

## سنجش رضایت شغلی منابع انسانی در بخش دولتی ایران

بامداد پرتوی<sup>۱\*</sup>

فرید عسگری<sup>۲</sup>

### چکیده

منابع انسانی کارآمد و پرنانگیزه در افزایش اثربخشی هر سازمانی نقش مهم و اساسی ایفا می‌کند. شناخت میزان رضایت شغلی کارکنان به مدیران در پیشرفت و بهبود بهره‌وری منابع انسانی یاری می‌رساند. بر اساس پژوهشهای موجود، عوامل مختلفی در میزان رضایت شغلی اثر دارد. این عوامل در سازمانها بسته به اندازه، فرهنگ، نظام جبران خدمت، نظام ارتقای شغلی، نوع تولید و سایر شرایط محیطی سازمان، متفاوت است. در این پژوهش بر اساس فرضیه‌ها و آزمونهای علمی انجام شده، سعی شده است تا عوامل مؤثر و مرتبط با رضایت شغلی در بخش دولتی به دست آید. به این منظور بخشهای مختلف دولتی در کشور مورد کاوی شد و مشخص شد که در بخش دولتی کدام عوامل برای متغیر وابسته رضایت شغلی نقش پیش بینی کننده را دارد و کدام یک از متغیرهای مستقل همچون نحوه ارتقای شغلی، نظام ارزشیابی، سطح درآمد و سبک رهبری ارتباط معناداری با رضایت شغلی دارد.

### واژگان کلیدی

رضایت شغلی، بخش دولتی، انگیزش.

1. عضو هیات علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد ابهر. مسئول مکاتبات، bamdad.partovi@gmail.com

2. عضو هیات علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد ابهر.

## 1- مقدمه

بازدهی کارکنانی که رضایت شغلی دارند و آنان که از کار خود ناراضی می‌باشند، همواره مورد بحث و بررسی صاحب‌نظران بوده است. پژوهشگرانی که به ارزشهای انسانی اهمیت می‌دهند، چنین استدلال می‌کنند که رضایت شغلی باید از جمله هدفهای اصلی سازمان باشد و سازمانها باید شرایطی را فراهم آورند که کارکنان را راضی نگه دارند. برخی دیگر به ارتباط رضایت شغلی با بهبود انگیزش کارکنان می‌اندیشند و به افزایش کارایی در نتیجه بهبود انگیزش توجه می‌کنند.

نقش نیروی انسانی کارآمد و پراکنده مستقیم در وظایف خطیر و پر اهمیت منابع انسانی اثر می‌گذارد. منابع انسانی عمده ترین سرمایه و عامل راهبردی هر سازمان به حساب می‌آید، بویژه در سازمانهای دولتی اعمال سیاستهای خط مشی گذران و برنامه ریزان از طریق منابع انسانی انجام می‌پذیرد. منابع انسانی راضی و پراکنده در پیشبرد سیاستها و برنامه‌های تنظیمی نقش بسیار مهمی را ایفا می‌کنند. شناخت میزان رضایت شغلی کارکنان می‌تواند مدیران را در پیشرفت و بهبود بهره‌وری منابع انسانی یاری رساند. عوامل رضایت شغلی در هر سازمانی می‌تواند به اقتضای شرایط آن سازمان متفاوت باشد. در دستگاههای دولتی که به دنبال تأمین آسایش و آرامش مردم و تحقق آرمانهای سیاسی، اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی مدون می‌باشند، رضایت منابع انسانی نقش بسزایی دارد. بی شک کارمندان راضیتر، اثربخشی بیشتری دارند و بهتر میتوانند سازمان را در رسیدن به اهداف سازمانی یاری رسانند. هر چه کارکنان راضی تر باشند، با انگیزه بیشتری به فعالیتهای روزمره خود می‌پردازند. از همین روست که کارایی بیشتری نیز دارند. شناخت میزان رضایت شغلی کارکنان می‌تواند نقش مستقیمی در تحقق آرمانها، اهداف بلند مدت و وظایف روزمره داشته باشد.

شناخت مهمترین عواملی که نارضایتی شغلی را در دستگاههای دولتی موجب می‌شود. با مورد کاوی وزارت کشور، هدف اصلی این پژوهش است. شناخت این عوامل باعث می‌شود تا مدیران ارشد دستگاههای دولتی درباره حذف این عوامل کوشش کنند و عواملی را که موجب جلب رضایت شغلی می‌شود، تا حد ممکن تقویت کنند.

## 2- بیان مسئله

دهه‌های اخیر به عنوان دوره تغییرات سازمانی پر شتاب و ریشه‌ای شناخته شده است (پولیت، 1999). در بخش دولتی، مباحثی چون مدیریت دولتی نوین و بازنگری دولت، تغییرات مهمی را در نظریه و عمل دولتها به وجود آورده است. بنابراین مشاهده می‌شود که خدمات دولتی از دهه 70 به طور شگرفی تغییر یافته است (فرنهام، 1996).

معرفی اشکال گوناگون سازماندهی (مانند کار تیمی)، مهندسی مجدد و خصوصی‌سازی نقش عمده‌ای را در این تغییر داشته‌اند. هرچند این تغییرات در بخش خصوصی نیز بوده، ولی در برخی زمینه‌ها، تفاوت عمده‌ای بین این دو بخش وجود داشته است. یکی از این تفاوتها در زمینه مدیریت منابع انسانی است. در این باره بخش دولتی نسبت به بخش خصوصی در برخی از زمینه‌ها شاهد کاهش رضایت شغلی بوده و در برخی دیگر از زمینه‌ها شاهد افزایش رضایت شغلی بوده است (باروس، 2000).

این موضوع باعث شده است تا نیاز به مطالعات عمیقتر درباره موضوع رضایت شغلی کارکنان بخش دولتی، بیش از پیش احساس شود. از سویی دیگر افزایش فشارهای درونی و بیرونی برای بهبود وضع بهره‌وری در بخش دولتی، پژوهشهای بیشتری را در بخش دولتی بویژه در زمینه موضوعات مرتبط با منابع انسانی ایجاب کرده است.

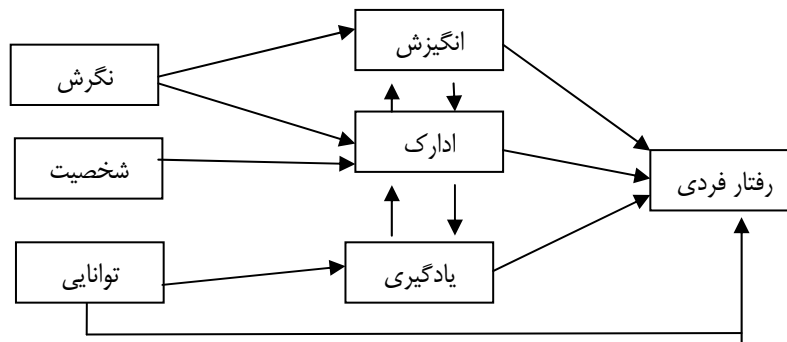
پژوهش علمی در این زمینه نقش بسیار مهمی در شناسایی و تشخیص مشکل دارد. همچنین می‌تواند عوامل زیادی را که ممکن است به عنوان عوامل مؤثر بر رضایت شغلی در ذهن تصمیم‌سازان سازمان نقش بسته است، مورد ارزیابی قرار دهد و عوامل واقعی را معین سازد (سوکویا، 2000).

## 3- مبانی نظری

شواهد زیادی مبنی بر اهمیت رضایت شغلی برای مدیران بخش دولتی وجود دارد. کارمندان راضی به دلیل کاهش میزان غیبت و در نتیجه تداوم انجام یافتن کار، بهره‌وری بیشتری را برای بخش دولتی به ارمغان می‌آورند و در نتیجه منافع بیشتری را عاید جامعه می‌سازند. رابینز معتقد است آثار و نتایج رضایت شغلی به زندگی کاری کارمندان منتقل می‌شود. بنابراین تلاش برای افزایش رضایت شغلی قابل توجه می‌شود (رابینز، 1997).

بر اساس شکل 1، به طور ساده می‌توان گفت که فرد همواره با نگرش و شخصیت قوام یافته به سازمان می‌پیوندد. درست است که نوع نگرش و شخصیت کارمند برای همیشه ثابت نمی‌ماند، اما وقتی که او داخل سازمان می‌شود، رفتارهای تثبیت شده‌ای دارد. نحوه تعبیر تفسیر کارمندان از محیط کار بر سطح انگیزش آنها و بر آنچه در هنگام کار می‌آموزند و سرانجام بر رفتار کاری شخصی آنها تأثیر دارد. بر اساس این مدل رفتار فرد از استعدادها و مهارتهایی که هنگام پیوستن به سازمان دارد، تأثیر می‌گیرد، هر چند یادگیری به مرور زمان این متغیر را عوض می‌کند (رابینز، 1997).

شکل 1 - متغیرهای اصلی که بر رفتار افراد اثر می‌گذارند (6).



رضایت شغلی روی نحوه کاری که افراد به آن اشتغال دارند، اثر می‌گذارد دارای مفهومی است که در جامعه شناسی و روانشناسی بیش از بخشهای دیگر به کار رفته است (رابینز، 1382). «فری من» این مفهوم را به عنوان متغیری اقتصادی به کار برده است؛ زیرا برای تبیین بخری رفتار اقتصادی مفید است (فریمن، 1978).

روانشناسان دو رویکرد متمایز را مطرح می‌سازند؛ رویکرد کلی و رویکرد رویه ای. «ایوانویچ» و «رانلی» رضایت شغلی را به عنوان مفهومی کلی تعریف می‌کنند و نگرش فرد نسبت به شغل را نگرشی کلی ارزیابی می‌کنند (ایوانسویچ، 1968). در کنار این تفکر، رویکرد رویه ای قرارداد که در آن رضایت شغلی مجموعه ای از نگرشهای فرد نسبت به جنبه‌های مختلف شغل در نظر گرفته می‌شود. اقتصاد دانان رضایت شغلی را تابعی می‌دانند که نشانگر مطلوبیت کار است. این تابع چنین تعریف می‌شود:

$$u = u(y, h, l, z) \quad \text{فرمول 1}$$

که در آن  $u$  مطلوبیت کار (و رضایت شغلی) است  $y, h, I, j$  به ترتیب درآمد، ساعت کار، مشخصه‌های فردی و مشخصه‌های شغلی است (ایوانسویچ، 1968).

لوی گاربو و مونت کارکوت تعریفی دیگر از رضایت شغلی ارائه می‌دهند (کلارک، 1996). از نقطه نظر آنان، رضایت شغلی ارزیابی فرد است نسبت به تجربه گذشته و اینکه انتخاب همین شغل در آینده نیز بهترین گزینه است. کارمند از میزان مطلوبیت کاری که تجربه می‌کند گزارش نمی‌دهد، بلکه در این زمینه قضاوت می‌کند که اگر مجدداً بخواهد شغلی انتخاب کند، شغل فعلی را انتخاب می‌کند یا نه.

وانوس و لولر، تعریف عملیاتی از رضایت شغلی مطرح می‌سازند (لوی کاربویا، 1999). این 9 تعریف ابعاد مختلف رضایت شغلی را در بردارد:

- 1) رضایت شغلی جامع به عنوان مجموع رضایت از جنبه‌های مختلف شغل؛
- 2) رضایت شغلی به عنوان جمع وزنی رضایت حاصل از جنبه‌های مختلف شغل؛
- 3) رضایت شغلی به عنوان جمع دستیابی به اهداف یا نیازهای محقق شده؛
- 4) رضایت شغلی به عنوان سازگاری با مفهوم ظرفیت شغلی
- 5) رضایت شغلی به عنوان تفاوت بین آنچه هست با آنچه که باید باشد؛
- 6) رضایت شغلی به عنوان نتیجه مقایسه بین وضع موجود و وضع مطلوب؛
- 7) رضایت شغلی به عنوان معیار مطلوبها یا ایده‌آلهایی که فرد دارد؛
- 8) رضایت شغلی به عنوان اهمیت رویه‌های شغلی؛
- 9) رضایت شغلی به عنوان تفاوت بین اهمیت رویه ای شغلی و درکی که از اجرای آن رویه می‌شود.

اهمیت توجه به رضایت شغلی دلایل متعددی دارد. اسپکتور از جنبه کرامت انسانی به موضوع می‌نگرد و یادآور می‌شود افراد حق دارند که مورد رفتار احترام آمیزی قرار گیرند (وانوس، 1972). از جنبه مطلوبیت، رضایت شغلی روی رفتار افراد اثر می‌گذارد. این رفتار نیز روی کارکرد سازمان تأثیر می‌گذارد. بهره‌وری، غیبت و ترک خدمت تحت تأثیر رضایت شغلی قرار دارند (هال، 1994).

عوامل مختلفی روی رضایت شغلی اثر می‌گذارند. یکی از این عوامل نوع جنس است. کلارک دلایل خود را از رضایت شغلی بیشتر زنان نسبت به مردان مطرح می‌سازد. گادشات و گارگند

دریافتند که اشتغال به کار پدران و مادران بر رضایت شغلی فرزندان مؤثر است. بر اساس یافته‌های پژوهشی، در برخی از جوامع از جمله عوامل مؤثر بر رضایت شغلی سن و نژاد است (گادشات، 2003 و رایت و همپلتون، 1978).

سطح تحصیلات یکی از عوامل مؤثر بر رضایت شغلی است. در حالی که در برخی از مشاغل این اثر را مثبت یافتند، برخی دیگر این رابطه را معکوس یافتند. تحصیلات بیش از حد بر رضایت شغلی اثری ندارد. (بارتل، 1981).

دستمزد می‌تواند عاملی مؤثر بر رضایت شغلی در نظر گرفته شود، در حالی که در برخی از پژوهشها به نبود رابطه دستمزد با رضایت شغلی پی برده شده است (گروت، 2000). همچنین تغییر در دستمزد، روی رضایت شغلی اثر می‌گذارد (هارتمش، 2001).

مشخصه‌های سازمانی می‌تواند از عوامل مؤثر بر رضایت شغلی باشد. بر اساس تحقیقات «دان» رضایت شغلی در شرکتهای بزرگ کمتر است. ایدسان علت کمتر بودن سطح رضایت شغلی در شرکتهای بزرگ را انعطاف ناپذیری محیط کاری دانسته است (مثلاً آزادی انتخاب ساعت کار و نوع شغل کمتر است) (ایدسان، 1990). مشخصه‌های شغلی بر رضایت شغلی تأثیر دارد. بر اساس یافته‌های سوسا-پزا داشتن شغل خسته‌کننده اثر بسیار منفی بر رضایت شغلی دارد (سوسا - پزا، 2000). بر عکس علاقه مندی به شغل، رابطه خوب با مدیر و امکان استقلال در کار از عوامل مؤثر در افزایش رضایت شغلی است.

#### 4- چارچوب عملیاتی و فرضیه‌های پژوهش

بررسیهای پیشین درباره رضایت شغلی در بخش دولتی، چند عامل مهم محیطی را مؤثر دانسته است. بسیاری از مطالعات یکی از این عوامل تأثیر گذار بر رضایت شغلی را ارتقای شغلی دانسته است (لاک، 1969 و ایون، 1967) به منظور آزمون این عامل در بخش دولتی کشور، در یکی از فرضیه‌های این پژوهش عامل ارتقای شغلی به عنوان پیش بینی کننده رضایت شغلی فرض می‌شود.

جبران خدمات که به طور مستقیم به کارکنان بخش دولتی به عنوان حقوق و مزایای ماهیانه پرداخت می‌شود به عنوان عامل تأثیر گذار دیگری شناخته شده است (فورن، 1969). این متغیر به عنوان یکی از عوامل سرمایه‌گذاری سازمان بر کارکنان قلمداد می‌شود. در کشور ما

میزان سرمایه‌گذاری در مورد کارکنان، علاوه بر حقوق و مزایای ماهیانه، ممکن است به گونه‌های دیگری از قبیل پادشاهی‌های سالیانه، کمکهای غیر نقدی در طول سال باشند. اینها در مجموع میزان درآمد فرد را از محل اشتغال خود نشان می‌دهد. بر این اساس فرض دیگر پژوهش پیش بینی کنندگی عامل درآمد برای رضایت شغلی است.

در محیط کاری ماهیت سرپرستی را ارتباط بین فرد با سرپرست مستقیم خود نشان می‌دهد (هاپکینز، 1983). در مطالعه ای در بخش دولتی آمریکا، ارتباط حمایت گرانه سرپرستان از زیردستان، عاملی برای ایجاد رضایت شغلی بوده است (تینگ، 1967). با توجه به اینکه کارگروهی و مدیریت مشارکت جویانه از عوامل مدیریتی مهمی است که در سالهای اخیر در بخش خصوصی مورد توجه بوده، در این پژوهش رضایت فرد با سرپرست مستقیم خود از دو جنبه ارتباط فردی و سبک سرپرستی مورد توجه قرار گرفته است.

به عقیده صاحب‌نظران احساس تبعیض در دریافت حقوق و پاداش، به عنوان عامل منفی در انگیزش کارکنان و در نتیجه رضایتمندی شغلی است (آدامز، 1963). در تعداد اندکی از پژوهشها، شیوه ارزشیابی به عنوان عاملی برای رضایت شغلی مورد توجه قرار گرفته است (دالی، 1999). در مطالعات اخیر که صورت پذیرفته، اهمیت ارزشیابی عملکرد کارکنان به عنوان عاملی برای ایجاد رضایت شغلی کارکنان یک بخش خدماتی (بیمارستان) نشان داده شده است (بلو، 1999). بنابراین دو فرضیه درباره پیش بینی کنندگی احساس تبعیض و ارزشیابی عملکرد در این پژوهش مورد توجه قرار گرفته است که در بخش بعدی مطرح می‌شود.

در مصاحبه‌های اکتشافی که با مدیران ستادی وزارت کشور انجام پذیرفت، یکی از عوامل بروز نارضایتی در بین کارکنان، استفاده از افرادی است که از سایر دستگاهها به وزارت کشور مأمور شده‌اند. به این افراد در اصطلاح نیروهای خارج از کادر گفته می‌شود و معمولاً سمتهای مدیریتی را برعهده دارند. با توجه به اینکه این موضوع کم و بیش در سایر دستگاههای دولتی نیز وجود دارد فرض دیگر پژوهش درباره پیش بینی کنندگی این عامل است.

در کشور ما با توجه به مباحثی که در زمینه کاهش کارکنان بخش دولتی، بویژه در دوره‌های اخیر در نظر گرفته شده است، همچنین با توجه به نوع استخدامهایی که بتازگی انجام می‌شود و از شکل رسمی به حالت قراردادی در آمده است، وجود ناامنی شغلی در بین کارکنان بخش

دولتی می‌تواند پدیده‌ای نوظهور باشد. اثر این عامل نیز بر روی رضایت شغلی مورد توجه این پژوهش قرار گرفته است.

علاوه بر نحوه ارتباط کارکنان با سرپرستان مستقیم خود، ارتباط با همکاران عامل محیطی مهمی تلقی می‌شود. در پژوهشهایی که تاکنون انجام پذیرفته است به این متغیر کمتر توجه شده است. در پژوهش حاضر، به بررسی این متغیر نیز پرداخته شده است.

علاوه بر عوامل طبیعی، همچنان که در ادبیات تحقیق ذکر شد، پژوهشها نشان می‌دهد که عوامل شخصی نیز در میزان رضایت شغلی کارکنان، دخالت دارند. در این پژوهش ارتباط رضایت شغلی با عوامل شخصی نوع استخدام (رسمی، قراردادی، مأمور) سطح شغل (مدیریتی، کارشناسی، کارمندی) و میزان سابقه کار کارکنان بررسی می‌شود. به عبارت دیگر اثر هر یک از این عوامل فردی بر رضایت شغلی کلی فرد بررسی می‌شود.

### 5- فرضیات پژوهش

با توجه به چارچوب عملیاتی بیان شده در بخش پیشین، فرضیه‌های ذیل در این پژوهش بررسی و آزمون شده است:

**فرضیه 1-** رضایت از فرصتهای ارتقای شغلی عامل تعیین کننده‌ای برای رضایت شغلی فرد است.

**فرضیه 2-** میزان درآمد سالیانه افراد، عامل تعیین کننده‌ای برای رضایت شغلی فرد است.

**فرضیه 3-** رضایت از سرپرست مستقیم، عامل تعیین کننده‌ای بر رضایت شغلی است.

**فرضیه 4-** سبک مدیریت مشارکت جویانه، عامل پیش‌بینی کننده‌ای برای رضایت شغلی است.

**فرضیه 5-** احساس تبعیض در پرداختها، عامل پیش‌بینی کننده‌ای برای نارضایتی شغلی است.

**فرضیه 6-** رضایت از نظام ارزشیابی عملکرد کارکنان، عامل تعیین کننده‌ای برای رضایت شغلی است.

**فرضیه 7-** استفاده از مدیران خارج از وزارت خانه‌ها و ادارات از عوامل پیش‌بینی کننده برای نارضایتی شغلی است.

**فرضیه 8-** نامنی شغلی از عوامل تعیین کننده برای نارضایتی شغلی است.

**فرضیه 9-** رضایت از همکاران عامل تعیین کننده‌ای برای رضایت شغلی است.



## 6- روش شناسی پژوهش

در این پژوهش متغیر وابسته رضایت شغلی بر اساس تعاریفی است که از نظر مفهومی در ادبیات پژوهش مطرح شد و بر اساس پرسشنامه تنظیمی مورد سنجش واقع می‌شود؛ متغیرهای مستقل عبارتند از نظام ارتقای شغلی، درآمد سالیانه، رضایت از سرپرست، سبک مدیریت، احساس عدالت در پرداختها، نظام ارزشیابی عملکرد، استفاده از مدیران مأمور، امنیت شغلی، رضایت از همکاران، نوع استخدام، سطح شغل (سمت)، سطح تحصیلات و میزان سابقه کار که بر پایه پرسشنامه این پژوهش مورد اندازه‌گیری قرار می‌گیرند.

به منظور آزمون فرضیه‌های این پژوهش، از ابزار پرسشنامه استفاده شد. پرسشنامه اولیه بر اساس مطالعات صورت گرفته و نیز بر اساس مصاحبه با مدیران و کارشناسان بخش دولتی طراحی شد.

به منظور افزایش روایی و رفع نواقص احتمالی، پرسشنامه طراحی شده در حجم 50 نسخه توزیع و پس از جمع آوری و بررسی پرسشنامه‌ها به بررسی آنها پرداخته شد و تغییراتی در پرسشنامه به منظور افزایش روایی ایجاد شده است.

پس از انجام اصلاحات لازم پرسشنامه نهایی برای توزیع آماده شد. این پرسشنامه 30 سؤالی بود و درجه‌بندی 5 امتیازی به این شرح داشت:

کاملاً موافقم=5 و کاملاً مخالفم=1 برای سؤالات مثبت

کاملاً مخالفم=5 و کاملاً موافقم=1 برای سؤالات منفی.

در این پژوهش جامعه آماری، کارکنان شاغل در بخشهای گوناگون دولتی اعم از مدیر، کارشناس و کارمند است. بنابراین با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای، پرسشنامه‌ها بین کارکنان، کارشناسان و مدیران توزیع شد.

بر اساس آخرین آمارهای تعداد شاغلان در سطح کشور، حجم نمونه براساس قواعد تجربی به تعداد 220 نفر پیش‌بینی شد. در برخی از موارد به بعضی از سوالها پاسخ داده نشده بود. از این رو تعداد حجم نمونه (=) متفاوت است ولی کمتر از 219 نیست.

سوالها پرسشنامه به 10 دسته مختلف تفکیک شد. یکی از این دسته‌ها برای اندازه‌گیری میزان رضایت کلی فرد از شغل خود و هر یک از دسته‌های دیگر برای سنجش یکی از 9 فرضیه

پژوهش طراحی شد. مشخصه‌های فردی تکمیل کننده (سمت، سابقه کار، سطح تحصیلات و نوع استخدام) در انتهای پرسشنامه مورد پرسش واقع می‌شد.

به منظور بررسی روایی و پایایی پرسشنامه با بررسی ضریب همبستگی میان پاسخ‌های استخراج شده از هر دسته از سؤالهای مطرح شده، مشاهده شد که سؤالهای شماره 15، 19 و 30 در سطح احتمال 95 درصد همبستگی کافی با سایر سؤالهای دسته خود نداشت. لذا پاسخهای مربوط به این سؤالها حذف شد.

سپس به منظور بررسی پایایی پرسشنامه، آزمونهای آفای کرنباخ و اسپلیت انجام گرفت که نتایج این دو آزمون به شرح ذیل است:

ضریب آزمون آفای کرنباخ به دست آمده از نتایج کلیه پرسشنامه‌های تکمیلی عدد 0/8634 و ضرایب آفای حاصل از آزمون اسپلیت اعداد 0/7275 و 0/7775 را نشان می‌داد که هر دو آزمون نشان‌دهنده پایایی سوالات آزمون می‌باشند.

در این پژوهش به منظور تعیین عوامل اثرگذار بر رضایت شغلی از آزمون رگرسیون گام به گام استفاده می‌شود. همچنین به منظور تعیین ارتباط بین متغیرهای مستقلی که نشانگر هر یک از عوامل فردی است با میزان رضایت شغلی کلی، از تحلیل واریانس چند متغیری استفاده می‌شود.

در صورتی که بر اساس این تحلیل، وجود ارتباط اثبات شود، برای تعیین عوامل در مواردی که بیش از دو عامل با متغیر وابسته رضایت شغلی مقایسه می‌شود، از آزمون شفه استفاده می‌شود. به منظور بررسی ارتباط بین هر یک از متغیرهای مستقل که نشانگر عوامل محیطی است با متغیر وابسته رضایت شغلی از آزمون مجذور کای پیرسون استفاده می‌شود. در صورتی که وجود این ارتباط حاصل نشود، به منظور بررسی بیشتر، از سایر آزمونهای آماری همچون آزمون لایکلی هود نیز استفاده می‌شود.

## 7- یافته‌های پژوهش

به منظور تعیین سطح رضایتمندی کلی کارکنان، نتایج حاصل از پاسخهای پرسشنامه رضایت شغلی کارکنان با استفاده از آمار توصیفی مورد بررسی قرار گرفت. در این بررسی پاسخهای جمع‌آوری شده براساس کمترین حد نمره، یعنی 30 و بیشترین حد نمره، یعنی 150 به پنج

طبقه خیلی ناراضی، ناراضی، متوسط، راضی و خیلی راضی طبقه‌بندی شد. بر این اساس و مطابق با جدول 1، حدود 52/5 درصد از کارکنان رضایت شغلی متوسط داشته‌اند.

جدول 1- فراوانی درصد پاسخ‌های ارائه شده در پرسشنامه‌های جمع‌آوری شده

نمره	54-30	78-54	102-78	-102	-126
سطح رضایت	خیلی ناراضی	ناراضی	متوسط	راضی	خیلی راضی
فراوانی	6	73	116	26	1
درصد	2/69	23/73	52/46	11/65	0/48

تحلیل واریانس چند متغیری نشان می‌دهد که بین نارضایتی شغلی و سطوح شغلی مدیر، کارشناس و کارمند تفاوت معناداری وجود دارد. برای تعیین سطوح شغلی که با هم اختلاف دارند، آزمون شفه انجام گرفت. آزمون شفه نشان می‌دهد که بین رضایت شغلی گروه‌های کارمندی و کارشناسی در سطح احتمال 95 درصد، تفاوت معناداری وجود ندارد، همچنین نتایج این آزمون نشان می‌دهد بین کارشناس و مدیر در سطح احتمال 95 درصد تفاوت معناداری وجود ندارد ولی بین گروه‌های کارمند و مدیر در سطح احتمال 95 درصد تفاوت معناداری در رضایت شغلی وجود دارد.

برای مشخص شدن ارتباط میان رضایت شغلی با نوع استخدام رسمی و پیمانی تحلیل واریانس نشان می‌دهد که در سطح احتمال 95 درصد تفاوت معناداری بین گروه‌های استخدامی رسمی و پیمانی مشاهده نمی‌شود.

برای مشخص شدن ارتباط میان رضایت شغلی و مدرک تحصیلی، تحلیل واریانس انجام گرفت. نتایج این آزمون نشان می‌دهد که در سطح احتمال 95 درصد تفاوت معناداری بین نوع مدرک تحصیلی و میزان رضایت شغلی وجود ندارد.

نتایج تحلیل واریانس نشان می‌دهد که بین مدت زمان استخدام (سابقه خدمت) و رضایت شغلی در سطح احتمال 95 درصد تفاوت معناداری وجود دارد و گروه‌های استخدامی با سابقه

بالاتر از 15 سال رضایت بیشتری نسبت به گروههای استخدامی کمتر از 15 سال سابقه خدمت دارند.

تحلیل رگرسیون گام به گام نشان می‌دهد که بیشترین ارتباط در زمینه نارضایتی شغلی در دو عامل ذیل است. به عبارت دیگر این دو عامل بهترین پیش‌بینی را برای نارضایتی شغلی دارند:

1- نارضایتی از سرپرستان

2- نظام نامناسب برای ارتقای شغلی

ضریب تعیین به دست آمده در فرضیه اول معادل 0/297 است که این امر نشان می‌دهد عامل نارضایتی از سرپرستان به تنهایی می‌تواند حدود 30 درصد در ایجاد رضایت شغلی و یا از بین بردن آن نقش داشته باشد.

ضریب تعیین به دست آمده در پاسخهای مربوط به نظام نامناسب برای ارتقای شغلی معادل 0/394 است که نشان می‌دهد نظام نامناسب برای ارتقای شغلی نیز به همراه عامل اول مجموعاً حدود 39 درصد در ایجاد نارضایتی شغلی نقش اساسی دارند. جدول 2 نتایج حاصل از رگرسیون گام به گام را نشان می‌دهد.

جدول 2- نتایج تحلیل رگرسیون گام به گام درباره متغیرهای پیش‌بینی کننده نارضایتی شغلی

متغیر	$R^2$	$\Delta R^2$	F	df	a	$\Delta F$
گام 1	0/297	-	93/060	219 و 1	0/545	-
نارضایتی از سرپرستان						
گام 2	0/394	0/107	71/25	219 و 1	0/380	-
نارضایتی از سرپرستان و ارتقای شغلی						
					0/352	21/81

به منظور بررسی ارتباط بین دو متغیر پیش‌بینی کننده نارضایتی شغلی تحلیل واریانس صورت پذیرفت. تحلیل واریانس نشان داد که در سطح 99/9 درصد ارتباط بین دو عامل مورد اشاره معنادار است.

نتایج جدول 3 نشان می‌دهد که براساس آزمون مجذور کای پیرسون در سطح احتمال 95 درصد بین متغیر استفاده از مدیران خارج از وزارت و نارضایتی شغلی ارتباط معناداری وجود دارد.

جدول 3- آزمون فرضیه ارتباط بین استفاده از مدیران مامور و نارضایتی شغلی

N	p	df	X <sup>2</sup>
222	0/011	16	31/802

نتایج جدول 4 نشان می‌دهد که براساس آزمون مجذور کای پیرسون در سطح احتمال 95 درصد میان نظام نامناسب ارزشیابی و نارضایتی شغلی ارتباط معناداری وجود دارد.

جدول 4- آزمون فرضیه ارتباط بین نظام نامناسب ارزشیابی و نارضایتی شغلی

N	p	df	X <sup>2</sup>
222	0/011	16	67/402

نتایج جدول 5 نشان می‌دهد که براساس آزمون مجذور کای پیرسون در سطح احتمال 95 درصد میان احساس تبعیض در پرداختهای منابع و نارضایتی شغلی ارتباط معناداری وجود دارد و این احساس تبعیض می‌تواند بر رضایتمندی شغلی تاثیر بگذارد.

جدول 5- آزمون فرضیه ارتباط بین احساس تبعیض در پرداختهای منابع و نارضایتی شغلی

N	p	df	X <sup>2</sup>
222	0/02	16	29/640

نتایج جدول 6 نشان می‌دهد که براساس آزمون مجذور کای پیرسون در سطح احتمال 99/9 درصد میان احساس تبعیض در عدم مشارکت کارکنان در فعالیتهای و نارضایتی شغلی ارتباط معناداری وجود دارد و این عدم مشارکت می‌تواند رضایتمندی شغلی را تحت تاثیر قرار دهد.

جدول 6 ارتباط بین عدم مشارکت کارکنان و نارضایتی شغلی

N	p	df	X <sup>2</sup>
222	0/000	16	61/550

نتایج جدول 7 نشان می‌دهد که بر اساس آزمون مجذور کای پیرسون در سطح احتمال 95 درصد میان نارضایتی از همکاران و نارضایتی شغلی ارتباط معناداری وجود دارد و این نارضایتی از همکاران می‌تواند رضایت شغلی را تحت تاثیر خود قرار دهد.

جدول 7- ارتباط بین نارضایتی از همکاران و نارضایتی شغلی

N	p	df	X <sup>2</sup>
222	0/002	16	37/428

نتایج جدول 8 نشان می‌دهد که بر اساس آزمون مجذور کای پیرسون در سطح احتمال 99/9 درصد میان نبود امنیت شغلی کارکنان و نارضایتی شغلی ارتباط معناداری وجود دارد و رضایتمندی شغلی تحت تأثیر امنیت شغلی منابع وزارت قرار می‌گیرد.

جدول 8- ارتباط بین نبود امنیت شغلی و نارضایتی شغلی

N	p	df	X <sup>2</sup>
222	0/000	16	95/077

نتایج جدول 9 نشان می‌دهد که بر اساس آزمون مجذور کای پیرسون و نیز آزمون نسبت «لایکی هود» در سطح احتمال 95 درصد فرضیه آماری رد می‌شود و به عبارت دیگر بر اساس آزمونهای ذکر شده و در سطح احتمال 95 درصد ارتباط معناداری میان کمبود درآمد و نارضایتی شغلی مشاهده نمی‌شود.

جدول 9- ارتباط میان کمبود درآمد و نارضایتی شغلی

N	p	df	X <sup>2</sup>
222	0/241	12	15/003

برای اطمینان از همگنی جوابهای مطرح شده در پرسشنامه از آزمون کای دو استفاده شد. بر اساس نتایج حاصل از این آزمون در سطح احتمال 99 درصد دلیلی بر عدم همگنی پاسخهای مطرح شده در پرسشنامه وجود ندارد. لذا می‌پذیریم که جوابهای حاصل از پاسخ‌دهندگان به صورت همگن تکمیل شده است.

## 8- نتیجه گیری

در این پژوهش به منظور سنجش میزان رضایت شغلی کارکنان بخش دولتی و عوامل مؤثر بر آن پرسشنامه ای تدوین و بین نمونه آماری توزیع شد. پس از جمع آوری داده‌ها با استفاده از

نرم افزارهای آماری تحلیل آماری صورت گرفت. بر اساس تحلیل آماری صورت گرفته، نتایج ذیل به دست آمد:

- میان رضایت شغلی و گروههای مدیر و کارشناس تفاوت معناداری وجود ندارد؛
- میان رضایت شغلی و گروههای کارشناس و کارمند تفاوت معناداری وجود ندارد؛
- میان رضایت شغلی و گروههای مدیر و کارمند تفاوت معناداری وجود دارد؛ به این معنا که سطح رضایت شغلی مدیران نسبت به کارمندان بالاتر است؛
- میان نوع استخدام ( رسمی و پیمانی) و رضایت شغلی تفاوت معناداری وجود ندارد؛
- میان نوع مدرک تحصیلی و میزان رضایت شغلی تفاوت معناداری وجود ندارد؛
- میان سابقه خدمت و میزان رضایت شغلی تفاوت معناداری وجود دارد؛ به گونه ای که کارکنان با سابقه خدمت بالاتر از 15 سال رضایت شغلی بیشتری در مقایسه با کارکنان کمتر از 15 سال دارند؛
- دو عامل نارضایتی از سرپرستان و نامناسب بودن نظام ارتقای شغلی پیش بینی کننده میزان نارضایتی شغلی کارکنان است. به عبارت دیگر در این پژوهش عوامل تعیین کننده رضایت شغلی، رضایت از سرپرستان و رضایت از نظام ارتقای شغلی است؛
- بین نارضایتی شغلی با متغیرهای استفاده از مدیران خارج از وزارت، نظام ارزشیابی نامناسب، احساس تبعیض در پرداختها، عدم استفاده از نظام مدیریت مشارکت جو، نارضایتی از همکاران و نبود امنیت شغلی در سطح احتمال 95 درصد رابطه معناداری وجود دارد؛
- بین فرضیه کمبود درآمد و نارضایتی شغلی رابطه معناداری در سطح احتمال 95 درصد مشاهده نشد. به عبارت دیگر در سطح احتمال 95 درصد رابطه ای میان کمبود درآمد و میزان رضایت شغلی وجود ندارد؛
- با توجه به محاسبات انجام گرفته مشاهده شد که میزان رضایت شغلی کارکنان در سطح متوسط رو به پایینی قرار دارد و در این میان رضایت شغلی مدیران بیشتر از دو گروه کارشناسان و کارمندان است.

9- منابع

1. pollit C., Bouckaert G.; Public management reform: a comparative analysis; Oxford University press, 1999
2. Farnham D., Horton S.; Managing people in the public services; Houndmills: MacMillan, 1996
3. Barrows D., Wesson T.; "A Comparative analysis of job satisfaction among public and private sector professional"; The Innovation Journal, Vol. , No.1 [www.innovation.cc/volumes\\_&issues/Vol5-iss1.htm](http://www.innovation.cc/volumes_&issues/Vol5-iss1.htm), 2000.
4. The research carried out by the Chartered Institute of Personnel and Development; [www.prospects.ac.uk/cms/showpage/home\\_page/feature\\_articles/public\\_service](http://www.prospects.ac.uk/cms/showpage/home_page/feature_articles/public_service), 2000.
5. Sokoya S.K.; "personal predictors of job satisfaction for the public sector manager: implications for management practice and development in a developing economy"; the journal of business in Developing nations, Vol.4, Article1, [www.rh.edu/1smt/jbdn/jbdnv401.htm](http://www.rh.edu/1smt/jbdn/jbdnv401.htm), 2000.
6. Robbins s.; Essential of organization behavior; 5<sup>th</sup> Edition, prentice Hall International, Inc, 1997
7. رابینز 1؛ مبانی رفتار سازمانی؛ ترجمه ؛ علی پارسائیان، سید محمد اعرابی ؛دفتر پژوهشهای فرهنگی، چ 6، 1382.
8. Vroom V.H; Work and motivation; 3d printing, Jhon Wielly, newyork, 1967.
9. Freman B.; "Job satisfaction as an economic variable"; American Economic Review, Vol.68 No.2, 1978.
10. Ivancevich J.M., Donnelly J.H.; " Job satisfaction research: amanagable guide for practitioners"; personnel Journal, Vol.47, 1968.
11. Clark A.E., Oswald A.; "satisfaction and comparison iuncome"; journal of public Economic, Vol.61, 1996.
12. Levy-Garboua L., Montmarquette C.; "reported job satisfiltion: what does it mean ?"; C.R.D.E. Working Paper , University of Minnesota Press , 1999.
13. Wanous J.P., lawler E.E.; Measurement and meaning of job satisfaction questionnaite; MN: The Universitu of Minnesota Perss, 1972.
14. Spector P.E.; Job Satisfation : application , assessment, causes and consequences ; Sage Publication, London, 1997.
15. Hall R.; Sociology of work :perspectives, analysis and issues; Fine Forge press, 1994.
16. Clark A.E.; " Job satisfaction and gender; why are women so happy at work?"; Laborur Economics, No.4, 1997.



17. Godechot o., Gurgand M.; "Quand les salaries"; Economic et Statistique, No.3331,2000 -1 in "The impact of education on Job satisfaction in the first job"; , by Elsy Vorhofstadt & Eddy omev, University of Gent,2003.
18. Wright J.D., Hamilton R.F.; " Work satisfaction and age: some evidence for thd job change hypothesis"; Social Forces , Vol.56,No.4,1978.
19. Bartel A.; "race differences in job satisfaction: a reappraisal "; Joutnal of Human Resources,No.14,1981.
20. Groot W., Maassen Van den Brink H.; "jom satisfaction , wages and allocation of men and women"; in Quality of Life Theory and Research , Edited: Dienen E., Kluwer,2000.
21. Harmetmesh D.S.; " The changing distribution of job satisfaction"; The journal of human Resources , No .1,2001.
22. Dunn L.F., "work disutility and compensating differentials: estimation of factors in the size between wage and firm size" ; The Review of Economics and statidtics, 1986.
23. Idson T.; " Establishment size , job satisfaction and the structure of work"; Applied Economics , No. 22,1990.
24. O'Brien G.E; Psychology of work and unemployment ; Hohan Willey & Sons , 1986.
25. Siusa – Poza A.; " Well – being at work : A cross national analysis of the levels and determinats of job satisfaction " ; Journa of Socio – Economics, Vol.29.No.69.2000.
26. Locke E. ; " what is job satisfaction ?" ; Organization Behavior Human Performance , No. 4,1969.
27. Ewen R.B. ; "Weighing components of job satifacion " ; Journa of Applied Pyscology , No.51,1967.
28. Fourné G.P. , Distefano M.K., Pryer M.W.; " Job satifacion : issues and problems" ; Personal psychology, No.19,1969.
29. Hopkins A.; Work and job satisfaction in the Public sector ; Totowa , N.J: Rowman & Allanheld ,1983.
30. Ting Y.; " Determinants of job satisfaction of federal government employees" ; Public personnel Management; No.26.1997.
31. Adams J.; "Toward an Understanding of inequity " ; Journal of Abonrmal Psychology, No.67,1963.
32. Daley D.; "Humahistic management and organizational effectiveness, public responsiveness and job satisfaction " ; Public Personnel Management , No.15,1986.
33. Blau G.; " Testing the longitudinal impact of work variables and performance appraisal satisfaction on subsequent job satisfaction " ; Human Relations , No.52, 1999.