتر به رضایت شغلی را اثبات می‌کنند؛ بنابراین، با توجه به وضعیت اقلیمی (گرمسیربودن) این منطقه‌ها پیشنهاد می‌شود برای افزایش میزان حقوق و مزایای پرسنل، برنامه ریزی انجام شود؛ همچنین با برگزاری دوره‌های آموزش گروهی برای کارکنان در فصل‌های مختلف می‌توان انگیزش این افراد را برانگیخت تا در سازمان، روابطی مناسب و سازنده برقرار و مسائل سازمانی را به‌صورتی مطلوب‌تر حل و فصل کنند. این مسئله به افزایش رضایت شغلی حتی درمیان

نیروهای مرزبانی کمک بسیار می‌کند. در ملاک‌های ارتقای افسران نیز پیشنهاد می‌شود مقوله‌های شخصیتی و از جمله توانایی مدیریتی و عملکرد به‌طور عینی ارزیابی شود.

## منابع

- اصلان‌خانی، محمدعلی. (۱۳۷۵). توصیف سبک‌های مدیریت و جو سازمانی و ارتباط آن با میزان رضایت شغلی از دیدگاه اساتید ورزشی و دستگاه‌های منتخب کشور. رساله تحصیلی دکتری (چاپ نشده). دانشکده مدیریت. دانشگاه تهران.
- امید، م. (۱۳۸۰). بررسی رضایت شغلی با سطح استرس و اختلالات روانی کارکنان ساصد. همایش طب نظامی، دانشگاه علوم پزشکی بقیه الله (عج): ص ۱۲۱.
- بکری‌زاده، حکیم، عزیزی، فضل‌الله. (شهریور ۱۳۸۷). تحلیلی هم‌بستگی متعارف و کرنل و کاربرد آن‌ها در تعیین رابطه و شاخص‌های مهم متغیرهای سازمانی در بین کارکنان دانشگاه - های ایلام. نهمین کنفرانس بین‌المللی آمار ایران اصفهان. صص ۴۰-۳۹.
- جمشیدیان، مهدی، خوش اخلاق، رحمان، قیاسیان، مرتضی (زمستان ۱۳۷۵ و بهار ۱۳۷۶). کاربرد مدل شش وجهی در ارزیابی جو سازمانی. دانش مدیریت. ش ۳۵ و ۳۶. صص ۸۱-۱۰۳.
- جهانیان، علی‌رضا. (۱۳۷۴). رضایت شغلی دبیران بر مبنای نظریه هرزبرگ در مدارس راهنمایی پسران دامغان. پایان‌نامه تحصیلی کارشناسی ارشد (چاپ نشده). دانشکده علوم انسانی. دانشگاه دامغان.
- درویش، حسن. (پاییز و زمستان ۱۳۸۶). بررسی عوامل مؤثر بر رضایت شغلی کارکنان فرهنگ مدیریت. س ۵. ش ۱۶. صص ۱۱۷-۱۴۰.
- رزقی شیرسوار، هادی و موسوی، میرمحمد. (پاییز و زمستان ۱۳۹۰). رابطه بین رضایت شغلی و بهره‌وری کارکنان شاغل در واحد پزشکی دانشگاه آزاد اسلامی شهر تهران. فصلنامه علمی - پژوهشی مدیریت بهداشت و درمان. س ۳. ش ۳-۴، پیاپی ۸.
- رضاییان، علی. (۱۳۷۹). مدیریت رفتار سازمانی (چاپ اول). دانشکده مدیریت. دانشگاه تهران. صص ۱۱۱-۱۰۹.

- رفیع پور، فرامرز. (۱۳۷۸). آنومی یا آشفتگی اجتماعی: پژوهشی در زمینه پتانسیل آنومی در شهر تهران. تهران: نشر سروش.
- رهنورد، فرج‌الله. (بهار ۱۳۸۲). توانمندسازی کارکنان، گامی به سوی مشتری‌مداری. فصلنامه فرایند مدیریت و توسعه. سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور. ش ۵۹. صص ۲۸-۳۷.
- ریتزر، جورج. (۱۳۸۰). نظریه‌های جامعه‌شناسی در دوران معاصر (چاپ پنجم). ترجمه محسن ثلاثی. تهران: علمی.
- ساعتچی، محمود. (۱۳۸۷). بررسی رابطه میان انگیزه شغلی مدیران، رضایت شغلی و تعهد سازمانی دبیران مقطع متوسطه شهرستان مرودشت. فصلنامه رهیافتی نو در مدیریت آموزش. س ۱. ش ۲. صص ۱۴۷-۱۶۸.
- شفیع آبادی، عبدالله. (۱۳۷۴). مدیریت آموزشی به عنوان قلمرو حرفه ای: مجموعه مقالات اولین سمینار آموزشی (چاپ اول). تهران: دانشگاه علامه طباطبایی.
- صاحب‌الزمانی، علی. (۱۳۷۶). بررسی میزان رضایت شغلی اعضای هیئت علمی تمام وقت دانشگاه آزاد اسلامی واحدهای تهران بر اساس نظریه هرزبرگ. پایان نامه تحصیلی کارشناسی ارشد (چاپ نشده). دانشکده عوام انسانی. دانشگاه آزاد اسلامی تهران - واحد مرکز.
- عزیزی، فضل‌الله و بکری‌زاده، حکیم. (بهار ۱۳۸۷). بررسی ارتباط بین فرهنگ سازمانی و رضایت شغلی کارکنان دانشگاه شهید چمران. فصلنامه علمی - پژوهشی توسعه انسانی دانشگاه شهید چمران اهواز. ش ۲. صص ۳۵-۵۱.
- قلی‌زاده، محمدرضا، فانی، علی اصغر و احمدوند، علی محمد. (۱۳۸۹). تأثیر سبک‌های رهبری بر رضایت شغلی کارکنان نیروی انتظامی. ماهنامه توسعه انسانی. تهران: معاونت طرح و برنامه و بودجه ناجا. ش ۱. صص ۶۵-۵۱.
- کورمن، آبراهام. (۱۳۷۰). روان‌شناسی صنعتی و سازمانی. ترجمه حسن شکرشکن. تهران: رشد.
- گلچین، رضا. (۱۳۸۲). بررسی رضایت شغلی و عوامل موثر بر آن در پرستاران استان زنجان. پایان نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه زنجان.

- محمدی، خدیجه. (۱۳۸۲). بررسی همه گیرشناسی نشانه‌های اختلالات روانی در بین کارکنان نیروی زمینی سپاه. همایش بهداشت روانی و خدمات مشاوره ای. تهران: دفتر امور زنان، سازمان استعدادهای درخشان.
- محمدی، علی. (۱۳۸۲). بررسی عوامل مؤثر بر رضایتمندی شغلی نیروهای نظامی. خلاصه مقالات همایش بهداشت روانی و خدمات مشاوره ای. تهران: دفتر امور زنان سپاه، سازمان استعدادهای درخشان.
- مشکی اصفهانی، وحدتی، حجت و موسوی نژاد، سید هادی. (پاییز ۱۳۹۲). ارتقای سطح رضایت شغلی کارکنان با استفاده از هوش هیجانی و چابکی سازمانی در بین کارکنان اداری شرکت مخابرات استان قزوین. مجله مدیریت سازمان‌های دولتی. صص ۴۹-۶۰.
- مقیمی، سید محمد. (۱۳۷۷). سازمان و مدیریت رویکرد پژوهشی (چاپ اول)، تهران: ترمه.
- منصور، علی و همکاران. (۱۳۸۷). کاربرد تحلیل مسیر در تبیین عوامل مؤثر بر رضایت شغلی کارکنان: مطالعه موردی گمرک جمهوری اسلامی ایران. مجله علمی - پژوهشی مدیریت فرهنگ سازمانی. ش ۱۷. صص ۸۷-۹۹.
- مهدوی، مژگان و روحی عزیز، مریم. (مرداد ۱۳۷۹). عوامل مؤثر در رضایت شغلی کارکنان. مجله تعاون. دوره جدید. ش ۱۰۷. صص ۵۱-۵۶.
- میرزایی، غلامرضا، آشتیانی، علی و مهرابی، حسین علی. (بهار 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). ش ۸ (۱). صص ۶۹-۷۷.
- نوابخش، فرزاد، مطلق، معصومه و نقشی، فتاح. (تابستان ۱۳۹۱). بررسی جامعه‌شناختی رابطه سرمایه اجتماعی با رضایت شغلی: مورد مطالعه: کارکنان شاغل در سازمان بهزیستی کرمانشاه. مجله مطالعات توسعه اجتماعی ایران. ش ۳. صص ۹۷-۱۱۳.
- نوابی، علی. (۱۳۹۰). بررسی جامعه‌شناختی عوامل مؤثر بر رضایتمندی شغلی معلمان مقطع ابتدایی شهرستان نهاوند. پایان‌نامه تحصیلی کارشناسی ارشد جامعه شناسی (چاپ نشده). دانشکده علوم انسانی. دانشگاه آزاد اسلامی اراک.

- نوربخش، مهوش و عزیزاده، محمود (۱۳۷۵). بررسی رضایت شغلی دبیران تربیت بدنی شهرستان اهواز، فصلنامه علمی پژوهشی، اهواز، دانشکده ادبیات و علوم انسانی، (دانشگاه شهیدچمران)، شماره ۲۲، صص: ۱۸۹-۱۷۱.
- نیکابزمی آذر، معصومه و مهدوی، سید محمد صادق (۱۳۹۰). ارزیابی رابطه کارگر و کارفرما در کارخانجات صنعتی. فصلنامه پژوهش اجتماعی. دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران س ۴. ش ۱۳. صص ۳۴-۱۹.
- هومن، حیدرعلی (۱۳۷۱). پایه‌های پژوهش در علوم رفتاری. تهران: فرهنگ.
- Baron, R. A. and Greenberg, J. (1990). Behavior in Organization. 3rd ed. Prentice-Hall.
- Bekrizadeh, H. and Azizi, F. (September 21-24 2008). 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. PP. 25-26.
- Davis, K. and Newstorn, J. (1989). Organizational Behavior. 8th ed. NY: McGraw-Hill. PP. 148-196.
- Faragher, E. B., Cass, M, Cooper, C. L. (2005). The Relationship between Job Satisfaction and Health: A Meta-Analyzsis. Occupational and Environmental Medicine. 62. PP. 105-122.
- Fecikova, I. (2004). An Index Method for Measurement of Customer Satisfaction. The TQM Magazine. Vol. 16. N. 1.
- Herzberg, F. (1969). Work and the Nature of Man. 3rd ed. Cleveland: The World Publish Co. PP. 138.
- Kashanian, M. (1991). Effects of Mood Status in the Job Performance. Articles on Motivation and Organizational Behavior [In Farsi]. Governmental Managing Educational Center. PP. 105-118.
- Kats, D. (1953). Moral in the War Indusrry. W. W. NORTON and CO, N. Y.
- Kocher, K.M.(1994). Thomas GW. Retaining Army nurses: a longitudinal model .Res Nurs Health,17(1):59-65

- Locka, E. A. (1969). What Is Job Satisfaction. Organizational Behavior and Human Performace. PP. 21.
- Mirsepasi, N. (1993). Effects of the Job Characteristics in Motivation and Personal Development. Azad University Journal of Economy and Management. 18. PP. 43-57.
- Vroom, M. D. (1985). Relationships among Esteem, Job Satisfaction and the Intention to Quit Teaching of Down-State Illinois Industrial Eduction Teachers. Doctoral Dissertation. University of Illinois.
- Vroom, V. H. (1967). Work and Motiration. 3rd ed. New York: John Wiley and Sons.

Archive of SID