

## «مطالعات جامعه‌شناسی»

سال سوم، شماره دهم، بهار ۱۳۹۰

ص ص ۱۲۴-۱۱۳

### بررسی ارتباط ویژگی‌های فردی - اجتماعی با خشنودی شغلی کارکنان

دکتر هوشنگ تقی‌زاده<sup>۱</sup>

نازل اسدی<sup>۲</sup>

تاریخ دریافت مقاله: ۱۳۹۲/۳/۲۴

تاریخ پذیرش نهایی مقاله: ۱۳۹۲/۱۱/۳۱

#### چکیده

هدف از این مقاله دستیابی بر ارتباط ویژگی‌های فردی - اجتماعی کارکنان با خشنودی شغلی است. جامعه آماری تحقیق کلیه کارکنان دانشگاه محقق اردبیلی است که تعداد آن‌ها ۳۸۰ نفر می‌باشد. با استفاده از جدول کرجسی و مورگان تعداد نمونه آماری ۲۰۲ نفر است که به روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌بندی شده انتخاب شده‌اند. ابزار گردآوری داده‌ها مربوط به ویژگی‌های فردی - اجتماعی از نوع پرسشنامه محقق ساخته، و مربوط به پرسشنامه خشنودی شغلی از نوع پرسشنامه استاندارد است. نتایج به دست آمده نشان داد که بین متغیرهای مورد بررسی تحت عنوان ویژگی‌های فردی و اجتماعی کارکنان با خشنودی شغلی رابطه معنی‌داری وجود دارد ( $P < 0/001$ ). از بین متغیرهای مورد بررسی متغیر میزان سابقه خدمت و احساس تبعیض در کار با خشنودی شغلی ارتباط بیشتری دارد. بر اساس نتایج به دست آمده و با توجه به ضریب و شدت ارتباط بین ویژگی‌های فردی - اجتماعی با خشنودی شغلی پیشنهادهایی ارائه شده است. واژگان کلیدی: خشنودی شغلی، ویژگی‌های فردی و اجتماعی، کارکنان.

#### مقدمه

امروزه، کارکنان با توجه به توان جمعی، فیزیکی و فکری خود در مجموع نیروی کار قابل‌ی را به وجود می‌آورند. این نیروی کار بدون عرضه تولید یا خدمت فاقد ارزش کارکردی است و زمانی ارزش واقعی پیدا می‌کند که در تولید محصول یا خدمت اثربخش باشد (پرهیزکار، ۱۳۸۲). در مطالعات سازمانی مشخص شده است که توجه به رضایت شغلی، عدالت سازمانی و رفتار مدنی با عواملی هم‌چون تمایل به غیبت، ترک

۱. عضو هیات علمی دانشگاه آزاد اسلامی، واحد تبریز، دانشیار گروه مدیریت صنعتی؛ تبریز - ایران.

E-mail: taghizadeh@iaut.ac.ir & E-mail: taghizadeh46@yahoo.com

۲. دانش‌آموخته کارشناسی ارشد رشته مدیریت صنعتی دانشگاه آزاد اسلامی، واحد تبریز - تبریز.

E-mail: savalan1352@yahoo.com

خدمت، استعفاء، اخراج، درگیری‌ها، فشارهای عصبی و بیماری‌های جسمی و روحی کارکنان رابطه دارد (رابینز<sup>۱</sup>، ۱۹۹۳ به نقل از پارسیان و اعرابی، ۱۳۷۴). در همین راستاست که مسایلی چون روحیه، انگیزش و خشنودی شغلی کارکنان همواره مورد توجه مدیران قرار گرفته است. نیروی انسانی نقش موثری در روند توسعه دانشگاه‌ها دارند و تحقق اهداف، آرمان‌ها و وظایف مراکز آموزش عالی به طور اعم و دانشگاه محقق اردبیلی به طور اخص در گرو خشنودی شغلی و در نتیجه انگیزش کارکنان در راستای تحقق اهداف سازمانی می‌باشد. لذا ضرورت دارد ارتباط ویژگی‌های فردی و اجتماعی کارکنان با خشنودی شغلی مورد بررسی و تجزیه و تحلیل قرار گیرد.

منظور از ویژگی‌های فردی مجموعه صفاتی است که شخصیت فرد را شکل می‌دهد. شخصیت عبارت از مجموعه صفات جسمانی، عقلانی، هیجانی و ارادی فرد و تعامل با این عوامل است که به وسیله ظاهر، رفتار، عادات و روابط با دیگران آشکار می‌شود (سیاسی، ۱۳۷۴، به نقل از محمود ساعتچی). اگر شخصیت فرد یا الگوهای معمولی پاسخ‌های وی در برابر موقعیت‌ها را بشناسیم می‌توانیم رفتار او را در موقعیت‌های جدید پیش‌بینی کنیم (آزاد، ۱۳۷۲). ویژگی‌های فردی و اجتماعی کارکنان در این تحقیق عبارت از سن، نوع استخدامی، میزان تحصیلات، سابقه خدمت، میزان دریافتی، تعداد فرزندان، تمایل به غیبت، احساس تبعیض در سرکار، درگیری و استرس کار می‌باشند که اهم آن‌ها ذیلاً تشریح می‌گردد. نوع استخدامی نوع ارتباطی است که کارکنان با سازمان به یکی از شکل‌های قراردادی، رسمی آزمایشی، رسمی قطعی و ... دارند. سابقه خدمت، مدت زمانی است که فرد با سازمان رابطه استخدامی داشته و براساس مقررات مربوط وظایف محوله را به انجام می‌رساند. هرچه سابقه شغلی فرد بیشتر باشد قدرت جابجایی و تحرک شغلی او کمتر خواهد شد و تخصص و مهارت وی نیز به سازمان خود اختصاص خواهد یافت. استرس هر نوع محرک یا تغییر در محیط داخلی است که ممکن است باعث اختلال در تعادل حیاتی گردد و در شرایط خاص بیماری‌زا باشد (سلطانی و همکاران، ۱۳۸۷). سیاست‌های نسنجیده و خط مشی‌های ناعادلانه موجب تبعیضات ناروا در محیط کار می‌شوند و از عواملی هستند که موجب استرس، فقدان انگیزه، پایین آمدن روحیه و دل‌سردی در کارکنان می‌شود. طبق تئوری برابری<sup>۲</sup> کارکنان دریافتی مادی و غیر مادی خود را با وظایف شغلی‌شان مقایسه می‌کنند اگر به این نتیجه برسند که داده‌های آن‌ها به سازمان در مقایسه با دیگران، بیشتر است گرفتار تنش می‌شوند. بی‌شک ارزشیابی‌های ناعادلانه و یا بدون شناخت کافی از افراد و تبعیض قائل شدن در بین کارکنان هنگام ارزیابی، اعضای سازمان را گرفتار فشارهای عصبی خواهد کرد. اگر کارمند و یا کارگری احساس کند که در محیط کار خود در زمینه‌های مختلف تبعیض پنهان و آشکار وجود دارد از کار در سازمان ناراضی خواهد شد.

<sup>۱</sup>. Robbins

<sup>۲</sup>. Equity Theory

منظور از خشنودی شغلی نگرشی است که چگونگی احساس مردم را نسبت به مشاغل‌شان بطور کلی و یا نسبت به حیطه‌های مختلف آن نشان می‌دهد (اسپکتور<sup>۱</sup>، ۲۰۰۰). خشنودی شغلی پنج حیطه دارد که عبارتند از: خشنودی از کار، خشنودی از سرپرستی، خشنودی از همکاران، خشنودی از حقوق و خشنودی از ترفیعات. از جمع این حیطه‌ها خشنودی شغلی کلی حاصل می‌شود. خشنودی شغلی موضوعی است که هم مورد علاقه گسترده کارکنانی است که در سازمان‌ها کار می‌کنند و هم محققان و پژوهشگرانی که آن را مورد مطالعه قرار می‌دهند (شکرکن و همکاران، ۱۳۸۰).

مطالعات متعددی در مورد ویژگی‌های فردی، اجتماعی و خشنودی شغلی وجود دارد که مراجعه کوتاه به مجلات علمی روان‌شناسی صنعتی و سازمانی این ادعا را تأیید می‌کند. خشنودی شغلی متغیری است که بیشترین مطالعات رفتار سازمانی را در پژوهش‌های نظری و عملی، از طراحی شغل گرفته تا سرپرستی به خود اختصاص داده است و به عنوان متغیر اصلی در این مطالعات محسوب می‌شود (اسپکتور، ۱۹۹۷). نتیجه تحقیقات گوناگون در زمینه ویژگی‌های شخصیتی و موفقیت شغلی نشان می‌دهد که ویژگی‌های شخصیتی با عملکرد شغلی همبستگی دارد و در شرایطی این همبستگی قوی است که یک عامل شخصیتی با شرح شغل فرد مرتبط باشد (تت<sup>۲</sup> و دیگران به نقل از ساعتچی، ۱۳۸۴). اینگرید نیلسن<sup>۳</sup> و راسل اسمیت<sup>۴</sup> (۲۰۰۸) در تحقیقات خود نشان دادند که رضایت شغلی کارکنان با ویژگی‌های سن، تحصیلات، نوع شغل و درآمد ارتباط معنی‌داری دارد. در پژوهش دیگری که در خصوص ویژگی‌های پرسنل و با استفاده از نمونه-گیری تصادفی ساده ۱۴۳۰ نفری از پرستاران در یکی از بیمارستان‌ها توسط بریگید ام‌گیلسپی<sup>۵</sup> و همکارانش (۲۰۰۹) انجام گرفت نشان داده شد که ویژگی‌های شخصی پرستاران اتاق عمل مثل تجربه، تحصیلات و سن بر عملکرد آنان تأثیرگذار است. لاک<sup>۶</sup> (۱۹۷۶) مطرح کرده است که تا سال ۱۹۷۲ در حدود ۳۳۵۰ مقاله مربوط به خشنودی شغلی چاپ شده است. افزون بر آن، هر سال بیش از ۳۰۰ پژوهش در مورد این موضوع انجام می‌گیرد (اسپکتور، ۱۹۹۷). این ارقام و اعداد نشان می‌دهند که هیچ موضوعی در روان‌شناسی صنعتی و سازمانی به اندازه خشنودی شغلی از سابقه پژوهش برخوردار نیست. خشنودی شغلی پیامدهای رفتاری و سازمانی زیادی دارد که از جمله آن‌ها می‌توان به رفتار غیبت<sup>۷</sup> (فارل<sup>۸</sup> و استام<sup>۹</sup>، ۱۹۸۸)، ترک شغل<sup>۱۰</sup> (کرامپتون<sup>۱۱</sup> و واگنر<sup>۱۲</sup>، ۱۹۹۴)، فرسودگی شغلی<sup>۱۳</sup> (لی و آشفورت، ۱۹۹۶)، سلامت جسمانی و

<sup>۱</sup>. Spector

<sup>۲</sup>. R.P. Tett

<sup>۳</sup>. Nielsen

<sup>۴</sup>. Smyth

<sup>۵</sup>. Gillespie

<sup>۶</sup>. Lock

<sup>۷</sup>. Absenteeism

<sup>۸</sup>. Farrell

<sup>۹</sup>. Stamm

<sup>۱۰</sup>. Turnover

<sup>۱۱</sup>. Crampton

<sup>۱۲</sup>. Wagner

<sup>۱۳</sup>. Burnout

روان‌شناختی (ادریسکول<sup>۱</sup> و بیهر<sup>۲</sup>، ۱۹۹۴)، رفتارپر خاشگروانه و دزدی در حل کار (چن<sup>۳</sup> و اسپکتور، ۱۹۹۲) و خشنودی زندگی (هاگیک<sup>۴</sup> و لئونارد<sup>۵</sup>، ۱۹۹۱) اشاره کرد. در تحقیقی که توسط مختار ویسی و همکارانش در سال ۱۳۷۹ انجام گرفت نشان داده شد که بین استرس شغلی و سلامت روان کارکنان رابطه وجود دارد که این رابطه با ضریب همبستگی  $r = -0.28$  منفی و معنی‌دار بود. همچنین آن‌ها نشان دادند که بین میزان استرس شغلی با خشنودی شغلی کارکنان رابطه وجود دارد و ضریب همبستگی برابر  $r = -0.36$  می‌باشد. میزان همبستگی بین خشنودی شغلی با عملکرد شغلی در تحقیقات پتی<sup>۶</sup> و مک‌گی<sup>۷</sup> (۱۹۸۴)، و در نتیجه مطالعات یافالدانو<sup>۸</sup> و موچینسکی<sup>۹</sup> (۱۹۸۵)،  $0.17$  به دست آمد. وروم<sup>۱۰</sup> (۱۹۷۰) یک ارتباط مفهومی قوی بین ادراک برابری و خشنودی شغلی بدست آورد. «پروتر و استیرس<sup>۱۱</sup> (۱۹۷۳) مشاهده کردند خشنودی شغلی تصمیم فرد را در باقی ماندن یا ترک سازمان تعیین می‌کند. اسکول، کوپر و مک‌نا<sup>۱۲</sup> (۱۹۸۷) در تحقیقی به همبستگی بین عدالت تحصیلی<sup>۱۳</sup> و عدالت سنی<sup>۱۴</sup> با خشنودی شغلی پی بردند» (به نقل از نعمی و دیگری، ۱۳۸۳). پژوهش‌های چندی نیز تأثیر مفید حمایت‌های اجتماعی را در کاهش ابتلا به بیماری به هنگام رویارویی با عامل استرس‌زا نشان داده‌اند (محمدزاده و دیگری، ۱۳۷۶). لینگ‌هسیو چن<sup>۱۵</sup> (۲۰۰۸) در تحقیقی به ارتباط مثبت و معنی‌دار ویژگی‌های شغلی با رضایت شغلی پی برد، وی ضریب همبستگی  $0.616$  را بین این دو متغیر بدست آورد و نشان داد که سه بعد مهارت، بازخور و میزان اختیار پرسنل (ابعاد ویژگی‌های شغلی) بیشترین تأثیر را در افزایش رضایت شغلی کارکنان دارد. با توجه به سوابق مذکور و ارتباط انکارناپذیر ویژگی‌های فردی، اجتماعی و شغلی کارکنان با خشنودی شغلی، این پژوهش در راستای شناسایی و خنثی‌سازی اثرات منفی عوامل مذکور بر خشنودی شغلی کارکنان انجام می‌گیرد. با توجه به موارد فوق مشخص می‌شود که بررسی رابطه بین ویژگی‌های فردی-اجتماعی با خشنودی شغلی کارکنان ضرورتی اجتناب‌ناپذیر است. بر همین اساس، فرضیه‌های زیر تدوین شده است:

۱. خشنودی شغلی در بین دو گروه کارکنان مذکر و مونث متفاوت است.

<sup>1</sup>. O'Driscol

<sup>2</sup>. Beeher

<sup>3</sup>. Chen

<sup>4</sup>. Hugick

<sup>5</sup>. Leonard

<sup>6</sup>. petty

<sup>7</sup>. Mc gee

<sup>8</sup>. Iaffaldano

<sup>9</sup>. Muchinsky

<sup>10</sup>. Vroom

<sup>11</sup>. Proter & Steers

<sup>12</sup>. School, Cooper & Mckenna

<sup>13</sup>. Education equity

<sup>14</sup>. Age equity

<sup>15</sup>. Chen

۲. خشنودی شغلی در بین دو گروه کارمندان اداری و اعضای هیأت علمی متفاوت است.
۳. خشنودی شغلی در بین دو گروه کارکنان متأهل و مجرد متفاوت است.
۴. بین ویژگی‌های فردی و اجتماعی کارکنان با خشنودی شغلی رابطه وجود دارد.

### روش تحقیق

این تحقیق بر اساس هدف، از نوع کاربردی و بر اساس ماهیت و روش انجام کار از نوع تحقیقات همبستگی است. در این تحقیق ویژگی‌های فردی- اجتماعی به عنوان متغیرهای پیش‌بین (مستقل) و خشنودی شغلی بعنوان متغیرملاک (وابسته) در نظر گرفته شده است. برای تکمیل ادبیات نظری و مرور سوابق تحقیقات، از روش کتابخانه‌ای و به منظور جمع‌آوری داده‌ها از روش میدانی بهره گرفته شده است. جامعه آماری مورد بررسی شامل کلیه کارکنان اداری و اعضای هیأت علمی دانشگاه محقق اردبیلی در سال تحصیلی ۱۳۸۸-۱۳۸۷ می‌باشد (N=۳۸۰). نمونه آماری این تحقیق با استفاده از جدول کرجسی ومورگان (۱۹۷۰) شامل ۲۰۲ نفر<sup>۱</sup> از کارکنان زن و مرد دانشگاه می‌باشد که به روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌بندی شده گزینش شده‌اند. تعداد ۱۲ نفر از نمونه انتخاب شده پس از توزیع پرسشنامه به دلایل مختلف از تکمیل و ارائه آن خوداری نمودند. نهایتاً داده‌های بدست آمده از ۱۹۰ نفر جهت بررسی متغیرها با استفاده از نرم‌افزار SPSS مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفتند. جامعه آماری تحقیق و نمونه آن به تفکیک نوع شغل و جنسیت در جدول (۱) مشخص شده است:

نوع شغل، نوع استخدامی و جنسیت	جامعه	نمونه	مجموع نمونه
هیأت علمی	۸۷	۴۳	۸۵
رسمی	۶	۶	
پیمانی	۷۰	۳۴	
مؤنث	۲	۲	
کارکنان اداری	۸۲	۴۲	۱۱۷
رسمی	۱۰	۱۰	
پیمانی	۹۹	۵۰	
مؤنث	۲۴	۱۵	

برای گردآوری داده‌های مربوط به ویژگی‌های فردی- اجتماعی از نوع پرسشنامه محقق ساخته، و مربوط به پرسشنامه خشنودی شغلی از نوع پرسشنامه استاندارد استفاده شده است. پرسشنامه محقق ساخته شامل ۱۸ سؤال است که ویژگی‌های فردی، شغلی و اجتماعی فرد را مورد سنجش قرار می‌دهد. از جمله این

۱. بر اساس جدول کرجسی ومورگان، اگر حجم جامعه آماری ۳۸۰ نفر باشد ۱۹۲ نفر بایستی به عنوان نمونه آماری انتخاب شود. در این تحقیق جهت اطمینان از برگشت پرسشنامه به تعداد مورد نیاز، ۲۰۲ نفر به عنوان نمونه انتخاب شده است.

ویژگی‌ها شامل سن، جنسیت، وضعیت تأهل، میزان دریافتی، سابقه خدمت، نوع شغل و استخدامی، تحصیلات و ... می‌باشد که روایی آن با استفاده از روایی محتوای مشخص شده است. از پرسشنامه معتبر خشنودی شغلی مینه‌سوتا نیز برای بررسی میزان خشنودی شغلی استفاده شده است. این پرسشنامه ۲۰ ماده دارد که ضریب پایایی این پرسشنامه به روش تنصیف و آلفای کرونباخ به ترتیب ۰/۹۰ و ۰/۸۹ محاسبه شده و ضریب اعتبار آن ۰/۶۳ به دست آمده است که در سطح ۰/۰۱ آماری معنی‌دار بود (نعامی و دیگری، ۱۳۸۳). همچنین برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از ضریب همبستگی پیرسون استفاده شده است.

### یافته‌های تحقیق

یافته‌های پژوهش در دو بخش یافته‌های توصیفی و یافته‌های مربوط به نتایج حاصل از آزمون فرضیه‌ها به شرح ذیل ارائه می‌گردد.

### یافته‌های توصیفی

نوع شغل	مذکر		مؤنث		کل
	تعداد	درصد	تعداد	درصد	
کارمند	۹۲	۸۰/۷	۲۲	۱۹/۳	۱۱۴
هیأت علمی	۶۸	۸۹/۵	۸	۱۰/۵	۷۶
کل (n=۱۹۰)	۱۶۰	۸۴/۲	۳۰	۱۵/۸	۱۹۰

جدول (۲) نشان می‌دهد که از مجموع افراد شرکت‌کننده در مطالعه حاضر ۱۱۴ نفر (۶۰٪) کارمند و ۷۶ نفر (۴۰٪) عضو هیأت علمی دانشگاه می‌باشند. همچنین این جدول نشان می‌دهد که بیشترین تعداد شرکت‌کننده مربوط به جنس مذکر و در گروه کارمندان است و کمترین تعداد شرکت‌کننده مربوط به جنس مؤنث و در گروه اعضای هیأت علمی است.

نوع شغل	دیپلم		فوق دیپلم		لیسانس		فوق لیسانس		دکتری		کل
	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	
کارمند	۱۹	۱۶/۷	۲۲	۱۹/۳	۶۰	۵۲/۶	۱۳	۱۱/۴	۰	۰	۱۱۴
هیأت علمی	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۳۳	۴۳/۴	۴۳	۵۶/۶	۷۶
کل (n=۱۹۰)	۱۹	۱۰	۲۲	۱۱/۶	۶۰	۱۳/۶	۴۶	۲۴/۲	۴۳	۲۲/۶	۱۹۰

جدول (۳) نشان می‌دهد که بیشتر کارمندان با تعداد ۶۰ نفر (۵۲/۶ درصد) دارای مدرک تحصیلی لیسانس هستند و هیچ‌کدام از آنان دارای مدرک تحصیلی دکترا نمی‌باشند. همچنین بیشتر اعضای هیأت علمی دارای مدرک تحصیلی دکتری با تعداد ۴۳ نفر (۵۶/۶ درصد) هستند و هیچ‌کدام از آنان در مقاطع تحصیلی پایین‌تر از فوق لیسانس نیستند.

نوع شغل	متاهل		مجرد		کل	
	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد
کارمند	۱۱۳	۹۹/۱	۱	۰/۹	۱۱۴	۶۰
هیأت علمی	۷۲	۹۴/۷	۴	۵/۳	۷۶	۴۰
کل (n=۱۹۰)	۱۸۵	۹۷/۴	۵	۲/۶	۱۹۰	۱۰۰

جدول (۴) نشان می‌دهد که اکثر افراد شرکت کننده متأهل هستند و این تعداد در کارمندان با ۱۱۳ نفر (۹۹/۱ درصد) بیشترین است.

متغیر	کارمند		هیأت علمی		کل	
	میانگین	انحراف معیار	میانگین	انحراف معیار	میانگین	انحراف معیار
سن (به سال)	۳۶/۲۶	۷/۰۴	۳۹/۷۵	۶/۹۹	۳۷/۶۵	۷/۲۱
سابقه خدمت (به سال)	۱۰/۷۳	۶/۲۷	۸/۲۲	۴/۶۱	۹/۷۳	۵/۷۸
میزان دریافتی (به ریال)	۴/۲۱E+۰۶	۱/۲۳	۱۲/۲۷E+۰۶	۴/۲۶	۷/۴۳E+۰۶	۴/۸۸

همان‌طور که در جدول (۵) مشاهده می‌شود در بین کارمندان میانگین سن، سابقه خدمت و میزان دریافتی به ترتیب ۳۶/۲۶، ۱۰/۷۳ و ۴/۲۱E+۰۶ است و در بین اعضای هیأت علمی نیز به ترتیب ۳۹/۷۵، ۸/۲۲ و ۱۲/۲۷E+۰۶ می‌باشد. همچنین میانگین کل سن، سابقه خدمت و میزان دریافتی در بین شرکت‌کنندگان به ترتیب ۳۷/۶۵، ۹/۷۳ و ۷/۴۳E+۰۶ است.

نوع شغل	شرکتی		پیمانی		رسمی آزمایشی		رسمی قطعی		کل
	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	
کارمند	۱۶	۱۴	۴۵	۳۹/۵	۷	۶/۱	۴۶	۴۰/۴	۱۱۴
هیأت علمی	۰	۰	۲۳	۳۰/۳	۲۴	۳۱/۶	۲۹	۳۸/۲	۷۶
کل (n=۱۹۰)	۱۶	۸/۴	۶۸	۳۵/۸	۳۱	۱۶/۳	۷۵	۳۹/۵	۱۹۰

جدول (۶) نشان می‌دهد که بیشتر کارمندان از نظر نوع استخدامی پیمانی و رسمی قطعی هستند و بیشتر اعضای هیأت علمی نیز رسمی قطعی هستند و هیچ‌کدام از آنان به صورت استخدام شرکتی نیستند.

جدول شماره (۷): میانگین و انحراف معیار خشنودی شغلی در کارکنان اداری و هیأت علمی						
متغیر وابسته	کارمند		هیأت علمی		کل	
	میانگین	انحراف معیار	میانگین	انحراف معیار	میانگین	انحراف معیار
خشنودی شغلی	۶۴/۱۶	۱۵/۴۵	۷۱/۱۱	۸/۶۲	۶۶/۹۴	۱۳/۵۶

جدول (۷) میانگین و انحراف معیار خشنودی شغلی را نشان می‌دهد. همان‌طور که در جدول مشاهده می‌شود میانگین و انحراف معیار نمرات خشنودی شغلی در کارکنان اداری به ترتیب ۶۴/۱۶ و ۱۵/۴۵ بوده و این مقدار در اعضای هیأت علمی ۷۱/۱۱ و ۸/۶۲ می‌باشد. میانگین کل و انحراف معیار خشنودی شغلی نیز به ترتیب ۶۶/۹۴ و ۱۳/۵۶ می‌باشد.

جدول شماره (۸): میانگین و انحراف معیار خشنودی شغلی در کارکنان مرد و زن						
متغیر وابسته	مرد		زن		کل	
	میانگین	انحراف معیار	میانگین	انحراف معیار	میانگین	انحراف معیار
خشنودی شغلی	۶۵/۵۹	۱۳/۴۷	۷۴/۱۶	۱۱/۸۶	۶۶/۹۴	۱۳/۵۶

جدول شماره (۸) میانگین و انحراف معیار خشنودی شغلی را نشان می‌دهد. همان‌طور که در جدول مشاهده می‌شود میانگین و انحراف معیار نمرات خشنودی شغلی به ترتیب در کارکنان مرد ۶۵/۵۹ و ۱۳/۴۷ و این مقدار در کارکنان زن ۷۴/۱۶ و ۱۱/۸۶ می‌باشد. میانگین و انحراف معیار کلی خشنودی شغلی به ترتیب ۶۶/۹۴ و ۱۳/۵۶ می‌باشد.

#### یافته‌های مربوط به نتایج حاصل از آزمون فرضیه‌های تحقیق

باتوجه به این که مقیاس داده‌ها کمی و حجم نمونه بیشتر از ۳۰ است، بنابراین طبق قضیه حد مرکزی می‌توان توزیع داده‌ها را نرمال فرض نمود. در نتیجه در این پژوهش جهت آزمون فرضیه‌ها از آزمون آماری  $t$  بهره‌گیری شده است. نتایج در جداول (۹)، (۱۰) و (۱۱) نشان داده شده است.



**جدول شماره (۹): مقایسه میانگین و انحراف معیار خشنودی شغلی در بین کارکنان مذکر و مؤنث**

متغیر	جنسیت	$\bar{X}$	SD	t	$\rho$
خشنودی شغلی	مذکر	۶۵/۵۹	۱۳/۴۷	-۳/۲۵	۰/۰۰۱
	مؤنث	۷۴/۱۶	۱۱/۸۶		

جدول شماره (۹) نشان می‌دهد که بین دو گروه کارکنان مذکر و مؤنث از نظر میانگین خشنودی شغلی تفاوت معناداری وجود دارد ( $P < ۰/۰۰۱$ ). همان طوری که ملاحظه می‌شود میانگین خشنودی شغلی در گروه کارکنان زن بالاتر از کارکنان مرد است. بنابراین فرضیه اول تأیید می‌گردد.

**جدول شماره (۱۰): مقایسه میانگین و انحراف معیار خشنودی شغلی بین کارکنان اداری و اعضای هیأت علمی**

متغیر	رده سازمانی	$\bar{X}$	SD	t	$\rho$
خشنودی شغلی	کارکنان اداری	۶۴/۱۶	۱۵/۴۵	-۳/۵۶	۰/۰۰۱
	هیأت علمی	۷۱/۱۱	۸/۶۲		

فرضیه دوم بیانگر آن است که بین دو گروه از کارمندان اداری و اعضای هیأت علمی از نظر میانگین خشنودی شغلی تفاوت معناداری وجود دارد ( $P < ۰/۰۰۱$ ). جدول شماره (۱۰) نشان می‌دهد که میانگین خشنودی شغلی در اعضای هیأت علمی بالاتر است؛ بر این اساس فرضیه دوم نیز مورد تأیید قرار می‌گیرد.

**جدول شماره (۱۱): مقایسه میانگین و انحراف معیار خشنودی شغلی در بین کارکنان مجرد و متأهل**

متغیر	وضعیت تاهل	$\bar{X}$	SD	t	$\rho$
خشنودی شغلی	کارکنان متأهل	۶۵/۵۹	۱۳/۴۷	-۳/۲۵	۰/۰۰۱
	کارکنان مجرد	۷۴/۱۶	۱۱/۸۶		

جدول (۱۱) نشان می‌دهد از نظر خشنودی شغلی بین دو گروه از کارکنان متأهل و مجرد تفاوت معناداری وجود دارد ( $P < ۰/۰۰۱$ )؛ یعنی میانگین خشنودی شغلی در کارکنان مجرد بالاتر است؛ لذا فرضیه سوم نیز تأیید می‌شود.

در جدول (۱۲) نیز رابطه بین ویژگی‌های فردی و اجتماعی با خشنودی شغلی کارکنان با استفاده از ضریب همبستگی پیرسون محاسبه شده است.

**جدول شماره (۱۲): بررسی رابطه بین ویژگی‌های فردی و اجتماعی با خشنودی شغلی کارکنان با استفاده از ضریب همبستگی پیرسون**

متغیرها	ر	P
سن	-۰/۲۲	۰/۰۰۱
نوع استخدامی	-۰/۲۳	۰/۰۰۱
میزان تحصیلات	۰/۲۳	۰/۰۰۱

۰/۰۰۱	-۰/۴۹	میزان سابقه خدمت
۰/۰۰۱	۰/۲۴	میزان دریافتی ماهیانه
۰/۰۰۱	-۰/۳۰	تعداد فرزندان
۰/۰۰۱	-۰/۴۴	تمایل به غیبت
۰/۰۰۱	-۰/۵۲	احساس تبعیض در سرکار
۰/۰۰۱	-۰/۴۰	درگیری
۰/۰۰۱	-۰/۲۹	استرس کار

همان‌طور که در جدول (۱۲) مشاهده می‌شود همه متغیرهای ویژگی‌های فردی-اجتماعی کارکنان با خشنودی شغلی رابطه معنی‌داری دارند ( $P < ۰/۰۰۱$ ). این ارتباط بین میزان سابقه خدمت و احساس تبعیض در سرکار با خشنودی شغلی بیشتر از سایر متغیرها است و به صورت منفی و معنادار است. متغیرهای میزان دریافتی ماهیانه و میزان تحصیلات رابطه مثبت معنی‌داری با خشنودی شغلی دارند. سایر متغیرهای مذکور در جدول رابطه منفی معنی‌داری با خشنودی شغلی دارند، یعنی با افزایش آن‌ها خشنودی شغلی کاهش خواهد یافت. در نتیجه فرضیه چهارم نیز تایید می‌گردد.

### بحث و نتیجه‌گیری

یافته‌های تحقیق نشانگر آن است که بین دو گروه کارکنان مذکر و مؤنث از نظر میانگین خشنودی شغلی تفاوت معناداری وجود دارد ( $P < ۰/۰۰۱$ ). بین دو گروه از کارمندان اداری و اعضای هیأت علمی نیز از نظر میانگین خشنودی شغلی تفاوت معناداری وجود دارد ( $P < ۰/۰۰۱$ ). هم‌چنین از نظر خشنودی شغلی بین دو گروه از کارکنان متأهل و مجرد تفاوت معناداری وجود دارد ( $P < ۰/۰۰۱$ ). بنابراین برای هرگونه تصمیم‌گیری و برنامه‌ریزی در حوزه مدیریت منابع انسانی، هریک از گروه کارکنان مورد بحث باید به طور جداگانه و بر اساس ویژگی‌های همان گروه مورد توجه قرار گیرد. بدیهی است که عوامل تاثیرگذار بر خشنودی شغلی و میزان آن‌ها در بین گروه‌های فوق متفاوت خواهد بود. پر واضح است خشنودی شغلی زمانی حاصل خواهد شد که فرایند تخصیص در پست‌های سازمانی و احاطه شغل بر اساس تفاوت‌های آنان از نظر جنسیتی، تاهل و رده کارمندی (هیأت علمی یا کادر اداری) انجام گیرد.

نتیجه دیگر پژوهش حاضر این است که ویژگی‌های فردی و اجتماعی کارکنان با خشنودی شغلی رابطه معنی‌داری دارند ( $P < ۰/۰۰۱$ ). هرچه استرس کارکنان بیشتر باشد خشنودی شغلی آنان کاهش خواهد یافت و همبستگی میان آنها  $-۰/۲۹$  می‌باشد. سن و تحصیلات و ... نیز ارتباط معنی‌داری با خشنودی شغلی دارند. هم‌چنین مشاهده شد که کارکنان دارای سابقه خدمت بیشتر، در مقایسه با کارکنان با سنوات خدمت کمتر، از خشنودی شغلی پایینی برخوردارند که این امر منجر به کارایی کمتر آنان خواهد شد. سازمان‌ها برای افزایش خشنودی شغلی در چنین کارکنانی باید میزان حقوق دریافتی آنان را افزایش دهند یا باید با ارائه تسهیلات ویژه و یا ایجاد انگیزه به طرق مختلف، زمینه افزایش رضایت شغلی را فراهم سازند. بطور کلی

این یافته‌ها با نتایج تحقیقات (عطار، ۱۳۷۴)، (راس<sup>۱</sup> و آلتمایر<sup>۲</sup>، ۱۳۷۷، به نقل از غلامرضا خواجه‌پور)، (اشنیک<sup>۳</sup>، ۱۹۹۱)، (پودساکف<sup>۴</sup> و همکاران، ۱۹۹۰)، (اینگرید نیلسن و راسل اسمیت، ۲۰۰۸)، (بریگید ام گیلسیپی، ۲۰۰۹)، (لینگ هسیو چن، ۲۰۰۸) و سایر تحقیقات مذکور در مقدمه همخوانی دارد. توجه به ویژگی‌های فردی و اجتماعی در مرحله استخدام و تخصیص بهینه مشاغل از حیث تناسب شغل با شاغل، نکته مهمی است که سازمان‌ها باید مد نظر داشته باشند. رضایت شغلی امری درونی و فردی است که مدیران باید شرایط سازمانی را طوری فراهم نمایند تا کارکنان‌شان از کار کردن در سازمان راضی و خشنود باشند. سازمان‌ها باید با اتخاذ تدابیری در حوزه مدیریت منابع انسانی، ساختار سازمانی، اهداف و نظام پاداش-دهی را در جهت افزایش رضایت شغلی و توان‌مندسازی کارکنان تعریف نمایند و با فراهم کردن منابع خودکارآمدی مانند الگوسازی، تشویق‌ها، حمایت‌های کلامی و اجتماعی و برانگیختن حالات عاطفی شرایط لازم برای افزایش توان‌مندی کارکنان را فراهم نمایند (عبداللهی و دیگری، ۱۳۸۵). بسیاری از افراد تمایل دارند شغلی را که با شخصیت آنان همخوانی دارد انتخاب کنند (هولند<sup>۵</sup>، ۱۹۷۳ به نقل از ساعتچی، ۱۳۸۴). مدیران سازمان‌ها می‌توانند با درک تفاوت‌های موجود بین کارکنان و شخصیت آن‌ها در انتخاب، آموزش، ارزیابی عملکرد و به کارگیری آنان موفق‌تر عمل نمایند (ساعتچی، ۱۳۸۴). رایبیز (۱۹۹۳) مطرح کرده است افراد دوست دارند که سیستم پرداخت و ارتقاء بدون ابهام و مطابق با انتظارات‌شان باشد. علاوه بر آن، تنها میزان حقوق نیست که رضایت شغلی را به بار می‌آورد بلکه خشنودی شغلی در گرو نوع پنداشت یا درکی است که فرد از رعایت انصاف و عدالت در سازمان دارد. بنابراین اگر سیاست حقوق و مزایا و ارتقای اعضای سازمان بر پایه عدل و انصاف گذاشته شده باشد و فرایند تخصیص مشاغل و انتصابات بر اساس اصول علمی انجام گیرد میزان استرس، درگیری، بهانه‌جویی و حتی تمایل به غیبت در میان کارکنان کاهش و احتمالاً رضایت شغلی کارکنان افزایش خواهد یافت.

### منابع

- آزاد، ح. (۱۳۷۲). آسیب‌شناسی روانی. تهران: انتشارات بعثت.  
 پرهیزکار، ک. (۱۳۸۲). مدیریت منابع انسانی و اداره امور استخدامی. تهران: انتشارات آگاه.  
 رایبیز، ا. پ. (۱۳۷۴). مدیریت رفتار سازمانی. ترجمه: علی پارسائیان و دیگری. تهران: انتشارات وزارت امور خارجه. چاپ اول.  
 راس، ر؛ و دیگری. (۱۳۷۷). استرس شغلی. ترجمه: غلامرضا خواجه پور. تهران: انتشارات سازمان مدیریت صنعتی.  
 ساعتچی، م. (۱۳۸۴). روان‌شناسی کار. تهران: موسسه نشر ویرایش. چاپ هفتم.  
 سلطانی، م؛ و دیگران. (۱۳۸۷). اثر آموزش مدیریت استرس بر پیشرفت تحصیلی دانش‌آموزان دبیرستان‌های دخترانه شهر تیران و کرون استان اصفهان.  
 شکرکن، ح؛ و دیگران. (۱۳۸۰). بررسی رابطه خشنودی شغلی با رفتار مدنی سازمانی و عملکرد شغلی در کارکنان برخی از کارخانه‌های اهواز. مجله علوم تربیتی و روانشناسی دانشگاه شهید چمران اهواز. دوره سوم، سال هشتم، شماره‌های ۳ و ۴، ص ۲۲-۱.  
 عبداللهی، ب؛ و دیگری. (۱۳۸۵). توان‌مندسازی کارکنان. تهران: انتشارات نشر ویرایش.

<sup>1</sup>. Ross  
<sup>2</sup>. Altmaier  
<sup>3</sup>. Schnake  
<sup>4</sup>. Podsakoff  
<sup>5</sup>. John Holland

- عطار، ح. (۱۳۷۴). **بررسی ارتباط بین استرس شغلی با خشنودی شغلی و سلامت روان**. پایان‌نامه کارشناسی ارشد روان‌شناسی بالینی. انستیتو روان‌پزشکی تهران.
- محمدزاده، ع؛ و دیگری. (۱۳۷۶). **رفتار سازمانی نگرش اقتضایی**. تهران: انتشارات سحاب.
- نعامی، ع؛ و دیگری. (۱۳۸۳). بررسی روابط ساده و چندگانه عدالت سازمانی با خشنودی شغلی در کارکنان یک شرکت صنعتی. **مجله علوم تربیتی و روان‌شناسی دانشگاه شهید چمران اهواز**. دوره سوم، سال یازدهم، شماره های ۱ و ۲، ص ۷۰-۵۷.
- ویسی، م؛ و دیگران. (۱۳۷۹). تأثیر استرس شغلی بر خشنودی شغلی و سلامت روان. **مجله اندیشه و رفتار**. سال ششم، شماره ۲ و ۳، پاییز و زمستان ۱۳۷۹.
- Chen, L. H. (2008). Job satisfaction among information system (IS) personnel. **International Journal of computers in human behavior**. 24, 105-118.
- Chen, P.Y. & Spector, P. E. (1992). Relationship of work stressors with aggression, withdrawal, Theft and substance use. **Journal of Occupational and Organizational Psychology**. 65, 17-184.
- Crampton, S. M., & Wagner, J. A. III. (1994). Precept-percept inflation in micro organizational citizenship behavior. **Journal of Management**. 16, 705-121.
- Farrell, D., & Stamm. C. L. (1988). **Meta-analysis of the correlated of employee absence**. Human Relation, 41, 211-227.
- Gillespie, B. M., Chaboyer, W. & Wallis, M. (2009). The influence of personal characteristics on the resilience of operating room nurses: A predictor study. **International Journal of nursing studies**. 46, 968-976.
- Hugick, L., & Leonard, J. (1991). **Job dissatisfaction grows: the Gallup poll News service**. 5b, 1-11.
- Iaffaldano, M. T., & Muchinsky, P. M. (1985). **Job satisfaction and job performance: A meta-analysis**. Psychological bulletin, Vol, 97,252-273.
- Krejcie, R., & Morgan, D. (1970). **Determining Sample Size for Research Activities**. Educational and Psychological Measurement, 30, 607-610.
- Lee, R. T., & Ashrorth, B. E. (1996). A meta-analytic examination of the correlates of the three dimensions of job burnout. **Journal of Applied Psychology**. 81, 123-133.
- Lock, E. A. (1976). **The nature and causes of Job satisfaction**. In M.D. Dunnette (ED), Handbook of Industrial and Organizational Psychology (PP, 1297-1349). Chicago: Rand McNally, pp 1297-1349.
- Nielsen, I., & Smyth, R. (2008). Job satisfaction and response to incentives among China's urban workforce. **International Journal of Socio-Economics**. 37, 1921-1936.
- O' Driscoll, M. P., & Beehr, T. A. (1994). Supervisor behavior, role stress and uncertainty as predictors of personal outcomes for subordinates. **Journal of Organizational Behavior**. 15, 141-155.
- Petty, M. M., & Mcgee, G. W. (1984). **A meta-analysis of the relationships between Individual job satisfaction and individual performance**. Academy of management Review, 9, 712-721.
- Podsakoff, P. M., Mackenzie, S., Moorman, R., & Fetter, R. (1990). **Transformational leader behavior and their effects on trust, satisfaction, and organizational citizenship behavior**. The Leadership Quarterly. 1, 107-142.
- Schnake, M. (1991). **Organizational citizenship: A review, personal model, and research agenda**. Human Relations. 44, 735-759.
- Spector, P. E. (1997). **Job Satisfaction**. Sage publications. Thousand oaks London New Delhi.
- Spector, P. E. (2000). **Industrial and Organizational Psychology**. John Wiley & sons, Inc.
- Vroom, V. (1970). **Work and Motivation**. New York Wiley & Sons.