

## تبیین ارتباط ابعاد غنی سازی شغل و رضایت شغلی کارکنان (مورد: شرکت برق)

دکتر نبی ا... دهقان<sup>۱\*</sup>

دکتر جمشید صالحی صدقیانی<sup>۲</sup>

شعبان مرادی آیدیشه<sup>۳</sup>

### چکیده

تحقیق حاضر با هدف بررسی میزان ارتباط ابعاد غنی سازی شغل با رضایت شغلی کارکنان و تعیین سهم ابعاد غنی سازی شغل در پیش بینی رضایت شغلی کارکنان صورت گرفته است. این تحقیق بر مبنای اهداف و ماهیت تحقیق از نوع تحقیق توصیفی بر مبنای روش جمع آوری داده ها از نوع پیمایشی و به لحاظ روش تحلیل داده از نوع مطالعات همبستگی می باشد. جامعه آماری تحقیق کارمندان شاغل در شرکت توزیع برق منطقه شمال شرق تهران (تهرانپارس) می باشند که با استفاده از روش نمونه گیری تصادفی طبقه ای 92 نفر به عنوان نمونه آماری انتخاب گردید. جهت جمع آوری داده های مورد نیاز از پرسشنامه های استاندارد غنی سازی شغل و رضایت شغلی و جهت آزمون فرضیه های تحقیق از روش آماری همبستگی پیرسون استفاده گردید. نتایج تحقیق نشان می دهد که بین ابعاد غنی سازی شغل (بجز مهارت کاری)، با رضایت کارکنان همبستگی قوی و مستقیمی وجود دارد. همچنین سهم متغیرها و ابعاد غنی سازی شغل در پیش بینی و تغییرات رضایت شغلی حدود 60 درصد می باشد.

### واژگان کلیدی

غنی سازی شغل، رضایت شغلی، شرکت برق

1. استادیار گروه مدیریت بازرگانی دانشگاه هوایی شهید ستاری، مسئول مکاتبات، Nabialah2002@yahoo.com

2. استاد گروه مدیریت صنعتی دانشگاه علامه طباطبایی

3. کارشناس ارشد مدیریت دولتی و مدرس دانشگاه هوایی شهید ستاری Moradi.1367@gmail.com

## 1- مقدمه

بدون شک توسعه یک کشور مستلزم وجود سازمانهای کارآمد است و کارآیی یک سازمان، نیازمند نیروی انسانی کارآمد می‌باشد. هر چند عواملی چون ابزار، تجهیزات، مواد و... عوامل تعیین‌کننده کارایی یک سازمان هستند اما این عوامل بدون وجود نیروی انسانی کارآمد نمی‌توانند نقش موثری در بهره‌وری سازمان داشته باشند. یکی از متغیرهای اصلی حوزه رفتار سازمانی که در پیشرفت کار یک سازمان (سلیمانی و همکاران، 1386) و بهره‌وری سازمان نیز نقش ایفا می‌کند، رضایت شغلی کارکنان می‌باشد (رابینز، 2002). بررسی در این زمینه نشان می‌دهد که از سال 1976 در زمینه رضایت شغلی بیش از 3000 مطالعه انجام شده است. بررسی‌ها همچنین نشان داده‌اند که با افزایش میزان رضایت شغلی، خلاقیت و مولد بودن فرد افزایش یافته، انگیزه‌های کاری بیشتر و غیبت از کار کمتر (دونوهیو، 2004)، تعهد سازمانی بیشتر (یو، 2005) و سودآوری کسب‌وکار افزایش می‌یابد (چارلز و همکاران، 2004). پایین بودن و یا عدم وجود رضایت شغلی باعث کاهش عملکرد سازمان می‌گردد (گراول و همکاران، 2005). از طرفی امروزه مهمترین شاخصهای استراتژیک در حوزه منابع انسانی میزان رضایت شغلی کارکنان بوده که سازمانهای بسیاری از این شاخصها جهت سنجش اثربخشی فعالیتهای خود در حوزه منابع انسانی استفاده می‌کنند (کاپلان و نورتون، 1386). همچنین رضایت شغلی از شاخص‌های کلیدی تحقق اهداف کیفیت زندگی کاری کارکنان می‌باشد (حشمت‌خواه، 1376). بنابراین، شناخت روشهای مناسب جهت افزایش رضایت شغلی و بکارگیری آنها توسط مدیران جهت افزایش بهره‌وری امری حیاتی است (گریفین، 1383).

تحقیقات نشان می‌دهد عوامل متعددی بر رضایت شغلی کارکنان تأثیر می‌گذارد. یکی از عوامل اساسی که بر رضایت شغلی کارکنان مؤثر است، عوامل شغلی و مرتبط با شغل می‌باشد (گریفین، 1383 و رابینز، 2002). لذا در این پژوهش جهت محدود نمودن دامنه و قلمروی تحقیق و پرهیز از کلی‌گویی، صرفاً این تحقیق در راستای پاسخگویی به این سؤالات اصلی صورت گرفته است که آیا بین ابعاد غنی سازی شغل و رضایت شغلی همبستگی معناداری وجود دارد؟ و سهم ابعاد غنی سازی شغل در پیش‌بینی رضایت شغلی کارکنان چقدر است؟

## 2- مروری بر ادبیات نظری تحقیق

### 2-1- رضایت شغلی

در متون مدیریتی، تعاریف مختلفی دربارهٔ رضایت شغلی آمده، رضایت شغلی مجموعه ای از احساسهای سازگار و ناسازگار است که کارکنان با آن احساسها به کار خود می‌نگرند (کیت و استورم، 1380). نگرش کلی فرد نسبت به شغلش را رضایت شغلی گویند (گریفین، 1383، رابینز، 2002). رضایت از شغل را می‌توان به عنوان «حالتی مطبوع یا عاطفی و مثبت حاصل از ارزیابی شغل یا تجارب شغلی» تعریف کرد (محمدزاده، 1375). رضایتمندی شغلی حالتی شخصی ذهنی است، که توسط فرد احساس و یا ابزار می‌شود و مرتبط با مطلوبیتی است که از کار خود احساس می‌کند (فریز، 1378). رضایت شغلی یک واکنش احساسی به کار، شرایط فیزیکی و اجتماعی محل کار است (شرمر و همکاران، 1384). رضایت شغلی ترکیبی از شرایط روانشناختی، فیزیکی و محیطی است که باعث می‌شود فرد بگوید از شغلش راضی است (هاپکوک، 1995).

### 1-1-2- عوامل تعیین کننده رضایت شغلی

رضایت شغلی مفهومی چند بعدی است و عوامل متعدد و متنوعی زمینه ساز و ایجاد کنند رضایت شغلی می‌باشند. در ادبیات رضایت شغلی تقسیم بندی‌های متعددی از عوامل موثر بر رضایت شغلی صورت پذیرفته است. برای مثال از دیدگاه رابینز عواملی مثل چالش برانگیز بودن شغل، عادلانه بودن حقوق و مزایای شغلی، شرایط مناسب کاری، روابط با دوستان و همکاران و تناسب شغل با ویژگیهای شخصیتی فرد از عوامل موثر بر رضایت شغلی می‌باشند (رابینز، 1380) و از دیدگاه مورهد و گریفین عوامل موثر بر رضایت شغلی عبارتند از: عوامل سازمانی: پرداختها، فرصتهای رشد، نوع کار، سیاستها، شرایط کار؛ عوامل گروهی: همکاران و سرپرستان؛ عوامل شخصی: نیازها، اشتیاقها و مزایای واسطه‌ای (گریفین، 1383). همچنین شرمر هورن و همکاران نیز معتقدند که عوامل اصلی مؤثر بر رضایت شغلی کارکنان عبارتند از: نفس کار: مسئولیت، علاقه و رشد؛ کیفیت سرپرستی: کمک فنی و حمایت اجتماعی؛ ارتباطات با همکاران: احترام و سازگاری اجتماعی؛ فرصتهای ارتقاء شغل: موقعیتهای برای پیشرفت (شرمر و همکاران، 1384). با اینکه دسته بندی‌های متفاوتی در خصوص عوامل

تعیین کننده و مؤثر بر رضایت شغلی انجام گرفته، اما تقریباً در تمامی دسته بندی‌ها عوامل مرتبط با شغل به نوعی به صورت مستقیم یا غیر مستقیم به آن اشاره شده است.

## 2-2- غنی‌سازی شغل

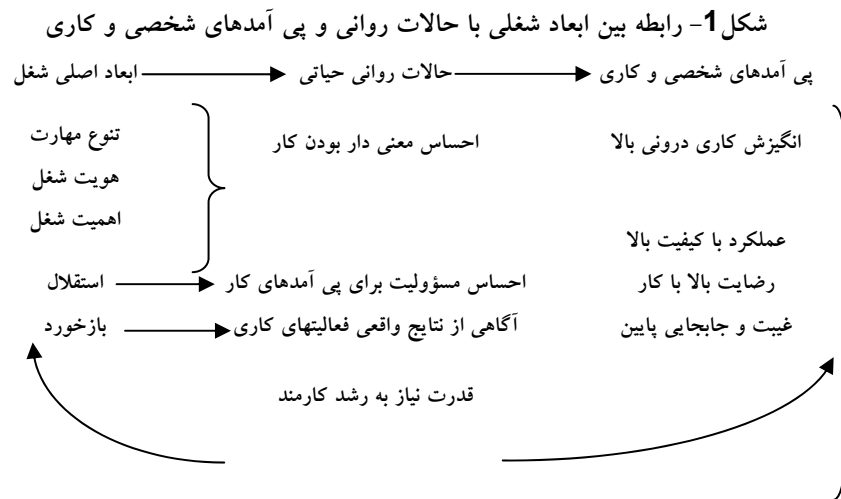
در سالهای 1950 نگرش جدید و پیچیده تری به نام غنی‌سازی شغل در زمینه طراحی شغل مطرح شد (گریفین، 1383). این عبارت از سوی فردریک هرزبرگ ساخته شد که برپایه پژوهش وی در عاملهای برانگیزاننده و نگهداری استوار است. غنی‌سازی شغل یعنی آنکه بر انگیزنده‌های بیشتری به کار افزوده می‌شود تا آن را دلچسبتر و سود بخش تر سازد، گر چه این عبارت هم اکنون هر کوششی را که برای در خور انسان کردن کار به عمل می‌آید، در بر می‌گیرد (کیت و استورم، 1380). منافع اصلی غنی‌سازی شغل برای فرد کارکنان در افزایش رضایت شغلی ناشی از افزایش پاداشهای درونی شغل است، سازمانها از کاهش هزینه‌های بالای ناشی از غیبت، تأخیر و عدم توجه به کیفیت و سایر جنبه‌های ضعف روحیه، سود می‌برند (کل، 1380). غنی‌سازی شغل می‌تواند موجب افزایش برنامه‌ریزی و کنترل و مشارکت تعدادی از کارمندان در کار خود گردد (ابطحی، 1384).

### 1-2-2- ابعاد غنی‌سازی شغل

یکی از جامع ترین مدل‌هایی که می‌توان از آن برای غنی‌سازی شغل استفاده کرد، مدل‌هاکمن و اولدهام می‌باشد. مدل‌هاکمن و اولدهام یک سیستم مشتمل بر پنج بعد اصلی شغل می‌باشد که برای توضیح شغلها از لحاظ ویژگیها استفاده می‌شود و مفاهیمی را در مورد رفتار کارکنان به همراه دارد. ابعاد اصلی این مدل عبارتند از:

- 1) تنوع مهارت، تنوع مهارت به گسترش نیازهای شغلی کارمندی که از استعدادها یا مهارتهای متعدد به منظور انجام موفق شغل استفاده می‌کند اشاره دارد.
- 2) هویت شغل، هویت شغل یعنی اینکه کارکنان بتوانند کار مشخصی را انجام دهند. با مواد خام یا اطلاعات شروع کنند و با محصولی که برای استفاده توسط یک مشتری یا فرد دیگر و یا گروهی از افراد در شرکت آماده شده است، کار را خاتمه دهند.

- 3) اهمیت شغل، اهمیت شغل به تماس ( برخورداردی ) که کار یک نفر با دیگر افراد دارد، اشاره می‌نماید، وقتی شغل یک نفر دارای اهمیت است که، آنچه را که او انجام می‌دهد، عملکرد موفقیت آمیزتری را نسبت به دیگر شغلها در شرکت به همراه داشته باشد.
- 4) استقلال، شغلی دارای استقلال بالا می‌باشد که دارای آزادی در تصمیم گیری، استقلال از سرپرست، روشهای فهرست بندی وظایف شغلی و نحوه اجرای شغل باشد.
- 5) بازخورد شغل، بازخورد به توانایی یک کارمند در گفتگو از اجرای شغلش به رسم معمول و یا اینکه، آیا شغل (وظیفه) بطور مؤثر انجام شده است یا خیر، اشاره دارد (جزئی، 1388) بر طبق مدل پیشنهادی هاگمن و اولدهام (نمودار 1) ابعاد اصلی شغل بر حالات روانی حیاتی در وسط تأثیر خواهند گذاشت که این نیز بر پیامدهای شخصی و کاری در سمت راست مؤثر خواهد بود. البته قدرت این ارتباط برای افراد مختلف، متفاوت خواهد بود (گریفین، 1383).



### 3-2- رابطه غنی سازی شغل و رضایت شغلی

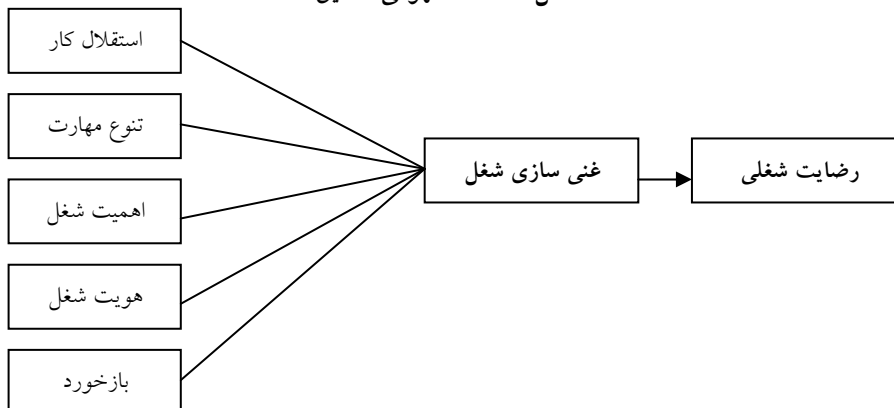
در مورد ارتباط بین غنی سازی شغلی و رضایت شغلی نتایج متفاوتی حاصل شده است که برخی این رابطه را تأیید و بعضی به عدم ارتباط این دو متغیر اشاره کرده اند. اولین بار در سال 1971 ریچارد هاگمن و ادوارد لاولر در مطالعه ای که در یک شرکت تلفن انجام دادند به این

نتیجه رسیدند که هرچه کارکنان ویژگی‌هایی مانند تنوع مهارت، استقلال، ماهیت وظیفه، بازخورد، سروکارداشتن با دیگران را بیشتر در شغل احساس کنند، رضایت خاطر آنان بیشتر و عملکرد و حضور آنان در محل کار بهتر و زیادتر است. این مطالعه زمینه‌ای را برای مدل ویژگی‌های شغلی‌هاکمن و اولدهام در سال 1975 فراهم ساخت و آنها طی پژوهشی دریافتند که هر چه کارکنان از نظر ویژگی‌های شغلی (تنوع مهارت، ماهیت وظیفه، اهمیت وظیفه، آزادی عمل در کار و بازخورد شغل) سطح بالایی داشته باشند رضایت شغلی و عملکردشان افزایش و جابه‌جایی و غیبت از محیط کار کاهش می‌یابد. در مطالعه‌ی دیگری در سال 1980، ارتباط معنی‌داری میان ویژگی‌های شغلی و رضایت شغلی 1702 مدیر ارشد و میانی مشاهده شد که این رابطه با شدت نیاز رشد روانی مدیران تعدیل می‌شد و این رابطه در مدیرانی با شدت نیاز رشد روانی پایین کاهش می‌یافت و ابعاد شغلی به نسبت عوامل محیطی بیشترین تأثیر را روی رضایت شغلی داشتند. در مطالعه‌ی دیگری که در سال 1999 توسط ادگار در مورد ارتباط میان مدل ویژگی‌های شغلی و انگیزش شغلی پرستاران در ایالت مونترال کانادا انجام شد، رابطه‌ی معنی‌داری میان این دو متغیر مشاهده شد (مرکز تحقیقات منابع انسانی پارس خودرو، 1389).

### 3- مدل مفهومی تحقیق

مدل مفهومی‌بنیانی است که تمامی پژوهش بر آن استوار می‌شود. این چارچوب شبکه‌ای است منطقی، توصیفی و پرورده، مشتمل بر روابط موجود میان متغیرهایی که در پی اجرای فرایندهایی چون مصاحبه، مشاهده و بررسی پیشینه (ادبیات نظری تحقیق) بنیان استواری برای تدوین چارچوب نظری به دست می‌دهد. بنابراین مدل مفهومی گام مهمی در فرایند پژوهش به شمار می‌آید (سکاران، 1380). مدل مفهومی تحقیق که حاصل بررسی ادبیات نظری تحقیق در نمودار 2 نشان داده شده است.

شکل 2- مدل مفهومی تحقیق



#### 4- فرضیه های تحقیق:

فرضیه اصلی پژوهش:

بین ابعاد غنی سازی شغل و رضایت شغلی کارکنان، همبستگی معناداری وجود دارد.

فرضیه های فرعی

- 1) بین میزان استقلال در انجام کار و رضایت شغلی کارکنان همبستگی معناداری وجود دارد.
- 2) بین میزان تنوع مهارت های شغلی و رضایت شغلی کارکنان همبستگی معناداری وجود دارد.
- 3) بین میزان اهمیت داشتن شغل و رضایت شغلی کارکنان همبستگی معناداری وجود دارد.
- 4) بین هویت داشتن شغل و رضایت شغلی کارکنان همبستگی معناداری وجود دارد.
- 5) بین میزان بازخورد دادن به انجام کار و رضایت شغلی کارکنان همبستگی معناداری وجود دارد.

#### 5- روش شناسی تحقیق

##### 5-1- نوع تحقیق

این تحقیق بر مبنای ماهیت و اهداف تحقیق از نوع توصیفی می باشد. علت تقسیم بندی این تحقیق در زمره توصیفی این است که تحقیقات توصیفی به مطالعه و بررسی وضع موجود و به وصف آنچه دست یافته است می پردازد و هیچ گونه امکان دستکاری روی متغیرهای مستقل

برای محقق وجود ندارد ولی می‌تواند از دستاوردهای تحقیق برای پیشنهاد یا طراحی مدل و یا طراحی سیستم استفاده نماید (خاکی، 1379). تحقیق حاضر به لحاظ شیوه جمع آوری داده‌ها از نوع پیمایشی و از لحاظ روش تحلیل داده از نوع مطالعات همبستگی می‌باشد. پیمایشی است چون به دنبال جمع آوری نقطه نظرات کارکنان شرکت برق تهرانپارس راجع به میزان غنی سازی شغل و رضایت شغلی به صورت میدانی است؛ و همبستگی است چون به دنبال بررسی رابطه بین ابعاد غنی سازی شغل با رضایت شغلی آنها می‌باشد.

## 2-5-جامعه آماری، حجم نمونه و روش نمونه‌گیری

در این پژوهش، جامعه آماری عبارتست از جامعه کارمندان شاغل در شرکت توزیع برق منطقه شمال شرق تهران (تهرانپارس). جامعه آماری مذکور از چند بخش شغلی تشکیل شده است که عبارتند از: بخش

الف: بخش مشاغل کارشناسی و مدیریت اداری و مالی،

ب: بخش مشاغل کارشناسی و مدیریت فنی و تخصصی، بخش

ج: بخش مشاغل نیمه کارشناسی اداری، مالی و دفتری، بخش

د: بخش مشاغل نیمه تخصصی اداری، مالی و دفتری،

ذ: بخش مشاغل خدماتی.

از آنجا که بخش شغلی ذ: ماهیت کارگری دارد لذا بخش اخیر بطور کامل حذف می‌گردد و نیز قسمتی از بخشهای الف و ب که شامل مدیران (علاوه بر کارشناسان) می‌شود، همچنین حذف می‌گردد. با این توصیف جامعه آماری شامل 120 نفر می‌باشد. بخشهای شغلی چهارگانه الف، ب، ج و د، در برگیرنده مشاغلی است که می‌توان آنها را به شرح زیر بیان نمود:

- بخش مشاغل الف: شامل رشته‌های شغلی کارشناسی مالی، کارشناسی تدارکات و کارشناسی اداری.
- بخش مشاغل ب: شامل رشته‌های شغلی مهندس برق، مهندس نقشه برداری و مهندس ساختمان.
- بخش مشاغل ج: شامل رشته‌های شغلی کمک کارشناس اداری، کمک کارشناس مالی، کمک کارشناس آمار و گزارشات و مسؤول خدمات دفتری.
- بخش مشاغل د: شامل رشته‌های شغلی تکنسین برق، تکنسین نقشه‌برداری، تکنسین راه و ساختمان، هماهنگ‌کننده خدمات کامپیوتری، اپراتور ماشینهای شماره‌گر، تکنسین مکانیک و ..



در این پژوهش حجم نمونه بر اساس جدول «هکن، مورگان و کرچسی» 92 نفر می‌باشد (بست، 1382). با توجه به شغل گرا بودن سؤالات این پژوهش ضروری به نظر می‌رسد که حجم گروه نمونه بر مبنای نمونه برداری و براساس بخشهای شغلی توزیع شود. این روش موجب خواهد شد که وضعیت غنای شغلی و رضایت شغلی بخشهای شغلی بدست آید (جدول 1). پس از تعیین حجم نمونه، از روش نمونه گیری احتمالی طبقه بندی شده جهت انتخاب نمونه‌ها استفاده گردید.

جدول 1- تعیین حجم نمونه آماری به تفکیک طبقات شغلی

حجم کلی نمونه	حجم هر طبقه در نمونه	نسبت	حجم هر طبقه در جامعه	کد	طبقات شغلی	رسته	حجم جامعه
92	8	%8	10	C	کمک کارشناس اداری مالی و دفتری	غیر فنی	120
	11	%13	15	A	کارشناس اداری، مالی و دفتری		
	13	%14	17	B	کارشناس فنی	فنی	
	60	%65	78	D	کمک کارشناس فنی		
	=92		$\sum = 1$	$\sum = 120$			

### 3-5- روایی پرسشنامه‌ها

روایی تعیین می‌کند ابزار تهیه شده تا چه حد مفهوم خاص مورد نظر را اندازه می‌گیرد. یکی روشها برای تعیین اعتبار، اعتبارمحتوایی است. روایی محتوا اطمینان می‌دهد که ابزار مورد نظر به تعداد کافی پرسشهای مناسب برای اندازه‌گیری مفهوم مورد سنجش در بر دارد (سکاران، 1380). از آنجا که در این تحقیق جهت سنجش ابعاد غنی سازی شغل و رضایت شغلی از پرسشنامه استاندارد استفاده گردید، لذا تحقیق از روایی خوبی برخوردار می‌باشد. همچنین جهت اطمینان بیشتر از روایی پرسشنامه‌های مورد استفاده، تعدادی از پرسشنامه‌ها در اختیار 5 نفر از اساتید دانشگاه که با مباحث رضایت شغلی و غنی سازی شغل آشنایی کافی داشتند قرار گرفت، که آنها اعتبار پرسشنامه‌ها را تایید کردند.

## 4-5- قابلیت اعتماد پرسشنامه‌ها

قابلیت اعتماد نشانگر آن است که تا چه اندازه ابزار اندازه‌گیری ویژگی‌های باثبات آزمودنی و یا ویژگی‌های متغیر و موقتی آن را می‌سنجد. برای محاسبه ضریب قابلیت اعتماد ابزار اندازه‌گیری شیوه‌های مختلفی به کار برده می‌شود. یکی از شیوه‌های رایج به منظور سنجش ضریب قابلیت اعتماد (پایایی) استفاده از روش آلفای کرونباخ می‌باشد. این روش برای محاسبه هماهنگی درونی ابزار اندازه‌گیری از جمله پرسشنامه به کار می‌رود (سکاران، 1380). برای سنجش میزان اعتبار پرسشنامه‌ها در این پژوهش، از رابطه آلفای کرونباخ استفاده شده است. قابلیت اعتماد هر یک از پرسشنامه‌ها از طریق نرم افزار SPSS برای تعداد 30 نفر اندازه‌گیری گردیده که برای پرسشنامه سنجش ابعاد غنی سازی شغل (متغیرهای پنج گانه) 0/7879 و برای پرسشنامه سنجش رضایت شغلی 0/8453 می‌باشد.

## 6- تحلیل توصیفی داده‌ها

در هر تحلیل آماری اولین قدم نمایش دادن و خلاصه کردن داده‌هاست (سکاران، 1380). جدول 2 نمونه تحقیق را توصیف می‌کند.

جدول 2- توصیف نمونه تحقیق

توصیف بر حسب	گزینه	فراوانی	درصد
جنسیت	مرد	81	88
	زن	11	12
سنوات خدمت	کمتر از 10 سال	24	26/1
	10 تا 20 سال	44	47/8
	بیشتر از 20 سال	24	26/1
سطح تحصیلات	پایین تر از دیپلم	20	21/7
	دیپلم و فوق دیپلم	59	64/1
	لیسانس و بالاتر	16	14/1
سن	کمتر از 35 سال سن	25	27/2
	بین 35 تا 45 سال	34	37
	45 سال به بالا	33	35/9
بخش شغلی	دفتری، اداری و مالی نیمه تخصصی	8	8/7

65/2	60	فنی نیمه تخصصی	
12	11	کارشناسی اداری و مالی	
14/1	13	کارشناسی فنی و مهندسی	

### 7- تحلیل استنباطی داده‌ها

برای تشخیص ماهیت، جهت و شدت رابطه بین دو متغیر از ضریب همبستگی پیرسون استفاده می‌شود (بست، 1382). برای استفاده از همبستگی پیرسون چندین فرض باید وجود داشته باشند:

مقیاس فاصله ای: چون درگزینه سؤالهای پرسشنامه‌ها از طیف لیکرت بصورت چهار گزینه ای استفاده شده است، بنابر این شرط مقیاس فاصله ای برقرار است.

توزیع نرمال: برای استفاده از همبستگی پیرسون، توزیع می‌بایست نرمال باشد، بنابر این نمودار توزیع 13 سؤال پرسشنامه رضایت شغلی و 34 سؤال پرسشنامه غنی سازی شغل، از طریق نرم افزار SPSS بدست آمد که بجز چند مورد (خیلی کم) که دارای چولگی کوچکی هستند، بقیه نرمال می‌باشند و بنابر این شرط دوم نیز موجود می‌باشد.

همبستگی خطی: شرط سوم وجود همبستگی خطی بین رضایت شغلی و ابعاد اصلی شغل در غنی سازی (هویت شغل، بازخورد، استقلال، اهمیت شغل و تنوع وظایف) می‌باشد که همگی دارای همبستگی بصورت خطی می‌باشند.

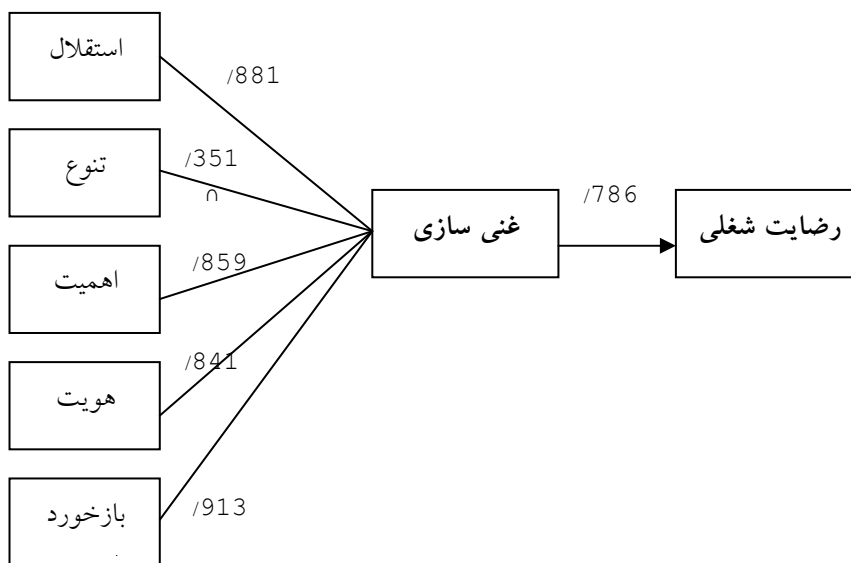
نتایج تحلیل آماری ضریب همبستگی پیرسون در خصوص فرضیه‌های تحقیق در جدول 2 خلاصه گردیده است.

جدول 3- نتایج آزمون فرضیات تحقیق

نتیجه آزمون	ضریب همبستگی پیرسون	میزان خطا	P_Value	متغیر تابع	متغیرهای مستقل	فرضیه‌ها
پذیرش	0/786	/01	/000	رضایت شغلی	غنی سازی شغل	اصلی
پذیرش	0/881	/01	/000	رضایت شغلی	استقلال شغل	فرعی اول
رد	0/351	/01	0/015	رضایت شغلی	تنوع مهارت	فرعی دوم
پذیرش	0/859	/01	/000	رضایت شغلی	اهمیت شغل	فرعی سوم
پذیرش	0/841	/01	/000	رضایت شغلی	هویت شغل	فرعی چهارم
پذیرش	0/913	/01	/000	رضایت شغلی	بازخور شغل	فرعی پنجم

همانطور که در جدول 2 نشان داده شده است ضریب همبستگی بین میزان غنی سازی و میزان رضایت شغلی کارکنان (به صورت کلی) 0/766 می باشد. که این خود نشان دهنده همبستگی قوی و مستقیم بین میزان غنی سازی شغل و رضایت شغلی در شرکت برق تهرانپارس می باشد. همچنین ضریب همبستگی بدست آمده برای متغیرهای استقلال شغلی و رضایت شغلی برابر با 0/881، اهمیت شغل و رضایت شغلی برابر با 0/859، هویت شغل و رضایت شغلی برابر با 0/841، بازخور شغلی و رضایت شغلی برابر با 0/913 می باشد که این ضرایب نشان دهنده همبستگی قوی و مستقیم می باشد. اما ضریب همبستگی بدست آمده بین متغیرهای تنوع مهارت و رضایت شغلی برابر با 0/351 می باشد که نشان دهنده همبستگی نسبتاً پایین اما مستقیم بین این متغیرها می باشد. مدل نهایی (تست شده) تحقیق به همراه ضریب همبستگی بین متغیرها در نمودار 3 نشان داده شده است .

نمودار 3- مدل تست شده تحقیق



### 8-آزمون رگرسیون چند متغیره

جهت تعیین سهم متغیرهای مستقل در پیش‌بینی متغیر وابسته از تحلیل رگرسیون استفاده می‌شود. در تحلیل رگرسیون هدف پیش‌بینی تغییرات متغیر وابسته با توجه به تغییرات متغیرهای مستقل است. با استفاده از رگرسیون چند متغیره، محقق می‌تواند رابطه خطی موجود بین مجموعه‌ای از متغیرهای مستقل با یک متغیر وابسته را به شیوه‌ای مطالعه نماید که در آن، روابط موجود فی‌مابین متغیرهای مستقل نیز مورد ملاحظه قرار گیرد. وظیفه رگرسیون این است که به تبیین واریانس متغیر وابسته کمک کند و این وظیفه تا حدودی از طریق مشارکت متغیرها (دو یا چند متغیر مستقل) در این واریانس به انجام می‌رسند. تحلیل رگرسیون چند متغیره برای مطالعه تأثیرات چند متغیر مستقل در متغیر وابسته کاملاً مناسب است. جهت استفاده از رگرسیون چند متغیره باید مفروضات ذیل برقرار باشد (کرلینگر، 1388):

توزیع داده‌های متغیر وابسته نرمال باشد. در این تحقیق جهت بررسی نرمال بودن توزیع داده‌های متغیر رضایت شغلی از آزمون کولموگروف-اسمیرنوف تک نمونه‌ای استفاده گردید. نتایج این آزمون حاکی از نرمال بودن متغیر رضایت شغلی دارد.

واریانس متغیر وابسته در همه نقاط متغیرهای مستقل برابرند. جهت آزمون برابری واریانسها در این پژوهش از آزمون آماری لون استفاده گردید که فرض برابری واریانسها نیز برقرار بود.

در تحلیل رگرسیون چند متغیره شیوه‌های مختلفی وجود دارد. اما یکی از رایج‌ترین روشهای پیش‌بینی متغیر وابسته بر حسب متغیرهای مستقل، تحلیل رگرسیون چند متغیره با شیوه گام به گام می‌باشد. در این روش نرم افزار SPSS در هر مرحله متغیرهایی که اثر آنها در مدل بی‌معناست را از مدل خارج می‌نماید. نتایج آخرین مرحله رگرسیون چند متغیره با شیوه گام به گام در جدول 4 آمده است.

جدول 4- نتایج آخرین مرحله رگرسیون چند متغیره گام به گام

نتیجه آزمون	sig	B	متغیر تابع	متغیرهای مستقل	
$H_1$ پذیرش	/000	/132	رضایت شغل	استقلال کار	مرحله چهارم رگرسیون
	/037	-/055		تنوع مهارت	
	/000	/143		اهمیت شغل	
	/000	/186		هویت شغل	
	/000	/167		بازخورد شغل	
*P<0/05 ,**P<0/01 ,N= 92			P<0/01 ,F=27/93 ,R <sup>2</sup> ≡ /61		

طبق جدول 4، تابع رگرسیون چند متغیره رضایت شغلی بر حسب ابعاد غنی سازی شغل در شرکت برق تهرانپارس به شرح زیر می باشد :

$$Y=0/132X1-0/055X2+0/143x3+0/186x4+0/167x5$$

Y: رضایت شغلی

X1: استقلال, X2: تنوع, X3: اهمیت, X4: هویت, X5: بازخور

تفسیر تابع رگرسیون آمده بدین صورت است که سهم استقلال شغلی، تنوع مهارت، اهمیت شغل، هویت و بازخورد در پیش بینی رضایت شغلی به ترتیب 0/132، 0/055-، 0/143، 0/186 و 0/167 می باشد. به عبارت دیگر به ازای هر واحد تغییر استقلال شغلی، رضایت شغلی حداقل 0/132، هر واحد تغییر تنوع مهارت، رضایت شغلی 0/055-، هر واحد تغییر اهمیت شغلی، رضایت شغلی حداقل 0/143 و هر واحد تغییر بازخورد شغلی، رضایت شغلی حداقل 0/167 واحد تغییر می یابد. در مجموع می توان گفت که ابعاد و متغیرهای غنی سازی شغل حدود 60 درصد تغییرات واریانس متغیر رضایت شغلی را پیش بینی نموده و حدود 40 درصد تغییرات واریانس متغیر رضایت شغلی توسط عواملی دیگر که در این تحقیق مورد بررسی قرار نگرفت، پیش بینی می شود .

### 9- نتیجه گیری و پیشنهادها

از نظر تئوریک و بر اساس مدل‌هاکمن و اولدهام، بین ابعاد غنی سازی شغل (تنوع وظایف، استقلال، بازخورد، هویت و اهمیت شغل) و رضایت شغلی رابطه مثبت وجود دارد. پیش بینی این مدل این است که اگر میزان امتیاز این ابعاد بالا باشد رضایت شغلی به گونه ای مثبت تحت تأثیر قرار خواهد گرفت. نتایج این تحقیق نیز در مجموع رابطه مثبت بین ابعاد غنی سازی شغل با رضایت شغلی را تأیید کرد. به عبارت دیگر با تغییر میزان ابعاد غنی سازی شغل، میزان رضایت شغلی نیز تغییر پیدا می‌کند. نکته قابل اشاره آن است که فقط همبستگی بالای متغیر تنوع مهارت کاری و رضایت شغلی تأیید نشده ولی همبستگی بالای سایر ابعاد غنی سازی شغل (استقلال شغلی، اهمیت شغلی، هویت شغلی و بازخور شغلی) با رضایت شغلی تأیید گردید. بنابراین جهت افزایش میزان رضایت شغلی کارکنان شرکت برق تهرانپارس پیشنهادات ذیل ارائه می‌گردد:

1- جهت افزایش استقلال شغل کارکنان، مشاغل سازمان باید به گونه‌ای طراحی شود که کارکنان:

- در برنامه‌ریزی و تنظیم جدول‌های کاری، قواعد کار و روشهای انجام کار خود دخالت داشته باشند.

- در تعیین سیاستهای شغلی و زمینه‌های اجراء هدایت و کنترل عملیات در شغل خود، اختیار داشته باشند.

- مسؤولیت شغلی به آنها تفویض گردد به طوری که کارکنان این احساس را داشته باشند که شغلشان در اختیار آنها است.

- مجاز باشند که در کار خود دست به نوآوری بزنند.

2- جهت افزایش اهمیت شغل کارکنان، مشاغل سازمان (بخشهای شغلی موردنظر) باید به گونه ای طراحی شود که:

- کارکنان مشاغل خود را مفید تر و سودمند تر ارزیابی کنند.

- کارکنان مشاغل خود را در رفاه و آسایش دیگران مؤثر بدانند.

- کارکنان مشاغل خود را معنی دار ارزیابی کنند.

- کارکنان احساس نمایند که شغلشان تأثیر زیادی بر زندگی یا کار دیگران می‌گذارد.

- 3- جهت افزایش هویت شغل کارکنان، مشاغل سازمان (در بخشهای شغل مورد نظر) باید به گونه ای طراحی شود که :
- کارکنان شغل خود را دارای آغاز و پایان مشخص بدانند.
  - شغل کارکنان دارای نتیجه ملموس و مشخص باشد.
  - شغل افراد قسمت کاملی از یک کار را در بر گیرد.
  - شغل افراد هر چه بیشتر به شکل گیری و کامل شدن کار کمک کند.
- 4- جهت افزایش بازخورد شغلی کارکنان، مشاغل سازمان باید به گونه ای طراحی شود که :
- کارکنان شخصاً در مورد اثر بخش بودن عملکرد شغلی خود بطور مشخص آگاهی یابند.
  - کارکنان شخصاً در مورد اثر بخش بودن عملکرد شغلی خود بطور مشخص آگاهی یابند.
  - کارکنان بصورت سریع و همزمان با انجام کار از نتیجه عملکرد خود آگاه شوند.
  - کارکنان خود بتوانند درک کنند که آیا کار خود را خوب انجام داده اند یا خیر؟
  - کارکنان در انجام وظایف شغلی خود بتوانند در مورد انجام کار خود آگاهی بیشتری پیدا کنند.

همچنین نتایج تحلیل رگرسیون متغیره حاکی از آن است که در مجموع ابعاد غنی سازی شغل حدود 60 درصد باعث تغییر میزان رضایت شغلی در شرکت برق تهرانپارس می شود. لذا 40 درصد میزان رضایت شغلی کارکنان شرکت برق تهرانپارس توسط عوامل دیگر مؤثر بر رضایت شغلی (که در این تحقیق مورد توجه قرار نگرفت) پیش بینی می گردد. بنابراین پیشنهاد می گردد که تحقیقات جداگانه ای سایر ابعاد مؤثر بر رضایت شغلی (نظیر ابعاد سازمانی، گروهی و ..) را مورد بررسی و تحقیق قرار دهند.

## 10- فهرست منابع فارسی

- 1- ابطحی سید حسین (1384). "مدیریت منابع انسانی". تهران. دانشگاه پیام نور
- 2- بست جان (1382) "روشهای تحقیق در علوم تربیتی و رفتاری". مترجمان: حسن پاشا شریفی و نرگس طالقانی. تهران. انتشارات رشد
- 3- جزنی نسرين (1388). "مدیریت منابع انسانی". تهران. نشر نی



- 4- حشمت خواه زهرا: (۱۳۷۶). بررسی و مقایسه جو سازمانی از دید مدیران و دبیران دوره نظام جدید متوسطه شهر تهران و تأثیر آن بر بیگانگی. پایان‌نامه کارشناسی ارشد مدیریت آموزشی. دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی. دانشگاه الزهرا
- 5- خاکی غلامرضا (1379). "روش تحقیق در مدیریت". تهران. مرکز انتشارات علمی دانشگاه آزاد
- 6- دویس کیت و نیو استورم. جان (1380). "رفتار انسانی در کار". مترجم: محمد علی طوسی. تهران. مرکز آموزش مدیریت دولتی.
- 7- رایبیز استیفن پی (1380). "رفتار سازمانی". مترجمان: علی پارسائیان و محمد اعرابی. جلد اول. تهران. دفتر پژوهشهای فرهنگی
- 8- سلیمانی حسین اصل و همکاران (1386). "بررسی رضایت شغلی اعضای هیئت علمی دانشکده پزشکی تهران و عوامل مؤثر بر آن". مجله دانشکده پزشکی دانشگاه علوم پزشکی تهران. دوره ویژه نامه شماره 65. صفحات. 59-63
- 9- سکاران اوما (1380). "روشهای تحقیق در مدیریت". ترجمه محمد صائبی و محمود شیرازی. تهران. انتشارات مرکز آموزش مدیریت دولتی
- 10- شرم هورن جان آر. هانت جمیز جی. اربورن ریچاردان (1384). "مدیریت و رفتار سازمانی". مترجمان: مهدی ایران نژاد پاریزی و دیگران. تهران. موسسه تحقیقات و آموزش
- 11- فریزت م (1378). "تنش کار و رضایت شغلی". مترجمان: جلال رسول اف و ماندانا جلالی نایینی. مشهد نشر جهاد دانشگاهی
- 12- کاپلان رابرت اس و نورتون دیوید پی (1386). "سازمان استراتژی محور". ترجمه پرویز بختیاری. تهران انتشارات سازمان مدیریت صنعتی
- 13- کل جی ای (1380). "تئوریه‌ها و فرآیند مدیریت". ترجمه: سهراب خلیلی شورینی. تهران. مرکز آموزش مدیریت دولتی.
- 14- محمد زاده عباسی مهره‌وزان مهران (1375). "رفتار سازمانی نگرش اقتضایی". تهران. انتشارات علامه

- 15- مورهد گر یگوری گریفین کی کیو (1383). "رفتار سازمانی". مترجمان: مهدی الوانی و غلامرضا معمارزاده. تهران. انتشارات مروارید
- 16- کرلینگر فرد نیکول و پدهازرالازر (1388). "رگرسیون چند متغیره در پژوهش رفتاری". ترجمه حسن سرایی. تهران. انتشارات سمت
- 17- مرکز تحقیقات منابع انسانی پارس خودرو (1389). تهران. معاونت نیروی انسانی شرکت پارس خودرو
- 18- Charles, K.E., Veitch, J.A., Farley, K.M.J., Newsham, G.R. (2004). A Model of environmental and job satisfaction in open-plan offices: COPE PE field findings. Canadian Psychological Association 65th Annual Convention. 1-4
- 19- Donohue, W., Heywood J. (2004). Job satisfaction. International Journal of Man Power.. . 26, 36-37.
- 20- Gravelle, H., Hole, A. R., Hossain Mohammad I. (2005). Response bias in job satisfaction surveys: English general practitioners. Retrieved from <http://www.wpeg.group.shef.ac.uk/papers2009/65Hole.pdf>
- 21- Hoppcock, R. (1995). Factors Influences Job Satisfaction of Extension Agents in the Mississippi State University Extension Service. Retrieved from <http://www.clemson.edu/agcom/saerc-2007/papers/g-1.pdf>
- 22- Robbins, S. P (2002). Organizational Behavior. India: Printice Hall publication
- 23- Yew, T. L. (2005). Job Satisfaction and Affective Commitment: A Study of Employees in the Tourism Industry in Sarawak, Malaysia. Sunway Academic Journal. 4,27-43.