

## سنجش رضایت شغلی منابع انسانی در بخش دولتی و عوامل مؤثر بر آن

مجتبی رجب بیگی<sup>۱\*</sup>، مجید امینی<sup>۲</sup>، بامداد پرتوی<sup>۳</sup>، ناهید قنبرزاده علمداری<sup>۴</sup>

۱- استادیار مؤسسه آموزش عالی جهاد کشاورزی، تهران، ایران.

۲- دانشجوی دکتری مؤسسه عالی آموزش و پژوهش مدیریت و برنامه‌ریزی، تهران، ایران.

۳- دانش‌آموخته کارشناسی ارشد اقتصاد، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران.

۴- دانش‌آموخته کارشناسی ارشد روانشناسی، دانشگاه تهران، تهران، ایران.

دریافت: ۸۳/۷/۱۵

پذیرش: ۸۴/۳/۱۶

### چکیده

منابع انسانی کارآمد و پرنگیزه در افزایش اثربخشی هر سازمانی نقشی مهم و اساسی ایفا می‌کند. شناخت میزان رضایت‌شغلی کارکنان به مدیران در پیشرفت و بهبود بهره‌وری منابع انسانی یاری می‌رساند. براساس 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 براساس 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 وزارت کشور مورد کای شد و مشخص شد که در وزارت کشور کدام عوامل برای متغیر وابسته رضایت شغلی نقش پیش‌بینی 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.

**کلید واژه‌ها:** رضایت شغلی، وزارت کشور، انگیزش.

### ۱- 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

E-mail: m.rajabbaigy@irob.ir

\* نویسندهٔ مسؤول مقاله:



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 پراهمیت منابع انسانی اثر می‌گذارد. منابع انسانی عمده‌ترین سرمایه و عامل راهبردی هر سازمان به حساب می‌آید، بویژه در سازمانهای دولتی اعمال سیاستهای خطمشی‌گذاران و برنامه‌ریزان از طریق منابع انسانی انجام می‌پذیرد. منابع انسانی راضی و پر انگیزه 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. بی‌شک کارمندان راضی‌تر، اثربخشی بیشتری دارند و بهتر می‌توانند سازمان را در رسیدن به اهداف سازمانی یاری رسانند. هر چه کارکنان راضی‌تر 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.

## ۲- بیان مسأله

دهه‌های اخیر به عنوان دوره تغییرات سازمانی پرشتاب و ریشه‌ای شناخته شده است [۱]. در بخش دولتی، مباحثی چون مدیریت دولتی نوین و بازنگاری دولت، تغییرات مهمی را در نظریه

و عمل دولتها به وجود آورده است. بنابراین مشاهده می شود که خدمات دولتی از دهه ۷۰ به طور شگرفی تغییر یافته است [۲].

معرفی اشکال گوناگون سازماندهی (مانند کار تیمی)، مهندسی مجدد و خصوصی سازی نقش عمده ای را در این تغییر داشته اند. هرچند این تغییرات در بخش خصوصی نیز بوده، ولی در برخی زمینه ها، تفاوت عمده ای 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 زمینه ها شاهد کاهش رضایت شغلی بوده و در برخی دیگر از زمینه ها شاهد افزایش رضایت شغلی بوده است [۳، ۴].

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 بهره وری در بخش دولتی، پژوهشهای بیشتری را در بخش دولتی بویژه در زمینه موضوعات مرتبط با منابع انسانی ایجاب کرده است [۵].

پژوهش علمی در این زمینه نقش بسیار مهمی در شناسایی و تشخیص مشکل دارد. همچنین می تواند عوامل زیادی را که ممکن است به عنوان عوامل مؤثر بر رضایت شغلی در ذهن تصمیم سازان سازمان نقش بسته است، مورد ارزیابی قرار دهد و عوامل واقعی را معین سازد.

وزارت کشور می تواند مورد مناسبی برای بررسی موضوعات مدیریت منابع انسانی باشد؛ زیرا پژوهشهایی که بتازگی در زمینه برنامه ریزی منابع انسانی در این وزارت صورت پذیرفته است، تمایل به انجام یافتن پژوهشهای بیشتر برای ایجاد تحول سازمانی را در بر داشته است [۶]. پژوهش حاضر سعی دارد عوامل نارضایتی شغلی را در این وزارت به عنوان یکی از سازمانهای دولتی ارزیابی کند. این عوامل می تواند در سایر دستگاههای دولتی کشور استفاده شود و در شرایط یکسان به سایر سازمانهای دولتی تعمیم پیدا کند.

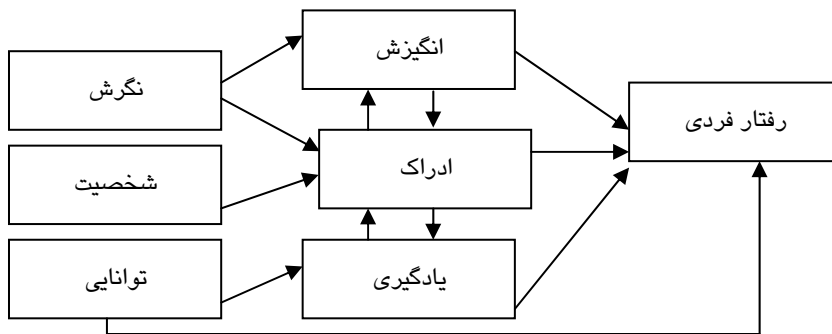
### ۳- مبانی نظری

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، بهره وری بیشتری را برای بخش دولتی به ارمغان می آورند و در نتیجه منافع بیشتری را عاید جامعه می سازند.



رابینز معتقد است آثار و نتایج رضایت شغلی به زندگی کاری کارمندان منتقل می‌شود. بنابراین تلاش برای افزایش رضایت شغلی قابل توجه می‌شود [۷].

براساس شکل ۱، 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 و 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. براساس این مدل رفتار فرد از استعدادها و مهارتهایی که هنگام پیوستن به سازمان دارد، تأثیر می‌گیرد، هرچند یادگیری به مرور زمان این متغیر را عوض می‌کند [۸].



شکل ۱ متغیرهای اصلی که بر رفتار افراد اثر می‌گذارند [۷]

رضایت شغلی روی نحوه کاری که افراد به آن اشتغال دارند، اثر می‌گذارد دارای مفهومی است که در جامعه‌شناسی و روانشناسی بیش از بخشهای دیگر به کار رفته است [۹]. «فری‌من» این مفهوم را به عنوان متغیری اقتصادی به کار برده است؛ زیرا برای تبیین برخی رفتار اقتصادی مفید است [۱۰، صص ۱۳۵-۱۴۱].

روانشناسان دو رویکرد متمایز را مطرح می‌سازند؛ رویکرد کلی و رویکرد رویه‌ای. «ایوانویچ» و «رانلی» رضایت شغلی را به عنوان مفهومی کلی تعریف می‌کنند و نگرش فرد نسبت به شغل را نگرشی کلی ارزیابی می‌کنند [۱۱، صص ۱۷۲-۱۷۷]. در کنار این تفکر، رویکرد رویه‌ای قرارداد که در آن رضایت شغلی مجموعه‌ای از نگرشهای فرد نسبت به

جنبه‌های مختلف شغل در نظر گرفته می‌شود. اقتصاددانان رضایت شغلی را تابعی می‌دانند که نشانگر مطلوبیت کار است. این تابع چنین تعریف می‌شود:

$u = u(y, h, i, j)$  که در آن  $u$  مطلوبیت کار (و رضایت شغلی) است و  $y, h, i, j$  بترتیب درآمد، ساعت کار، مشخصه‌های فردی و مشخصه‌های شغلی است [۱۲، صص ۳۵۴-۳۸۱].

لوی گاربو و مونت مارکوت تعریفی دیگر از رضایت شغلی ارائه می‌دهند [۱۳]. 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 [۱۴]. این ۹ تعریف ابعاد مختلف رضایت شغلی را در بردارد: (۱) رضایت شغلی جامع به عنوان مجموع رضایت از جنبه‌های مختلف شغل؛ (۲) رضایت شغلی به عنوان جمع وزنی رضایت حاصل از جنبه‌های مختلف شغل؛ (۳) رضایت شغلی به عنوان جمع دستیابی به اهداف یا نیازهای محقق شده؛ (۴) رضایت شغلی به عنوان سازگاری با مفهوم ظرفیت شغلی؛ (۵) رضایت شغلی به عنوان تفاوت بین آنچه هست با آنچه که باید باشد؛ (۶) رضایت شغلی به عنوان نتیجه مقایسه بین وضع موجود و وضع مطلوب؛ (۷) رضایت شغلی به عنوان معیار مطلوبها یا ایدئالهایی که فرد دارد؛ (۸) رضایت شغلی به عنوان اهمیت رویه‌های شغلی؛ (۹) رضایت شغلی به عنوان تفاوت بین اهمیت رویه‌ای 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 احترام‌آمیزی قرار گیرند [۱۵]. 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 [۱۶].

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 [۱۷، صص ۳۴۱-۳۷۲؛ ۱۸]. براساس یافته‌های پژوهشی، در برخی از جوامع از جمله عوامل مؤثر بر رضایت شغلی سن و نژاد است [۱۹، صص ۱۱۴۰-۱۱۵۸؛ ۲۰، صص ۲۱-۴۰].



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 [۲۱].

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 [۲۲، صص ۳۶۳-۳۶۴]. همچنین تغییر در دستمزد، روی رضایت شغلی اثر می‌گذارد [۲۳، صص ۱-۳۰]. مشخصه‌های سازمانی می‌تواند از عوامل مؤثر بر رضایت شغلی باشد. براساس تحقیقات «دان» رضایت شغلی در شرکتهای بزرگ کمتر است [۲۴، صص ۶۷-۷۳]. ایدسان علت کم‌بودن سطح رضایت شغلی در شرکتهای بزرگ را انعطاف‌ناپذیری محیط کاری دانسته است (مثلاً آزادی انتخاب ساعت کار و نوع شغل کمتر است) [۲۵، صص ۱۰۰۷-۱۰۱۸].

مشخصه‌های شغلی بر رضایت شغلی تأثیر دارد [۲۶]. براساس یافته‌های سوسا-پزا داشتن شغل خسته کننده اثر بسیار منفی بر رضایت شغلی دارد [۲۷، صص ۵۱۷-۵۵۷]. برعکس علاقه‌مندی به شغل، رابطه خوب با مدیر و امکان استقلال در کار از عوامل مؤثر در افزایش رضایت شغلی است.

#### ۴- 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 تأثیرگذار بر رضایت شغلی را ارتقای شغلی دانسته است [۲۸، صص ۳۰۹-۳۳۶؛ ۲۹، صص ۶۸-۷۳]. به منظور آزمون این عامل در بخش دولتی کشور، در یکی از فرضیه‌های این پژوهش عامل ارتقای شغلی به عنوان پیش‌بینی 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 تأثیرگذار دیگری شناخته شده است. [۳۰، صص ۱۶۵-۱۸۳] 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 پاداشهای سالیانه، کمکهای غیرنقدی در طول

سال باشد. اینها در مجموع میزان درآمد فرد را از محل اشتغال خود نشان می‌دهد. براین اساس فرض دیگر پژوهش پیش‌بینی کنندگی عامل درآمد برای رضایت شغلی است. در محیط کاری ماهیت سرپرستی را ارتباط بین فرد با سرپرست مستقیم خود نشان می‌دهد [۳۱]. در مطالعه‌ای در بخش دولتی آمریکا، ارتباط حمایت‌گرانه سرپرستان از زیردستان، عاملی برای ایجاد رضایت شغلی بوده است [۳۲، صص ۳۴-۳۱۳]. با توجه به اینکه کار گروهی و مدیریت مشارکت‌جویانه 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 [۳۳، صص ۳۵-۴۲۲]. در تعداد اندکی از پژوهشها، شیوه ارزشیابی به عنوان عاملی برای رضایت شغلی مورد توجه قرار گرفته است [۳۴، صص ۴۲-۱۳۱]. 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 [۳۵، صص ۱۱۳-۱۰۹۹]. بنابراین دو فرضیه درباره پیش‌بینی 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 بر عهده دارند. با توجه به اینکه این موضوع کم و بیش در سایر دستگاههای دولتی نیز وجود دارد فرض دیگر پژوهش درباره پیش‌بینی 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، همچنان‌که در ادبیات تحقیق ذکر شد، پژوهش‌ها نشان می‌دهد که عوامل شخصی نیز در میزان رضایت شغلی کلی 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.

## ۵- فرضیه‌های پژوهش

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

فرضیه ۱- رضایت از فرصت‌های ارتقای شغلی عامل تعیین‌کننده‌ای برای رضایت شغلی فرد است؛

فرضیه ۲- میزان درآمد سالیانه افراد، عامل تعیین‌کننده‌ای برای رضایت شغلی فرد است؛

فرضیه ۳- رضایت از سرپرست مستقیم، عامل تعیین‌کننده‌ای برای رضایت شغلی است؛

فرضیه ۴- سبک مدیریت مشارکت جویانه، عامل پیش‌بینی‌کننده‌ای برای رضایت شغلی است؛

فرضیه ۵- احساس تبعیض در پرداختها، عامل پیش‌بینی‌کننده‌ای برای ناراضایتی شغلی است؛

فرضیه ۶- رضایت از نظام ارزشیابی عملکرد کارکنان، عامل تعیین‌کننده‌ای برای رضایت شغلی است؛

فرضیه ۷- استفاده از مدیران خارج از وزارت از عوامل پیش‌بینی‌کننده برای ناراضایتی شغلی است؛

فرضیه ۸- ناامنی شغلی از عوامل تعیین‌کننده برای ناراضایتی شغلی است؛

فرضیه ۹- رضایت از همکاران عامل تعیین‌کننده‌ای برای رضایت شغلی است.



## ۶- روش‌شناسی پژوهش

در این پژوهش متغیر وابسته رضایت شغلی براساس تعاریفی است که از نظر مفهومی در ادبیات پژوهش مطرح شد و براساس 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 وزارت کشور طراحی شد.

به منظور افزایش روایی و رفع نواقص احتمالی، پرسشنامه طراحی شده در حجم ۵۰ نسخه توزیع و پس از جمع آوری و بررسی پرسشنامه‌ها به بررسی آنها پرداخته شد و تغییراتی در پرسشنامه به منظور افزایش روایی ایجاد شد.

پس از انجام اصلاحات لازم پرسشنامه نهایی برای توزیع آماده شد. این پرسشنامه ۳۰ سؤالی بود و درجه بندی ۵ امتیازی به این شرح داشت:

کاملاً موافقم = ۵ و کاملاً مخالفم = ۱ برای سؤالات مثبت

کاملاً مخالفم = ۵ و کاملاً موافقم = ۱ برای سؤالات منفی

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

با توجه به اینکه بر اساس آخرین آمار، تعداد شاغلان ستاد مرکزی وزارت کشور ۱۰۸۰ نفر می‌باشند، حجم نمونه براساس قواعد تجربی به تعداد ۲۲۰ نفر پیش‌بینی شد. در برخی از موارد به بعضی از سؤالاها پاسخ داده نشده بود. از این رو تعداد حجم نمونه (n) متفاوت است ولی کمتر از ۲۱۹ نیست.

سؤالهای پرسشنامه به ۱۰ 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 ۹



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 ۱۵، ۱۹ و ۳۰ در سطح احتمال ۹۵ درصد همبستگی کافی را با سایر سؤالهای دسته خود نداشت. لذا پاسخهای مربوط به این سؤالها حذف شد.

سپس به منظور بررسی پایایی پرسشنامه، آزمونهای آلفای کربناخ<sup>۱</sup> و اسپلیت<sup>۲</sup> انجام گرفت که نتایج این دو آزمون به شرح ذیل است:

ضریب آزمون آلفای کربناخ به دست آمده از نتایج کلیه پرسشنامه‌های تکمیلی عدد ۰/۸۶۳۴ و ضرایب آلفای حاصل از آزمون اسپلیت اعداد ۰/۷۲۵۷ و ۰/۷۷۷۵ را نشان می‌داد که هر دو آزمون نشاندهنده پایایی سؤالات 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 براساس 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<sup>۳</sup> 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.

## ۷- یافته‌های پژوهش

به منظور تعیین سطح رضایتمندی کلی کارکنان، نتایج حاصل از پاسخهای پرسشنامه رضایت شغلی کارکنان ستاد مرکزی وزارت کشور با استفاده از آمار توصیفی مورد

1. Cronbach's alpha

2. Split test

3. Scheffe's test

بررسی قرار گرفت. در این بررسی پاسخهای جمع آوری شده براساس کمترین حد نمره، یعنی ۳۰ و بیشترین حد نمره، یعنی ۱۵۰ به پنج طبقه خیلی ناراضی، ناراضی، متوسط، راضی و خیلی راضی طبقه بندی شد. بر این اساس و مطابق با جدول ۱، حدود ۵۲/۵ درصد از کارکنان رضایت شغلی متوسط داشته‌اند.

جدول ۱ وضعیت رضایت شغلی کارکنان

نمره	۵۴-۳۰	۷۸-۵۴	۱۰۲-۷۸	۱۲۶-۱۰۲	۱۵۰-۱۲۶
سطح رضایت	خیلی ناراضی	ناراضی	متوسط	راضی	خیلی راضی
فراوانی	۶	۷۳	۱۱۶	۲۶	۱
درصد	۲/۶۹	۳۲/۷۳	۵۲/۴۶	۱۱/۶۵	۰/۴۸

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 ۹۵ درصد، تفاوت معناداری وجود ندارد، همچنین نتایج این آزمون نشان می‌دهد بین کارشناس و مدیر در سطح احتمال ۹۵ درصد تفاوت معناداری وجود ندارد ولی بین گروههای کارمند و مدیر در سطح احتمال ۹۵ 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 ۹۵ 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 ۹۵ 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 ۹۵ درصد تفاوت معناداری وجود دارد و گروههای استخدامی با



سابقه بالاتر از ۱۵ سال رضایت بیشتری نسبت به گروه‌های استخدامی کمتر از ۱۵ 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:

۱- نارضایتی از سرپرستان؛

۲- نظام نامناسب برای ارتقای شغلی.

$R^2$  به دست آمده در فرضیه اول معادل ۰/۲۹۷ است که این امر نشان می‌دهد عامل نارضایتی از سرپرستان بتنهایی می‌تواند حدود ۳۰ درصد در ایجاد رضایت شغلی و یا از بین بردن آن نقش داشته باشد.

$R^2$  به دست آمده در پاسخهای مربوط به نظام نامناسب برای ارتقای شغلی معادل ۰/۳۹۴ است که نشان می‌دهد نظام نامناسب برای ارتقای شغلی نیز به همراه عامل اول مجموعاً حدود ۳۹ درصد در ایجاد نارضایتی شغلی نقش اساسی دارند. جدول ۲ نتایج حاصل از رگرسیون گام به گام را نشان می‌دهد.

جدول ۲ نتایج تحلیل رگرسیون گام به گام درباره متغیرهای پیش‌بینی کننده نارضایتی شغلی

متغیر	$R^2$	$\Delta R^2$	F	df	$\alpha$	$\Delta F$
گام ۱ نارضایتی از سرپرستان	۰/۲۹۷	-	۹۳/۰۶۰	۱ و ۲۱۹	۰/۵۴۵	-
گام ۲ نارضایتی از سرپرستان و ارتقای شغلی	۰/۳۹۴	۰/۱۰۷	۷۱/۲۵	۱ و ۲۱۹	۰/۳۸۰	-
				۱ و ۲۱۹	۰/۳۵۲	۲۱/۸۱

به منظور بررسی ارتباط بین دو متغیر پیش‌بینی کننده نارضایتی شغلی تحلیل واریانس صورت پذیرفت. تحلیل واریانس نشان داد که در سطح ۹۹/۹ درصد ارتباط بین دو عامل مورد اشاره معنادار است.

نتایج جدول ۳ نشان می‌دهد که براساس آزمون مجذور کای پی‌رسون<sup>۱</sup> در سطح احتمال ۹۵

1. Pearson Chisquare

درصد بین متغیر استفاده از مدیران خارج از وزارت و نارضایتی شغلی ارتباط معناداری وجود دارد.

جدول ۳ آزمون فرضیه ارتباط بین استفاده از مدیران خارج از وزارت و نارضایتی شغلی

n	P	df	$\chi^2$
۲۲۲	۰/۰۱۱	۱۶	۳۱/۸۰۲

نتایج جدول ۴ نشان می‌دهد که براساس آزمون مجذور کای پیرسون در سطح احتمال ۹۵ درصد میان نظام نامناسب ارزشیابی و نارضایتی شغلی ارتباط معناداری وجود دارد.

جدول ۴ آزمون فرضیه ارتباط بین نظام نامناسب ارزشیابی و نارضایتی شغلی

n	P	df	$\chi^2$
۲۲۲	۰/۰۱۱	۱۶	۶۷/۴۰۲

نتایج جدول ۵ نشان می‌دهد که براساس آزمون مجذور کای پیرسون در سطح احتمال ۹۵ درصد میان احساس تبعیض در پرداختهای منابع و نارضایتی شغلی ارتباط معناداری وجود دارد و این احساس تبعیض می‌تواند بر رضایتمندی شغلی تأثیر بگذارد.

جدول ۵ ارتباط بین تبعیض در پرداختها و نارضایتی شغلی

n	P	df	$\chi^2$
۲۲۲	۰/۰۲	۱۶	۲۹/۶۴۰

نتایج جدول ۶ نشان می‌دهد که براساس آزمون مجذور کای پیرسون در سطح احتمال ۹۹/۹ 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 تأثیر قرار دهد.

جدول ۶ ارتباط بین عدم مشارکت کارکنان و نارضایتی شغلی

n	P	df	$\chi^2$
۲۲۲	۰/۰۰۰	۱۶	۶۱/۵۵۰

نتایج جدول ۷ نشان می‌دهد که براساس آزمون مجذور کای پی‌رسون در سطح احتمال ۹۵ درصد میان نارضایتی از همکاران و نارضایتی شغلی ارتباط معناداری وجود دارد و این نارضایتی از همکاران می‌تواند رضایت شغلی را تحت تأثیر خود قرار دهد.

جدول ۷ ارتباط بین نارضایتی از همکاران و نارضایتی شغلی

n	P	df	$\chi^2$
۲۲۲	۰/۰۰۲	۱۶	۳۷/۴۲۸

نتایج جدول ۸ نشان می‌دهد که براساس آزمون مجذور کای پی‌رسون در سطح احتمال ۹۹/۹ 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 ۸ ارتباط بین نبود امنیت شغلی و نارضایتی شغلی

n	P	df	$\chi^2$
۲۲۲	۰/۰۰۰	۱۶	۹۵/۰۷۷

نتایج جدول ۹ نشان می‌دهد که براساس آزمون مجذور کای پی‌رسون و نیز آزمون نسبت «لایکلی هود»<sup>۱</sup> در سطح احتمال ۹۵ درصد فرضیه آماری رد می‌شود و به عبارت دیگر

1. Likelihood Ratio

براساس آزمونهای ذکر شده و در سطح احتمال ۹۵ درصد ارتباط معناداری میان کمبود درآمد و نارضایتی شغلی مشاهده نمی‌شود.

جدول ۹ ارتباط بین کمبود درآمدها و نارضایتی شغلی

n	P	df	$\chi^2$
۲۲۲	۰/۲۴۱	۱۲	۱۵/۰۰۳

برای اطمینان از همگنی جوابهای مطرح شده در پرسشنامه از آزمون کای دو استفاده شد. براساس نتایج حاصل از این آزمون در سطح احتمال ۹۹ درصد دلیلی بر عدم همگنی پاسخهای مطرح شده در پرسشنامه وجود ندارد. لذا می‌پذیریم که جوابهای حاصل از پاسخ‌دهندگان به‌صورت همگن تکمیل شده است.

## ۸- نتیجه‌گیری

در این پژوهش به منظور سنجش میزان رضایت شغلی کارکنان بخش دولتی و عوامل مؤثر بر آن پرسشنامه‌ای تدوین و بین نمونه آماری کارکنان وزارت کشور توزیع شد. پس از جمع‌آوری داده‌ها با استفاده از نرم‌افزارهای آماری تحلیل آماری صورت گرفت. براساس 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؛ به‌گونه‌ای که کارکنان با سابقه خدمت بالاتر از ۱۵ سال رضایت شغلی بیشتری در مقایسه با کارکنان کمتر از ۱۵ سال دارند؛



- دو عامل نارضایتی از سرپرستان و نامناسب بودن نظام ارتقای شغلی پیش‌بینی 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 مشارکت‌جو، نارضایتی از همکاران و نبود امنیت شغلی در سطح احتمال ۹۵ درصد رابطه معناداری وجود دارد؛
- بین فرضیه کمبود درآمد و نارضایتی شغلی رابطه معناداری در سطح احتمال ۹۵ درصد مشاهده نشد. به عبارت دیگر در سطح احتمال ۹۵ درصد رابطه‌ای میان کمبود درآمد و میزان رضایت شغلی وجود ندارد؛
- باتوجه 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.

## ۹- 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 professionals”; *The Innovation Journal*, Vol.5, 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/Show Page/Home\\_page/featnre\\_articles/public\\_service](http://www.Prospects.ac.uk/cms/Show Page/Home_page/featnre_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, Article 1, [www.rh.edu/1smt/jbdn/jbdnv401.htm](http://www.rh.edu/1smt/jbdn/jbdnv401.htm), 2000.



[۶] رجب‌بیگی م. و همکاران: طرح جامع برنامه‌ریزی منابع انسانی، معاونت برنامه‌ریزی و پشتیبانی وزارت کشور؛ ۱۳۸۲.

[7] Robbins S.; *Essential of organization behavior*; 5th Edition, Prentice Hall International, Inc, 1997

[۸] رابینز ا.: مبانی رفتار سازمانی؛ ترجمه: علی پارسائیان، سیدمحمد اعرابی؛ دفتر پژوهش‌های فرهنگی، چ ۶، ۱۳۸۲.

[9] Vroom V.H.; *Work and motivation*; 3d Printing, Jhon Wiley, New York, 1967.

[10] Freeman B.; "Job satisfaction as an economic variable"; *American Economic Review*, Vol.68 No.2, 1978.

[11] Ivancevich J.M., Donnelly J.H.; "Job satisfaction research: a manageable guide for practitioners"; *Personnel Journal*, Vol.47, 1968.

[12] Clark A.E., Oswald A.; "Satisfaction and comparison in income"; *Journal of Public Economics*, Vol.61, 1996.

[13] Levy-Garboua L., Montmarquette C.; "Reported job satisfaction: what does it mean?"; *C.R.D.E. Working Paper*, University of Montreal, 1999.

[14] Wanous J.P., Lawler E.E.; *Measurement and meaning of job satisfaction questionnaire*; MN: The University of Minnesota Press, 1972.

[15] Spector P.E.; *Job Satisfaction: application, assessment, causes and consequences*; Sage Publication, London, 1997.

[16] Hall R.; *Sociology of work: perspectives, analysis and issues*; Fine Forge Press, 1994.

[17] Clark A.E.; "Job satisfaction and gender: why are women so happy at work?"; *Labour Economics*, No.4, 1997.

[18] 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 Omey, University of Gent, 2003.

- [19] Wright J.D., Hamilton R.F.; "Work satisfaction and age: some evidence for the job change hypothesis"; *Social Forces*, Vol.56, No.4, 1978.
- [20] Bartel A.; "Race differences in job satisfaction: a reappraisal"; *Journal of Human Resources*, No.14, 1981.
- [21] Groot W., Maassen Van den Brink H.; "Job satisfaction, wages and allocation of men and women"; in *Quality of Life Theory and Research*, Edited: Dienen E., Kluwer, 2000.
- [22] Groot W., Maassen Van den Brink H.; "Job satisfaction and preference drift"; *Economics Letters*, No.63, 1999.
- [23] Harmermesh D.S.; "The changing distribution of job satisfaction"; *The Journal of human Resources*, No.1, 2001.
- [24] Dunn L.F., "Work disutility and compensating differentials: estimation of factors in the size between wage and firm size"; *The Review of Economics and Statistics*, 1986.
- [25] Idson T.; "Establishment size, job satisfaction and the structure of work"; *Applied Economics*, No.22,1990.
- [26] O'Brien G.E.; *Psychology of work and unemployment*; John Willey & Sons, 1986.
- [27] Sousa-Poza A.; "Well-being at work: A cross national analysis of the levels and determinants of job satisfaction"; *Journal of Socio-Economics*, Vol. 29. No. 69, 2000.
- [28] Locke E.; "What is job satisfaction?"; *Organization Behavior Human Performance*, No. 4, 1969.
- [29] Ewen R.B.; "Weighing components of job satisfaction"; *Journal of Applied Psychology*, No. 51, 1967.
- [30] Fournet G.P., Distefano M.K., Pryer M.W.; "Job satisfaction: issues and problems"; *Personal Psychology*, No. 19,1969.
- [31] Hopkins A.; *Work and job satisfaction in the public sector*; Totowa, N.J.: Rowman & Allanheld, 1983.

- [32] Ting Y.; “Determinants of job satisfaction of federal government employees”; *Public Personnel Management*, No.26, 1997.
- [33] Adams J.; “Toward an understanding of inequity”; *Journal of Abnormal Psychology*, No.67, 1963.
- [34] Daley D.; “Humahistic management and organizational success: the effect of job and work environment characteristics on organizational effectiveness, public responsiveness and job statisfaction”; *Public Personnel Management*, No.15, 1986.
- [35] Blau G.; “Testing the longitudinal impact of work variables and performance appraisal satisfaction on subsequent overall job satisfaction”; *Human Relations*, No.52, 1999.