

**بررسی جامعه‌شناختی عوامل اجتماعی مؤثر بر رضایت شغلی کارکنان شرکت راه‌آهن  
شاغل در تهران**

دکتر سید محمد صادق مهدوی<sup>۱</sup>، تیساپه اسدی<sup>۲</sup>

**چکیده**

امروزه منابع انسانی مهم‌ترین سرمایه سازمان‌ها به‌شمار می‌رود. بدیهی است سازمان‌ها، برای افزایش اثربخشی و بهره‌وری خویش، نیروی انسانی را در کانون توجه خویش قرار داده‌اند. در این میان رضایت شغلی نیروی انسانی سازمان تأثیر به‌سزایی بر اثربخشی و بهره‌وری سازمانی دارد. اغلب پژوهش‌های انجام شده در داخل کشور با نگاه مدیریتی و روان‌شناختی به موضوع رضایت شغلی پرداخته‌اند. این پژوهش سعی نموده با نگاهی جامعه‌شناختی و با بهره‌گیری از آراء اندیش‌مندان چون "مرتن" و نظریه‌هایی مانند نظریه "نیازها"ی مازلو، نظریه "دو عاملی هرزبرگ"، نظریه "مبادله" و ...، به‌شیوه پیمایشی به بررسی رضایت شغلی بپردازد. در این پژوهش، مهم‌ترین عامل مؤثر بر رضایت شغلی کارکنان راه‌آهن، نوع مدیریت حاکم بر راه‌آهن شناخته شده است.

**واژگان کلیدی:** رضایت شغلی، مدیریت مشارکتی، تعهد سازمانی، عدالت توزیعی، تنوع شغلی، عوامل اجتماعی و استقلال کاری

تاریخ دریافت مقاله: ۱۳۸۷/۱۱/۱۰

تاریخ پذیرش مقاله: ۱۳۸۷/۱۲/۱۳

۱- استاد گروه جامعه‌شناسی دانشگاه شهید بهشتی (نویسنده مسئول) d\_Mahdavi@yahoo.com

۲- دانشجوی کارشناسی ارشد دانشکده مدیریت و علوم اجتماعی دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران شمال tisapeh@yahoo.com

#### مقدمه

سازمان‌ها بخش انکارناپذیر دنیای مدرن را تشکیل می‌دهند. ماهیت جوامع تا اندازه‌ای سازمانی شده است که گیدنز [۱] جوامع امروز را جامعه‌هایی سازمانی می‌نامد (گیدنز، ۱۳۷۳، ص ۲۹۶). از سویی موفقیت سازمان‌ها در گرو استفاده کارآمد از منابع نیروی انسانی بوده و از سوی دیگر اهمیت کار و چگونگی تاثیر آن بر نگرش‌ها و ارزش‌های مربوط به کار موضوعی است که همواره مورد توجه دانشمندان علوم اجتماعی بوده است. کورمن [۲] بر این باور است که کارکردن جزء نیازهای ذاتی زندگی انسانی است و انسان با انجام کار می‌تواند در جهت برآوردن نیازهای خود اقدام نماید (کورمن، ۱۳۷۵، ص ۵۳).

رضایت شغلی به عنوان یکی از اصلی‌ترین شاخص‌های رفتاری فرد در سازمان تلقی شده و یکی از عواملی است که می‌توان به وسیله آن وضعیت یک سازمان را مورد ارزیابی قرار داد. تأثیر رضایت شغلی بر اثربخشی سازمان، در بلندمدت، توجه به هزینه‌های تحمیلی بر سازمان به علت ترک شغل، ناراضی بودن از شغل و ... از جمله عواملی است که مدیران را به اهمیت رضایت شغلی در سازمان کشانده است (رابینز [۳]، ۱۳۷۴، ص ۱۲۷).

بنابراین بقای هر سازمانی به شناخت نیازها، خواسته‌ها، انگیزه‌ها و عواملی چون رضایت شغلی، روحیه کارمندان و نیز اتخاذ خط مشی‌های مناسب در ایجاد هماهنگی بین اهداف فردی (رضایت شغلی) و اهداف سازمانی به عنوان مهم‌ترین گام در جهت کارایی و اثربخشی سازمان‌ها می‌باشد. با توجه به این که شرکت راه‌آهن، سازمان مهمی در جابه‌جایی کالا و مسافر به‌شمار می‌رود، بدیهی است میزان رضایت شغلی کارکنان می‌تواند بر عملکرد هرچه بهتر آنان در جهت فراهم آوردن تسهیلات و امکانات برای مردم، نقش به‌سزایی داشته باشد.

از این رو پژوهش حاضر سعی دارد با نگاهی جامعه‌شناختی و با بهره‌گیری از نظریه‌های موجود، به عوامل اجتماعی مؤثر بر رضایت شغلی در شرکت راه‌آهن بپردازد.

#### پیشینه پژوهش

پورترواستیرز در تحقیقات خود چهار عامل سراسری سازمان مثل حقوق و مزایا، عوامل بلا فصل محیط شغلی مثل شرایط کار و محیط کار، عوامل محتوایی مثل قلمرو و مسئولیت شغل و عوامل فردی مثل سن، تحصیلات و اعتماد به نفس را در انگیزش و رضایت شغلی مؤثر دانسته‌اند (استیرز و پورترو، ۱۳۷۲، ص ۱۸۵).

لاک [۴] هفت عامل را در ایجاد رضایت شغلی مؤثر دانسته که عبارتند از: کار پر مخاطره ذهنی توام با موفقیت، کاری که از نظر جسمانی بیش از حد خسته کننده نباشد، پاداش منصفانه، احساس احترام به نفس و عوامل تسهیل کننده ارزش شغلی مثل حقوق و مزایا و تسهیلات درمانی و رفاهی (لاک، ۱۹۸۶، ص ۱۲۲).

جورج [۵] و جونز [۶] نیز چهار عامل اساسی شخصیت و صفات شخصیتی، ارزش‌ها، موقعیت کار و شغل در سطح رضایت شغلی مؤثر دانسته‌اند (جورج و جونز، ۱۹۹۹، ص ۷۸).  
گینزبرگ و همکارانش، رضایت شغلی را از دیدگاه‌های گوناگون مورد توجه قرار دادند. آنها به دو نوع رضایت شغلی اشاره کردند:

رضایت درونی از دو منبع حاصل می‌شود: اول احساس لذتی که انسان صرفاً از اشتغال به کار و فعالیت عایدش می‌شود. دوم لذتی که بر اثر مشاهده پیشرفت و یا انجام برخی مسئولیت‌های اجتماعی و به ظهور رساندن توانایی‌ها و رغبت‌های فردی به انسان دست می‌دهد.

رضایت بیرونی که با شرایط اشتغال و محیط کار ارتباط دارد و هر آن، در حال تغییر و تحول است. به عنوان مثال، شرایط محیط کار، میزان دست‌مزد و پاداش، نوع کار، و روابط موجود بین کارگر و کارفرما (کارمند و رئیس) را می‌توان نام برد (گینزبرگ [۷] و دیگران، ۱۹۵۱، ص ۱۵۳).

هرزبرگ [۸] و همکاران او در ۱۹۵۹، پژوهشی که درباره تأمین نیاز، انگیزش و رضایت شغلی بر روی بیش از ۲۰۰ نفر مهندس و حسابدار انجام دادند. نتیجه کلی این مطالعات به طور خلاصه چنین بود:

ارضای نیازهای بهداشتی - محیطی فقط از ناراضی بودن افراد جلوگیری می‌کند، ولی الزاماً سبب انگیزش و کارایی آنها نمی‌شود.

برای آنکه افراد برانگیخته شوند، باید نیازهای انگیزشی آنها ارضا شود. در نتیجه، وقتی افراد از درون خود احساس رضایت کنند، بر کارایی و موفقیت آنها افزوده می‌شود (هرزبرگ، ۱۹۵۹، ص ۳۵).

سال ۱۹۷۵، شولر [۹] در پژوهش‌های خود درباره نقش تفاوت‌های فردی در رضایت شغلی، دریافت که زنان کارگر بیش از مردان به داشتن همکاران خوشنود بها می‌دهند، درحالی‌که کارگران مرد بیش از زنان برای فرصت مشورت با دیگران و تأثیر بر تصمیمات مهم ارزش قایل‌اند. در این

مطالعات، همچنین معلوم شد که مردان بیش از زنان به خط‌مشی‌های بلند مدت و مربوط به آینده توجه دارند(شولر، ۱۳۸۰، ص ۱۲۳).

در پژوهش برایمن [۱۰] که در سال ۱۹۹۰ انجام گرفت، از ۱۰۰ نفر کارمند شرکت ۲۱-۵۵ ساله، که نیمی از آنها مرد و نیمی زن بودند، خواسته شد پرسش‌نامه‌ای را که عوامل رضایت شغلی را می‌سنجید، پر کنند. نتایج این مطالعه نشان داد که بین رضایت شغلی و متغیرهایی همچون سن، جنس، سطح آموزش و حقوق ماهیانه رابطه معناداری وجود ندارد (برایمن، ۱۳۸۱). در سال ۱۹۹۸، وودمن و هل ریجل اقدام به تحقیقات گسترده‌ای کرده و در کتاب "رفتار سازمانی" خویش آوردند: شاید در یک نگرش عمومی و کلی نسبت به کار و شغل، بیشترین علاقه و بالاترین گرایش و علاقه به کار، غالباً رضایت شغلی نادیده گرفته می‌شود. اصولاً علاقه نسبت به مدیران و دوست داشتن آنها منبع رضایت شغلی می‌باشد. زیرا آنها غالباً کارهایی را به کارکنان پیشنهاد می‌کنند که موجب رضایت شغلی می‌گردد. علاوه بر این، علاقه به مدیران گاهی موجب پیوند و ارتباط بین رضایت شغلی و عملکرد شغلی کارکنان می‌گردد(وودمن و هل ریجل، ۱۹۹۸، ص ۵۳). سلیمیان در پژوهش خویش با استفاده از تئوری دو عاملی هرزبرگ به بررسی نقش امکانات و تسهیلات رفاهی بر رضایت شغلی و عدم نارضایتی شغلی کارکنان شرکت راه‌آهن پرداخت و در نهایت به این نتیجه دست یافت که عدالت در توزیع امکانات سازمانی نسبت به میزان امکانات رفاهی، به مراتب نقش مؤثرتری در میزان رضایت کارکنان راه‌آهن دارد. هم‌چنین تأثیر امکاناتی که کارکنان هر روز از آن استفاده می‌کنند مانند سرویس رفت و آمد، امکانات محل کار، سلف و رستوران کارکنان راه‌آهن را بر میزان رضایت شغلی کارکنان نسبت به سایر امکانات مانند هتل مشهد، ویلای ساحلی شمال و ... بیشتر ارزیابی نمود(سلیمیان، ۱۳۸۲).

### چارچوب نظری پژوهش

مرتن [۱۱]

مرتن معتقد است که "کیفیت زندگی شغلی" اصطلاحی است که می‌تواند همه جنبه‌های قابل تصور شرایط کار و اخلاق مرتبط با آن را در برگیرد و هم اندازه‌گیری عینی وضعیت کار، اظهار رضایت و عدم رضایت کارگران از کار، نگرانی مدیران از کاهش کارآیی تولید و ملاحظات وسیعتر درباره انسجام و همبستگی اجتماعی و ثبات آن را میسر می‌سازد.

کیفیت زندگی شغلی را می‌توان پاسخ به مجموعه‌ای از مشکلات و مسائل جدید کارگران دانست و هم‌چنین اقداماتی که برای حل و فصل آنها صورت می‌گیرد و ابعاد زیر را در بر می‌گیرد:

ایمنی و بهداشت کار؛ ساعات کار و نوبت کاری؛ امنیت شغلی و پیشرفت در کار؛ برخورد عادلانه در کارگاه؛ مشارکت کارکنان در تصمیم‌گیری؛ محتوای کار و تحقق ظرفیت‌های کاری کارکنان؛ پاداش کافی و عادلانه؛ مسئولیت اجتماعی؛ کار؛ خانواده؛ فراغت و منزلت‌های شغلی و قشربندی (توسلی، ۱۳۷۵، صص ۱۶۰-۱۷۰).

#### نظریهٔ نیازها [۱۲]

اساس این نظریه به نظریه سلسله مراتب نیازهای مازلو [۱۳] می‌باشد (مازلو، ۱۹۵۴). مازلو فرض خود را بر این گذاشت که هر انسانی علاوه بر نیازهای مادی که ارضای آنها مهم است دارای نیازهای غیرمادی‌ای نیز هست که عبارتند از فیزیولوژیکی، ایمنی، اجتماعی، احترام و خودشکوفایی.

کورمن این نیازها را به دودسته رده بالا و رده پایین تقسیم می‌کند. نیازهای فیزیولوژیکی و امنیتی در ردهٔ پایین و نیازهای اجتماعی، احترام و خودشکوفایی در ردهٔ بالا قرار می‌گیرند. نیازهای رده بالا در درون فرد ارضاء می‌شوند در حالی که نیازهای رده پایین به وسیله عوامل بیرونی ارضاء می‌شوند (کورمن، ۱۳۷۵، ص ۱۵۰).

لوسیر [۱۴] (۱۹۹۶) و لاونسن [۱۵] و شین [۱۶] (۱۹۹۸) برپایه این نظریه فهرستی تهیه کرده‌اند که می‌تواند با توجه به سطحی که فرد در آن قرار دارد موجب فراهم آوردن رضایت شغلی آنها شود. این فهرست برای هر یک از سطوح نیازها، جدا از عاملی که به شکل کلی، فرد می‌تواند از حمایت‌های اجتماعی خود برای ارضاء نیازها سود ببرد، محیط کار نیز می‌تواند به شکل اختصاصی برای این نیازها که در سطوح مختلف سازمانی بروز پیدا می‌کند، تدابیری اتخاذ نماید.

جدول شماره (۱) سلسله مراتب نیازها و عوامل ارضاء کننده آن در سازمان از نگاه لوسیر (۱۹۹۶، ص ۱۴۵) و لاوسن و شین (۱۹۹۸، ص ۱۱۹)

ارضاء کننده های سازمانی		ارضاء کننده های کلی	سطح نیاز
از نگاه لاوسن و شین	از نگاه لوسیر		
دستمزد، پاداش، منافع جانبی	حقوق مناسب و کافی، استراحت های کوتاه مدت، موقعیت های ایمنی	غذا، آب، استراحت	فیزیولوژیکی
ایمنی کاری، امنیت شغلی	افزایش حقوق برای جبران تورم، امنیت شغلی، مزایای جانبی (مانند بیمه درمانی، حقوق در زمان بیماری، خانه های سازمانی) که می تواند از نیازهای فیزیولوژیکی حمایت کند.	ایمنی، اطمینان، ثبات	امنیت
کار به هم پیوسته گروهی، سرپرستی دوستانه، عضویت در گروه	ایجاد فرصت برای تعامل کارکنان با یکدیگر، پذیرفته شدن و دوست داشتن از طریق فعالیت هایی مانند جشن ها، مراسم سازمانی، سفرهای دسته جمعی کارکنان و تیم های ورزشی	محافظت، محبت، عاطفه، تعلق	اجتماعی (تعلق)
عنوان شغلی، بازخورد از مدیران، بازخورد از ارباب رجوع	پست های سازمانی، رضایت حاصل از اتمام کار، افزایش شایستگی، حقوق، بازنشاسی، قدردانی وظایف چالش برانگیز، شرکت در تصمیم گیری و فرصت پیشرفت	احترام به خود، احترام از دیگران، مقام، وجهه، اعتبار	احترام
شغل چالش برانگیز، فرصت برای خلاقیت، پیشرفت و ارتقاء در کار	رشد مهارت های کارکنان، فرصت برای خلاق بودن، پیشرفت و ارتقاء، توانایی کنترل کامل بر شغل	رشد، پیشرفت، خلاقیت	خودشکوفایی

### نظریه مبادله اجتماعی

در این نظریه آنچه اهمیت دارد "احساس فرد" مبنی بر منصفانه یا غیر منصفانه بودن پاداش ها و عایدات دریافتی است. در قالب این نظریه ویت [۱۷] و ویلسون [۱۸] مفهوم ایدئولوژی مبادله [۱۹] ۱ به عنوان جهت گیری نگرشی افراد مبنی بر این که آنان در مقابل چیزهایی که در اختیار سازمان قرار داده چه چیزهایی دریافت نموده اند، تعریف کرده اند.

یوچمن [۲۰] بر اساس نظریه مبادله اجتماعی و با فرض این نکته که خشنودی شغلی کمتر به خود شغل و بیشتر به زمینه جامعه شناسی آن ارتباط دارد به مطالعه مدیران و کارگران می پردازد. یافته های او از مقایسه این دو گروه نشان داد که مدیران اگر چه از کارشان پاداش های بیشتری دریافت می کردند اما کمتر از کارگران تولید، شغل خود را دوست می داشتند و خشنودی شغلی آنان کمتر از کارگران بود. یوچمن این یافته ها را با نظریه انصاف توضیح می دهد. وی پاداش های (ستاندهای) مدیران را با مسئولیت آشکار آنان (داده ها) در شغل شان مقایسه کرده و اظهار داشت که این وظایف شغلی، اگر چه از نظر روانی و مادی پاداش دهنده بوده اند، اما به نظر

مدیران میزان پاداش‌ها به اندازه کافی منصفانه توزیع نشده و تفاوت چندان با پاداش کسانی که دارای مسئولیت‌های کمتری بودند، نداشت، لذا از شغل‌شان ناخشنود بودند.

"عدالت توزیعی" در نظریه مبادله جامعه‌شناختی هومزنشان‌گرایین واقعیت است که افراد و کارکنان در روابط مبادله‌ای، مقایسه‌های خود را صرفاً به کسانی که با آنها به مبادله می‌پردازند، محدود نمی‌کنند. نرخ‌های متداول مبادله، بین سایر مردم و کارکنان نیز برای ما معیار است. متغیر کلیدی در این تئوری نیز "احساس عدالت توزیعی" می‌باشد (رابینز، ۱۳۷۸، ص ۸۵).

#### نظریه دو عاملی هرزبرگ [۲۱]

هرزبرگ بر این باور است که نارضایتی از کار نقطه مخالف رضایت نمی‌باشد. اگر عوامل نارضایتی از محیط کار حذف شود می‌توان آرامش را در سازمان حاکم نمود ولی الزاماً باعث انگیزش یا تحریک افراد نمی‌شود و اگر بخواهیم افراد راضی باشند و انگیزش کافی داشته باشند باید روی مسأله پیشرفت، شناخت، کسب شهرت، ماهیت کار، مسئولیت و رشد تأکید شود (هرزبرگ، ۱۹۵۹، ص ۱۳۸).

#### هرزبرگ عوامل کار را به دو دسته تقسیم کرد:

**الف: عوامل نارضایتی:** شامل جنبه‌هایی که باعث ناخشنودی می‌شد تحت عنوان "شرایط کار" تلقی نمود. با وجود این، حتی اگر این شرایط به طور کافی تامین می‌شد، انگیزه مثبتی برای فعالیت به حساب نمی‌آمد.

**ب: عوامل انگیزشی:** به نظر هرزبرگ می‌توان در مفاهیمی چون شناخت، اهمیت کار، نوع شغل و پیشرفت در کار جستجو کرد (علوی، ۱۳۷۱، ص ۱۱۵).

هرزبرگ اظهار می‌دارد که رضایت شغلی با نارضایتی شغلی تفاوت دارد. او به دو نوع نیاز یعنی نیازهای بدنی و جسمی [۲۲] و نیازهای روانی [۲۳] اشاره می‌کند. به ادعای هرزبرگ این دو نوع نیاز بر طبق دو اصل متفاوت عمل می‌کنند. نیازهای جسمی در جهت اجتناب از درد و ناراحتی عمل می‌نمایند و نیازهای روانی بر اساس اصل لذت عمل می‌کنند. عواملی که نیازهای جسمی را ارضاء می‌کنند و هرزبرگ آنها را عوامل بهداشتی می‌نامد می‌تواند ناراحتی را کاهش داده یا از آن اجتناب کند، اما نمی‌تواند موجب خشنودی شوند. هرزبرگ استدلال می‌کند عوامل بهداشتی با "نارضایتی شغلی" رابطه دارند نه با "رضایت شغلی". از سوی دیگر نیازهای روان‌شناختی موجب رشد، پیشرفت، خلاقیت و فردیت است.

### طبقه‌بندی عوامل مؤثر بر رضایت شغلی با توجه به چارچوب نظری پژوهش

با نگاهی به آنچه آمده است، می‌توان عامل‌های مؤثر بر رضایت شغلی را به سه عامل کلی دسته‌بندی کرد:

#### ۱- عامل خارج از سازمان؛ ۲- عامل سازمانی؛ ۳- عامل فردی

عامل خارج از سازمان؛ بیش از همه مرتن بود که به مجموعه‌ای از متغیرهایی اشاره نمود که از سوی جامعه و در خارج از محیط کار بر فرد حاکم است و شامل:

الف: مسئولیت اجتماعی؛ از سوی مرتن بیان گردیده و اشاره به این امر دارد که فرد به دلیل داشتن نوع شغل خویش، در جامعه مسئولیتی را به عهده می‌گیرد و یا فشار اجتماعی را متحمل می‌شود. این امر می‌تواند بر رضایت شغلی وی مؤثر باشد.

ب: منزلت اجتماعی؛ توسط مرتن عنوان شده و منزلتی است که توسط شغل برای فرد به دست می‌آید.  
ج: فراغت؛ مرتن میزان تأثیری که شغل بر گذران اوقات فراغت دارد را بر رضایت شغلی وی مؤثر می‌داند.

عامل سازمانی از ۴ متغیر مدیریت مشارکتی، امکانات شغلی سازمان، عدالت توزیعی و محتوای کار تشکیل شده و بنا به گفته گینزبرگ (گینزبرگ و دیگران، ۱۹۵۱)، عواملی هستند که با ایجاد شرایط در محیط کار بر میزان رضایت فرد از شغل خویش اثر گذارند. اگر بخواهیم به طور جزئی‌تر بررسی کنیم می‌توان گفت:

۱- مدیریت مشارکتی: به طور کلی به روش‌های برخورد مدیران با کارمندان در سازمان اشاره دارد که شامل شناخت کار کارمند (رابینز، ۱۳۷۸)، استفاده از تقویت‌کننده‌ها که شامل تقویت‌کننده مثبت (تشویق در اداء انجام درست کار) و تقویت‌کننده منفی یعنی عدم استفاده از تشویق در انجام نادرست کارها (رابینز، ۱۳۷۸) داشتن روابط مناسب با همکاران (کورمن، ۱۳۷۰؛ رابینز، ۱۳۷۸)، داشتن برخورد عادلانه با کارمندان سازمان (جورج و جونز، ۱۹۹۹)، مشارکت دادن افراد سازمان در مزایا (رابینز، ۱۳۷۸) و مشارکت اشخاص در تصمیم‌گیری (جورج و جونز، ۱۹۹۹) می‌شود.

۲- امکانات شغلی سازمان، به امکانات سازمانی (گینزبرگ و دیگران، ۱۹۵۱)، امکانات محل کار (پورترواستیرز، ۱۹۹۱) و نوع رابطه با همکاران (پورترواستیرز، ۱۹۹۱؛ رابینز، ۱۳۷۸؛ از کمپ، ۱۳۶۹) اشاره دارد و شامل موارد زیر می‌باشد:



الف- فرصت‌هایی که سازمان جهت ارتقاء شغلی در اختیار کارمندان قرار می‌دهد (کورمن، ۱۳۷۰؛ پورتر و استیرز، ۱۹۹۱؛ رابینز، ۱۳۷۸).

ب- ثبات و امنیت شغلی که در یک سازمان برقرار است (شرتزر، ۱۳۶۹).

پ- امکانات محل کار: به امکاناتی اشاره دارد که سازمان برای آسایش کارمندان جهت انجام کار فراهم می‌کند. که می‌توان بهداشت صوتی، تنفسی و نوری اتاق کار، میز کار، رایانه، اتصال به شبکه اینترنت، سلف سرویس و ... را بر شمرد.

ت- نوع رابطه با همکاران به این نکته اشاره دارد که داشتن رابطه مثبت با سایر همکاران در میزان رضایت فرد از شغل مؤثر است (ازکمپ، ۱۳۶۹؛ وودمن و هل ریجل، ۱۹۹۸). هم‌چنین اگر فرد دارای ارزش مشترک و برخوردار از میزانی از همفکری با همکاران باشد در رضایت شغلی او مؤثر است (رابینز، ۱۳۷۸).

۳- عدالت توزیعی: به احساس فرد از عادلانه بودن توزیع امکانات و مزایای سازمانی اطلاق می‌شود.

۴- محتوای کاری: توجه این بخش به قلمرو نقش (جورج و جونز، ۱۹۹۹؛ پورتر و استیرز، ۱۹۹۱) و وضوح نقش (پورتر و استیرز، ۱۹۹۱) می‌باشد.

الف- قلمرو نقش: به این نکته اشاره دارد که شغل فرد تا چه اندازه از تنوع (پورتر و استیرز، ۱۹۹۱) استقلال در انجام کار (پورتر و استیرز، ۱۹۹۱) و چالش‌گری (جورج و جونز، ۱۹۹۹) برخوردار است. منظور از چالش‌گری این است که شغل تا چه اندازه فرد را درگیر خود کرده و تا چه اندازه قابلیت آن را دارد که فرد هر روز چیز جدیدی یاد بگیرد.

ب- وضوح نقش: میزان آشنایی کارمند نسبت به انجام کارهای سازمانی را وضوح نقش گویند.

عامل فردی که می‌توان به دو دسته ویژگی‌های شخصی (پورتر و استیرز، ۱۹۹۱) و ویژگی‌های شخصیتی (گینزبرگ و دیگران، ۱۹۵۱؛ رابینز، ۱۳۷۸) تقسیم نمود.

- ویژگی‌های شخصی: در واقع همان متغیرهای زمینه‌ای بوده که شامل سن، جنسیت، تحصیلات، سنوات، حقوق ماهانه، سطح شغلی و مهارت‌ها می‌باشد.

- ویژگی‌های شخصیتی: می‌توان در تعهد، اعتماد به نفس و سطح توقعات و انتظارات فرد مشاهده نمود.

### نوع و روش تحقیق

این پژوهش برحسب هدف در رده تحقیقات توسعه‌ای- کاربردی قرار می‌گیرد. به این ترتیب که جهت بررسی عوامل مؤثر بر رضایت شغلی و آزمون نظریه‌ها در این خصوص و افزودن به مجموعه دانش موجود، در رده تحقیقات توسعه‌ای و به لحاظ ارائه الگوی کاربردی جهت شناخت و ایجاد رضایت شغلی در کارکنان و توسعه دانش کاربردی در این زمینه و نیز به لحاظ استفاده از الگوی راهبردی ارائه شده در سازمان‌ها و دستگاه‌های دولتی و غیردولتی، در زمره تحقیقات کاربردی محسوب می‌گردد. پژوهش حاضر هم‌چنین برحسب نحوه گردآوری داده‌ها در رده تحقیقات توصیفی (غیرآزمایشی) و به جهت بررسی توزیع ویژگی‌های یک جامعه آماری جزء تحقیقات پیمایشی می‌باشد.

### جامعه آماری و حجم نمونه مورد مطالعه:

جامعه آماری مورد مطالعه، ۲۸۹۴ نفر از کارکنان شرکت راه آهن ج.ا.ا. شاغل در ۳۴ اداره کل مستقر در تهران می‌باشد. برای نمونه‌گیری در این پژوهش با بهره‌گیری از روش نمونه‌گیری اتفاقی سیستماتیک و با استفاده از فرمول کوکران، حجم نمونه به تعداد ۲۵۴ نفر تعیین گردید. اطلاعات پژوهش به وسیله پرسش‌نامه‌ای با ۶۰ گویه و به شیوه پیمایشی گردآوری شده است.

### فرضیه‌های پژوهش

- هرچه تعهد سازمانی فرد بیشتر باشد رضایت شغلی بیشتر خواهد بود.
- هرچه انتظار فرد از شغل بیشتر باشد رضایت شغلی کمتر خواهد بود.
- هرچه اعتماد به نفس فرد در انجام کارها بیشتر باشد، رضایت شغلی بیشتر خواهد بود.
- هرچه احساس فرد از توزیع امکانات سازمان، عادلانه‌تر باشد رضایت شغلی بیشتر خواهد بود.
- هرچه مشارکت کارکنان در تصمیم‌های مدیران بیشتر باشد رضایت آنها از شغل بیشتر خواهد بود.
- هرچه منزلت اجتماعی کسب شده به وسیله شغل بیشتر باشد رضایت شغلی بیشتر خواهد بود.
- هرچه مسئولیت‌های ایجاد شده به وسیله شغل بیشتر باشد رضایت شغلی کمتر خواهد بود.
- هرچه شغل فرد بر گذران اوقات فراغت تأثیر منفی بیشتری داشته باشد رضایت شغلی کمتر خواهد بود.
- زن‌ها نسبت به مردها از شغل خود راضی‌ترند.
- افزایش سطح تحصیلی باعث کاهش رضایت شغلی خواهد شد.

### متغیرهای مستقل و متغیر وابسته

باتوجه به فرضیه‌های پژوهش دو دسته متغیر مستقل و وابسته در این پژوهش وجود دارد.

متغیرهای جنسیت، مهارت، عدالت توزیعی، تعهد، محتوای کار، انتظارات، سابقه کار، مسئولیت اجتماعی، منزلت اجتماعی، تحصیلات، سطح شغلی، حقوق ماهیانه، مدیریت مشارکتی، اوقات فراغت، سن و اعتماد به نفس به عنوان متغیر مستقل و رضایت شغلی کارکنان راه‌آهن به عنوان متغیر وابسته در نظر گرفته می‌شود.

### تعریف مفاهیم و متغیرها

**رضایت شغلی:** مجموعه‌ای از احساسات، باورها و عوامل موفقیت شغلی می‌باشد که موجب کارایی فرد و احساس رضایت فردی و دوست داشتن شرایط و لوازم شغل می‌گردد. به بیان دیگر، رضایت شغلی یعنی خرسندی و خشنودی فرد از کار و دلگرمی و وابستگی به آن.

**کیفیت زندگی شغلی:** کیفیت زندگی شغلی را می‌توان پاسخ به مجموعه‌ای از مشکلات و مسائل جدید کارگران دانست و همچنین اقداماتی که برای حل و فصل آنها صورت می‌گیرد (توسلی، ۱۳۸۱، ص ۱۶۱).

**عدالت توزیعی:** این متغیر به احساس کارکنان نسبت به توزیع امکانات در سازمان اشاره دارد. **وضوح نقش:** شناخته بودن وظایف کاری و اهمیت مربوط به آنها برای کارکنان (رایت و دیویس، ۲۰۰۳، ص ۷۳).

**استقلال عمل:** میزان استقلال یا محدودیتی که فرد در شغل خویش دارد. **محدودیت‌های آئین نامه‌ای:** این محدودیت‌ها بیان می‌کند که کارمندان بخش عمومی تا چه حد احساس محدودیت با قوانین سازمان می‌کنند (همان، ۷۶).

**تنوع شغلی:** هدف از تنوع شغلی نبود حالت روزمره‌گی در شغل است. به عبارتی تنوع شغل اشاره به این موضوع دارد که شغل هر روزه، چه اندازه ذهن فرد را درگیر می‌کند.

**روزمره‌گی:** این که تا چه اندازه وظایف کاری روزمره کارکنان قابل پیش‌بینی است. به عبارت دیگر آیا وظایف روزانه کارکنان همه روزه به طور یکسان و بدون هیچ‌گونه تغییری تکرار می‌شود (همان، ۷۳).

**مسئولیت اجتماعی:** مرتن اشاره به این امر دارد که فرد به دلیل داشتن نوع شغل خویش، در جامعه، مسئولیتی را به عهده می‌گیرد و یا فشار اجتماعی را متحمل می‌شود.

**اوقات فراغت:** به اوقاتی گفته می‌شود که آدم‌ها از کار درآمدزا، ارضای نیازهای زیستی و مسئولیت‌های خانوادگی فارغ می‌شوند و می‌توانند بی‌دغدغه به علایق و تفریح‌های مورد علاقه‌شان

پردازند (جورج وجونز، ۱۹۹۹، ص ۱۲۸). منظور از متغیر اوقات فراغت در این پژوهش، میزان تأثیر شغل بر گذران اوقات فراغت بوده که توسط مرتن بیان شده است.

**منزلت اجتماعی:** مازلو منزلت اجتماعی را حالت بیرونی نیاز به احترام دانسته که شامل پایگاه، مقام، شهرت و جلب توجه می‌شود (مازلو، ۱۹۵۴، ص ۹۰). این متغیر که مرتن نیز به آن اشاره نموده، به سنجش احساس منزلتی می‌پردازد که فرد به خاطر شغلش، به دست آورده است.

### توصیف داده‌ها

جدول شماره (۲) آماره‌های توصیفی متغیرهای اصلی پژوهش

ردیف	نام متغیر	تعداد گویه‌های تشکیل دهنده	پهن	ف	آماره معیار	پهن	تفاوت استاندارد	
۱	رضایت شغلی	۱۰	۲	۲	۱.۰۴	۰.۴۹	۰.۱۶	
۲	عامل شخصیتی	انتظارات	۳	۳	۰.۶۴	۰.۱۳	۰.۱۵	
		تعهد	۳	۳	۰.۷۵	-۰.۳۴	۰.۱۵	
		اعتماد به نفس	۳	۳	۰.۷۹	-۱.۰۵	۰.۱۵	
	عامل شخصی	جنس	۱	-	۲	۰.۵۰	-۰.۱۶	۰.۱۵
		سن	۱	۲	۲	۰.۷۳	-۰.۰۸	۰.۱۶
		سابقه کار	۱	۲	۲	۰.۸۸	۰.۳۳	۰.۱۵
		تحصیلات	۱	۴	۴	۱.۱۸	-۰.۳۴	۰.۱۵
		سطح شغلی	۱	۴	۴	۱.۱۸	-۰.۹۸	۰.۱۵
عامل سازمانی	محتوای کار	۷	۳	۳	۰.۷۷	۰.۳۹	۰.۱۵	
	عدالت توزیعی	۶	۲	۱	۰.۸۵	۱.۰۱	۰.۱۵	
	امکانات شغلی سازمان	۶	۲	۲	۰.۸۲	۰.۴۳	۰.۱۵	
	مدیریت مشارکتی	۸	۲	۲	۰.۸۵	-۰.۰۵	۰.۱۵	
عامل خارج از سازمان	مسئولیت اجتماعی	۳	۳	۳	۱.۰۱	۰.۰۷	۰.۱۵	
	منزلت اجتماعی	۳	۳	۳	۰.۷۴	-۰.۲۸	۰.۱۵	
	فراغت	۲	۳	۳	۰.۶۴	-۰.۶۶	۰.۱۵	

با توجه به اعداد جدول فوق می‌توان گفت همه متغیرها به جز متغیر عدالت توزیعی از میانه و نمای برابر برخوردارند. البته این مقادیر در متغیر عدالت توزیعی اگرچه برابر نیستند اما نزدیک به هم

می‌باشند. از این رو می‌توان گفت کلیه متغیرها به لحاظ میزان تمایل به مرکز در وضعیت نرمالی به سر می‌برند.

مقدار میانه و نما در متغیرهای انتظارات، تعهد، اعتماد به نفس، محتوای کار، مسئولیت اجتماعی، منزلت اجتماعی و فراغت در حد متوسط ارزیابی گردیده است. همچنین مقادیر میانه و نما نشان می‌دهند میزان رضایت شغلی، امکانات شغلی سازمان و میزان مشارکت کارکنان در تصمیم‌گیری‌های مدیران در بین کارکنان کم می‌باشد. میزان عدالت توزیعی نیز کم ارزیابی گردیده است.

مقدار انحراف معیار نشان می‌دهد اغلب متغیرها از پراکندگی نسبتاً مناسبی برخوردارند. البته متغیرهای تحصیلات، سطح شغلی، مسئولیت اجتماعی و رضایت شغلی از پراکندگی نسبتاً بالایی برخوردارند. کمترین پراکندگی مربوط به عامل شخصیتی و بیشترین پراکندگی مربوط به عامل سازمانی می‌باشد. به عبارتی پاسخ‌های مربوط به متغیرهای یاد شده از تفاوت بیشتری نسبت به سایر متغیرها برخوردار می‌باشند.

مقادیر چولگی در اغلب متغیرها قابل چشم‌پوشی بوده و نشان دهنده نرمال بودن توزیع‌ها می‌باشد. البته این مقدار در متغیرهای اعتماد به نفس، سطح شغلی، عدالت توزیعی و فراغت بیش از اندازه‌ای است که بتوان از آن چشم‌پوشی نمود. به دیگر بیان، داده‌ها در متغیرهای یاد شده چوله می‌باشند. البته با توجه به مقدار انحراف استاندارد چولگی جدول فوق می‌توان از چولگی متغیرهای فوق صرف‌نظر کرد. به عبارت دیگر چولگی‌های موجود در داده‌های متغیرهای یاد شده، لطمه‌ای به تحلیل نخواهد زد.

### تحلیل روایی و تحلیل عاملی:

جدول (۳) آماره‌های روایی و تحلیل عاملی

ردیف	نوع متغیر	نام متغیر	تعداد گویه‌های تشکیل دهنده	روایی				تحلیل عاملی		
				مقدار آلفا	معنی داری آلفا	مفهومی	تنبه‌ی از واریانس	KMO [۲]	بارتلت [۳]	تست کرویت
۱	وابسته	رضایت شغلی	۱۰	۰.۹۴۵	۰.۰۰۰	۸۴.۸۵	۰.۸۰۴	۲۵۴۸	۰.۰۰۰	
۲	عامل فردی	انتظارات	۲	۰.۵۷۱	۰.۰۰۰	۶۵.۳۹	۰.۵	۲۵.۰۲	۰.۰۰۰	
		تعهد	۲	۰.۶۸۳	۰.۰۴۹	۷۵.۹۲	۰.۵	۸۰.۵۸	۰.۰۰۰	
		اعتماد به نفس	۲	۰.۷۲۸	۰.۰۱۵	۷۸.۵۹	۰.۵	۱۰۱.۹	۰.۰۰۰	
۳	عامل سازمانی	محتوای کار	۷	۰.۸۵	۰.۰۰۰	۵۳.۳	۰.۸۰	۸۳۰	۰.۰۰۰	
		عدالت توزیعی	۶	۰.۸۹۰	۰.۰۰۰	۶۴.۸۷	۰.۸۵۸	۸۸۶.۳	۰.۰۰۰	
		امکانات شغلی سازمان	۶	۰.۸۶	۰.۰۰۰	۵۹.۷	۰.۸۲	۷۳۳	۰.۰۰۰	
		مدیریت مشارکتی	۸	۰.۸۸۶	۰.۰۰۰	۵۶.۶۰	۰.۸۶۰	۱۰۸۰.۹	۰.۰۰۰	
۴	عامل فرآیند از سازمان	مسئولیت اجتماعی	۳	۰.۷۹۴	۰.۰۰۰	۷۱.۲۶	۰.۶۴۶	۲۸۲.۳	۰.۰۰۰	
		منزلت اجتماعی	۳	۰.۷۲۴	۰.۰۰۰	۶۵.۱۵	۰.۵۹	۲۱۳.۵	۰.۰۰۰	
		فراغت	۲	۰.۶۶۳	۰.۰۰۰	۶۹.۵۸	۰.۵۰	۴۲.۸۳	۰.۰۰۰	

مقادیر آلفا، نشان‌دهنده سازگاری درونی بالای گویه‌های مورد نظر، در سنجش هر یک از مفاهیم بوده و شاخص KMO به همراه معنی‌دار بودن تست کرویت بارتلت، نشان می‌دهد ماتریس‌های هر عامل، در سطح اطمینان ۹۹ درصد، کفایت لازم جهت استفاده در تحلیل عاملی را دارا می‌باشد. هم‌چنین می‌توان میزان تبیین اغلب متغیرها توسط گویه‌های مربوطه را بالا ارزیابی نمود.

### جدول دوبعدی

در جدول زیر به تأثیر هر یک از متغیرها بر متغیر رضایت شغلی پرداخته می‌شود. ضرایب همبستگی همه متغیرهای فوق به جز متغیرهای "سن"، "جنسیت" و "تحصیلات" در سطح اطمینان ۹۹

بررسی جامعه شناختی عوامل اجتماعی مؤثر بر رضایت شغلی کارکنان ..... ۴۱

درصد معنادار می‌باشد. ارتباط متغیرهای "سن" و "جنسیت" در سطح اطمینان ۹۵ درصد معنادار بوده و متغیر "تحصیلات" رابطه معناداری با رضایت شغلی ندارد.

جدول شماره (۴) جدول دو بعدی ارتباط بین ابعاد مختلف عامل خارج از سازمان با متغیر وابسته رضایت شغلی

نام متغیر	ضریب همبستگی	سطح معنی داری
مسئولیت اجتماعی	۰.۵۲۱	۰.۰۰۰
منزلت اجتماعی	۰.۳۷۷	۰.۰۰۰
فراغت	۰.۱۷۱	۰.۰۰۸
محتوای کار	۰.۶۶۰	۰.۰۰۰
امکانات رفاهی سازمان	۰.۵۲۶	۰.۰۰۰
امکانات شغلی سازمان	۰.۵۵۴	۰.۰۰۰
مدیریت مشارکتی	۰.۶۳۶	۰.۰۰۰
انتظارات	۰.۶۷۱	۰.۰۰۰
تعهد	۰.۶۶۴	۰.۰۰۰
اعتماد به نفس	۰.۵۹۴	۰.۰۰۰
مهارت	۰.۱۸۴	۰.۰۰۴
سطح شغلی	۰.۳۲۲	۰.۰۰۰
تحصیلات	۰.۰۰۷	۰.۹۱۹
حقوق ماهانه	۰.۳۲۳	۰.۰۰۰
سابقه کار	۰.۳۸۵	۰.۰۰۰
سن	۰.۱۷	۰.۰۱۳
جنسیت	۰.۱۸۲	۰.۰۱۸

## تحلیل رگرسیونی

جدول شماره (۵) ضرایب و آماره‌های آزمون رگرسیون

ردیف	متغیر وارد شده	متغیر خارج شده	ضرایب رگرسیونی (مرحله آخر)							آماره‌ها		
			ضرایب غیر استاندارد	ضرایب استاندارد (β)	آزمون t	سطح معنی داری	ضریب همبستگی	ضریب تعیین	آزمون F		سطح معنی داری	دوربین واتسون
۱	محتوای کار	-	۰.۳۴	۰.۰۷	۰.۲۷	۴.۸۸	۰.۰۰۰	۰.۷۱	۰.۵۰	۱۷۷	۰.۰۰۰	-
۲	انتظارات	-	-	-	-	-	-	۰.۷۸	۰.۶۰	۱۳۲	۰.۰۰۰	-
۳	سطح شغلی	-	۰.۵۷	۰.۰۵	۰.۵۳	۱۱.۳	۰.۰۰۰	۰.۸۱	۰.۶۵	۱۱۰	۰.۰۰۰	-
۴	مسئولیت اجتماعی	-	۰.۲۶	۰.۰۴	۰.۲۵	۶.۳۰	۰.۰۰۰	۰.۸۳	۰.۶۸	۹۲.۵	۰.۰۰۰	-
۵	عدالت توزیعی	-	-	-	-	-	-	۰.۸۴	۰.۷۰	۷۹.۳	۰.۰۰۰	-
۶	اعتماد به نفس	-	۰.۹۹	۰.۱۱	۰.۷۴	۹.۳۵	۰.۰۰۰	۰.۸۴	۰.۷۱	۶۹.۶	۰.۰۰۰	-
۷	تعهد	-	-۰.۶۶	۰.۰۸	-۰.۴۸	-۸.۱	۰.۰۰۰	۰.۸۶	۰.۷۴	۶۸.۳	۰.۰۰۰	-
۸	-	انتظارات	-	-	-	-	-	۰.۸۶	۰.۷۴	۷۹.۲	۰.۰۰۰	-
۹	تحصیلات	-	-۰.۴۹	۰.۰۷	-۰.۴۶	-۷.۵	۰.۰۰۰	۰.۸۸	۰.۷۸	۸۳.۴	۰.۰۰۰	-
۱۰	سن	-	-۰.۱۸	۰.۰۹	-۰.۱۱	-۲.۱	۰.۰۳۹	۰.۸۹	۰.۸۰	۸۴.۴	۰.۰۰۰	-
۱۱	-	عدالت توزیعی	-	-	-	-	-	۰.۸۹	۰.۸۰	۹۵.۲	۰.۰۰۰	-
۱۲	منزلت اجتماعی	-	۰.۲۰	۰.۰۶	۰.۱۲	۳.۱۵	۰.۰۰۲	۰.۹۰	۰.۸۱	۸۷.۷	۰.۰۰۰	-
۱۳	سابقه کار	-	-۰.۱۸	۰.۰۹	-۰.۱۵	-۲.۲	۰.۰۳۴	۰.۹۰	۰.۸۱	۸۰.۱	۰.۰۰۰	۱.۸
-	مقدار ثابت	-	-۰.۳۵	۰.۳۸	-	-۰.۹	۰.۳۶۳	-	-	-	-	-

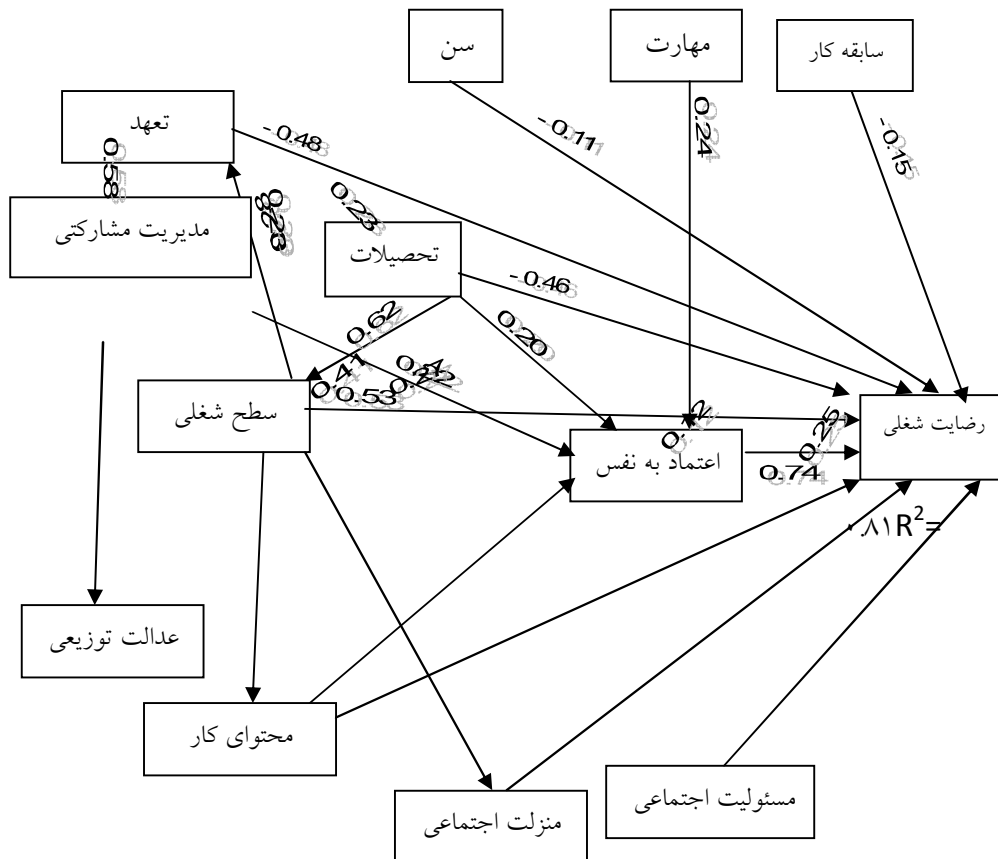
معادله رگرسیونی به دست آمده در سطح اطمینان ۹۹ درصد معنادار می‌باشد و توان تبیین ۸۱ درصد از واریانس متغیر وابسته را دارا می‌باشد. ضرایب به دست آمده اغلب متغیرهای مستقل در سطح اطمینان ۹۹ درصد معنادار می‌باشد.

بیشترین تأثیر را بر "رضایت شغلی" در معادله نهایی، متغیر "اعتماد به نفس" داشته که شدت رابطه را هم می‌توان زیاد ارزیابی نمود. پس از آن متغیر "سطح شغلی" نیز ارتباط نسبتاً زیادی با رضایت شغلی دارد. و متغیرهای "سن"، "منزلت اجتماعی" و "سابقه کار" ارتباط ضعیفی با رضایت شغلی



دارند. البته متغیرهای "سن"، "سابقه کار"، "تعهد" و "تحصیلات" تأثیر معکوسی بر رضایت شغلی دارند.

میزان همبستگی بین متغیرهای مستقل و وابسته به دست آمده از معادله فوق برابر ۰.۹۰ بوده است که نشان دهنده همبستگی بسیار بالا بین تغییرات متغیرهای مستقل با تغییرات متغیر وابسته می باشد. مقدار اندک خطای استاندارد آمده در جدول فوق به همراه مقدار عددی آماره دوربین واتسون، به خوبی نشان دهنده خطای اندک و دقت بالای معادله نهایی به دست آمده می باشد.



نمودار شماره (۲) مدل نظری حاصل از تحلیل مسیر

جدول شماره (۶) آزمون میانگین‌های متغیر وابسته و متغیرهای مستقل

متغیرها	مقدار t	سطح معنی‌داری	میانگین اختلاف	فاصله اطمینان ۹۵%	
				حد پایین	حد بالا
رضایت شغلی	-۶.۰۹	۰.۰۰۰	-۰.۴۱	-۰.۵۴	-۰.۲۸
محتوای کار	-۰.۴۰	۰.۶۸۹	-۰.۰۲	-۰.۱۱	۰.۰۸
عدالت توزیعی	-۲۳.۰۰	۰.۰۰۰	-۱.۲۳	-۱.۳۴	-۱.۱۳
امکانات شغلی سازمان	-۱۷.۲۳	۰.۰۰۰	-۰.۹۰	-۱.۰۰	-۰.۷۹
مدیریت مشارکتی	-۱۳.۲۵	۰.۰۰۰	-۰.۷۱	-۰.۸۲	-۰.۶۱
مسئولیت اجتماعی	-۱.۴۳	۰.۱۵۵	-۰.۰۹	-۰.۲۲	۰.۰۳
منزلت اجتماعی	۱۱.۰۲	۰.۰۰۰	۰.۵۱	۰.۴۲	۰.۶۰
اوقات فراغت	-۶.۰۰	۰.۰۰۰	-۰.۲۵	-۰.۳۳	-۰.۱۷
اعتماد به نفس	۴.۷۰	۰.۰۰۰	۰.۲۳	۰.۱۳	۰.۳۳
انتظارات	-۰.۹۸	۰.۳۲۸	-۰.۰۴	-۰.۱۲	۰.۰۴
تعهد	۱۰.۱۲	۰.۰۰۰	۰.۴۷	۰.۳۸	۰.۵۶

میانگین پاسخ‌های کارکنان در متغیرهای محتوای کار، مسئولیت اجتماعی، انتظارات و سن بامیانگین فرض شده دارای اختلاف معنادار نیست. اما در سایر متغیرها اختلاف معنادار می‌باشد.

در متغیرهای منزلت اجتماعی، اعتماد به نفس، تعهد، مهارت و سطح شغلی، میانگین به دست آمده بیشتر از میانگین فرضی و در سایر متغیرها کمتر می‌باشد.

کارکنان بیش از هر چیز نشان داده‌اند نسبت به توزیع امکانات سازمان احساس ناعادلانه‌ای دارند. این موضوع درباره امکانات شغلی سازمان و تا اندازه‌ای درباره نوع مدیریت سازمان و عدم مشارکت در تصمیم‌گیری‌ها نیز صادق می‌باشد. هم‌چنین میانگین میزان رضایت شغلی کارکنان نشان می‌دهد سازمان تا حدودی با عدم رضایت کارکنان از شغل مواجه است.

### یافته‌ها و نتایج پژوهش

- بیشترین تأثیر بر رضایت شغلی افراد مربوط به متغیرهایی است که در این پژوهش با عنوان عامل سازمانی مطرح شده‌اند و شامل متغیرهای "محتوای کار"، "امکانات رفاهی سازمان"، "امکانات شغلی سازمان" و "مدیریت مشارکتی" می‌باشد.

- هم‌چنین کم‌ترین تأثیر بر رضایت شغلی افراد مربوط به متغیرهای زمینه‌ای بوده است که شامل سن، جنس، تحصیلات، سابقه کار، میزان درآمد ماهیانه، سطح شغلی و میزان مهارت فرد در انجام امور سازمانی می‌باشد.

- در متغیرهای زمینه‌ای، تحصیلات بیش از همه مهم بوده، چرا که علاوه بر افزایش سطح مهارت، سبب افزایش در اعتماد به نفس فرد جهت انجام کارها و افزایش سطح شغلی فرد نیز می‌شود. کوتاه سخن اینکه تحصیلات فرد را در سازمان اثر بخش می‌نماید. البته کلاس‌های آموزشی متناسب با فعالیت کارکنان نیز در این امر بسیار مهم است. چرا که این کلاس‌ها به لحاظ زمانی محدود بوده و باعث ارتقاء دانش و مهارت فرد در انجام امور سازمانی می‌گردند. اکثر سازمان‌ها امروزه در تلاشند تا با برگزار نمودن این گونه آموزش‌ها برای کارکنان خویش، مانند سطح تحصیلی در افزایش اثر بخشی آنان برای سازمان مؤثر باشند. البته کارکنان شرایط حضور در این کلاس‌ها را چندان عادلانه نمی‌دانند. این باور که مدیران اغلب افراد کم‌کارتر را به آسانی مجوز حضور داده، در حالی که این مجوز برای افراد فعال سازمان - به دلیل وجود نیاز به آنان و حجم کاری بالا- به سختی داده می‌شود، از قوت زیادی برخوردار است. نتیجه آن را این گونه برآورد نموده‌اند که در نهایت افراد کم‌کارتر در سیستم ارزشیابی نمرات بالاتری کسب می‌کنند و این امر به عدم تمایل افراد فعال سازمان، در انجام با انگیزه امور سازمانی منجر می‌شود.

نکته دیگر این‌که، با توجه به نمودار به‌دست آمده از تحلیل مسیر می‌توان به نقش دوگانه تحصیلات در این مدل پی برد. تحصیلات از یک سو بر رضایت شغلی تأثیر منفی داشته و از سوی دیگر بر سطح شغلی و اعتماد به نفس اثر مثبت دارد و این دو متغیر بر رضایت شغلی تأثیر مثبت دارند.

همچنین سطح شغلی با افزایش خود سبب افزایش دو متغیر رضایت شغلی و تعهد سازمانی می‌گردد، اما افزایش تعهد سبب کاهش رضایت شغلی می‌شود.

با در نظر گرفتن حالت خاص ارتباط بین متغیرهای رضایت شغلی، سطح شغلی، تعهد و تحصیلات، می‌توان گفت اگر افزایش تعهد سازمانی و تحصیلات با افزایش سطح شغلی همراه نباشد می‌تواند سبب نارضایتی فرد از شغل گردد.

- رعایت این مهم که ارتباطی قوی با رضایت شغلی از خود نشان داده است به شیوه‌های مدیریت سازمان بر می‌گردد. گویه‌هایی که برای سنجش متغیر مدیریت مشارکتی در نظر گرفته شده، حاکی از آن است که مدیران در برخوردها و شیوه‌های اعمال مدیریت از توان مناسبی برخوردار نیستند.

- نکته دیگر موجود در شیوه‌های مدیریتی، سیستم ناعادلانه پاداش و مزایا بوده است. اغلب افرادی که در سطوح غیرمدیریتی بوده‌اند از متصدیان تا کارشناسان احساس ناعادلانه‌ای در توزیع پاداش و مزایا داشته‌اند. این مساله علاوه بر تحلیل ستاده‌های پژوهش که در فصل پیشین به آن اشاره شده، در مصاحبه‌های حضوری نیز هنگام تکمیل پرسش‌نامه مورد توجه پژوهش‌گر قرار گرفت. در این پژوهش بی‌عدالتی از دو جهت مورد بحث واقع شد. نتایج نشان می‌دهد، یک دلیل وجود بی‌عدالتی، وجود مدیران نالایق و غیرعادل و دیگری عدم وجود فرایندی مشخص در توزیع می‌باشد. البته در این پژوهش عامل دوم ضمن این که از اهمیت بیشتری برخوردار بوده مورد توجه بیشتر پاسخگویان نیز بوده است.

- ستاده‌ها نشان می‌دهد، اغلب افراد سازمان از انجام دقیق کارهای خویش بی‌اطلاعند. نتایج حاکی از آن است، وضوح نقش، استقلال در انجام کار و تنوع شغلی، اثر تعیین‌کننده‌ای بر رضایت فرد از شغل دارد.

- نکته دیگری که در متغیر محتوای کار نهفته است، استقلال کاری کارکنان در انجام امور سازمان است. این امر که از شاخص‌های مهم تعیین‌کننده میزان غنی‌بودن محتوای کاری است تا اندازه زیادی از سوی کارهای تکراری و یکنواخت محول شده بر کارکنان از بین رفته است. اغلب افراد به ویژه افرادی که در مشاغل کارشناسی مشغول به کارند و غالباً از سطح تحصیلی نسبتاً بالایی نیز برخوردارند از انجام کارهای تکراری و عدم استفاده از ظرفیت‌های کاری آنها ناراضی بوده‌اند.

- متغیر دیگری که تحت عنوان عامل سازمانی در این پژوهش معرفی شده عامل امکانات شغلی سازمان می‌باشد. اغلب افراد میزان امکانات موجود در سازمان را مناسب دانسته‌اند اما توزیع آن را ناعادلانه می‌دانستند.

- اغلب کارکنان در سطوح شغلی غیرمدیریتی، ارتقاء شغلی در سازمان را بسیار سخت و مبتنی بر نظر شخصی مدیران دانسته و ارتباط آن با توانایی فرد در انجام کار را کم ارزیابی نموده‌اند. همچنین افراد شیوه‌های ارزشیابی سازمان را از دو جهت نا کارآمد توصیف نموده‌اند: یکی عدم وجود شرایط مناسب ارتقاء شغلی و دوم عدم توجه به قوانین موجود در ارزشیابی و ارتقاء شغلی سازمان. البته بیشتر پاسخها به حالت دوم تاکید داشت.

۱۰- اعتماد به نفس کارکنان اثر قابل ملاحظه‌ای بر رضایت شغلی آنان داشته است این مساله جدای از بحث روان‌شناختی آن که از حوصله این پژوهش خارج است، می‌تواند با افزایش ارتباط با همکاران، تشویق کارکنان از سوی مدیران و عدم استفاده از تنبیه و افزایش سطح مهارت آنها بهبود زیادی یابد.

### **پیشنهادها**

- با توجه به اثرات افزایش سطح تحصیلی در سازمان، پیشنهاد می‌شود سازمان علاوه بر استخدام افراد تحصیل کرده برای انجام مشاغل مورد نظر، شرایط ارتقاء تحصیلی را در سازمان، برای کارکنان خویش آسان‌تر نماید.

البته باید در نظر داشت ارتباط بین متغیرهای رضایت شغلی، سطح شغلی، تعهد و تحصیلات، در این مدل به شکل خاصی درآمده است. از این رو پیشنهاد می‌شود سازمان در افزایش سطح شغلی افراد متعهد نسبت به سازمان و دارای تحصیلات دانشگاهی دقت بیشتری نموده تا عدم ارتقاء سطح شغلی این افراد، سبب نارضایتی آنان از شغل نگردد.

- از اقدامات مثبت شرکت راه‌آهن در جهت افزایش سطح رضایت شغلی کارکنان و هم‌چنین افزایش بهره‌وری سازمانی می‌توان به گام‌های مؤثر شرکت جهت تشویق کارکنان برای شرکت در کلاس‌های آموزشی، نام برد. از جمله این اقدامات می‌توان به مؤثر بودن شرکت در این کلاس‌ها در سیستم ارزشیابی اشاره نمود.

- با توجه به این‌که بیشتر کارکنان این احساس را داشتند که مدیران اغلب از تنبیه و یا تقویت کننده‌های منفی استفاده می‌کنند تا تقویت کننده‌های مثبت. به عبارتی دیگر مدیران اغلب در برابر تلاش کارکنان کمتر به تشویق پرداخته و در بیشتر موارد تنها سعی در به‌کار نگرفتن تنبیه دارند. از این رو پیشنهاد می‌شود دوره‌های آموزشی مدیران نیز با نگاه جدی پیگیری شود. این مساله می‌تواند با آموزش مدیران و آشنایی آنان با دستاوردهای جدید علم مدیریت تا اندازه‌ی زیادی بهبود یابد.

- با توجه به بحث "عدالت توزیعی" در سازمان و نارضایتی بسیاری از کارکنانی که در سطوح غیرمدیریتی مشغول به کار بودند، پیشنهاد می‌گردد تا سازمان با تدوین برنامه‌ای مشخص برای سیستم توزیع پاداش و مزایا، از ابهام ذهنی کارکنان در چگونگی دستیابی به پاداش و مزایا بکاهد.

همچنین پیشنهاد می‌شود سازمان تا حد امکان، امکاناتی را که باید در اختیار هر ردیف سازمانی قرار بگیرد، مشخص نماید.

- با توجه به اظهار نظر اغلب کارکنان مبنی بر بی‌اطلاعی از وظایف مربوط به شغل خویش و اثرات منفی این وضعیت بر رضایت کارکنان از شغل، پیشنهاد می‌گردد به‌منظور پویایی بیشتر و رضایت‌مندی کارکنان، به‌مرور زمان، با رشد و توسعه تکنولوژی و نیاز کارکنان و سازمان، شرح وظایف کارکنان به تناسب تغییرات و به‌طوری که از یک‌نواخت بودن، کلیشه‌ای بودن و ... خارج شود، تعریف گردد.

- با توجه به اظهار نظر اغلب کارکنان مبنی بر عدم وجود استقلال در انجام کارها و همچنین عدم استفاده بهینه از قابلیت آنان به‌ویژه در سطح کارشناسان سازمان و اثرات منفی آن بر رضایت شغلی، پیشنهاد می‌گردد سازمان با کاهش محدودیت‌های آیین‌نامه‌ای و اعطای آزادی بیشتر در انجام کارها، و تفویض اختیار حداقلی، به‌ویژه در سطح کارشناسان سازمان که حجم نسبتاً زیادی از کارکنان را به‌خود اختصاص داده‌اند، اجازه بروز قابلیت‌های کارکنان در شغل را داده و ضمن افزایش سطح رضایت شغلی باعث افزایش سطح بهره‌وری خویش گردد.

- از دیگر اقدامات مثبت شرکت راه‌آهن در جهت افزایش سطح رضایت شغلی کارکنان و همچنین افزایش بهره‌وری سازمانی می‌توان به گام‌های مؤثر شرکت در توزیع عادلانه امکانات، نام برد. نتایج پژوهش نشان از استقبال اغلب کارکنان از طرح جایگزین نمودن پول بجای امکانات دارد. این اقدام را می‌توان گامی مؤثر در شیوه توزیع عادلانه امکانات و کسب رضایت شغلی بیشتر کارکنان دانست. از این رو انتظار می‌رود سازمان ترتیبی اتخاذ نماید تا در سایر امور شغلی، مانند شیوه‌های ارتقاء شغلی و ... نیز بهبود بیشتری یابد.

- با توجه به این که اغلب کارکنان در سطوح شغلی غیرمدیریتی، ارتقاء شغلی در سازمان را بسیار سخت و مبتنی بر نظر شخصی مدیران دانسته و ارتباط آن با توانایی فرد در انجام کار را کم ارزیابی نموده‌اند. پیشنهاد می‌شود تا سازمان علاوه بر ایجاد اصلاحاتی در سیستم ارزشیابی، نظارت بیشتری در اجرای اصول و شرایط بیان شده داشته باشد.

- نتایج پژوهش نشان داد اعتماد به نفس کارکنان اثر قابل ملاحظه‌ای بر رضایت شغلی آنان داشته است. این مساله جدای از بحث روانشناختی آن که از حوصله این پژوهش خارج است، می‌تواند با

ایجاد فضایی مناسب از جمله افزایش ارتباط با همکاران، تشویق مدیران و عدم استفاده آنها از تنبیه برای کارکنان و کمک به آنان در افزایش سطح مهارت آنها بهبود زیادی یابد.

### پی نوشت ها

- |                        |   |
|------------------------|---|
| [1] Giddens, Anthony   | [15] Low son                                |
| [2] Korman, A          | [16] Sheen                                  |
| [3] Robbins, Anthony   | [17] Witt                                   |
| [4] Locke              | [18] Wilson                                 |
| [5] George, M          | [19] Exchange theory                        |
| [6] Jons, J            | [20] yuchman                                |
| [7] Ginzberg, Eli      | [21] Hers bergs two factory theory          |
| [8] Herzberg, Fredrike | [22] Physical needs                         |
| [9] Scholer            | [23] Psychological needs                    |
| [10] S.S.Briman        | [24] Kaiser-Meyer-Olkin Measure Of Sampling |
| [11] Merton            | [25] Bartlett's Test Of Sphericity          |
| [12] needs theory      | [26] Stepwise                               |
| [13] Maslow            |   |
| [14] Lussier, R. N     |   |

### منابع

- از کمپ، استوارت (۱۳۶۹). روانشناسی اجتماعی، کاربردی. ترجمه: فرهاد رهبر. تهران: آستان قدس.
- استیرز، ریچارد. ام؛ پورتر، دبلیو (۱۳۷۲). انگیزش و رفتار در کار. ترجمه: امین الله علوی. تهران: مرکز آموزش مدیریت دولتی.
- اسمیت، ام (۱۳۸۲). مدیریت برخورد: ارزش‌هایتان را حفظ کنید. ترجمه: حافظ کمال هدایت. تهران: فردا.
- برایمن، آلن (۱۳۸۱). روش‌های تحقیق و مطالعات سازمانی. ترجمه: محمد اسماعیل انصاری؛ احمد غضنفری؛ فضل الله یزدانی. تهران: آوای نور.
- توسلی، غلامعباس (۱۳۸۱). جامعه‌شناسی کار و شغل. تهران: سمت.
- رایبیز، استفن (۱۳۷۴). مدیریت رفتار سازمانی. ترجمه: علی پارسائیان؛ محمد اعرابی. تهران: موسسه مطالعات و پژوهش‌های بازرگانی.
- رایبیز، استفن (۱۳۷۸). رفتار سازمانی: مفاهیم، نظریه‌ها و کاربردها. ترجمه: علی پارسائیان؛ محمد اعرابی. تهران: دفتر پژوهش‌های فرهنگی.
- رفیع پور، فرامرز (۱۳۸۲). کند و کاو‌ها و پنداشته‌ها. تهران: انتشار. چ ۱۲.
- سلیمیان، سهیلا (۱۳۸۲). بررسی عوامل مؤثر بر رضایت شغلی کارکنان راه‌آهن ج.ا.ا.، از امکانات و تسهیلات رفاهی. پایان‌نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه آزاد اسلامی: واحد تهران- شمال: دانشکده مدیریت و علوم اجتماعی.
- شولر، رندال. اس؛ دولان، شیمون. ال (۱۳۸۰). مدیریت امور کارکنان و منابع انسانی. ترجمه: محمد علی طوسی؛ محمد صائبی. تهران: مرکز آموزش مدیریت دولتی.

- علوی، امین الله (۱۳۷۱) **روانشناسی مدیریت و سازمان (رفتار سازمانی)**. تهران: مرکز آموزش مدیریت دولتی.
- فیشر، راجر (۱۳۷۵) **اصول و فنون مذاکره**. ترجمه: مسعود حیدری. تهران: سازمان مدیریت صنعتی.
- کورمن، آبراهام (۱۳۷۵) **روانشناسی صنعتی و سازمانی**. ترجمه: حسین شکرکن. تهران: رشد.
- گیدنز، آنتونی (۱۳۷۳) **جامعه شناسی**. ترجمه: منوچهر صبوری. تهران: نشر نی.
- محمدزاده، عباس؛ مهر و ژان، آرمن (۱۳۷۵) **رفتار سازمانی نگرش اقتضایی**. تهران: دانشگاه علامه طباطبایی.
- هومن، حیدر علی (۱۳۸۱) **تهیه و استاندارد ساختن مقیاس رضایت شغلی**. تهران: مرکز آموزش مدیریت دولتی.
- George, M; Jons, J (1999) **Organizational behavior**. New York: Addison Wesley.
- Ginzberg, Eli. and other (1951) **occupational choice, an approach to a general**. New York: Columbia U. Press. VIII.
- Hellriegel, Don; Woodman, Richard. w (1989) **study guide to accompany: organizational behavior**. American: West.
- Hellriegel, Don; Woodman, Richard. w (1998) **organizational behavior**. Ohio: South-Western College
- Herzberg, Frederike (1959) **The motivation to work**. New York: Wiley.
- Lawson, R. B; Sheen, Z. (1998) **Organizational psychology, foundation & applications**. Oxford University Press.
- Locke, Robert (1986) **Aspect of job satisfaction in an industrial plant**. U.S.A. Chicago: Pand McNally Press. Hand book of industrial and organization psychology.
- Lawson, R. B; Sheen, Z (1998) **Organizational psychology foundation & applications**. Oxford University Press.
- Lussier, R, N (1996) **Management, Concepts, Applications and Development**. Ohio: Sout- Western College Publishing.
- Maslow, Abraham. H (1954) **Motivation And Personality**. New York: Harper & Brothers
- Wright, B. & Davis, B (2003) "Job satisfaction in the public setor". **American Review of Public Adminstration**, Vol 33, No 1, P: 70-90