

## «مطالعات جامعه‌شناسی»

سال پنجم، شماره هیجدهم، بهار ۱۳۹۲

ص ص ۱۵۱-۱۳۷

### مطالعه میزان رضایت‌مندی شغلی کارکنان شرکت گاز استان آذربایجان شرقی

دکتر حسین میرزایی<sup>۱</sup>

لاله فتحی<sup>۲</sup>

تاریخ دریافت مقاله: ۱۳۹۰/۲/۲۵

تاریخ پذیرش نهایی مقاله: ۱۳۹۳/۷/۱۳

#### چکیده

مهم‌ترین سرمایه و ابزار رقابتی هرسازمانی جهت ارائه خدمات بهتر به مشتریان، کارکنان آن می‌باشد؛ از این رو شناخت رضایت شغلی آنان اهمیت اساسی دارد. این مطالعه با هدف «سنجش رضایت شغلی کارکنان شرکت گاز استان آذربایجان شرقی و عوامل موثر بر آن» در سال ۱۳۸۸ انجام یافته است. در این مطالعه توصیفی مقطعی ۳۴۲ نفر به عنوان نمونه تحقیق در نظر گرفته شد. ابزار سنجش رضایت شغلی، پرسشنامه مینه‌سوتا (MSQ) بوده است و مدل تحقیق ترکیبی از تئوری‌های مزلو، بروفی، مک کله‌لند، هرزبرگ بوده که متغیرهای مستقل تحقیق از آن‌ها استخراج شده است.

نتایج به دست آمده نشان داد که میانگین رضایت شغلی کارکنان این شرکت ۶۹/۷ از ۱۰۰ بوده و از بین متغیرهای مستقل تحقیق به ترتیب متغیرهای «میزان رضایت از امکانات رفاهی»، «آموزش و تشویق کار گروهی»، «رفع نیازهای اجتماعی»، «تضاد و ابهام نقش» بیشترین ارتباط را با میزان رضایت شغلی افراد مورد مطالعه داشته است.

**واژگان کلیدی:** رضایت شغلی، کارکنان، شرکت گاز، آموزش.

#### بیان مساله

رضایت شغلی از مباحث بسیار مهم در پژوهش‌ها و مطالعات سازمانی است که به ویژه از دهه ۱۹۲۰ بسیار مورد توجه قرار گرفت. رضایت شغلی به دلیل پیچیدگی و چند بعدی بودن محل تلاقی و نیز سازه مشترک بسیاری از حوزه‌های علمی مانند آموزش و پرورش، روان‌شناسی، مدیریت، جامعه‌شناسی، اقتصاد و حتی سیاست بوده است و به همین دلیل تعاریف و مفهوم‌پردازی‌های متعدد و گاه پیچیده از آن صورت گرفته است.

E-mail: h.mirzaei@um.ac.ir

۱. عضو هیات علمی گروه علوم اجتماعی دانشگاه فردوسی مشهد- ایران.

E-mail: l\_fathi@yahoo.com

۲. کارشناسی ارشد جامعه‌شناسی و دبیر آموزش و پرورش ناحیه ۷ مشهد.

می‌توان گفت رضایت شغلی واکنشی است که فرد در برابر شغل خود ابراز می‌کند و به عبارتی نگرشی است که چگونگی احساس فرد را نسبت به شغلش به طور کلی و یا نسبت به حیطه‌های مختلف آن نشان می‌دهد (سپکتر، ۱۹۹۷).

پرداختن به رضایت شغلی از ابعاد گوناگونی حائز اهمیت است از جمله از بعد سازمانی است که افراد ناراضی از شغل بیشتر از بقیه غیبت می‌کنند، استعفا می‌دهند و محیط کار را ترک می‌کنند. در مقابل کارکنان راضی از سلامت جسمی و بهداشت روانی بیشتری برخوردارند و بیشتر عمر می‌کنند و با افزایش رضایت شغلی‌شان، تعهد به کارشان (تعهد سازمانی) افزایش می‌یابد. از بعد اجتماعی نیز رضایت شغلی بسیار مهم است. تجربه‌های شغلی خشنود کننده می‌توانند اعتماد به نفس و خشنودی از زندگی را در فرد افزایش دهند. در واقع، رضایت شغلی بر کل جامعه اثرگذار است و کارکنانی که از شغل خود رضایت دارند، در جهت رضایت مراجعه‌کنندگان (مشتریان) قدم برمی‌دارند. نگرش مثبت‌تری به زندگی دارند و از نظر روانی جامعه سالم‌تری را به نمایش می‌گذارند.

از طرفی رضایت شغلی خود تعیین‌کننده بسیاری از متغیرهای سازمانی است. تردیدی نیست که هر سازمان خود یک ارگانیزم منحصر به فرد است و نخستین عامل آن انسان و توجه به کارکنان است. منابع انسانی و بهره‌گیری بجا و شایسته از آن، از کارآمدترین راه‌های رهایی از تنگناها و دشواری‌های توسعه اقتصادی، اجتماعی و آموزشی است.

به دلیل اهمیت زیاد رضایت شغلی این موضوع بسیار مورد توجه سازمان‌ها و شرکت‌هاست. شرکت گاز استان آذربایجان شرقی که اکثر کارکنان آن را نیروهای متخصص تشکیل می‌دهند از این قائده مستثنی نیست. در همین راستا این پروژه تعریف گردید تا شرکت گاز ضمن شناخت سطح رضایت‌مندی شغلی کارکنان خود، عوامل موثر بر آن را مورد واکاوی قرار دهد و بر این اساس بتواند با به کارگیری اطلاعات صحیح و با پیش‌بینی‌های لازم و به موقع، قبل از ایجاد نارضایتی شغلی، منزوی شدن کارکنان، احساس بیهودگی آنان در درون شرکت و ... با آگاهی از خواسته‌ها و تمایلات آن‌ها و با استفاده از سیاست‌ها و روش‌های علمی، مدیریت موثری را در فرایند حفظ، نگهداری و بهره‌مندی از نیروی انسانی کارا به کار گیرد.

مسئله اساسی این تحقیق سنجش میزان رضایت شغلی کارکنان شرکت گاز استان آذربایجان شرقی و برخی از عوامل مرتبط با آنست.

### پیشینه تئوریک و تجربی

در تبیین و سنجش رضایت شغلی تلاش‌های زیادی از سوی صاحب‌نظران صورت گرفته که نتیجه آن ارائه نظریه‌های مختلف از سوی آنان بوده است.

با بررسی اجمالی ادبیات مربوط به رضایت شغلی، می‌توان دو دسته نظریه‌های متفاوت را ملاحظه نمود. برخی اساساً مبنای رضایت شغلی را براساس ارضای نیازهای درونی فرد در محیط کار قرار می‌دهند. در این‌گونه نظریه‌ها فرض بر آن است که هرچه ارضای نیازهای روانی فرد بیشتر صورت گیرد وی راضی-تر و مولدتر خواهد بود. دیگر تئوری‌ها به جای تأکید بر فرد در تبیین رضایت شغلی بر روی ساختار سازمان متمرکز می‌شوند. این نظریه‌ها به خاطر آن که شامل فرآیندهای نسبتاً ساده‌ای برای آغاز، جهت‌دهی و استمرار رضایت شغلی می‌شود از اهمیت زیادی برای مدیران برخوردار است (هومن، ۱۳۷۱: ۱۳).

در نظریه سلسله مراتب مزلو که از پرکاربردترین تئوری‌های در بررسی رضایت شغلی است پنج نوع نیاز انسانی مطرح می‌شود که این نیازها به ترتیب اهمیت و از پائین به بالا عبارتند از: نیازهای فیزیولوژیک، نیازهای ایمنی، نیازهای اجتماعی، نیازهای حرمت و نیازهای خودشکوفایی. لوسیر این نیازها را با توجه به مقتضیات سازمانی به شرح جدول زیر سازمان داده است:

جدول شماره (۱): دیدگاه لوسیر در مورد سلسله مراتب نیازها و ارضا کننده‌های سازمانی

سطح نیاز	ارضاء کننده‌ها
فیزیولوژیک	حقوق مناسب و مکفی، استراحت‌های کوتاه مدت، موقعیت‌های ایمن کاری.
ایمنی	افزایش حقوق برای جبران تورم، امنیت شغلی، موقعیت‌های ایمن کاری، مزایای جانبی (مانند بیمه درمانی، حقوق در زمان بیماری، خانه‌های سازمانی) که می‌تواند از نیازهای فیزیولوژیک نیز حمایت کنند.
اجتماعی	ایجاد فرصت برای تعامل کارکنان با یکدیگر، پذیرفته شدن و دوست داشتن از طریق فعالیت‌هایی مانند جشن‌ها، مراسم سازمانی، سفرهای دسته جمعی کارکنان و تیم‌های ورزشی.
عزت نفس	پست‌های سازمانی، رضایت حاصل از اتمام یک کار، افزایش شایستگی، حقوق، بازنشستگی، قدردانی، وظایف چالش برانگیز، شرکت در تصمیم‌گیری.
خودشکوفایی	فرصت پیشرفت، رشد مهارت‌های کارکنان، فرصت برای خلاق بودن، پیشرفت و ارتقاء، توانایی کنترل کامل بر شغل.

منبع: (هومن، ۱۳۷۱).

مک‌کله‌لند نیز در مطالعات و پژوهش‌های خود به تحقیق درباره نیازهای اساسی انسانی پرداخته و آن‌ها را به سه گروه تقسیم کرده است: نیاز به موفقیت، نیاز به قدرت و نیاز به وابستگی. البته در این میان تحقیقات مک‌کله‌لند در زمینه نیاز به کسب موفقیت از اهمیت بیشتری برخوردار است. وی معتقد است شخص هنگامی عملاً به سطوح بالایی از بازده و کارایی نایل می‌گردد که انگیزه کسب موفقیت و پیشرفت در او به وجود آمده باشد، به عبارتی هر چه نیاز فرد به کسب موفقیت قوی‌تر و شدیدتر باشد کمیت و کیفیت کار او نیز در سطح بالاتری قرار خواهد گرفت. چنان‌چه بتوان این انگیزه را در افراد فعال کرد قطعاً کارایی فرد و سازمان افزایش پیدا می‌کند. براساس این تئوری مدیر بایستی توانایی و استعداد‌های کارکنان

را برای آن‌ها بشناساند و این کار معمولاً با هدایت و آموزش افراد حاصل می‌شود. مک‌کله‌لند نشان داد که مدیران می‌توانند با ایجاد محیط کاری مناسب، اعطای استقلال، افزایش مسئولیت، دادن بازخورد به عملکرد پرسنل، اعطای آزادی عمل در انجام کار، تغییر طرح شغل (توسعه شغل) و بالا بردن انگیزه کسب موفقیت باعث رضامندی شغلی بیشتر پرسنل خود شوند.

در تئوری «برابری» آدامز بر جنبه دیگری از عوامل مؤثر بر رضایت شغلی تأکید نموده است. به باور آدامز رضایت حاصل و نتیجه رفتاری است که در مقایسه با دیگران نسبت به ما انجام می‌گیرد. اعضا و کارکنان سازمان در خلاء کار نمی‌کنند. آنان همواره خود را با «دیگران» مقایسه می‌کنند (رابینز، ۱۳۷۷: ۸۵). مبنای مقایسه (دیگری) ممکن است یکی از اعضای همان گروه کاری باشد و یا شخص دیگری در دیگر بخش‌های سازمان و یا حتی مجموعه‌ای از اشخاص در سرتاسر سازمان. بعد از ارزیابی نحوه برخورد سازمان با «شخص» و «دیگری»، نتیجه ارزیابی‌ها با یکدیگر مقایسه می‌شود و شخص موقعیت خود را با موقعیت دیگری مقایسه می‌کند. پیامد این مقایسه برای شخص ممکن است احساس برابری یا نابرابری باشد. آدامز فرایند مقایسه برابری را بر حسب نسبت‌های ورودی و خروجی توصیف می‌کند. داده‌ها، یعنی آنچه فرد به سازمان می‌دهد، مانند تحصیلات، تجربه، کوشش و وفاداری. ستاده نیز دریافتی فرد را از سازمان در قبال داده است مانند حقوق و دستمزد، شهرت، روابط اجتماعی و پاداش‌های درونی. بخشی از ارزیابی داده و ستاده خود و دیگری، بر پایه مشاهده‌های عینی (مثلاً حقوق فرد) و بخش دیگر، بر ادراک فرد استوار است. رابطه زیر نمایانگر مقایسه برابری است.

$$\frac{\text{ستاده‌ها (خویش)}}{\text{داده‌ها (خویش)}} = \frac{\text{مقایسه می‌شود با}}{\text{ستاده‌ها (دیگری)}} \frac{\text{داده‌ها (دیگری)}}{\text{داده‌ها (خویش)}}$$

شخص نسبت ستاده به داده خود را با نسبت ستاده به داده دیگری مقایسه می‌کند. در نظریه برابری گفته می‌شود که کارکنان و اعضای سازمان در صورت احساس اجحاف نسبت به خود ممکن است، از میزان فعالیت خود بکاهند یا میزان مصرفی خود و دیگران (و نیز بازده) را مخدوش یا مختل کنند. به گونه‌ای رفتار کنند که دیگران به کم‌کاری تشویق شوند، از میزان مصرف خود (داده‌ها) و بازدهی‌ها بکاهند، مرجع یا آنچه شخص خود را با آن مقایسه می‌کند تغییر می‌دهند و یا آن‌که سازمان را ترک کنند. مهم‌ترین کاربرد نظریه برابری برای مدیران، به پاداش‌های سازمان و نظام‌های پاداش مربوط می‌شود. از آن جایی که پاداش‌های رسمی سازمانی (مانند میزان حقوق و نوع وظایف) بیش از پاداش‌های غیررسمی در رضایت درونی فرد مؤثر واقع می‌شوند، مقایسه‌های اجتماعی نیز عامل قدرت‌مندی در محیط کاری به حساب می‌آیند (گریفین، ۱۳۷۴: ۱۱۴).

بروفی از دیگر اندیشمندان مسایل سازمانی، در «نظریه انتظار» معتقد است چنان‌چه انتظارات فرد از شغلش خیلی زیاد باشد، رضایت شغلی معمولاً دیرتر و مشکل‌تر حاصل می‌شود. مثلاً ممکن است فردی

در صورتی از شغلش راضی شود که بتواند به تمام انتظارات تعیین شده خود از طریق اشتغال جامه عمل بپوشاند. بی‌تردید چنین فردی به مراتب دیرتر از فردی که کمترین انتظارات را از شغلش دارد، به رضایت شغلی دست خواهد یافت. بنابراین، رضایت شغلی، مفهومی کاملاً یکتا و انفرادی است و در مورد هر فرد به طور جداگانه باید عوامل، میزان و نوع آن مورد بررسی قرار گیرد (شفیع‌آبادی، ۱۳۶۹: ۱۲۶). این نظریه شامل سه متغیر یا رابطه می‌شود، که از این قرارند:

۱. رابطه بین تلاش و عملکرد فرد، درجه یا میزانی که پاداش‌های سازمانی می‌توانند نیازها یا هدف‌های شخصی فرد را تامین کنند و همچنین میزان جذابیت یا جالب بودن پاداش‌ها.
۲. رابطه بین عملکرد و پاداش، میزان یا حدود باور فرد، مبنی بر این که سطح معینی از کار به نتیجه، دستاورد یا پاداش مورد نظر می‌انجامد.
۳. رابطه بین پاداش و اهداف شخصی از دیدگاه یا نظر فرد، مقدار کوشش یا تلاشی که احتمالاً به عملکرد معینی منجر می‌شود.

بر اساس نظریه انتظار انگیزش، حاصل ضرب سه متغیر یاد شده است. بنابراین، هنگامی که مقدار هر سه متغیر بالا باشد، انگیزش نیز بالا خواهد بود. به علاوه، هرگاه مقدار یکی از سه متغیر مذکور صفر باشد سطح کلی انگیزش نیز صفر خواهد شد. از این رو، حتی اگر کارمندی اعتقاد داشته باشد که تلاش وی منجر به عملکرد خواهد شد و عملکرد وی منجر به ارائه پاداش‌هایی به وی می‌شود، چنان‌چه جذابیت و ارزش پاداشی که وی انتظار دریافت آن را دارد، صفر باشد، انگیزش نیز صفر خواهد بود (رایبیز، ۱۳۷۷: ۳۵۴).

هرزبرگ در «نظریه دو عاملی» نشان داد که ماهیت و خود کار، منابع مهمی در رضایت شغلی هستند. در این تئوری رضایت واقعی از شغل با تفویض مسئولیت‌های کافی به افراد و چالش‌دار بودن شغل به دست می‌آید. بسیاری از مدیران با توجه به نتایج این پژوهش‌ها به طراحی مجدد مشاغل پرداختند و مشاغل را از حالت تکراری و ساده به مشاغل فنی و پر محتوا تغییر داده و برای کارکنان، آزادی، کنترل و مسئولیت‌آزایی نقش را فراهم کرده‌اند (میرسپاسی، ۱۳۷۹: ۸۳).

علاوه بر تئوری‌های مورد اشاره، تحقیقات خارجی و داخلی زیادی در ارتباط با رضایت شغلی وجود دارد که محقق مسایل سازمانی را می‌تواند در فهم و شناسایی متغیرهای موثر بر رضایت شغلی یاری نماید در ادامه به چند مورد از این تحقیقات اشاره می‌شود:

- رجایی‌پور در تحقیقی به رضایت شغلی دبیران رسمی و پیمانی اصفهان در سال ۱۳۸۱ می‌پردازد. وی دریافت که بین سطح تحصیلات و رضایت شغلی، رابطه معکوسی وجود دارد. همچنین مشخص شد که بین سابقه خدمت و رضایت شغلی دبیران رابطه‌ای وجود ندارد و میزان رضایت شغلی دبیران مرد کمتر از دبیران زن بوده است (رجایی‌پور، ۱۳۸۲).

- در تحقیق ساعتچی و همکارانش با عنوان «بررسی رابطه میان انگیزه‌ی شغلی مدیران، رضایت شغلی و تعهد سازمانی (دبیران) مقطع متوسطه شهرستان مرودشت» مشخص گردید که بین انگیزه مدیران و رضایت شغلی با تعهد سازمانی رابطه‌ای معنادار وجود دارد (ساعتچی، ۱۳۸۷).

- در تحقیق بختیار نصرآبادی و همکاران‌شان در سال ۱۳۸۴ در بین کارکنان ذوب‌آهن اصفهان انجام گرفته مشخص شد بین ارزش کار، استقلال، فرصت‌های شغلی، امکانات شغلی و چالش شغلی با رضایت شغلی گروه‌های مورد مطالعه رابطه معنادار و مثبت وجود داشته است (بختیاری، ۱۳۸۸).

- در تحقیق ایسپا با عنوان بررسی رضایت شغلی کارکنان بانک صنعت و معدن، محققین متغیرهای سازمانی هم‌چون شرایط فیزیکی محیط کار، امکانات رفاهی و مشارکت را مهم‌ترین متغیرهای موثر بر رضایت شغلی کارکنان این بانک معرفی نموده‌اند (ایسپا، ۱۳۸۲).

- در پژوهشی دیگر با عنوان بررسی تاثیر عوامل درونی و بیرونی بر رضایت شغلی و سلامت (روانی و جسمانی) کارکنان شرکت گاز استان آذربایجان شرقی مشخص شد که استرس شغلی در تبیین رضایت شغلی نقش بارزتری نسبت به ویژگی‌های شخصیتی داشته است و در تبیین سلامتی هم مشخص شد که استرس شغلی و رضایت شغلی نسبت به ویژگی‌های شخصیتی نقش مهم‌تری دارند (سرنودی و مانی، ۱۳۸۵).

- اسمیت<sup>۱</sup> (۲۰۰۱) و ایسوم<sup>۲</sup> (۲۰۰۰) در تحقیقات خود بر متغیر حقوق و درآمد به عنوان عاملی مهم در رضایت‌مندی شغلی تاکید داشته‌اند. سیگل<sup>۳</sup> و همکارانش (۲۰۰۵) متغیر رعایت عدالت و عدم تبعیض و امنیت شغلی را دارای تاثیر بیشتر دانسته‌اند و کم<sup>۴</sup> (۲۰۰۱) و واید<sup>۵</sup> (۲۰۰۶) بر استقلال شغلی انگشت گذاشته‌اند.

کین<sup>۱</sup> (۲۰۰۱) و پالیو<sup>۶</sup> (۱۹۹۸) بر اهمیت ارتباطات سازنده بین همکاران و اعضای گروه اشاره داشته‌اند و در مطالعه تامسون نقش نحوه نظارت مسئولین و مافوق مهم تشخیص داده شده است. رایت و بیسلی<sup>۸</sup> (۲۰۰۴) اهمیت شغل و ارزش و جایگاه آن در جامعه را بر رضایت‌مندی شغلی دارای بیشترین تاثیر دانسته‌اند

1. Smith

2. Easom

3. Siegel

4. Cam

5. Wild

6. Cain

7. Palepu

8. Wright&Beasley

و از سوی محققینی چون فلاناگان<sup>۱</sup> (۲۰۰۲) بر وضعیت استخدامی در رضایت‌مندی شغلی تاکید کرده‌اند. دیسانتیس و دیورست<sup>۲</sup> (۱۹۹۶) در تحقیقات خود نشان داده‌اند که کارکنان با سابقه بالا توانایی دارند تا بهتر تجربیات خود را در فرایند کار ارائه نمایند و هر قدر سن و سابقه کار افراد در سازمان بالاتر می‌رود رضایت شغلی آنان نیز افزایش می‌یابد (دیسانتیس و دیورست، ۱۹۹۶). کاریون<sup>۳</sup> نشان داد که ویژگی‌های شغلی و سازمانی تاثیر بیشتری بر رضایت‌مندی شغلی کارکنان زن دارد تا مردان و در این میان نقش تحصیلات نیز مهم است (کاریون، ۲۰۰۳).

### اهداف و فرضیه‌ها

هدف اصلی پژوهش «سنجش میزان رضایت شغلی کارکنان شرکت گاز آذربایجان شرقی و شناخت برخی عوامل مرتبط با آن» بوده است.

فرضیه‌های تحقیق نیز به شرح زیر تدوین شد:

۱. میزان رضایت شغلی کارکنان شرکت گاز استان آذربایجان شرقی برحسب متغیرهای زمینه‌ای (جنس، نوع کارمندی، وضعیت تاهل، رده شغلی و تحصیلات) متفاوت است.
۲. بین متغیرهای سن، سابقه خدمت، حقوق دریافتی و رضایت شغلی کارکنان مورد مطالعه رابطه وجود دارد.
۳. بین دو متغیر میزان ارضای نیازهای زیستی و رضایت شغلی رابطه وجود دارد.
۴. بین دو متغیر میزان ارضای نیازهای اجتماعی و رضایت شغلی رابطه وجود دارد.
۵. بین دو متغیر میزان احساس برابری و عدالت و رضایت شغلی رابطه وجود دارد.
۶. بین دو متغیر میزان مناسب بودن جو سازمانی و رضایت شغلی رابطه وجود دارد.
۷. بین دو متغیر میزان وجود تضاد و ابهام نقش و رضایت شغلی رابطه وجود دارد.
۸. بین دو متغیر میزان رضایت از شرایط فیزیکی حاکم بر محیط کار و رضایت شغلی رابطه وجود دارد.
۹. بین دو متغیر میزان مشارکت در تصمیم‌گیری‌های مربوط به مسایل شرکت و رضایت شغلی رابطه وجود دارد.
۱۰. بین دو متغیر میزان رضایت از امکانات رفاهی و رضایت شغلی رابطه وجود دارد.
۱۱. بین میزان توجه به آموزش و کار گروهی پرسنل و رضایت شغلی آنان رابطه وجود دارد.<sup>۴</sup>

<sup>۱</sup>. Flanagan

<sup>۲</sup>. Desantis&Durst

<sup>۳</sup>. Carayon

۴. دو فرضیه ۱۱ و ۱۲ براساس مصاحبه‌های صورت گرفته با پرسنل شرکت گاز مطرح و مورد آزمون قرار گرفتند.

۱۲. بین میزان امید کارکنان به تغییرات مثبت در شرکت و رضایت شغلی آنان رابطه وجود دارد.

### روش‌شناسی

این تحقیق از نوع پیمایشی بوده و از پرسشنامه برای گردآوری اطلاعات استفاده شده است. پرسشنامه مورد استفاده دو بخش داشت. بخش نخست مربوط به متغیر وابسته تحقیق (رضایت شغلی) بوده که برای سنجش آن از پرسشنامه مینه سوتا (MSQ) استفاده شد. این پرسشنامه توسط هومن (۱۳۸۱) اعتبار-یابی شده است. بخش دوم پرسشنامه مربوط به متغیرهای مستقل تحقیق بوده که مستخرج از ادبیات نظری و تجربی می‌باشد. حجم نمونه مورد مطالعه براساس فرمول کوکران ۳۴۲ نفر بوده است.

اعتبار<sup>۱</sup> ابزار اندازه‌گیری، از نوع صوری<sup>۲</sup> بوده است. جهت بررسی پایایی<sup>۳</sup> گویه‌ها از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شد. ضرایب پایایی به دست آمده (جدول شماره ۲) نشان از پایداری درونی بالای بین گویه‌ها دارد.

جدول شماره (۲): ضرایب پایایی متغیرهای مستقل تحقیق

ردیف	عنوان متغیر	تعداد گویه‌ها	ضریب پایایی
۱	جو سازمانی	۴	۰/۸۹
۲	مشارکت	۳	۰/۷۶
۳	برابری و عدم تبعیض	۵	۰/۸۹
۴	تضاد و ابهام نقش	۵	۰/۷۷
۵	نیازهای اجتماعی	۴	۰/۹۱
۶	نیازهای زیستی	۵	۰/۸۳
۷	محیط فیزیکی کار	۷	۰/۹۱
۸	امید به آینده	۴	۰/۷۰
۹	آموزش نیروها	۳	۰/۸۱

متغیروابسته پژوهش «رضایت شغلی» و متغیرهای مستقل تحقیق نیازهای زیستی، نیازهای اجتماعی، احساس برابری و عدالت، جو سازمانی، تضاد و ابهام نقش، شرایط فیزیکی محیط کار، مشارکت، امکانات

1. Validity

2. Face Validity

3. Reliability



رفاهی، توجه به آموزش و کار گروهی، امید به تغییرات مثبت و متغیرهای زمینه‌ای جنس، نوع استخدام، وضعیت تاهل، تحصیلات، سطوح شغلی، سن، سابقه خدمت و حقوق دریافتی می‌باشند.

### یافته‌ها

۸۵/۵ درصد افراد مورد مطالعه مرد، ۱۴/۵ درصد زن، ۷۳ درصد متاهل و ۲۷ درصد مجرد بوده‌اند. از لحاظ تحصیلی ۳۵/۵ درصد دارای تحصیلات دیپلم و کمتر از دیپلم، ۲۴ درصد کاردانی و ۳۱/۷ درصد کارشناسی و بالاتر بوده‌اند. از لحاظ نحوه استخدامی ۶۱/۳ درصد افراد مورد مطالعه ارکان و ۳۸/۷ درصد رسمی بوده‌اند. ۸۲/۶ درصد افراد مورد بررسی در رده شغلی کارمندی و ۱۷/۴ درصد در رده شغلی مدیریتی قرار داشته‌اند. میانگین سنی نمونه تحقیق ۳۳/۳ سال و میانگین سابقه خدمت ۶/۶ سال بوده است. در جدول زیر آماره‌های مختلف متغیرهای وابسته و مستقل آمده است با توجه به نتایج به دست آمده مشخص گردید که میزان رضایت شغلی جامعه مورد مطالعه ۶۹/۷ بوده است.

جدول شماره (۳): آماره‌های توصیفی متغیرهای وابسته و مستقل تحقیق

آموزش و کار گروهی	امید به تحولات مثبت	امکانات و خدمات رفاهی	بازرسی	سازمانی	نقد و انتقاد نقش	بازدهی اقتصادی	برابری و عدم تبعیض	مشارکت	ترباط نزدیکی محیط کار	رضایت شغلی	آماره
۵۲/۹	۴۷/۶۱	۶۵/۹	۵۴/۸	۴۵/۴	۶۰	۴۹/۵۴	۵۹/۹	۵۲/۹	۵۰/۳	۶۹/۷	میانگین
۱۸/۲	۲۵/۷۶	۲۳/۱۱	۲۸/۳	۲۳/۴	۲۵/۸	۱۸/۵۱	۱۸/۴۶	۱۸/۲	۱۶/۷	۱۲/۷	انحراف معیار
۳۳۰	۶۶۳	۵۳۴	۸۰۲	۵۴۷	۶۶۴	۳۴۲	۳۴۰	۳۳۰	۲۷۸	۱۶۰/۷	واریانس
-۰/۰۲	۰/۱۴	-۱/۰۸	۰/۰۰۳	۰/۱۴	-۰/۱۷	۰/۰۴	۰/۳۵	-۰/۰۲	۰/۰۸	۰/۱۰	چولگی
-۰/۳۶	-۰/۵۷	۱/۲	-۰/۸۴	-۰/۴۰	-۰/۸۴	-۰/۲۵	-۰/۳۰	-۰/۳۶	۰/۴۸	۰/۰۶	کشدگی
۹۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۸۷/۵	۹۰	۹۵/۸	۷۴	دامنه تغییرات

- میزان رضایت شغلی کارکنان شرکت گاز استان آذربایجان شرقی برحسب متغیرهای زمینه‌ای (جنس، نوع کارمندی، وضعیت تاهل، رده شغلی و سطح تحصیلات) متفاوت است.

جدول شماره (۴) آزمون تفاوت میانگین‌ها در رابطه با متغیر رضایت شغلی و متغیرهای زمینه‌ای

متغیر وابسته	متغیر زمینه‌ای	میانگین	ارزش T	سطح معناداری تفاوت میانگین (Sig)
جنس	زن	۸۰/۵۱	۳/۱	۰/۰۰۲
	مرد	۷۲/۰۴		
نوع کارمندی	رسمی	۷۲/۶	-۰/۴	۰/۷
	ارکان	۷۲/۱		
وضعیت تاهل	مجرد	۷۶/۲	۲/۲	۰/۰۱
	متاهل	۷۱/۸		
رده شغلی	مدیر	۷۳/۲	-۲/۷	۰/۰۰۷
	کارمند	۶۸/۵		

جدول شماره (۵): آزمون آنالیز واریانس یکطرفه رضایت شغلی به تفکیک سطح تحصیلی

متغیر رضایت شغلی	تحصیلات	میانگین	انحراف معیار	اشتباه معیار	تفاوت در میان گروهی	مجموع درجه آزادی	درجه آزادی	میانگین چندرزان	معنی‌داری
رضایت شغلی	دیپلم و پایین‌تر	۶۷/۲	۱۲/۷	۱/۲	میان گروهی	۴۲۴/۷	۲	۲۱۲	۰/۳۶
	کاردانی	۷۰/۳	۱۲/۳	۱/۴	درون گروهی	۴۷۶۳۷	۳۰۰	۱/۳	
	کارشناسی و بالاتر	۷۲	۱۲/۷	۱/۲	کل	۴۸۰۶۲	۳۰۲	۱۵۸	
	کل	۶۹/۷	۱۲/۶	۰/۷					

با توجه به نتایج آزمون تفاوت میانگین‌ها و آنالیز واریانس مشخص گردید که:

کارکنان زن نسبت به کارکنان مرد، پرسنل مجرد نسبت به همکاران متاهل و پرسنل شاغل در رده‌های مدیریتی شرکت نسبت به همکاران کارمند خود از رضایت شغلی بیشتری برخوردار بوده‌اند و این نتیجه از لحاظ آماری نیز معنی‌دار بوده است. در ادامه نیز آن‌گونه که در جداول ملاحظه می‌شود تفاوت میانگین رضایت شغلی در بین نیروهای رسمی و ارکان و هم‌چنین کارکنان با تحصیلات متفاوت از لحاظ آماری معنی‌دار نشده است و می‌توان گفت از رضایت شغلی مشابهی برخوردارند. اما با توجه به آمارهای توصیفی از رضایت‌شغلی نیروهای رسمی کمی بیش از نیروهای ارکان بوده و با افزایش تحصیلات پرسنل رضایت شغلی آنان نیز افزایش داشته است.

- بین متغیرهای سن، سابقه خدمت و حقوق دریافتی و رضایت شغلی رابطه وجود دارد.

جدول شماره (۶): آزمون ضریب همبستگی بین متغیر رضایت شغلی و متغیرهای سن، سابقه خدمت و حقوق دریافتی

متغیر وابسته	متغیر مستقل	ضریب همبستگی	معنی‌داری	تعداد مشاهدات
رضایت شغلی	سن	-۰/۱	۰/۰۸	۲۸۸
	سابقه خدمت	-۰/۰۶	۰/۲۶	۳۴۲
	حقوق دریافتی	۰/۲۳	۰/۰۰۳	۳۰۵

نتایج آزمون ضریب همبستگی نشان می‌دهد که:

- متغیر سن تأثیری در افزایش و یا کاهش رضایت شغلی پرسنل نداشته است.
- سابقه خدمت افراد تأثیری در افزایش و یا کاهش رضایت شغلی پرسنل نداشته است.
- کارکنانی که حقوق بیشتری دریافت می‌کنند از رضایت شغلی بالاتری برخوردار بوده‌اند.
- بین متغیرهای مستقل (نیازهای زیستی، نیازهای اجتماعی، احساس برابری و عدالت، جو سازمانی، تضاد و ابهام نقش، شرایط فیزیکی محیط کار مشارکت، امکانات رفاهی، آموزش و تشویق کار گروهی و امید به تغییرات مثبت) و رضایت شغلی رابطه وجود دارد.

جدول شماره (۷): آزمون ضریب همبستگی بین متغیر رضایت شغلی و متغیرهای مستقل تحقیق

متغیر وابسته	متغیرهای مستقل	ضریب همبستگی	معنی‌داری	تعداد مشاهدات
رضایت شغلی	نیازهای زیستی	۰/۴۰	۰/۰۴	۳۱۸
	نیازهای اجتماعی	۰/۶۱	۰/۰۰۰	۳۱۵
	برابری و عدم تبعیض	-۰/۱۲	۰/۰۰۹	۳۱۲
	جو سازمانی	-۰/۴۰	۰/۰۰۵	۲۹۶
	تضاد و ابهام نقش	-۰/۴۱	۰/۰۰۰	۲۹۶
	شرایط فیزیکی محیط کار	۰/۳۹	۰/۰۱	۳۳۲
	مشارکت در تصمیم‌گیری‌های	۰/۳۹	۰/۰۳	۳۳۲
	امکانات رفاهی	۰/۶۲	۰/۰۰۰	۲۹
	آموزش	۰/۶۲	۰/۰۰۰	۳۰۷
	امید به تغییرات مثبت در آینده	۰/۳۸	۰/۰۵	۳۲۷

نتایج آزمون ضریب همبستگی برای متغیرهای مستقل تحقیق نشان داد که:

- رابطه بین متغیر وابسته رضایت شغلی و متغیرهای مستقل میزان ارضای نیازهای زیستی (۰/۴۰)، نیازهای اجتماعی (۰/۶۱)، شرایط فیزیکی محیط کار (۰/۳۹)، مشارکت (۰/۳۹)، امکانات رفاهی - خدماتی، آموزش (۰/۶۲) و امید به تغییرات مثبت در شرکت (۰/۳۸) معنی‌دار و جهت رابطه مثبت بوده است. هم‌چنین نتایج دیگر نشان داد که رابطه بین متغیر وابسته رضایت شغلی و متغیرهای مستقل احساس برابری و عدالت (۰/۱۲-)، جو سازمانی (۰/۴۰-) و تضاد و ابهام نقش (۰/۴۱-) معنی‌دار و جهت رابطه منفی می‌باشد.

### نتیجه‌گیری

این تحقیق در پی رسیدن به دو هدف اساسی، سنجش میزان رضایت شغلی کارکنان شرکت گاز استان آذربایجان شرقی و شناسایی مهم‌ترین عوامل موثر بر رضامندی شغلی نمونه تحقیق بود. در رابطه با هدف نخست نتایج حاکی از رضایت شغلی نسبتاً مطلوب نمونه تحقیق (میانگین رضایت شغلی جامعه آماری ۶۹/۷ از نمره ۱۰۰ است) دارد. اما در خصوص هدف دوم یافته‌ها موید آن است که کارکنان زن نسبت به کارکنان مرد، پرسنل مجرد نسبت به همکاران متأهل، پرسنل شاغل در رده‌های مدیریتی شرکت نسبت به همکاران کارمند خود و نیروهای که حقوق دریافتی‌شان بیش از دیگر همکاران خود است از رضایت شغلی بیشتری برخوردار بوده‌اند.

در رابطه با متغیرهای مستقل تحقیق نیز نتایج از رابطه معنادار بین متغیرهای مستقل مورد مطالعه با رضایت شغلی نمونه تحقیق حکایت دارد. یافته رضایت‌مندی شغلی بیشتر کارکنان زن نسبت به همکاران مرد خود در این پژوهش هم راستا با نتایج تحقیق کاریون و همکارانش (۲۰۰۳) می‌باشد که معتقدند تاثیرپذیری زنان کارمند از ویژگی‌های شغلی و سازمانی بیش از مردان است و این موضوع خود را در رضایت‌مندی بیشتر زنان از شغل‌شان معمولاً نشان می‌دهد.

موضوع دیگر رضایت شغلی بیشتر پرسنل رده‌های مدیریتی نسبت به سایر کارکنان است. مشخص گردید که در مجموع کارکنان رده مدیریتی احساس مشارکت بیشتری در اداره امور شرکت می‌کنند، اعتقاد بیشتری به رعایت برابری در شرکت دارند، تضاد و ابهام نقش کمتری احساس می‌کنند، از رفع نیازهای زیستی‌شان راضی‌ترند، امید بیشتری به تغییرات مثبت در شرکت دارند و در عین حال از آموزش‌های صورت گرفته راضی‌ترند.

متغیرهای رفع «نیازهای زیستی» و «امکانات رفاهی شرکت» بر رضامندی شغلی نمونه موثر بوده است. این نتیجه تایید دیدگاه مزلو و هم‌چنین تفسیرسازمانی لوسیر از این تئوری و تحقیقات لاک، اسمیت، ایسوم، سیگل است. «حقوق و مزایایی دریافتی» از مهم‌ترین شاخص‌های متغیر «نیازهای زیستی» است. کارکنانی که اعتقاد بیشتری در رفع نیازهای زیستی‌شان از طریق شغل‌شان دارند و از امکانات و خدمات

رفاهی شرکت، رضایت بیشتری داشته‌اند رضایت شغلی بالاتری نیز از خود نشان داده‌اند. نتایج پژوهش‌های ذکر شده نشان دهنده همین نتیجه است. در این راستا شرکت گاز استان می‌تواند با اقداماتی هم چون فعال نمودن تعاونی مسکن، امکان استفاده از وام‌های ضروری، بهبود و افزایش امکانات رفاهی و ورزشی برای کارکنان و خانواده‌های‌شان و ... رضایت شغلی کارکنان خود را افزایش دهد.

یافته دیگر تحقیق آن است که به هر میزان که «نیازهای اجتماعی» نمونه تحقیق از طریق شغل فعلی‌شان بیشتر برطرف شده رضامندی بیشتری از شغل خود نشان داده‌اند این نتیجه را می‌توان تایید تفسیر سازمانی لوسیر از تئوری مزلو و همخوان با نتایج تحقیق کین (۲۰۰۱) و پالپو (۱۹۹۸) دانست. نتایج دیگر نشان داد که بین دو متغیر «احساس برابری و عدالت» و «رضایت شغلی» رابطه وجود دارد اما جهت رابطه منفی بوده است بر این اساس هر چه قدر کارکنان شرکت گاز استان احساس عدم برابری و عدالت در پرداخت پاداش‌ها و اضافه‌کاری‌ها نموده‌اند به همان میزان از رضایت شغلی‌شان کاسته شده است. این نتیجه نیز در تحقیق سیگل و همکارانش (۲۰۰۵) تایید شده و در عین حال منطبق با دیدگاه لوسیر است.

دو متغیر «جوسازمانی» و «ابهام و تضاد نقش» نیز بر رضامندی شغلی نمونه موثر بوده است. بر این اساس می‌توان گفت چنانچه کارکنان، محیط شرکت را مناسب و رابطه بین همکاران و مدیران شرکت را صمیمانه ارزیابی کنند خشنودی درونی بیشتری از شغل و محیط کارشان تجربه خواهند کرد. در رابطه با موضوع ابهام و تضاد نقش نیز کارکنانی که احساس تضاد و ابهام نقش بیشتری داشته‌اند رضایت شغلی‌شان کاهش داشته است باتوجه به این یافته مشخص شد که ابهام و تضاد نقش اغلب منجر به نگرش نامطلوب نسبت به شغل، سازمان، همکاران و سرانجام خود فرد می‌گردد.

ایجاد جوسازمانی مطلوب از طریق ایجاد تنوع شغلی، شوق‌انگیز نمودن شغل، روابط دوستانه و صمیمانه بین کارکنان و مجموعه مدیریتی و کاهش ابهام شغلی با تفکیک روشن وظایف و انتظارات شغلی پرسنل از سوی شرکت، آگاه کردن مدیران مربوطه هر بخش در رابطه با وظایف شغلی پرسنل واحد تحت سرپرستی‌شان، ارایه آموزش‌های لازم به پرسنل تازه استخدام شده و سایر کارکنان شرکت در خصوص وظایف و انتظارات شغلی خاص از آنان، راهکارهای است که شرکت گاز استان می‌تواند جهت افزایش رضامندی شغلی کارکنانش بکار گیرد.

«شرایط فیزیکی محیط کار» متغیر دیگری است که در تحقیقات مختلف مربوط به رضایت شغلی مورد توجه است. نتایج این پژوهش نیز نشان داد که با افزایش رضایت نمونه از محیط فیزیکی کار، رضامندی شغلی‌شان نیز افزایش داشته است نتیجه‌ای که محققان مرکز افکارسنجی دانشجویان ایران در تحقیق‌شان در بین کارکنان بانک صنعت و معدن بدان رسیده‌اند. شرایط فیزیکی محیط کار معمولاً در صورتی موجب رضایت می‌شود که راحت و به دور از خطر با سطوح معتدل درجه حرارت، رطوبت، تهویه، نور و صدا و ... باشد.

«مشارکت» دادن کارکنان در تصمیم‌گیری‌ها و اداره امور شرکت از جمله متغیرهایی است که در این پژوهش نقش مثبتی در افزایش رضایت شغلی نمونه داشته است. این یافته در راستای نظریه هرزبرگ و هم‌چنین تحقیقات کیم (۲۰۰۱) و واید (۲۰۰۶) است. به اعتقاد هرزبرگ چنان‌چه شغل کارمند، را با دادن میزانی از مشارکت و خود مختاری در تصمیم‌گیری پر مایه سازیم، رضایت شغلی تا اندازه زیادی افزایش خواهد یافت. بسیاری از اندیشمندان سازمانی نیز بر این اعتقادند که چنان‌چه فرد در انتخاب هدف‌های سازمانی مشارکت داده‌شود نسبت به آن‌ها تعهد پیدا کرده و برای رسیدن به آن‌ها تلاش مضاعف می‌کند. مطالعات هاگمن و اولدن نیز نشان می‌دهد که مشارکت نقش ارزنده‌ای در رضایت شغلی کارکنان یک سازمان بازی می‌کند (هومن، ۱۳۷۱). در همین راستا رویکرد مدیریت مشارکتی بایستی بیشتر مورد توجه شرکت‌ها قرار گیرد.

نهایتاً مشخص شد دو متغیر «امید به تغییرات مثبت» و «آموزش» نیز با رضامندی شغلی نمونه مرتبط بوده است. پرسنلی که ارزیابی مثبت‌تری از تغییرات و هم‌چنین آموزش‌های صورت گرفته در شرکت داشته‌اند رضامندی شغلی بیشتری نیز از خود نشان داده‌اند. لذا در این راستا مناسب است شرکت‌ها از استان موفقیت‌ها و پیشرفت‌های فنی و اجرایی شرکت و حتی عدم موفقیت‌ها را به گونه روشن، ساده و قابل فهم به کارکنان خود گزارش دهد و از طرفی توجه ویژه‌ای به توسعه و تعمیم آموزش‌های تخصصی (به تمامی نیروهای رسمی و ارکان شرکت) و متناسب کردن هرچه بیشتر آموزش‌ها با تخصص کارکنان خود داشته باشد.

## منابع

- ایسپا، واحد مرکز. (۱۳۸۲). **بررسی میزان رضایت شغلی کارکنان بانک صنعت و معدن**. منتشر نشده.
- بختیاری نصرآبادی، ح. (۱۳۸۸). بررسی رابطه بین ماهیت شغل و رضایت شغلی در شرکت ذوب آهن اصفهان. **پژوهشنامه مدیریت اجرایی**. سال نهم، شماره ۱، (پیاپی ۳۳)، صص ۷۶-۵۷.
- رایینز، ا. پ. (۱۳۷۷). **رفتار سازمانی، مفاهیم، نظریه‌ها، کاربردها**. ترجمه: ع، پارسائیان و دیگری. تهران: دفتر پژوهش‌های فرهنگی.
- رجایی پور، س؛ و دیگران. **رضایت شغلی کلیه معلمان رسمی و پیمانی اصفهان**. سال تحصیلی ۸۲-۱۳۸۱. منتشر نشده.
- ساعتچی، م. (۱۳۸۷). بررسی رابطه میان انگیزه شغلی مدیران، رضایت شغلی و تعهد سازمانی (دبیران) مقطع متوسطه شهرستان مرودشت. **فصل‌نامه رهیافتی نو در مدیریت آموزش**. سال اول، شماره دوم، صص ۱۶۸-۱۴۷.

- سزندی، پ؛ و دیگری. (۱۳۸۵). **بررسی تاثیر عوامل درونی و بیرونی بر رضایت شغلی و سلامت جسمانی کارکنان شرکت گاز استان آذربایجان شرقی**. منتشر نشده.
- شفیع‌آبادی، ع. (۱۳۶۹). **راهنمایی و مشاوره شغلی و حرفه‌ای و نظریه‌های انتخابات شغل**. تهران: انتشارات رشد.
- گریفین، م. (۱۳۷۴). **رفتار سازمانی**. ترجمه: س، م، الوانی و دیگری. تهران: انتشارات مروارید.
- میرسپاسی، ن. (۱۳۷۹). **مدیریت منابع انسانی و روابط کار**. تهران: انتشارات میر.
- هرسی، پ؛ و دیگری. (۱۳۷۵). **مدیریت رفتار سازمانی، کاربرد منابع انسانی**. ع، علاقه‌مند. تهران: انتشارات امیر کبیر.
- هومن، ج. (۱۳۷۱). **پایه‌های پژوهش در علوم رفتاری**. تهران: انتشارات فرهنگ.
- Cain, J. M & Schulkin, J. (Eds). (2001). Effects of perceptions and mentorship on pursuing a career in academic medicine in obstetrics and gynecology. **Journal of Academic Medicine**. 76 (6), P.p: 628-634.
- Cam, O. (2001). The burnout in nursing academicians in Turkey. **International Journal of nursing studies**. Vol: 38, P.p: 201- 207.
- Carayon, P & Honokker, P. (2003). **Job characteristic and quality of working life in the IT workforce: The role of gender**. ACM SIGMIS CPR Conference. Edited by E. Trauth, April 10-12, 2003, Philadelphia, Pennsylvania, P.p: 58-63.
- Desantis, V & Durst, S. (1996). Comparing job satisfaction among public and private sector Employees. **American Review of public Administration**. Vol: 26 (3), p: 327
- Easom, A. K. (2000). **Nephrology APNs: who are we and what do we do? Survey results October 1999**. *Nephrol Nurs J*. 2000 Apr; 27(2), P.p: 187-191.
- Flanagan NA, Fianagan TJ. (2002). an analysis of the relationship between job satisfaction and job stress in correction nurses. **Research in Nursing & Health**. Vol: 25 (4), P.p: 282-294.
- Palepu, A & Friedman, R. H. (Eds), (1998). junior faculty members' mentoring relationships and their professional development in U.S Medical schools. **Journal of Academic Medicine**. 73 (3), P.p: 318-23.
- Siegel, P. A, Post, C. Brockner, J. Fishman, A. Y. Garden, C. (2005). The moderating influence of procedural fairness on the relationship between work-life conflict and organizational commitment. **Journal of Applied Psychology**. 90 (1) P.p: 13-24.
- Spector P. E. (1997). **Job Satisfaction**. Sage Publications, Thousand Oaks London New Delhi.
- Smith, T. J, Girtman J, Riggins J. (2001). Why academic divisions of hematology/oncology are in trouble and some suggestions for resolution. **Journal of Clinical Oncology**. 19 (1), P.p: 260-264.
- Wild, P. Parsons, V & Dietz, E. (2006). Nurse practitioner's characteristics and job satisfaction. **Journal of the American Academy of Nurse Practitioners**. 18 (11): P.p: 544-549.