

سنجش میزان رضایت‌مندی کارکنان شرکت توزیع نیروی برق آذربایجان شرقی (ارائه مدل اندازه‌گیری)

ایرج بدر^۱

سجاد مسگرزاده^۲

خدیجه جعفری^۳

محمد میرزاخانی^۴

احمد حاجی بلند^۵

تاریخ دریافت مقاله: ۱۳۹۷/۱۱/۱۳

تاریخ پذیرش نهایی مقاله: ۱۳۹۸/۳/۲۲

چکیده

این مطالعه با هدف سنجش میزان رضایت‌مندی از شغل در بین کارکنان شرکت توزیع نیروی برق آذربایجان شرقی در سال ۱۳۹۴ صورت گرفت. در این تحقیق ۲۳۲ نفر از کارکنان شرکت برق با استفاده از روش نمونه‌گیری طبقه‌ای تصادفی از بین ۸ شهرستان پر جمعیت استان آذربایجان شرقی انتخاب شد. ابتدا ابعاد مختلف سنجش رضایت‌مندی از شغل از پیشینه نظری و تجربی موجود استخراج و در قالب ۸ بعد طبقه‌بندی شد. سپس با استفاده از روش الگوی معادلات ساختاری مدل اندازه‌گیری تحقیق طراحی و با استفاده از نرم افزار لیزرل مورد سنجش قرار گرفت. نتایج بررسی نشان داد که: ۱. نیکویی پرازش مدل اندازه‌گیری تحقیق در حد مطلوبی است و روایی سازه‌ای مقیاس اندازه‌گیری تا حد زیادی تأیید شد. همچنین نتایج ضریب همبستگی فای (ϕ) نشان داد که همبستگی دو سویه مثبت بین ابعاد مختلف رضایت از شغل وجود دارد. ۲. نگرش پاسخگویان نسبت به ابعاد رضایت‌مندی از شغل به طور میانگین در حد بالایی است و بیشترین میزان رضایت به ترتیب مربوط به ابعاد احساس افتخار (۸۴/۷) درصد و آموزش کارکنان (۷۴/۸) درصد می‌باشد. ۳. مقایسه نتایج شهرستانی نشان داد که میانگین نمره رضایت‌مندی از شغل در بین تمامی شهرستان‌های مورد مطالعه در سطح بالایی می‌باشد و تفاوت میانگین مشاهده شده در میزان رضایت‌مندی از شغل در بین شهرستان‌های مورد مطالعه معنادار است. واژگان کلیدی: شرکت توزیع نیروی برق، کارکنان، رضایت‌مندی از شغل، مقیاس اندازه‌گیری، لیزرل.

۱. مدیر روابط عمومی شرکت توزیع نیروی برق آذربایجان شرقی.

E-mail: mesgarzadeh68@alumni.ut.ac.ir

۲. دانشجوی دکتری جامعه‌شناسی دانشگاه تبریز (نویسنده مسئول).

۳. مدیر مرکز افکارسنجی دانشجویان ایران شعبه آذربایجان شرقی (سازمان جهاد دانشگاهی آذربایجان شرقی)

۴. عضو هیات علمی پژوهشکده توسعه و برنامه‌ریزی (گروه جامعه‌شناسی توسعه).

۵. عضو هیات علمی پژوهشکده توسعه و برنامه‌ریزی و معاون فرهنگی سازمان جهاد دانشگاهی آذربایجان شرقی.

۶. این مقاله برگرفته از طرح پژوهشی سنجش میزان رضایت‌مندی کارکنان شرکت توزیع نیروی برق آذربایجان شرقی می‌باشد که با مشارکت سازمان جهاد دانشگاهی آذربایجان شرقی و شرکت توزیع نیروی برق آذربایجان شرقی در سال ۱۳۹۴ انجام شده است.

مقدمه و بیان مسئله

رضایت شغلی یکی از عوامل بسیار مهم در موفقیت شغلی است. رضایت شغلی عاملی است که باعث افزایش کارایی و نیز احساس رضایت فردی می‌گردد. هر کارفرما به نوعی درصدد افزایش رضایت شغلی در کارکنان موسسه خود است. محققین رضایت شغلی را از دیدگاه‌های گوناگونی تعریف و توجیه کرده‌اند. اگر مشاور شغلی و حرفه‌ای بتواند به مراجعه کنندگان کمک کند تا شغلی را بر گزینند که از آن راضی باشند تا حدود زیادی به هدف مشاوره شغلی و حرفه‌ای نایل آمده است. گروهی معتقدند رضایت شغلی به شدت با عوامل روانی ارتباط دارد. به عبارت دیگر، این عده رضایت شغلی را در درجه اول از دیدگاه‌های روانی و خصوصیات فردی توجیه می‌نمایند. فیشرهانا، رضایت شغلی را عامل روانی قلمداد می‌نمایند و آن را نوعی سازگاری عاطفی با شغل و شرایط اشتغال می‌انگارند. یعنی اگر شغل مورد نظر لذات مطلوب را برای فرد تامین کند در این حالت فرد از شغلش راضی است. درمقابل چنان چه شغل مورد نظر رضایت و لذت مطلوب را به فرد ندهد، در این حالت فرد شروع به مذمت شغل می‌نماید و درصدد تغییر آن بر می‌آید (بهرروز اسکوئی، ۱۳۸۱: ۹۱).

یکی از عمده‌ترین و شاید جنجال برانگیزترین مفاهیمی که از یک سو تلاش‌های نظری و بنیادی بسیاری را به خود معطوف ساخته و از دگر سو در تمامی سطوح مدیریت و منابع نیروی انسانی سازمان‌ها اهمیت زیادی پیدا کرده، رضایت شغلی است. چرا که رضایت شغلی، بر بسیاری از متغیرهای سازمانی، تاثیر می‌گذارد. مطالعات متعدد نشان داده است رضایت شغلی از عوامل مهم افزایش بهره‌وری، دلسوزی کارکنان نسبت به سازمان، تعلق و دلبستگی آنان به محیط کار و افزایش کمیت و کیفیت کار، برقراری روابط خوب و انسانی در محل کار، ایجاد ارتباطات صحیح، بالا بردن روحیه، عشق و علاقه به کار است (خرازی و همکاران، ۱۳۹۲: ۸۸). در مقابل، عدم رضایت شغلی باعث کاهش روحیه کارکنان می‌شود که روحیه پایین در کار بسیار نامطلوب است. مدیران وظیفه دارند که علائم روحیه پائین و عدم رضایت شغلی را به طور مستمر زیر نظر بگیرند و در اولین فرصت اقدامات لازم را انجام دهند (مقیمی، ۱۳۸۰: ۳۹۰-۳۸۷).

همان گونه که اشاره شد، بی‌شک امروزه یکی از چالش‌های مهمی که به گونه‌ای فزاینده ذهن سرپرستان و مدیران را به خود مشغول نموده است، اندازه‌گیری میزان رضایت شغلی است (غلامی فشارکی، ۱۳۹۰: ۲۴۲). رضایت شغلی به عنوان یک متغیر مستقل بر بسیاری از جنبه‌های رفتار فردی و عملکرد سازمان تاثیر می‌گذارد و به این منظور نیز مورد توجه کارکنان و مدیران در سازمان است. در حقیقت کلید احیا و ابقای فکری و اعتماد به نفس بالا، رضایت شغلی است. اگر کارکنان جزئی از فرهنگ خدمات قوی بوده و از حمایت مدیریت برای ارائه خدمات به مشتریان برخوردار باشند، این کارکنان نتایج مثبت‌تری تجربه کرده، استرس کمتری داشته و رضایت بیشتری خواهند داشت. شاید حتی به طور عمده موقعی که کارکنان فکر می‌کنند که جزئی از فرهنگ خدمات قوی مبتنی بر طرح‌های استراتژیک کیفیت

خدمات و حمایت مدیریت می‌باشند، در این حالت مشتریان سطح بالایی از کیفیت خدمات را دریافت می‌کند و احتمال زیاد برای حفظ مشتریان وجود خواهد داشت. تحقیقات اخیر هم‌چنین نشان می‌دهد، موقعی که کارکنان احساس می‌کنند که با آن‌ها منصفانه رفتار می‌شود، آن‌ها نیز به احتمال زیاد بامشتریان منصفانه رفتار خواهند کرد (خدایاری فرد، ۱۳۸۸).

شرکت توزیع نیروی برق آذربایجان شرقی دارای تشکیلات منسجم و از نظر تعداد کارکنان شاغل در آن، از شرکت‌های دولتی مهم به حساب می‌آید که از دیر باز در ایران به فعالیت و ارائه خدمات می‌پردازد. به موازات فعالیت شرکت‌های توزیع برق، شرکت توزیع نیروی برق آذربایجان شرقی نیز از جمله اولین شرکت‌هایی است که فعالیت خود را آغاز نموده است. این شرکت از بدو تأسیس تاکنون فعالیت‌ها و خدمات شایان توجهی را به مشترکین خود ارائه نموده است. ارائه خدمات مناسب در این شرکت در سایه کارکنان سختکوش و زحمتکشی است که در آن مشغول خدمت می‌باشند. کارکنان شرکت توزیع نیروی برق استان آذربایجان شرقی، سعی کرده‌اند که همواره با ارائه خدمات مناسب و به موقع مشتریان خود را راضی نگه دارند که از این طریق عملکرد خود را در بین سایر شرکت‌های توزیع برق ارتقاء دهند. بر اساس مطالعات گوناگون، رضایت مشتریان در جامعه، زمانی می‌تواند پایدار بماند که کارکنان نیز راضی باشند. به عبارت دیگر رضایت مشتریان در گرو رضایت کارکنان شرکت توزیع نیروی برق نهفته است. از این نظر شرکت توزیع نیروی برق استان آذربایجان شرقی همواره درصدد بوده که نیازها و خواسته‌های به حق و قانونی کارکنان خود را برطرف نماید. ولی با توجه به این که نیازهای کارکنان با تحول زمان و تغییر شرایط جامعه، دگرگون می‌شود و شرکت توزیع نیروی برق مجبور هست که به صورت سالانه نسبت به سنجش و پایش رضایت‌مندی کارکنان خود اقدام نماید.

بر اساس همین ضرورت و اهمیت مساله، در این تحقیق هدف اصلی سنجش میزان رضایت‌مندی و ابعاد آن در بین کارکنان شرکت توزیع نیروی برق استان آذربایجان شرقی و تعیین رابطه بین ابعاد آن می‌باشد. بنابراین با توجه به آن چه مطرح شد در این مطالعه در صدد پاسخگویی به دو سوال اصلی خواهیم بود: ۱. میزان رضایت‌مندی کارکنان شرکت توزیع نیروی برق آذربایجان شرقی در ارتباط با هریک از ابعاد رضایت‌مندی تا چه حد است؟ و ۲. آیا بین ابعاد رضایت‌مندی کارکنان رابطه معنی داری وجود دارد و در صورت وجود رابطه میزان و شدت رابطه در چه حدی است؟ هم‌چنین ضمن سنجش میزان رضایت‌مندی از شغل، تلاش می‌شود تا مقیاس اندازه‌گیری رضایت شغلی از طریق تحلیل سازه‌ای ارائه شود.

پیشینه نظری تحقیق

با توجه به اهمیت و جایگاه رضایت از شغل در توسعه و بهره‌وری سازمان و چند بعدی بودن موضوع، اندیشمندان اجتماعی و اقتصادی و روان‌شناختی به دنبال تبیین عوامل تأثیرگذار و ارائه مدل‌های علی اجتماعی و روان‌شناختی مرتبط با افزایش رضایت‌مندی در بین کارکنان بوده‌اند. نظریه نقش، گروه‌های

ذی‌نفع، نظریه تأثیر اجتماعی، نظریه برابری و تساوی، نظریه هدف‌گذاری، نظریه نیازها و غیره عمده نظریه‌ها و تبیین‌های موجود در ارتباط با افزایش رضایت‌مندی در بین کارکنان می‌باشند که هر دو جنبه اجتماعی و روانی تأثیرگذار بر رضایت‌مندی را مورد بررسی قرارده‌اند. در ادامه به بررسی این نظریه‌ها می‌پردازیم.

نظریه نقش

در این نظریه به دو جنبه اجتماعی و روانی توجه می‌شود. در جنبه اجتماعی تأثیر عواملی نظیر سازمان و یا کارگاهی و شرایط محیط اشتغال در رضایت شغلی مورد توجه قرار می‌گیرد. این عوامل همان شرایط بیرونی رضایت شغلی را شامل می‌شود. جنبه روانی رضایت شغلی بیشتر به انتظارات و توقعات فرد مربوط می‌گردد. به عبارت دیگر احساس فرد از موقعیت شغلی و فعالیت‌هایش در انجام مسئولیت‌های محوله و ایفای نقش خاص به عنوان عنصری از اعضای جامعه، میزان رضایت فرد را مشخص می‌نماید. رضایت کلی نتیجه‌ای است که فرد از ترکیب دو جنبه اجتماعی و روانی عایدش می‌گردد (بهروز اسکوئی، ۱۳۸۱: ۱۰۹).

نظریه گروه‌های ذی‌نفع

در دیدگاه مبتنی بر «گروه‌های ذی‌نفع متعدد» سازمان به صورت سیستمی به تصور در می‌آید که گروه‌های ذی‌نفع مختلف از معیارهای متفاوتی استفاده می‌کنند. این دیدگاه بسیار نزدیک به دیدگاه نویسندگانی چون بارنارد، جورجیو و کی‌لو است، یعنی کسانی که به موضوع تعیین میزان رضایت مشارکت‌کنندگان در سازمان توجه کردند یا این که رابطه بین ایجاد تعادل یا توازن با میزان مشارکت افراد از یک سو، و از سوی دیگر میزان تشویق و ترغیب به مشارکت را به عنوان مساله اصلی سازمان مورد توجه قرار دادند. در این الگو (به طور ویژه در نظر کی‌لو) ارزش سازمان به روش زیر تعیین می‌شود: توانایی سازمان در حفظ خود، از طریق سود رسانیدن به افراد انسانی به میزانی که آن‌ها را تشویق به مشارکت و همکاری نماید. دومین بخش بحث مزبور بر اساس این فرض قرار دارد که آن چه در سازمان موجب رضایت می‌شود، باید بر مبنای معیاری مطلوب بین مشارکت‌کنندگان توزیع گردد و بدین گونه او از شاخص معروفی که رالز در زمینه «عدالت اجتماعی» ارائه کرد، استفاده می‌نماید. کاربرد چنین شاخصی باعث می‌شود که میزان تاسف کسانی که در اثر مشارکت کمترین بهره را برده‌اند، کاهش یابد، بنابراین کی‌لی معیار اثربخشی را بر مبنای میزان رضایت مشارکت‌کنندگان می‌گذارد (پارسائیان، ۱۳۸۱: ۶۸۴).

نظریه تأثیر اجتماعی

سالانیک و فیفندر معتقدند که افراد از طریق مشاهدات‌شان در مورد سطح رضایت‌مندی دیگر کارکنان به نتیجه می‌رسند که چه قدر رضایت دارند. آن‌ها تصریح می‌کند که یک کارمند میزان رضایت خویش را صرفاً بر اساس نگاه کردن به عملکرد سایر کارکنان و نیز بر اساس شنیدن گفته‌های آن‌ها در مورد شغل-شان تعیین می‌کنند. این بدین معنی است که رضایت شغلی عبارت است از چگونگی عکس‌العمل‌های هر یک از کارمندان نسبت به شغل‌شان به جای این که مربوط به خود شغل باشد. در یک مطالعه که توسط اوریل کالدول صورت گرفت. آن‌ها دریافتند که اشاره‌های اطلاعاتی، نظیر آن چه که کارمندان نسبت به مشاغل‌شان دارند، تأثیر بیشتری بر رضایت شغلی خود دارد، نسبت به مشخصات مورد نظری که در خود شغل وجود دارد. خلاصه نظریه تأثیر اجتماعی از این نظر جالب است که تشخیص می‌دهد عوامل اجتماعی به عکس‌العمل‌های کارکنان و در نتیجه بر رضایت شغلی آن‌ها تأثیر می‌گذارد (بهرروز اسکوتی، ۱۳۸۱: ۱۱۳-۱۱۲).

نظریه برابری یا تساوی

به طور کلی نظریه تساوی یا برابری در مبحث انگیزش توسط آدامز راه تکامل را طی نموده است. وی از بررسی‌های خود چنین نتیجه می‌گیرد که فرد در برابر پاداش منصفانه‌ای که برای انجام کاری دریافت می‌کند برانگیخته می‌شود. به عبارت ساده‌تر، نظریه تساوی یا برابری را می‌توان به مثابه عقیده و باور فرد در مرتبط نمودن رفتاری که نسبت به دیگران اعمال می‌کند یا رفتاری که از دیگران دریافت می‌نماید دانست. در گذشته نظریه برابری را نظریه مقایسه اجتماعی یا نظریه بده و بستان نیز خوانده‌اند. بر مبنای این نظریه، افراد انگیزه شدیدی در برقراری تعادل میان نتایج کار خود با نهاده‌های‌شان در آن دارند. این نظریه دیدگاه‌های زیر را ارائه می‌کند (پارسائیان، ۱۳۸۱: ۵۲۳).

۱. ادراک فرد از میزان برابری یا نابرابری در محیط کار، مهم‌ترین انگیزه‌ای است که به انجام کار و رضایت خاطر منجر می‌شود.
۲. ادراک فرد از میزان برابری، حاصل مقایسه بین نسبت نهاده‌هایش با نتایج به دست آمده در برابر نهاده‌ها و نتایج به دست آورده دیگران است. برای نمونه نهاده‌ها عبارتند از: تلاش، تجربه کار آموزی، سابقه کار، مهارت، تحصیلات و موقعیت اجتماعی و از نمونه‌های نتایج به دست آمده، مزایا، موقعیت شغلی، نشان‌ها و ... را می‌توان نام برد.
۳. نابرابری منشأ تنش در فرد است هر چه نابرابری ادراک شده بیشتر باشد انگیزه فرد در کاهش تنش بیشتر خواهد شد.
۴. اگر پاداش متناسب به فرد داده نشود احساس نابرابری خواهد کرد.
۵. اگر کارکنان بیش از حد معمول مزد دریافت کنند بیشتر کار خواهند کرد و اگر دستمزد کمتر از حد معمول پرداخته شود خوب کار نخواهند کرد.

۶. اگر به کارکنانی که قطعه‌کاری می‌کنند بیش از حد معمول پرداخت شود محصولات با کیفیت بهتر تولید خواهند کرد و اگر کمتر پرداخت گردد، محصولات با کیفیت پایین‌تر تولید می‌نمایند.
۷. احساس نابرابری موجب افزایش غیبت از کار می‌شود.
۸. در شرایط وجود نابرابری هر فرد می‌کوشد تا با تلاش کمتر نتایج مثبت بیشتری به دست آورد.

نظریه هدف‌گذاری

طبق نظریه هدف‌گذاری، اگر برای هر شخصی هدفی تعیین شود، افراد جهت نیل به اهداف تعیین شده برانگیخته می‌شوند، بنابراین علاوه بر نیازها، خواسته‌ها و دیگر مفاهیم درونی محیط نقش بسیار مهمی در تعیین اهداف و هدایت عملکرد افراد دارد. در واقع این نظریه بیان می‌دارد که افراد دارای هدف، بیشتر و دقیق‌تر از افرادی بی‌هدف تلاش می‌کنند و افراد با اهداف رقابتی، مبارزه‌طلبانه، نسبت به افرادی که دارای اهداف ساده و سهل هستند، بیشتر تلاش و فعالیت می‌کنند و یا افرادی که پذیرش به اهداف دارند نسبت به افرادی که در مقابل اهداف مقاومت به خرج می‌دهند فعال‌ترند (کالین برگ، ۱۳۷۶: ۳۶۱-۳۵۹).

نظریه نیازهای هرزبرگ

در این رویکرد تاکید هرزبرگ بر آن دسته از پاداش‌های سازمان است که به رضایت شغلی و نارضایی شغلی مربوط می‌شود. به نظر هرزبرگ پاداش‌ها را می‌توان به دو دسته تقسیم کرد: محرک‌ها و عوامل سالم‌سازی محیط، که به ترتیب زیر عنوان می‌شوند:

محرک‌ها: ۱. پیشرفت ۲. بازشناسی ۳. مسئولیت ۴. ترفیح.

عوامل سالم‌سازی محیط: ۱. پاداش مالی ۲. صلاحیت سرپرستی ۳. سیاست و مدیریت ۴. شرایط کار ۵. ایمنی.

هرزبرگ چنین عنوان کرده است که عوامل بهداشت محیط با نارضایتی شغلی و محرک‌ها با رضایت شغلی ارتباط داشته‌اند. به بیان دقیق‌تر، او در نظریه خود می‌گوید: اگر تمام عوامل بهداشت محیط در حدی قابل قبول فراهم آید، احساس کارمند در مورد کارش حالتی خنثی به خود می‌گیرد، به گونه‌ای که گویا وجود این عوامل را انتظار داشته است. البته اگر این عوامل در سطحی غیر قابل قبول باشد موجب عدم رضایت کارمند می‌شود. از سوی دیگر، اگر مدیریت واقعاً مایل است در کارمندان خود انگیزه و هیجان ایجاد کند، باید از محرک‌ها بهره گیرد. به اعتقاد هرزبرگ، وجود همین عامل است که سطح رضایت شغلی کارمندان را بالا می‌برد. اساساً هرزبرگ می‌گوید تشویق‌ها یا پیامدهای مربوط به عوامل محیطی، آن چه را که ما نیازهای پست می‌خوانیم ارضا می‌کند. از سوی دیگر، محرک‌ها نیازهای عالی را ارضا

می‌کنند و این نیازهای عالی هستند که به اعتقاد هرزبرگ پیوسته در سازمان‌های امروز ارضا نشده باقی می‌مانند (میچل، ۱۳۷۶: ۲۳۷-۲۳۶).

نظریه مسیر-هدف

نظریه مسیر-هدف که توسط رابرت هاوس ارائه شد مدل اقتضایی رهبری است که عناصر کلیدی را از مطالعات رهبری اوهایو و تئوری انگیزش اقتباس نموده است. این نظریه به‌جای توجه به خصوصیات رهبر به این موضوع تاکید دارد که رهبری چگونه می‌تواند روی درک زیر دست از کار خود، هدف‌های شخصی او و مسیرهای منتهی به هدف تاثیر بگذارد. هاوس معتقد است که وقتی رهبر قادر باشد کمبودهایی که درمحل کار نظیر ابهام‌های شغلی و یا چگونگی دست‌یابی به پاداش‌ها را روشن نماید، زیر دستان احتمالاً از رهبر رضایت خواهند داشت. کارکنان زمانی که خودشان چگونگی انجام کار را می‌دانند، به رئیسی نیاز ندارند که به آن‌ها بگوید کاری را چگونه انجام دهند. رفتارهای نامرتب و اضافی رهبر به عملکرد کمک نمی‌کند و حتی می‌تواند به آن لطمه وارد سازد. نظریه مسیر-هدف تاکید بر این دارد که چگونه رهبران می‌توانند با افزایش امکانات دسترسی به پاداش و جاذبه‌های آن را افزایش داده و با تقویت انتظارات فرد که کوشش و کار او به پاداش منجر خواهد شد، در کارکنان خود انگیزش پدید آورند. به عبارت دیگر جبران نواقص کارمندان و یا محیط کار به وسیله رهبر، تأثیری مثبت بر عملکرد و رضایت خاطر کارمندان خواهد داشت ولی رهبری که برای شرح تکالیف از قبل روشن، اتلاف وقت می‌کند و یا زمانی که کارمندان توانایی و تجربه مواجهه با آن امور را بدون ایجاد اختلال دارند، خواهد دید که رفتار هدایتگر بی‌فایده و حتی توهین و ... خواهد بود (موسی‌خانی و منشی‌زاده نائین، ۱۳۸۴: ۵۱۱-۵۰۸).

نظریه تجربه هروشکا و تسری گرونبرگ

نظریه «تسری» که از سوی گرونبرگ مطرح شده، از بعدی دیگر به بحث رضایت می‌پردازد. و بر اساس نظریه هروشکا تجربه «نقش حیاتی در رضایت فرد از یک پدیده دارد». به نظر وی چنان چه فرد در دست‌یابی به هدف و ارضاء احتیاجات خود احساس رضایت داشته باشد این احساس رضایت در گذشته در حافظه شخص باقی می‌ماند و آن چیزی را که «تجربه» می‌نامیم، می‌سازند. بدین ترتیب که تکرار و تراکم تجربه همراه با احساس ارزشی آن بر روی گرایش و احساس رضایت فرد تأثیر دارد. به عقیده موون نیز انتظار مشتریان و رضایت آنان نیز تحت تأثیر تجربه آن‌ها از دیگر محصولات و خدمات شرکت نیز قرار دارد. بنابراین این نظریه بیشتر به جنبه روانی و ادراکی از رضایت‌مندی کارکنان اشاره دارد (موون، ۱۳۸۴: ۲۲۵).

پیشینه تجربی تحقیق

در ارتباط با مولفه‌های اندازه‌گیری رضایت شغلی در کارکنان غلامی فشارکی و همکاران (۱۳۹۰)، بر اساس روش تحلیل عامل اکتشافی نشان دادند که رضایت شغلی شامل ابعادی هم‌چون رضایت از حقوق و پاداش، مزایا، مدیریت، طبیعت کار، ارتباطات، ارتقای مقام، ضوابط و شرایط کار، همکاران می‌باشد. علیزاده و همکاران (۱۳۸۹)، در تحقیق دیگری با عنوان، ساخت و اعتباریابی پرسشنامه رضایت شغلی نیروی انتظامی، که در بین کارکنان ناجا در سراسر کشور و با ابزار پرسشنامه انجام گرفته نشان می‌دهند که، با استفاده از ۴۵ سوال می‌توان ۱۵ عامل برای سنجش رضایت شغلی کارکنان تعریف نمود که عبارتند از: توسعه ارتقای شغلی، ارتباطات سازمانی، توان‌مندسازی، ایجاد فرصت‌های یکسان در سازمان، مشارکت، رهبری، فرصت‌های یادگیری و دستیابی به اهداف، قدرت‌دانی، تبیین اهداف و ارزیابی‌ها، آموزش و توسعه منابع انسانی، تسهیلات و خدمات، حقوق و مزایا، ارتباط با همکاران، مدیریت تغییر و تحول، شرایط محیط کار. هم‌چنین اکبری‌تبار و همکاران (۱۳۹۲)، اقدام به تحلیل عاملی تأییدی یا سازه‌ای مدل اسپکتور در بین کارکنان بیمارستانی شهرستان کرمان کردند و نتایج نشان داد که مطابق با این مدل رضایت شغلی کارکنان شامل ابعاد پرداخت، ارتقاء، نظارت، همکاران، ماهیت کار و روابط می‌باشد.

نتایج تحقیقات مرتبط با عوامل تأثیرگذار بر رضایت شغلی نشان می‌دهند که رهبری، تساوی، شرایط کار، امنیت شغلی، حقوق و مزایا، عدالت سازمانی و فرهنگ سازمانی مهم‌ترین عوامل تعیین‌کننده رضایت‌مندی کارکنان می‌باشد. برای مثال نتایج تحقیق خرازی و همکاران (۱۳۹۲)، نشان می‌دهد که بین رهبری خدمت‌گزار سازمان و رضایت شغلی کارکنان همبستگی مثبت معنی‌دار وجود دارد. در بین مولفه‌های رهبری خدمت‌گزار سازمان، مولفه رهبری قوی‌ترین پیش‌بینی‌کننده رضایت شغلی کارکنان بوده است. هم‌چنین بر اساس نتایج، بین سن و تحصیلات و ویژگی‌های خدمت‌گزار سازمان و رضایت شغلی کارکنان رابطه معنی‌داری وجود نداشت. هم‌چنین مهدوی و اسدی (۱۳۸۷)، در بررسی جامعه‌شناختی عوامل اجتماعی موثر بر رضایت شغلی کارکنان شرکت راه‌آهن شاغل در تهران نشان دادند که مهم‌ترین عامل موثر بر رضایت شغلی کارکنان راه‌آهن، نوع مدیریت حاکم بر شرکت می‌باشد.

در تحقیقات مشابه نیز نتایج نشان می‌دهد که امنیت شغلی، نظارت و مدیریت، اهمیت دادن به شخصیت و افزایش حقوق و مزایا بر فعالیت‌های کارکنان می‌تواند در افزایش رضایت شغلی نقش موثری داشته باشد (برای مثال مراجعه کنید به: کیانیان و شمس قارنه، ۱۳۹۲؛ دانش کهن و همکاران ۱۳۹۲). به طور ویژه در ارتباط با حقوق نتایج بررسی رحیمی (۱۳۸۸)، نشان می‌دهد که حقوق به عنوان عامل تنش هم از نظر شدت و هم از نظر تکرار بالاترین نمره را به خود اختصاص می‌دهد. نداشتن وقت کافی در بعد شدت و محیط پر سر و صدا در بعد تکرار پایین‌ترین نمره را دارا بودند. بنابراین بر اساس نتایج این تحقیق، بین حقوق به عوامل تنش و رضایت شغلی کارکنان رابطه معنی‌داری وجود دارد.

در تحقیق دیگری با عنوان، شناخت تاثیرگذاری ابعاد عدالت سازمانی بر جنبه‌های گوناگون رضایت شغلی و سازمانی، که در بین ۳۲۵ نفر از کارکنان انجام یافته است، نتایج آن نشان داد که، تأثیر عدالت سازمانی بر جنبه‌های گوناگون رضایت شغلی و سازمانی، متفاوت و با درجات گوناگون بوده است. در عین حال همواره هر نوع احساس عدالت بر تعهد سازمانی، رضایت کلی شغلی (رضایت از کار، رضایت از سرپرستان، رضایت از همکاران، رضایت از حقوق و دستمزد و رضایت از ترفیع) و رضایت از سرپرستان تأثیر داشته است (سیدجوادی و همکاران، ۱۳۸۷). در ارتباط با رابطه فرهنگ سازمانی با رضایت شغلی نتایج مطالعه سالاری و همکاران (۱۳۹۲)، نشان می‌دهد که، فرهنگ سازمانی حاکم بر کارکنان بیمارستان، از لحاظ مردسالاری و فاصله قدرت در سطح متوسط و از لحاظ فردگرایی و اجتناب از عدم اطمینان در سطح بالایی قرار دارد. همبستگی بین فرهنگ کار و سرپرست در سطح بالایی قرار دارد و همچنین نتایج حاکی از آن است که، رابطه معکوس و معنی‌داری بین فرهنگ سازمانی و رضایت شغلی وجود دارد. همان‌طور که در بررسی پیشینه نظری و تجربی اشاره شد عوامل اقتصادی و اجتماعی و روان‌شناختی متعددی را می‌توان در ارتباط با سنجش رضایت‌مندی شغلی بررسی کرد. با این وجود عمده‌ترین عوامل را می‌توان در هشت بعد طبقه‌بندی کرد. یعنی رضایت‌مندی در بین کارکنان شرکت برق را می‌توان از طریق ۸ بعد به ترتیب زیر اندازه‌گیری کرد: ۱. رضایت از مشارکت و تعامل فعال ۲. احساس افتخار به سازمان ۳. رضایت از رهبری و نحوه مدیریت در سازمان ۴. هدف‌گذاری و رضایت از مدیریت شایستگی‌ها و عملکرد کارکنان ۵. رضایت از عملکرد سازمان در ارتباط با توسعه شایستگی‌ها و آموزش کارکنان ۶. رضایت از ارتباطات اثربخش ۷. رضایت از شرایط کاری ۸. رضایت از توسعه و ارتقاء شغلی. در ادامه به بررسی نحوه اندازه‌گیری و ساخت مقیاس رضایت‌مندی شغلی با توجه به مفاهیم استخراج شده از چهارچوب نظری می‌پردازیم.

روش تحقیق

در مطالعه حاضر روش تحقیق پیمایش می‌باشد و ابزار گردآوری داده‌ها پرسشنامه است. بنابراین، به منظور بررسی هدف اصلی تحقیق (اندازه‌گیری میزان رضایت شغلی در بین کارکنان) ابتدا پرسشنامه‌ای متشکل از ۳۶ سوال به منظور اندازه‌گیری هشت مفهوم استخراج شده از چهارچوب نظری طراحی شد جدول (۱). برای بررسی روایی سازه‌ای مقیاس اندازه‌گیری از روش تحلیل عامل تأییدی (confirmatory factor analysis) استفاده شده است. به این معنی که این مسئله مورد بررسی قرار می‌گیرد که آیا مقیاس اندازه‌گیری مفاهیم استخراج شده از پیشینه نظری و تجربی را به درستی اندازه‌گیری و بازتولید می‌کند یا نه و به طور کلی دقت و روایی (reliability) مقیاس اندازه‌گیری رضایت‌مندی کارکنان تا چه حدی است. در واقع در وحله اول به دنبال ارائه یک مدل اندازه‌گیری با استفاده از روش الگوی معادلات ساختاری

(SEM) یا مدل‌های ساختار کواریانس هستیم. توجه داشته باشید که در مدل اندازه‌گیری تابع ساختاری وجود ندارد و از طریق رابطه ریاضی ۱ محاسبه می‌شود:

$$1) X = \lambda_x + \xi + \delta$$

این رابطه در واقع نشان دهنده رگرسیون متغیرهای مشاهده شده (x) بر روی مفاهیم مورد سنجش (ξ) می‌باشد. در این معادله ریاضی ضریب لامبدا (λ_x) نشان دهنده ماتریس کواریانس بین x و ξ می‌باشد. بنابراین رابطه بین متغیرهای مشاهده شده با مفاهیم مورد سنجش برابر است با کواریانس بین متغیرهای مشاهده شده با مفاهیم مورد سنجش بعلاوه خطای اندازه‌گیری متغیرهای مشاهده شده که با علامت دلتا (δ) نشان داده شده است (برای مطالعه بیشتر مراجعه کنید به: قاضی طباطبایی، ۱۳۷۷). پس از بررسی مدل اندازه‌گیری تحقیق میزان رضایت شغلی در بین کارکنان اندازه‌گیری می‌شود. و در نهایت رابطه بین ابعاد رضایت‌مندی از شغل مورد بررسی قرار می‌گیرد. بسته آماری مورد استفاده در این مطالعه نرم افزار لیزرل ۸/۷ می‌باشد. جامعه آماری در تحقیق حاضر کلیه کارکنان شرکت توزیع برق استان آذربایجان شرقی در هفت شهرستان مورد مطالعه اهر، بناب، سراب، شبستر، مراغه، مرنند، میانه و ستاد تبریز می‌باشد که ۲۳۲ نفر از کارکنان به عنوان نمونه آماری و با استفاده از فرمول برآورد نمونه کوکران و روش نمونه‌گیری تصادفی انتخاب شده است. واحد تجزیه و تحلیل آماری کارکنان شرکت توزیع برق آذربایجان شرقی می‌باشند که در این تحقیق تحت عنوان پاسخگو در نظر گرفته شده است.

جدول شماره (۱): متغیرهای عملیاتی کننده ابعاد رضایت‌مندی از شغل

مفهوم	گویه
مشارکت و تعامل فعال	تا چه حد از مجموع حقوق و مزایایی که دریافت می‌کنید، رضایت دارید؟
	آیا از پرداخت به موقع حقوق و مزایا رضایت دارید؟
	یکی از عوامل موفقیت هر شرکت یا سازمانی بها دادن به نظرات و پیشنهادات همکاران هست، آیا در این شرکت به نکته نظرات شما اهمیت داده می‌شود؟
	در صورت مثبت بودن پاسخ لطفاً بفرمایید نکته نظرات همکاران چه قدر در تصمیمات تأثیرگذار هست؟
	آیا احساس می‌کنید که شغل شما در خور شأن و جایگاه علمی شما می‌باشد؟
	در صورت مثبت بودن پاسخ بفرمایید تا چه حد وظایف، اختیارات و امکانات موجود متناسب با اهداف شغلی شما می‌باشد؟
	آیا کمیته‌ها در تصمیم‌گیریها تأثیرگذار هستند؟
	تا چه حدی از نحوه ارایه وام‌ها مانند وام ضروری، مسکن، ازدواج و ... رضایت دارید؟
	از میزان سرعت در انجام درخواست‌های کارکنان و رفع نیاز آن‌ها چه قدر رضایت دارید؟
	حفاظت و نگهداری از تأسیسات برق و تلاش در جهت جلوگیری از صدمه زدن دیگران به آن موجب تداوم جریان برق می‌شود، در صورت مشاهده تخلف و یا نقص در سیستم برق چه قدر آماده‌اید آن را به مراجع ذی صلاح اطلاع دهید؟
	آیا در مواقعی که شرکت دچار مشکل می‌شود، سعی می‌کنید در حد توان خود کمک حال مسئولان و شرکت باشید؟

احساس افتخار	<p>از این که در شرکت برق کار می‌کنم احساس افتخار می‌کنم.</p> <p>از این که دیگران من را به عنوان کارمند این شرکت می‌شناسند احساس خوبی دارم.</p>
رهبری و نحوه مدیریت در سازمان	<p>آیا روحیه رهبری در شرکت برق وجود دارد؟</p> <p>در صورت مثبت بودن پاسخ بفرمایید از عملکرد راهبری عمومی شرکت چه قدر رضایت دارید؟</p> <p>چه قدر از عملکرد مدیر واحد یا قسمت مربوطه‌تان در زمینه هدایت واحد در مسیر دست‌یابی به اهداف تعریف شده رضایت دارید؟</p> <p>آیا در شرکت شما ارزش و اهدافی تعریف شده وجود دارد؟</p> <p>در صورت مثبت بودن بفرمایید این ارزش و اهداف سازمانی تا چه حدی با اهداف و ارزش‌های فردی شما انطباق دارد؟</p> <p>شرکت شما در نیل به اهداف خود تا چه حد موفق بوده است؟</p> <p>آیا برای صحبت در مورد مسائل شخصی با مدیرتان وقت مشخصی وجود دارد؟</p> <p>آیا در شرکت شما سالانه جلساتی در مورد اهداف سازمان و هدایت شایستگی‌ها تشکیل می‌شود؟</p>
هدف‌گذاری و مدیریت شایستگی‌ها و عملکرد کارکنان	<p>در صورت مثبت بودن پاسخ بفرمایید آیا این جلسات بر عملکرد سازمان تأثیری دارد؟</p> <p>تا چه حد از اهداف شغلی و نحوه ارزیابی عملکرد خود راضی هستید؟</p> <p>وقتی در ارتباط با کار خود تلاش فوق‌العاده می‌کنید، چه قدر از شما قدردانی می‌شود؟</p> <p>تا چه حد از ارزیابی عملکرد کارکنان در شرکت برق رضایت دارید؟</p>
توسعه شایستگی‌ها و آموزش کارکنان	<p>آیا تاکنون به دوره‌های آموزشی اعزام شده‌اید؟</p> <p>تا چه حد امکان دست‌یابی به آموزش‌های جدید و حرفه‌ای در ارتباط با نیازهای شغلی‌تان (همانند شرکت در سمینارها، کنفرانس‌ها دوره‌های رشد و ارتقاء و ...) از سوی شرکت برای شما فراهم شده است؟</p> <p>در صورت مثبت بودن پاسخ بفرمایید کیفیت این گونه آموزش‌ها تا چه حد مناسب بوده است؟</p>
ارتباطات اثربخش	<p>آیا شما با مدیران بالادستی شرکت به راحتی در ارتباط هستید؟</p> <p>در صورت مثبت بودن بفرمایید این ارتباط چه قدر در رفع مشکل شما اثربخش بوده است؟</p> <p>از همکاری و ارتباطات سازنده بین همکاران شرکت چه قدر رضایت دارید؟</p>
شرایط کاری	<p>از وضعیت ایمنی و بهداشت محیط کار خود چه قدر احساس رضایت می‌کنید؟</p> <p>میزان استرس و اضطراب ناشی از شرایط کار و محیط در شرکت چه قدر است؟</p>

تا چه حد به امنیت شغلی خود در شرکت اطمینان دارید؟

رضایت از تسهیلات ورزشی، سیاحتی-زیارتی، خدمات بیمه‌ای و سایر امکانات

شرایط ارتقای شغلی برای کارکنان شرکت برق فراهم هست؟

شرکت تا چه حد زمینه لازم را برای ارتقاء شغلی کارکنان برق فراهم می‌کند؟

در شرکت شما در زمینه (ترقیع شغلی، ارائه آموزش‌های مرتبط کاری و توزیع سایر امکانات) فرصت‌های برابر همه کارکنان وجود دارد؟

یافته‌های تحقیق

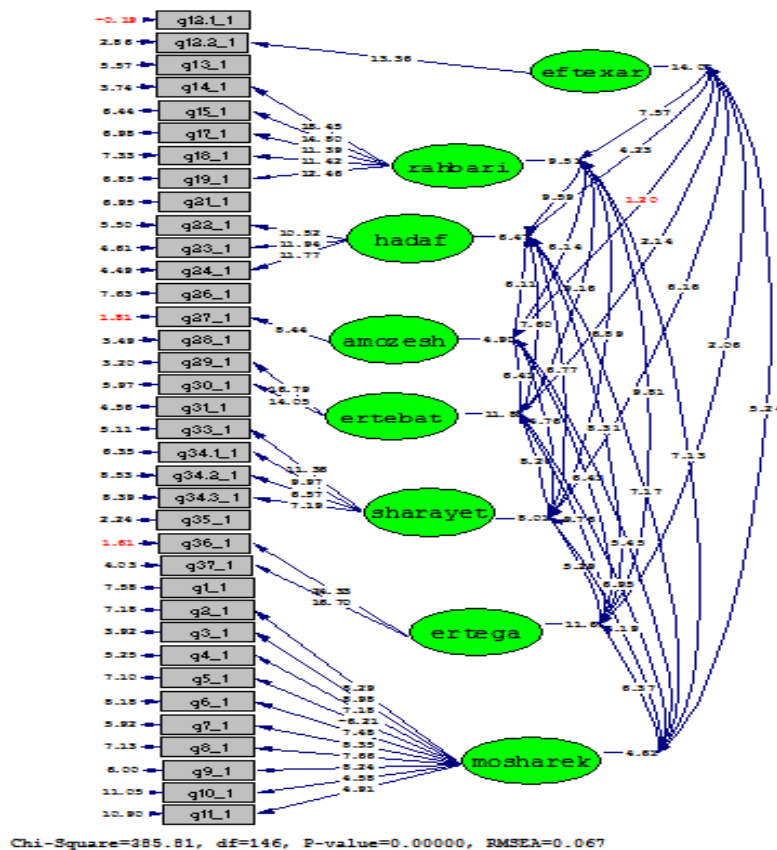
جدول دو و هم‌چنین شکل یک نتایج مدل اندازه‌گیری تحقیق را با استفاده از روش لیزرل نشان می‌دهد. هرچند که مقدار x^2 برآورده شده معنی‌دار می‌باشد اما دیگر شاخص‌های مطلق مرتبط با نیکویی برازش مدل بسیار نزدیک به حد مطلوب می‌باشند. برای مثال مقدار شاخص مجذور میانگین خطای برآورد شده (Root Mean Square Error of Approximation) RMSEA برابر با ۰/۰۶۷ می‌باشد. این مقدار در واقع تفاضل بین عناصر ماتریس مشاهده شده در گروه نمونه و عناصر ماتریس‌های برآورد یا پیش‌بینی شده با فرض درستی مدل مورد نظر را نشان می‌دهد. هر چند که دامنه مطلوب این شاخص بین ۰ تا ۰/۰۵ می‌باشد و صفر بودن این مقدار نشان دهند تطابق کامل مدل برآورده شده با داده‌های مشاهده شده است اما مقادیر بین ۰/۰۵ تا ۰/۰۸ هم قابل پذیرش می‌باشد. در ارتباط با شاخص‌های نسبی نیکویی برازش (NFI, CFI) نیز نتایج نشان می‌دهد که مقادیر برآورد شده در مدل در دامنه مطلوب قرار می‌گیرند. بنابراین، با مقایسه شاخص‌های مختلف نیکویی برازش مدل، در یک جمع‌بندی کلی می‌توان نتیجه گرفت که مدل اندازه‌گیری برآورد شده تا حد مطلوبی مناسب یا به اصطلاح fit می‌باشد؛ به این معنی که مدل اندازه‌گیری مذکور تا حد نسبتاً مطلوبی متناسب با داده‌های مشاهده شده است.

جدول (۲): شاخص‌های نیکویی برازش مدل اندازه‌گیری تحقیق

شاخص‌های نیکویی برازش	مقدار به دست آمده	دامنه قابل قبول
شاخص‌های مطلق		
RMSEA	۰/۰۶۲	۰/۰۵ - ۰/۰۸
GFI	۰/۸۴	۰/۹۰ - ۰/۹۵
AGFI	۰/۸۲	۰/۸۵ - ۰/۹۰
شاخص‌های نسبی		
NFI	۰/۹۳	۰/۹۰ - ۰/۹۵
CFI	۰/۹۶	۰/۹۵ - ۰/۹۷

منبع: Schermelleh-Engel, Karin & Moosbrugger, H (2003)

همان‌طور که در شکل یک مشاهده می‌شود مدل تحقیق از ۸ مدل اندازه‌گیری تشکیل شده است که اشکال دایره مفاهیم تحقیق را نشان می‌دهد و اشکال مستطیل بیانگر متغیرهای عملیاتی کننده مفاهیم تحقیق هستند. با توجه به مدل، ضرایب لامبدا (مقادیری که رابطه بین دایره‌ها و مستطیل‌ها را نشان می‌دهند) در هر ۸ مدل اندازه‌گیری معنی‌دار می‌باشند ($t > 2$). به این معنی که گویه‌های عملیاتی کننده مفاهیم تحقیق تا حد مطلوبی مفاهیم تحقیق را به درستی اندازه‌گیری می‌کنند و در نتیجه روایی سازه‌ای مقیاس اندازه‌گیری تأیید می‌شود. همچنین در این مدل تمامی ضرایب فای ϕ (مقادیری که رابطه بین دایره‌ها یا همان مفاهیم مدل را نشان می‌دهد) به جز در ارتباط با رابطه مفهوم احساس افتخار با توسعه آموزش و شایستگی‌ها ($t = 1/20$) معنی‌دار هستند ($t > 2$). به این معنی که به جز رابطه احساس افتخار با توسعه آموزش و شایستگی‌ها تمامی ابعاد رضایت‌مندی از شغل دارای همبستگی دو سویه مثبت با یکدیگر می‌باشند.



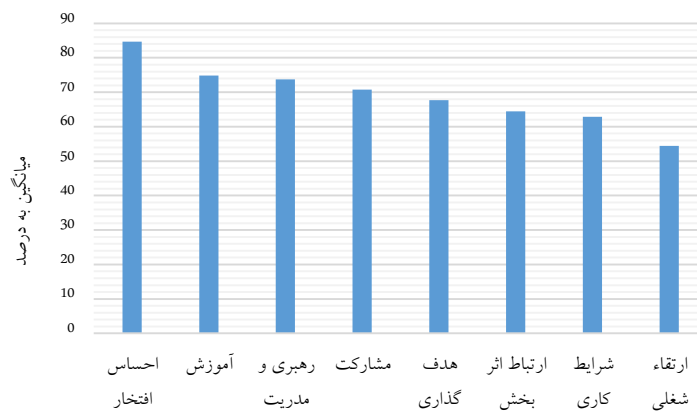
شکل شماره (۱): مدل اندازه‌گیری تحقیق

میزان رضایت‌مندی از شغل

پس از بررسی روایی سازه‌ای مقیاس اندازه‌گیری و رابطه بین ابعاد رضایت از شغل به بررسی میزان رضایت‌مندی از شغل در بین پاسخگویان بر اساس مقیاس اندازه‌گیری می‌پردازیم. جدول (۳) و نمودار (۱) میانگین نمره پاسخگویان (دربازه صفر تا صد) را در ارتباط با هر یک از ابعاد رضایت‌مندی از شغل را نشان می‌دهد.

جدول شماره (۳): نتایج توصیفی متغیرهای ابعاد رضایت‌مندی از شغل

متغیر	تعداد	حداقل	حداکثر	میانگین	انحراف استاندارد
مشارکت	۲۳۲	۲۷.۲۷	۸۹.۲۹	۷۰.۸	۱۲.۳۷
احساس افتخار	۲۳۲	۳۷.۵۰	۱۰۰	۸۴.۷	۱۸.۳۵
رهبری و مدیریت	۲۳۲	۲۱.۶۷	۱۰۰	۷۳.۷	۱۶.۴۸
هدف‌گذاری	۲۳۲	۰.۰۰	۱۰۰	۶۷.۶۵	۱۸.۱۹
آموزش	۲۳۲	۰.۰۰	۱۰۰	۷۴.۸	۱۹.۶۷
ارتباط اثربخش	۲۳۲	۰.۰۰	۱۰۰	۶۴.۴۷	۲۱.۶
شرایط کاری	۲۳۲	۱۰.۰۰	۱۰۰	۶۲.۸۴	۱۷.۴۸
ارتقاء شغلی	۲۳۲	۰.۰۰	۱۰۰	۵۴.۴۷	۲۴.۵۹



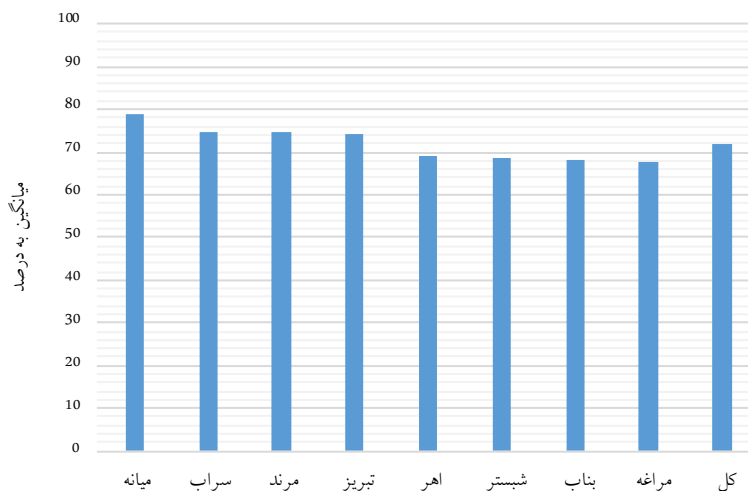
نمودار شماره (۱): مقایسه نمره ابعاد رضایت‌مندی از شغل در بین پاسخگویان

همان‌طور که در نمودار (۱) مشاهده می‌شود نگرش پاسخگویان نسبت به تمامی ابعاد رضایت‌مندی از شغل به‌طور میانگین در حد بالایی می‌باشد و در این بین بیشترین میزان رضایت به ترتیب مربوط به ابعاد احساس افتخار (۸۴/۷) درصد و آموزش (۷۴/۸) درصد می‌باشد. همچنین جدول (۴) و نمودار (۲)

میانگین رضایت‌مندی کل (که از طریق جمع ابعاد رضایت‌مندی از شغل محاسبه و بر اساس تعداد گویه هر یک از ابعاد وزندهی شده است) را بر اساس شهرستان‌های مورد مطالعه نشان می‌دهد.

جدول شماره (۴): میانگین رضایت‌مندی از شغل به تفکیک شهرستان

شهرستان	میانگین	تعداد	انحراف استاندارد
شبه‌سدر	۶۸.۷۷	۲۲	۱۳.۶۷
مرند	۷۴.۴۸	۳۳	۱۱.۵
سراب	۷۴.۵۸	۲۱	۱۱.۱۵
مراغه	۶۷.۶۵	۳۳	۱۰.۲۲
بناب	۶۸	۱۸	۸.۲۶
تبریز	۷۴	۵۲	۱۳.۵۵
میانه	۷۸.۶۸	۲۹	۱۵.۵۷
اهر	۶۹.۲	۲۴	۱۱.۳۶
کل	۷۱.۹۲	۲۳۲	۱۲.۹۵



نمودار شماره (۲): میانگین رضایت‌مندی کل به تفکیک شهرستان

با توجه به نتایج به دست آمده میانگین کل رضایت‌مندی از شغل در سطح بالایی (۷۱/۹۲) درصد می‌باشد. مقایسه نتایج شهرستانی نیز نشان می‌دهد که میانگین نمره رضایت‌مندی از شغل در بین تمامی شهرستان‌های مورد مطالعه بالا می‌باشد که در این بین شهرستان میانه بالاترین نمره (۷۸/۶۸) درصد و شهرستان مراغه پایین‌ترین نمره (۶۷/۶۵) درصد را به خود اختصاص داده‌اند. در نهایت نتایج آزمون تحلیل واریانس یک طرفه (F) نشان داد که تفاوت میانگین مشاهده شده در میزان رضایت‌مندی از شغل

در بین شهرستان‌های مورد مطالعه در سطح معنی‌داری $0/95$ معنادار می‌باشد ($F=4/15$ // $Sig=0/000$). لازم به ذکر است که بین سن، جنسیت، تحصیلات و نوع منزل با میزان رضایت‌مندی و ابعاد آن رابطه معنی‌داری وجود ندارد.

بحث و نتیجه‌گیری

اشتغال از جمله مسائلی است که همواره ذهن انسان‌ها، دولت‌ها و ملت‌ها را به خود مشغول داشته است. هرچند شغل و حرفه به ظاهر، به بعداقتصادی- معیشتی انسان‌ها مربوط می‌شود، ولی با بعد فردی، خانوادگی، اجتماعی، سیاسی و فرهنگی آنان نیز ارتباطی تنگاتنگ دارد. رضایت شغلی حوزه‌ای است که در آن دیدگاه‌های روان‌شناختی اجتماعی، جامعه‌شناختی، اقتصادی، علوم سیاسی و تربیتی هریک به سهم خود در آن سخن گفته‌اند. امروزه در هر کشوری، هزاران هزار شغل و حرفه وجود دارد که افراد به آن اشتغال داشته و از این طریق، به زندگی خود ادامه می‌دهند. آن چه همواره مورد توجه روان‌شناسان و اندیشمندان علوم اجتماعی بوده رضایت شغلی افراد و آثار این رضایت در روحیه آن‌ها و بازدهی کارشان می‌باشد. اگر کسی به شغل خود علاقه‌مند باشد، خلاقیت و استعداد وی در زمینه کاری‌اش شکوفا خواهد شد و هرگز دچار خستگی و افسردگی نخواهد شد. به عکس، اگر کسی از حرفه‌اش راضی نباشد، هم خودش دچار افسردگی و سرخوردگی می‌شود و هم کارش بی‌نتیجه خواهد بود و از این رهگذر، جامعه نیز دچار آسیب خواهد شد. بنابراین، رضایت شغلی یکی از عوامل مهم در موفقیت شغلی است؛ عاملی که موجب افزایش کارایی و نیز احساس رضایت فردی می‌گردد.

به منظور دستیابی به هدف اصلی تحقیق (سنجش میزان رضایت‌مندی از شغل) ابتدا مقیاسی برای اندازه‌گیری ارائه شد و در این مقیاس تلاش شد تا تمامی ابعاد تأثیرگذار بر رضایت شغلی مدنظر قرار گیرد. نتایج بررسی روایی سازه‌ای با استفاده از روش لیزرل نشان داد که مقیاس اندازه‌گیری از روایی مطلوبی برای سنجش رضایت‌مندی برخوردار است و می‌توان این مقیاس را به عنوان وسیله اندازه‌گیری رضایت‌مندی از شغل به کار برد و نتایج آن تا حد زیادی قابل تعمیم به جامعه آماری است. سپس با استفاده از این مقیاس میزان رضایت‌مندی در بین پاسخگویان مورد سنجش قرار گرفت و نتایج حاکی از آن است که نگرش پاسخگویان نسبت به ابعاد رضایت‌مندی از شغل به طور میانگین در حد بالایی است و بیشترین میزان رضایت به ترتیب مربوط به ابعاد احساس افتخار ($84/7$) درصد و آموزش کارکنان ($74/8$) درصد می‌باشد. همچنین، میانگین نمره کل رضایت‌مندی از شغل در سطح بالا ($71/92$) درصد است و مقایسه نتایج شهرستانی نشان داد که میانگین نمره رضایت‌مندی از شغل در بین تمامی شهرستان‌های مورد مطالعه در سطح بالایی می‌باشد و تفاوت میانگین مشاهده شده در میزان رضایت-مندی از شغل در بین شهرستان‌های مورد مطالعه معنادار است. مقایسه این نتایج با مطالعه پیشین که با همین عنوان در سال ۱۳۹۱ انجام شده است نشان می‌دهد که میزان رضایت از ابعاد متخلف رضایت‌مندی

تا حد زیادی مشابه با نتایج مطالعه حاضر است و نگرش پاسخگویان نسبت به تمامی ابعاد رضایت از شغل در سطح بالایی است و بعد احساس افتخار بیشترین میزان رضایت‌مندی را به خود اختصاص داده است (ایران‌نژاد، میرزاخانی، جعفری و بصیری، ۱۳۹۱).

نکته مهم دیگر در ارتباط با نتایج تحقیق این است که تمامی ابعاد رضایت‌مندی از شغل که در این مطالعه مورد سنجش قرار گرفت دارای همبستگی متقابل مثبت با یکدیگر هستند و تنها بین احساس افتخار و آموزش رابطه معناداری وجود ندارد این نتایج تا حد زیادی مطابق با پیشینه نظری است که در این مطالعه ارائه شده. بنابراین از منظر مسئله اندازه‌گیری، می‌توان تمامی ابعاد مورد سنجش در این مطالعه را جمع‌بندی کرد و شاخص کلی رضایت‌مندی از شغل را ارائه کرد. این یافته مطابق با یافته‌های پیشین از جمله نتایج غلامی فشارکی و همکاران (۱۳۹۰)، علیزاده و همکاران (۱۳۸۹)، و به ویژه اکبری‌تبار و همکاران (۱۳۹۲)، می‌باشد. نکته دیگری که استنتاج می‌شود این است که در بررسی رضایت‌مندی از شغل و ارائه شاخص مناسب از آن نباید تنها به یک بعد توجه داشت و از تأثیر متقابل ابعاد مختلف این موضوع غافل شد. عوامل مالی، روان‌شناختی، اجتماعی و محیطی باید به صورت یک مجموعه در اندازه‌گیری و بررسی میزان رضایت‌مندی از شغل مورد توجه قرار بگیرند. این نتایج تا حد زیادی مطابق با پیشینه تجربی و به ویژه یافته‌های کیانیان و شمس قارنه (۱۳۹۲)، دانش‌کهن و همکاران (۱۳۹۲)، خرازی و همکاران (۱۳۹۲)، و رحیمی (۱۳۸۸)، می‌باشد.

در نهایت می‌توان گفت که، رضایت شغلی یعنی دوست داشتن شرایط و لوازم یک شغل، شرایطی که در آن کار انجام می‌گیرد و پاداشی که برای آن دریافت می‌شود. مروری بر پیشینه نظری و تجربی در این مطالعه نیز گویای این ادعاست. رضایت از مشارکت و تعامل فعال، احساس افتخار به سازمان، رضایت از رهبری و نحوه مدیریت در سازمان، هدف‌گذاری و رضایت از مدیریت شایستگی‌ها و عملکرد کارکنان، رضایت از عملکرد سازمان در ارتباط با توسعه شایستگی‌ها و آموزش کارکنان، رضایت از ارتباطات اثربخش، رضایت از شرایط کاری و در نهایت رضایت از توسعه و ارتقاء شغلی مهم‌ترین ابعاد رضایت شغلی هستند که در اکثر مطالعات مربوط به این رشته به آن‌ها اشاره شده است. مطالعه حاضر بر این تلاشی بود تا وضعیتی از میزان رضایت‌مندی از اشتغال را بر اساس همین عوامل در بین کارکنان شرکت توزیع نیروی برق آذربایجان ارائه دهد.

منابع

- اکبری‌تبار، علی‌اکبر و همکاران، (۱۳۹۲). مطالعه ویژگی‌های روان‌سنجی پرسشنامه رضایت شغلی اسپکتور در پزشکان و پرستاران بیمارستان‌های وابسته به دانشگاه علوم پزشکی کرمان، *کومش*. جلد ۱۴، شماره ۳، پیاپی ۴۷، بهار، صص ۳۳۵-۳۴۱.
- ایران‌نژاد، ابراهیم؛ میرزاخانی، محمد؛ جعفری، خدیجه؛ و بصیری، زهرا، (۱۳۹۱). *سنجش میزان رضایت کارکنان شرکت توزیع نیروی برق آذربایجان شرقی*. کارفرما: شرکت توزیع نیروی برق استان آذربایجان شرقی با همکاری مرکز افکارسنجی دانشجویان ایران - ایسپا (ISPA)، شعبه آذربایجان شرقی.

- بهرروز اسکوئی، اکبر. (۱۳۸۱). **مدیریت و رفتار سازمانی** موسسه آموزش عالی حسابداری و مدیریت آذربایجان. چاپ اول.
- پارسائیان، علی. (۱۳۸۱). **رفتار سازمانی**. تهران: انتشارات نویهار.
- خدایاری فرد، محمد. (۱۳۸۸). سنجش میزان رضایت شغلی کارکنان و رضایت مشتریان بانک صادرات ایران و ارائه الگوی مداخله روان-شناختی به منظور ارتقای آن، **گزارش طرح پژوهشی دانشکده روان‌شناسی و علوم تربیتی**. دانشگاه تهران.
- خزازی، سیدکمال؛ و همکاران. (۱۳۹۲). رهبری خدمتگزار سازمان و رضایت شغلی کارکنان، **چشم‌انداز مدیریت دولتی**. شماره ۱۴. تابستان، صص ۱۱۶-۸۷.
- دانش‌کهن، عباس؛ و همکاران. (۱۳۹۲). بررسی رضایت‌مندی شغلی کارکنان شبکه بهداشت و درمان شهرستان ازنا در سال ۱۳۸۸، **مجله دانشگاه علوم پزشکی رفسنجان**. دوره دوازدهم، شماره ۷، صص ۵۱۸-۵۰۵.
- رحیمی، اسکندر. (۱۳۸۸). بررسی عوامل تنش شغلی و رابطه آن با رضایت شغلی در کارکنان تربیت بدنی استان فارس، **فصلنامه المپیک**. سال هفدهم، شماره ۱. پیاپی ۴۵، بهار، صص ۱۸-۷.
- سالاری، سعادت؛ و همکاران. (۱۳۹۲). بررسی رابطه فرهنگ سازمانی با رضایت شغلی در کارکنان بیمارستان: مطالعه موردی، **فصلنامه مدیریت پرستاری**. سال دوم، دوره دوم، شماره ۳، پاییز، صص ۵۱-۴۳.
- سیدجوادی، سیدرضا؛ فراچی، محمدمهدی؛ و غزاله، طاهری عطار. (۱۳۸۷). شناخت نحوه تاثیرگذاری ابعاد عدالت سازمانی بر جنبه‌های گوناگون رضایت شغلی و سازمانی، **نشریه مدیریت بازرگانی**. دوره ۱، شماره ۱. پاییز و زمستان، صص ۷۰-۵۵.
- علیزاده، ابراهیم؛ و همکاران. (۱۳۸۹). ساخت و اعتباریابی پرسشنامه رضایت شغلی نیروی انتظامی، **فصلنامه روان‌شناسی نظامی**. سال اول، شماره ۳، پاییز، صص ۵۷-۴۳.
- غلامی فشارکی، محمد؛ و همکاران. (۱۳۹۰). پایایی و روایی پرسشنامه برآورد رضایت شغلی در کارکنان خدمات درمانی نظامی، **مجله طب نظامی**. دوره ۱۳، شماره ۴، زمستان، صص ۲۴۶-۲۴۱.
- قاضی طباطبایی، محمود. (۱۳۷۷). روش‌های لیزرل و ساختار آن‌ها، **نشریه دانشکده ادبیات و علوم انسانی دانشگاه تبریز**. دوره ۴۱، شماره ۱۶۹، زمستان، صص ۷۶-۴۳.
- کلاین برگ، اتو. (۱۳۷۶). **روان‌شناسی اجتماعی**. (جلد اول)، ترجمه: علی‌محمد، کاردان. تهران: اندیشه.
- کیانیان، فهیمه؛ و شمس قارنه، ناصر. (۱۳۹۲). عوامل موثر بر رضایت شغلی سازمان‌های پروژه محور: مطالعه موردی پژوهشگاه نیرو، **نشریه علمی - پژوهشی کیفیت و بهره‌وری صنعت برق ایران**. سال دوم، شماره ۳، بهار و تابستان، صص ۶۴-۵۸.
- مقیمی، سیدمحمد. (۱۳۸۰). **سازمان و مدیریت، رویکرد پژوهشی**. تهران: انتشارات ترمه. چاپ دوم.
- موسی‌خانی، مرتضی؛ و منشی‌زاده ناین، مسعود. (۱۳۸۴). **سازمان و مدیریت**. انتشارات دانشگاه آزاد اسلامی قزوین.
- موون، جان‌سی؛ و ماینر، میشل. (۱۳۸۴). **رفتار مصرف‌کننده: عوامل بیرونی**. ترجمه: عباس، صالح اردستانی. تهران: نشر فارابی.
- مهدوی، سیدمحمد صادق؛ و اسدی، تیسایه. (۱۳۸۷). بررسی جامعه‌شناختی عوامل اجتماعی موثر بر رضایت شغلی کارکنان شرکت راه-آهن شاغل در تهران، **مجله جامعه‌شناسی معاصر**. سال اول، شماره ۱، زمستان، صص ۲۷-۵۰.
- میچل، ت. (۱۳۷۶). **مدیریت در سازمان‌ها**. مترجم: نظری‌نژاد. مشهد: انتشارات آستان قدس رضوی. چاپ اول.
- Schermelleh-Engel, Karin, Moosbrugger, Helfried. (2003). Evaluating the Fit of Structural Equation Models: Tests of Significance and Descriptive Goodness-of-Fit Measures, **Methods of Psychological Research**. Vol. 8, No. 2, P.p: 23-74.