

بررسی نقش عوامل اقتصادی، اجتماعی و رفاهی در رضایت شغلی کارکنان نیروی انتظامی (مطالعه موردی فرماندهی انتظامی استان ایلام)

تاریخ دریافت: ۹۳/۰۱/۲۳

تاریخ پذیرش: ۹۳/۰۳/۱۶

عزت الله لطفی^۱، فرزاد درویشی^۲، ایرج شفیعی^۳، رحمت‌اله خدادادی^۴

از صفحه ۸۹ تا ۱۰۶

چکیده

امروزه نقش و اهمیت نیروی انسانی در سازمان غیر قابل انکار است، چراکه با مطالعه ادبیات موجود در حوزه توسعه، ملاحظه می‌شود که نیروی انسانی (کار) به عنوان مهم‌ترین موتور رشد و توسعه سازمان و در نهایت، کشور معرفی شده است. از این‌رو، برای رسیدن به اهداف سازمان و تعالی و پیشرفت آن، بایستی این نهاد تولید و عوامل تأثیرگذار بر فعالیت آن بیشتر مورد توجه قرار گیرد. یکی از عوامل تأثیرگذار بر انگیزه نیروی کار، رضایت شغلی فرد است، زیرا چنانچه فرد از شغل خود رضایت کافی را داشته باشد، انگیزه لازم برای فعالیت و ارائه خدمت بیشتر را خواهد داشت. از این‌رو، مطالعه حاضر می‌کوشد تا به سنجش رضایت شغلی و تأثیر عوامل مختلف اقتصادی، اجتماعی و رفاهی بر آن در کارکنان نیروی انتظامی به عنوان یک سازمان جامعه محور بپردازد. برای این منظور، پژوهش حاضر از نوع توصیفی - تحلیلی و با روش پیمایشی و با به‌کارگیری پرسشنامه اجرا شده است. پرسشنامه پژوهش از سه بخش تشکیل شده و برای تعیین میزان اهمیت هر یک از عوامل اقتصادی، اجتماعی و امکانات رفاهی مؤثر بر رضایت شغلی کارکنان استفاده شد. علاوه بر آن پرسشنامه‌ای به منظور سنجش میزان رضایت شغلی کارکنان، مشتمل بر ۱۷ سوال طراحی شد و در هر دو پرسشنامه پژوهش از مقیاس پنج درجه‌ای لیکرت بهره استفاده شده است. جامعه آماری مطالعه را کارکنان ستاد فرماندهی انتظامی استان ایلام تشکیل می‌دهند. نتایج حاصل از پژوهش بیانگر آن است که میان عوامل اقتصادی، اجتماعی و رفاهی با رضایت شغلی کارکنان رابطه وجود داشته و از این رو و از حیث برنامه‌ریزی و سیاست‌گذاری در راستای افزایش انگیزه کارکنان ناجا بایستی بحث رضایت شغلی و به تبع آن، عوامل اقتصادی، اجتماعی و رفاهی مرتبط با کارکنان بیشتر مدنظر قرار گیرد.

کلید واژه‌ها

رضایت شغلی، عوامل اقتصادی، عوامل اجتماعی، امکانات رفاهی، فرماندهی انتظامی استان ایلام.

۱ - کارشناس ارشد علوم اقتصادی دانشگاه یزد (نویسنده مسئول)

۲ - کارشناس ارشد جمعیت‌شناسی دانشگاه آزاد اسلامی واحد شوشتر.

۳ - کارشناس علوم سیاسی دانشگاه آزاد اسلامی واحد ایلام.

۴ - دانشجوی کارشناس ارشد علوم سیاسی دانشگاه آزاد اسلامی واحد ایلام.



مقدمه

منابع انسانی و بهره‌گیری به‌جا و شایسته از آن، از کارآمدترین راه‌های رهایی از تنگناها و دشواری‌های توسعه اقتصادی، اجتماعی و آموزشی است، زیرا منابع انسانی کارآمد، بنیادی‌ترین عامل تولید، سازندگی، رشد و تکامل بوده و همین نگرش منجر به ایجاد تحولات جدید در مدیریت، سبک‌های رهبری، مدیریت منابع و گسترش فکر مدیریت مشارکتی و توجه به رفتار، شخصیت و ویژگی‌های روانی کارکنان شده است. به عبارت دیگر مهم‌ترین عامل یا مانع برای دستیابی به بهره‌وری بهینه سازمانی، منابع انسانی است.

نیاز سازمان‌ها به حضور یا وجود افراد کارآمد، پر تلاش، سالم، علاقه‌مند و خلاق، بر کسی پوشیده نیست. براساس ادبیات موجود در علم مدیریت، دیگر تنها به انسان به عنوان یک عامل تولید نگریسته نشده، بلکه به عنوان یک منبع بالقوه و بالفعل انرژی در سازمان قلمداد می‌شود و محور تمام راهبردها است که مدیران آگاه از طریق اجرای آن‌ها می‌خواهند بقاء و توسعه سازمان را تضمین کنند. نیروی انسانی با قابلیت و توانایی‌های بالقوه خود چنانچه به خوبی مورد توجه قرار گیرد، می‌تواند نقش مهم و اساسی را در راستای رسیدن به رشد و توسعه اقتصادی ایفا کند. بنابراین باید در سازمان‌ها زمینه‌ای فراهم شود که بتوان علاوه بر جذب و نگهداری نیروی انسانی، حداکثر استفاده را از توانایی‌ها و استعدادهاى افراد کرد. علاوه بر این، باید این موضوع را نیز مدنظر قرار داد که بایستی روز به روز توجه به حیثیت انسانی افراد در جامعه اهمیت بیشتری یابد و این امر که کار باید به نحوی هدایت و سازمان داده شود که حیثیت انسان‌ها را مورد شناسایی کامل قرار دهد، مورد تأکید فراوان قرار گیرد.

بنابراین با توجه به اهمیت نقش نیروی انسانی در سازمان‌ها و ضرورت بهره‌برداری بهینه و اثربخش از این منابع کلیدی و همچنین ضرورت توجه به حیثیت انسانی افراد سازمان، مطالعه و شناخت علمی نگرش، رفتارها و مسایل روانشناختی کارکنان در محیط‌های کاری، یکی از نیازهای اساسی مدیران و سازمان‌ها در عصر کنونی است. از جمله عواملی که می‌تواند این اهداف را محقق کند، توجه به بحث رضایت شغلی کارکنان (نیروی انسانی) و عوامل مؤثر بر آن است. رضایت شغلی یکی از عمده‌ترین مفاهیمی است که از یک سو تلاش‌های نظری و بنیادی بسیاری را به خود معطوف

کرده و از سوی دیگر، در تمام سطوح مدیریت و منابع نیروی انسانی سازمان‌ها اهمیت زیادی پیدا کرده است. رضایت شغلی یکی از مهم‌ترین متغیرهایی است که در مطالعات رفتار سازمانی قلمداد می‌شود و تاکنون مطالعات متعددی در این خصوص صورت گرفته است (درویش، ۱۳۸۶). مطالعه در خصوص رضایت شغلی به این دلیل اهمیت دارد که از یک سو لازم است با کارکنان به صورت منصفانه و با احترام رفتار شود و از سوی دیگر، توجه به رضایت شغلی زمینه را برای افزایش انگیزه کارکنان و در نتیجه، بهبود کارکرد و انجام وظایف سازمانی آن‌ها فراهم می‌کند (اسپکتر، ۲۰۰۰). از این رو با توجه به نقش کلیدی رضایت شغلی در سازمان و اهمیت نقش نیروی انتظامی در اجتماع و نبود مطالعه‌ای جامع در خصوص بررسی این موضوع در ناجا، مطالعه حاضر در پی آن است تا بحث رضایت شغلی و عوامل اقتصادی، اجتماعی و امکانات رفاهی مؤثر بر آن را مورد بررسی و کنکاش قرار دهد. از این رو و با توجه به آنچه که بیان شد، پژوهش حاضر در پی پاسخ به سوال زیر است.

«وضعیت رضایت شغلی در ناجا به چه صورت است؟ و تأثیر عوامل اقتصادی، اجتماعی و امکانات رفاهی بر آن چگونه است؟»

هاپاک (۱۹۹۸)^۱ رضایت شغلی را مفهومی پیچیده و چندبُعدی تعریف می‌کند که با عوامل روانی، جسمانی و اجتماعی ارتباط دارد. تنها یک عامل موجب رضایت شغلی نمی‌شود بلکه ترکیب معینی از مجموعه عوامل گوناگون سبب می‌شوند که فرد در لحظه معینی از زمان از شغل خود احساس رضایت کند. فرد با تأکیدی که بر عوامل مختلف از جمله درآمد، ارزش اجتماعی شغل، شرایط کار و فرآورده‌های اشتغال در زمان‌های متفاوت دارد، به روش‌های گوناگون احساس رضایت از شغل می‌کند (شفیع آبادی، ۱۳۶۹، ص ۱۲۳).

فیشر^۲ و هانا^۳ رضایت شغلی را عاملی درونی و نوعی سازگاری عاطفی با شغل و شرایط اشتغال می‌داند، یعنی اگر شغل مورد نظر، لذت مطلوب را برای فرد تامین کند، او از شغلش راضی است. در مقابل، چنانچه شغل مورد نظر، رضایت و لذت مطلوب را به فرد ندهد، در این حالت، او از کار خود لذت نمی‌برد و درصدد تغییر آن برمی‌آید. کوهن^۴

1 - Happock

2 - Fisher

3 - Hanna

4- Kohen



معتقد است که اگر انگیزه‌های اصلی و مهم فرد در زمینه شغل او و کارهایی که انجام می‌دهد، ارضاء شوند، هرچه فاصله بین نیازهای شخصی فرد و ادراک یا نگرش او نسبت به توانایی بالقوه شغل برای ارضاء این نیازها کمتر باشد، رضایت شغلی نیز زیاد خواهد بود (ساعتچی، ۱۳۷۲، ص ۱۹).

در خصوص رضایت شغلی نظریات و دیدگاه‌های مختلف و متفاوتی ارائه شده که در زیر به بیان تعدادی از آن‌ها پرداخته شده و در ادامه نیز عوامل مؤثر بر رضایت شغلی برشمرده می‌شود.

نظریات بروفی: از جمله نظریه‌های رضایت شغلی که در مورد آن‌ها اتفاق نظر وجود ندارد، می‌توان به نظریات زیر که بروفی بیان می‌کند، اشاره کرد (شفیع‌آبادی، ۱۳۷۲، ص ۷۴):

نظریه نیازها: این نظریه رضایت شغل را به دو عامل وابسته می‌داند؛ یکی اینکه چه میزان از نیازهای فرد توسط کار او تأمین می‌شود و دیگر آنکه چه میزان از آنها تأمین نمی‌شود. نتیجه‌ای که از این دو عامل حاصل می‌شود، میزان رضایت فرد از شغلش را معین می‌کند.

نظریه انتظارات: این نظریه انتظارات فرد را در تعیین نوع و میزان رضایت از شغل مؤثر می‌داند. مطابق این نظریه اگر انتظارات فرد از شغلش زیاد باشد، دیرتر و مشکل‌تر به رضایت دست می‌یابد. پس در واقع رضایت از شغل یک مفهوم انفرادی است و باید در مورد هر فرد به‌طور جداگانه عوامل و میزان آن را بررسی کرد.

نظریه نقشی: در این نظریه به دو جنبه روانی و اجتماعی توجه شده است. در جنبه اجتماعی تأثیر عواملی مثل نظام سازمانی و کارگاهی و شرایط محیط کار مورد توجه است که همان شرایط بیرونی رضایت از شغل را شامل می‌شود. جنبه روانی به انتظارات و توقعات فرد توجه دارد. احساس فرد از موقعیت شغلی و فعالیت‌هایش در انجام مسئولیت‌های محوله و ایفای نقش خاص به‌عنوان عضوی از اعضای جامعه، میزان رضایت فرد از شغلش را تعیین می‌کند (شفیع‌آبادی، ۱۳۷۲، ص ۷۴).

نظریه پارسون^۱: او رضایت شغلی را وابسته به پنج عامل زیر می‌داند:

۱- عزت نفس: انسان‌ها با هنجارها و نیازهای اخلاقی که در درون خود به‌وجود می‌آورند، زندگی می‌کنند. محترم شمردن این هنجارها و الگوی رفتاری در کسب رضایت شغلی آنها تأثیر بسزایی دارد. مدیر شایسته آن است که کارکنان را در خلق این هنجارها یاری کند.

۲- شناسایی: همه انسان‌ها به‌طور شدید یا ضعیف علاقه دارند تا از سوی دیگران مورد شناسایی و احترام قرار گیرند. مدیران باید از عملکرد کارکنان آگاه باشند و آنان را از این آگاهی باخبر کنند.

۳- ارضای خواسته‌ها: انسان‌ها همواره در پی ارضای نیازهای مادی و معنوی خویش هستند که این امر بر رضایت شغلی آنان مؤثر است. ترک خدمت افراد به‌سبب دست نیافتن به رضایت شغلی و تأمین خواسته‌های آنان است.

۴- لذت: لذت بخش بودن شغل و فعالیت‌های شغلی در کارکنان ایجاد خشنودی و رضایت شغلی می‌کند.

۵- صمیمیت: دوستی و صمیمیت در روابط میان کارکنان یک محرک قوی انگیزشی به‌شمار می‌آید که به رضایت شغلی منجر می‌شود. اگر در سازمان برخوردهای منفی گسترش پیدا کند، ضعف روحیه را به همراه دارد.

نظریه کورمن^۲: کورمن نظریات رضایت شغلی را قابل تلفیق در هم می‌داند. به نظر او تا سال ۱۹۷۵، عمدتاً سه نظریه رضایت شغلی به شرح زیر وجود داشته است:

نظریه کامروایی نیازی^۳: این نظریه که بیشترین شباهت را به نظریه مشوق^۴ عملکرد دارد، بیانگر این مفهوم است که؛

الف: اگر انسان آنچه را می‌خواهد، به‌دست آورد، خشنود خواهد شد.

1 - Parsons

2 - Corman

3 - Need Fulfillment Theory

4 - Incentive Theory



ب: هرچه انسان بیشتر خواهان چیزی باشد، زمانی که آن را به دست آورد، خشنودتر خواهد شد و اگر آن را به دست نیاورد، ناراضی می‌شود.

نظریه گروه مرجع:^۱ در این نظریه برخلاف نظریه کامروایی نیازی، آنچه به عنوان نقطه عطف خشنودکننده در نظر گرفته می‌شود، دیدگاه‌ها و عقاید گروهی است، نه خواست‌ها و نیازهای فردی. براساس این نظریه آنچه موجبات خشنودی و رضایت فرد را فراهم می‌کند، برآورده شدن خواست‌ها و دیدگاه‌های گروهی است که فرد در آن اشتغال دارد. بنابراین اگر شغلی، علائق، خواست‌ها و شرایط گروه را برآورده کند، شخص از آن شغل احساس رضایت کرده و به آن علاقه‌مند می‌شود.

نظریه روابط انسانی:^۲ در دوره مدیریت کلاسیک چنین تصور می‌شد که مسائل مادی بیشترین اثر را بر رضایت و علاقه‌مندی افراد در محیط کار و در نتیجه بالا رفتن تولید دارند، اما تحقیقات هائورن نشان داد که برقراری روابط انسانی، جو دوستانه، مشارکت، پذیرش، احترام به افراد و داشتن روابط غیر رسمی صمیمی سبب افزایش روح همکاری، بازدهی و تولید شده و تأثیر عمیقی بر رضایت شغلی افراد دارد. همچنین گزارش‌ها و نتایج این تحقیقات نشان داد، چنانچه افراد با نوعی آزادی و اختیار درباره مسائل کار بیندیشند و تصمیم بگیرند و دیگران نظراتشان را به آنان تحمیل نکنند و حق مخالفت با تصمیمات و نظرات مدیران در ارتباط با حوزه کاری خود را داشته باشند، این مشارکت‌ها نوعی احساس تعلق و مالکیت نسبت به محیط کار در آنان ایجاد می‌کند. از نقطه نظر مدیریت؛ «هدف دانش روابط انسانی، ایجاد سازمانی پرتوان و پویا است و این هدف از هیچ راهی میسر نمی‌شود، به جز از طریق فراهم کردن رضایت خاطر در وجود افراد به دلیل موقعیت در کار گروهی اعضای سازمان.» به عبارت دیگر، می‌توان گفت که روابط انسانی وسیله‌ای است برای به ثمر رساندن اهداف عالی سازمان از طریق رضامندی افراد سازمانی.

در یک تقسیم‌بندی کلی، عوامل مؤثر بر رضایت شغلی را می‌توان در دو دسته به شرح زیر از یکدیگر تفکیک کرد (کریستوفر،^۳ ۱۹۹۶، ص ۵۷).

1 - Reference- Group Theory

2 - Human Relations Theory

3 - Christopher

عوامل محیطی شغل و مرتبط با شغل که بیشترین تأثیر را بر رضایت شغلی دارند و شامل چگونگی رفتار افراد، ماهیت وظایف شغلی، ارتباط با سایر افراد در محیط کار و پاداش است؛

عوامل فردی که افراد با خود به شغلشان منتقل می‌کنند، مانند تجارب قبلی فرد و شخصیت.

علاوه بر تقسیم‌بندی فوق، مطالعات مختلف در زمینه رضایت شغلی نشان می‌دهد که متغیرهای زیادی با رضایت شغلی مرتبط است که این متغیرها را می‌توان در چهار گروه زیر طبقه بندی کرد.

الف- سازمان؛

ب- محیط؛

ج- ماهیت کار؛

د- عوامل فردی.

سازمان: بعضی از عوامل سازمانی که منبع رضایت شغلی هستند، عبارتند از:

الف- حقوق و دستمزد

مطالعات لاک^۱ (۱۹۹۶) نشان می‌دهد که حقوق و دستمزد یک عامل تعیین کننده رضایت شغلی است. به‌ویژه زمانی که از دیدگاه کارمند، این پرداخت منصفانه و عادلانه باشد (محقق مطلق، ۱۳۷۹، ص ۲۵).

ب- ترفیعات

ترفیعات شامل تغییر مثبت در حقوق، کمتر مورد سرپرستی قرار گرفتن، چالش کاری بیشتر، مسئولیت بیشتر و آزادی در تصمیم‌گیری است. به علت اینکه ارتقاء میزان ارزش فرد را برای سازمان نشان می‌دهد، به‌ویژه در سطوح عالی‌تر، ترفیع فرد منجر به افزایش روحیه وی می‌شود.



ج- خط مشی‌های سازمانی

ساختار دیوانسالارانه برای فردی که دارای سبک رهبری دموکراسی است، مناسب نیست. علاوه بر آن، خط مشی‌های سازمانی نیز در رضایت شغلی تأثیر می‌گذارد. خط مشی‌های غیرمنعطف باعث برانگیختن احساسات منفی شغلی و خط مشی منعطف باعث رضایت شغلی می‌شود.

محیط: عوامل محیطی که شامل موارد زیر است:

الف- سبک سرپرستی

هر جا که سرپرستان رفتاری حمایتی و دوستانه با کارکنان داشته‌اند، رضایت شغلی نیز زیاد بوده است.

ب- گروه کاری

اندازه گروه و کیفیت ارتباطات متقابل شخصی در گروه، نقش مهمی در خشنودی کارکنان دارد. هر چه گروه کاری بزرگتر باشد، رضایت شغلی نیز کاهش می‌یابد. زیرا ارتباطات متقابل شخصی ضعیف‌تر شده و احساس همبستگی، کم‌رنگ‌تر و در نهایت شناخت تمامی افراد مشکل می‌شود. همچنین گروه کاری به‌عنوان یک اجتماع، سیستم حمایتی- احساسی و روحیه‌ای برای کارکنان محسوب می‌شود. اگر افراد در گروه دارای ویژگی‌های اجتماعی و نگرش‌ها و باورهای مشابه باشند، جوی را به‌وجود می‌آورند که در سایه آن رضایت شغلی فراهم می‌شود.

ج- هر چه شرایط کاری مطلوب‌تر باشد، باعث رضایت شغلی می‌شود، چراکه در شرایط کاری مطلوب، آرامش فیزیکی و روانی بهتری برای فرد فراهم می‌شود.

ماهیت کار

کار به خودی خود نقش مهمی در تعیین سطح رضایت شغلی دارد. محتوای شغل دارای دو جنبه است، یکی محدوده شغل است که شامل میزان مسئولیت، اقدامات کاری و بازخور است، هر چه این عوامل وسیع‌تر باشد، باعث افزایش حیطه شغلی می‌شود که آن نیز به نوبه خود رضایت شغلی را فراهم می‌آورد. دومین جنبه عبارت است از تنوع کاری، تحقیقات نشان می‌دهد که تنوع کاری متوسط مؤثرتر است. تنوع وسیع باعث

ابهام و استرس می‌شود و از طرف دیگر، تنوع کم نیز باعث یکنواختی و خستگی شده و در نهایت منجر به فقدان رضایت شغلی می‌شود. ابهام و تضاد در نقش، همواره از سوی کارکنان مورد اجتناب قرار گرفته است، زیرا اگر کارکنان کاری که انجام می‌دهند و انتظاری که از آنها می‌رود را نشناسند، موجبات ناخشنودی آنها فراهم می‌شود.

عوامل فردی

در حالی که محیط بیرونی سازمان و ماهیت شغل، عوامل تعیین کننده در رضایت شغلی هستند، صفات و ویژگیهای فرد نیز نقش مهمی در آن دارد. افرادی که به‌طور کلی دارای نگرش منفی هستند، همیشه از هر چیزی که مربوط به شغل است، شکایت دارند. مهم این نیست که شغل چگونه است، آنها همواره به دنبال بهانه‌ای هستند تا به گله و شکایت پردازند. سن، ارشدیت و سابقه، تأثیر قابل ملاحظه‌ای بر رضایت شغلی دارند، کارکنانی که دارای سن بالا و سابقه زیاد در سازمان هستند، انتظار دارند که رضایت بیشتری از شغل خود داشته باشند. همچنین بعضی صفات مشخصه شخصیتی نیز باعث افزایش رضایت شغلی می‌شود. به‌علاوه می‌توان این‌طور نتیجه گرفت، افرادی که در سلسله مراتب نیازهای مازلو در سطح بالاتری قرار دارند، رضایت شغلی بیشتری خواهند داشت.

در خصوص بررسی رضایت شغلی و عوامل مؤثر بر آن مطالعات متعددی در داخل و خارج از کشور انجام شده که از جمله آنها می‌توان به مطالعات هاگمن و اولدهام^۱ (۱۹۸۰)، باج^۲ (۲۰۰۲)، ادوارد^۳ (۲۰۰۳)، آنوسورن و همکاران^۴ (۲۰۱۴)، سیوکرینا و همکاران^۵ (۲۰۱۴)، آنیتا و همکاران (۲۰۱۳)، درویش (۱۳۸۶)، نصیری‌پور و همکاران (۱۳۹۲)، قربانی و همکاران (۱۳۹۳)، فلاح مهنه و اسدیان (۱۳۸۴)، راوری و همکاران (۱۳۹۱)، خدایاری فرد (۱۳۸۸)، پرتوی (۱۳۸۵)، پورایرج (۱۳۷۷)، جهانی (۱۳۶۸)، حسینی‌زاده (۱۳۷۹)، طاهری و همکاران (۱۳۹۳)، عمید و همکاران (۱۳۹۲) و... اشاره کرد.

بر اساس مبانی نظری بیان شده و با توجه به مطالعات تجربی پیشین، مدل مفهومی پژوهش حاضر به شکل زیر خواهد بود.

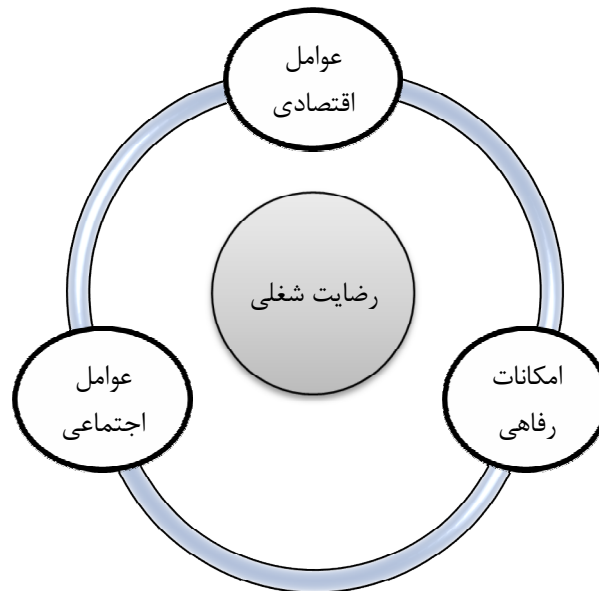
1 - Oldham

2 - Bajj

3 - Edward

4 - Anusorn & et all

5 - Singhapakdi & et all



شکل شماره ۱: مدل مفهومی پژوهش

روش تحقیق

از آنجا که این تحقیق به توصیف آن چه که هست می‌پردازد، بنابراین می‌توان این تحقیق را در زمره‌ی تحقیقات توصیفی قرار داد (بیکر، ۱۳۸۵) و از طرفی چون در تحقیقات پیمایشی، برای گردآوری داده‌ها از گروه‌های معینی از افراد خواسته می‌شود به تعدادی پرسش پاسخ دهند، این پژوهش مطالعه‌ای توصیفی- پیمایشی است (منوریان و بختائی، ۱۳۸۵).

بر این اساس، پژوهش حاضر از نوع توصیفی تحلیلی بوده و از روش پیمایشی و ابزار پرسشنامه برای جمع‌آوری داده‌ها استفاده شده است. جامعه آماری آن را کارکنان ستاد فرماندهی انتظامی استان ایلام تشکیل داده که پرسشنامه میان تمامی جامعه آماری توزیع و در پایان، ۱۱۰ پرسشنامه قابلیت تجزیه و تحلیل را داشتند، پرسشنامه‌ها در بهار ۹۳ توزیع و تکمیل شده‌اند. برای سنجش رضایت شغلی و تأثیر عوامل اقتصادی، اجتماعی و امکانات رفاهی بر آن، پرسشنامه‌ای مشتمل بر ۱۶ سؤال و در چهار بخش اطلاعات عمومی (جنسیت، سن، تحصیلات و...)، سئوالات عوامل اقتصادی (۳ سؤال)، سئوالات عوامل اجتماعی (۵ سؤال) و سئوالات امکانات رفاهی (۴ سؤال) که به صورت

طیف لیکرت می‌باشد، استفاده شده است. علاوه بر آن و به منظور سنجش میزان رضایت شغلی کارکنان از پرسشنامه‌ای جداگانه و با ۱۷ سوال با طبقه‌بندی به روش طیف لیکرت استفاده شده است.

علاوه بر آن و به منظور بررسی پایایی پرسشنامه از آزمون آلفای کرونباخ استفاده شده که نتیجه آن برابر با ۷۸ درصد و بیانگر پایایی بالای پرسشنامه پژوهش بوده است. داده‌ها با استفاده از نرم‌افزار SPSS مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته و ضمن استفاده از آمار توصیفی، از آزمون همبستگی برای بررسی رابطه میان بخش‌های چهارگانه و میزان رضایتمندی ارباب رجوع استفاده شد.

فرضیه‌های پژوهش

۱. به نظر می‌رسد که میان عوامل اقتصادی و رضایتمندی شغلی رابطه وجود دارد.
۲. به نظر می‌رسد که میان عوامل اجتماعی و رضایتمندی شغلی رابطه وجود دارد.
۳. به نظر می‌رسد که میان امکانات رفاهی و رضایتمندی شغلی رابطه وجود دارد.
۴. به نظر می‌رسد که رضایتمندی شغلی کارکنان فرماندهی انتظامی استان ایلام در حد مناسب باشد.

در این مطالعه، برای تعیین و افزایش روایی و پایایی ابزار جمع‌آوری داده‌ها از روش‌های زیر استفاده شده است.

- مشاوره با افراد صاحب نظر در این حوزه و کسب راهنمایی از نظرات آنان.
- بررسی و مطالعه پرسش‌نامه‌ها و سوال‌هایی که در تحقیق مشابه استفاده شده.
- مطالعه کتب و مقالات و منابع کتابخانه‌ای مرتبط با موضوع پژوهش.

یافته‌ها

همان‌گونه که از جدول شماره یک قابل ملاحظه است، نمره پاسخگویان برای گویه‌های ۸، ۱۰، ۱۳ و ۱۴ بین موافق و کاملاً موافق بوده، برای گویه‌های ۳، ۴، ۱۱، ۱۲ و ۱۵



بین بینابین و موافق و برای گویه‌های ۱، ۲، ۶ و ۷ بین مخالف و بینابین بوده و برای سایر گویه‌ها نیز بین کاملاً مخالف و مخالف است.

جدول شماره ۱: میانگین، رتبه و میزان اهمیت هر یک از عوامل اقتصادی، اجتماعی و امکانات رفاهی مؤثر بر عملکرد کارکنان

میزان اهمیت	رتبه	میانگین نمرات	عوامل	
بسیار با اهمیت	۲	۴/۵۶	حقوق و دستمزد	اقتصادی (۴,۴۳)**
با اهمیت	۵	۴/۱۴	فراهم بودن مزایای جانبی در کار	
بسیار با اهمیت	۱	۴/۶	پرداخت به موقع حقوق و مزایا	
بسیار با اهمیت	۳	۴/۵	منزلت اجتماعی	اجتماعی (۳,۹۹)
با اهمیت	۶	۴/۱۲	امنیت شغلی	
نسبتاً با اهمیت	۱۱	۳/۶۸	رابطه دوستانه با سرپرستان	
نسبتاً با اهمیت	۱۰	۳/۷	شایستگی و صلاحیت سرپرست	
با اهمیت	۷	۴/۰۴	فرصت پیشرفت و ترقی در کار	
نسبتاً با اهمیت	۸	۳/۸	شرایط فیزیکی مناسب در محیط کار	امکانات رفاهی (۳,۸۲)
نسبتاً با اهمیت	۹	۳/۷۴	میزان ساعت کار	
نسبتاً با اهمیت	۱۲	۳/۶	امکانات رفاهی و ورزشی	
با اهمیت	۴	۴/۱۳	مرخصی سالانه	

** میانگین اهمیت شاخص عوامل اقتصادی که با میانگین‌گیری موزون از گویه‌های آن (حقوق و دستمزد، فراهم بودن مزایای جانبی در کار، پرداخت به موقع حقوق و مزایا) محاسبه شده است.

در این قسمت به بررسی نتایج آزمون همبستگی پیرسون و آزمون فرضیات پژوهش پرداخته می‌شود که نتایج آزمون همبستگی در جدول شماره دو به تصویر کشیده شده است.

آزمون فرضیه‌ها

فرضیه شماره ۱: به نظر می‌رسد که میان عوامل اقتصادی و رضایتمندی شغلی رابطه وجود دارد.

با توجه به ماتریس همبستگی پیرسون، مشاهده می‌شود که میان عوامل اقتصادی و رضایت شغلی رابطه وجود داشته و این رابطه در سطح معنی‌داری ۰/۰۵ درصد بوده و با ۰/۹۵ درصد اطمینان فرضیه شماره یک پژوهش تأیید می‌شود. مقدار همبستگی پیرسون برابر با ۰/۴۲۲ است که جهت مثبت این رابطه را تأیید می‌کند، یعنی هرچه عوامل اقتصادی افزایش یابد، رضایت شغلی نیز افزایش پیدا می‌کند.

فرضیه شماره ۲: به نظر می‌رسد که میان عوامل اجتماعی و رضایتمندی شغلی رابطه وجود دارد.

با توجه به نتایج ملاحظه شده در جدول شماره دو، ملاحظه می‌شود که مقدار ضریب همبستگی پیرسون برابر با ۰/۱۵۷ و سطح معنی‌داری ۰/۰۰۴ درصد است که این نتایج بیانگر رابطه مثبت و معنی‌دار میان عوامل اجتماعی و رضایت شغلی پاسخ‌دهندگان است. از این‌رو، فرضیه شماره دو پژوهش مبنی بر وجود رابطه میان عوامل اجتماعی و رضایت شغلی، تأیید می‌شود.

فرضیه شماره ۳: به نظر می‌رسد که میان امکانات رفاهی و رضایتمندی شغلی رابطه وجود دارد.

نتایج ارائه شده در جدول شماره دو، بیانگر آن است که میان امکانات رفاهی و رضایت شغلی رابطه وجود داشته و رابطه مذکور از نوع مستقیم است. بدین معنا که با افزایش امکانات رفاهی، رضایت شغلی فرد نیز افزایش می‌یابد، چرا که مقدار ضریب پیرسون برابر با ۰/۰۶۹ و سطح معنی‌داری آن برابر با ۰/۰۱۲ است. بر این اساس فرضیه سوم مطالعه، مبنی بر رابطه میان امکانات ارتقاء و رضایت شغلی تأیید می‌شود.

جدول شماره ۲: جدول مانتریس همبستگی پیرسون

رضایت	امکانات رفاهی	عوامل اجتماعی	عوامل اقتصادی	همبستگی	عوامل اقتصادی
۰/۴۲۲	۰/۰۴۱	۰/۱۲۴	۱/۰۰	سطح معنی‌داری	
۰/۰۰۸	۰/۰۹۸	۰/۲۳۴	۱۱۰	تعداد	
۱۱۰	۱۱۰	۱۱۰	۱۱۰	۱۱۰	
رضایت	امکانات رفاهی	عوامل اجتماعی	عوامل اقتصادی	همبستگی پیرسون	عوامل اجتماعی
۰/۱۵۷	۰/۳۷۳	۱/۰۰	۰/۱۲۴	سطح معنی‌داری	
۰/۰۰۴	۰/۰۰	۰/۲۳۴	۰/۲۳۴	تعداد	
۱۱۰	۱۱۰	۱۱۰	۱۱۰	۱۱۰	
رضایت	امکانات رفاهی	عوامل اجتماعی	عوامل اقتصادی	همبستگی پیرسون	امکانات رفاهی
۰/۰۶۹	۱/۰۰	۰/۳۷۳	۰/۰۴۱	سطح معنی‌داری	
۰/۰۱۲	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۹۸	تعداد	
۱۱۰	۱۱۰	۱۱۰	۱۱۰	۱۱۰	
رضایت	امکانات رفاهی	عوامل اجتماعی	عوامل اقتصادی	همبستگی پیرسون	رضایت
۱/۰۰	۰/۰۶۹	۰/۱۵۷	۰/۴۲۲	سطح معنی‌داری	
۱۱۰	۰/۰۱۲	۰/۰۰۴	۰/۰۰۸	تعداد	
۱۱۰	۱۱۰	۱۱۰	۱۱۰	۱۱۰	



فرضیه شماره چهار: به نظر می‌رسد که رضایتمندی شغلی کارکنان فرماندهی انتظامی استان ایلام در سطح مناسب باشد.

نتایج حاصل از آزمون فرضیه شماره چهار پژوهش، بیانگر آن است که در مجموع میزان رضایت شغلی در میان کارکنان فرماندهی انتظامی استان ایلام به میزان ۷۸ درصد برآورد شده که این بیانگر مناسب بودن سطح رضایت شغلی در این سازمان است. از این رو، فرضیه پایانی پژوهش مبنی بر مناسب بودن سطح رضایت شغلی کارکنان فرماندهی انتظامی استان ایلام تأیید می‌شود.

علاوه بر بررسی ضریب همبستگی که نوع و شکل رابطه متغیرهای فاصله‌ای را می‌سنجد، در این پژوهش به منظور تعیین و پیش‌بینی تغییرات متغیر وابسته (رضایت شغلی) به وسیله متغیرهای مستقل (عوامل اقتصادی، اجتماعی و امکانات رفاهی) از تحلیل رگرسیون استفاده شده که نتایج آن در جدول شماره سه به نمایش گذاشته شده است.

جدول شماره ۳: نتایج حاصل از تحلیل رگرسیون

Sig. F	F	R ²	R	متغیر مستقل
۰/۰۰	۲۱/۶۹	۰/۳۷۰	۰/۳۴۵	عوامل اقتصادی
۰/۰۰۹	۷/۲۴	۰/۴۱۷	۰/۳۸۴	عوامل اجتماعی
۰/۰۰۱	۱۵/۹۸	۰/۴۸۴	۰/۳۲	امکانات رفاهی
۰/۰۰۰	۳۴/۲۲	۰/۵۹۱	۰/۴۸۷	عوامل اقتصادی، عوامل اجتماعی و امکانات رفاهی

همان‌گونه که از جدول شماره سه قابل مشاهده است، در متغیر عوامل اقتصادی $R^2 = 0/370$ و $r = 0/345$ یعنی این مقدار از تغییرات متغیر وابسته توسط متغیر عوامل اقتصادی تبیین شده، در عوامل اجتماعی $R^2 = 0/417$ و $r = 0/384$ یعنی این مقدار از تغییرات متغیر وابسته توسط متغیر عوامل اجتماعی تبیین شده، در امکانات رفاهی نیز $R^2 = 0/484$ و $r = 0/408$ یعنی این مقدار از تغییرات متغیر وابسته توسط متغیر امکانات رفاهی تبیین شده است. زمانی که تمامی متغیرها در مدل پژوهش وارد می‌شود، ملاحظه می‌شود که $R^2 = 0/591$ و $r = 0/487$ یعنی این مقدار از تغییرات متغیر وابسته توسط این سه متغیر تبیین شده و بقیه تغییرات آن توسط سایر متغیرهایی که در مدل وارد نشده‌اند، تبیین می‌شود.

بحث و نتیجه‌گیری

اثر بخشی و موفقیت یک سازمان به عملکرد کارکنان و میزان تفاهم بین مدیران و کارکنان در اولویت‌بندی انواع مختلف انگیزاننده‌های شغلی بستگی دارد. به عبارت دیگر، منابع انسانی سرمایه‌های بنیادین سازمان‌ها و منشاء هر گونه تحول و نوآوری در سازمان‌ها محسوب می‌شوند. از این رو به منظور بهبود فرآیند فعالیت و روند کاری سازمان و تعالی آن، بررسی و شناخت عوامل برانگیزنده مهم و ضروری است. از جمله این عوامل رضایت شغلی است، رضایت شغلی منعکس کننده جو سازمانی مطلوب در هر سازمان است، رضایت شغلی سبب جذب، بقاء و انگیزه کاری کارکنان می‌شود. موفقیت هر سازمان بستگی به تلاش و رضایت شغلی کارکنان آن سازمان دارد.

از این رو بررسی و شناسایی عوامل تأثیرگذار بر این متغیر برای بالا بردن بهره‌وری و بازدهی سازمان قابل توجه است. بنابراین، در این مطالعه با توجه به نقش ویژه و حساس نیروی انسانی در جامعه و انتظارات روزافزون جامعه از آن، بررسی میزان رضایتمندی شغلی کارکنان در این سازمان و تأثیر عوامل اقتصادی، اجتماعی و امکانات رفاهی به عنوان هدف این پژوهش مورد توجه قرار گرفته است. نتایج حاصل از بررسی فرضیات شش‌گانه پژوهش بیانگر موارد زیر است.

میان عوامل اقتصادی و رضایت شغلی رابطه مثبت و معنی‌دار وجود دارد. بدین معنا که با بهبود عوامل اقتصادی، رضایت شغلی نیز افزایش می‌یابد. از سویی، نتیجه تحلیل رگرسیون برای این متغیر نشان می‌دهد که این متغیر به تنهایی ۰/۳۷ درصد تغییرات رضایت شغلی را تبیین می‌کند که با نتایج مطالعات نصیری‌پور و همکاران (۱۳۹۲) همخوانی دارد.

نتایج همچنین حاکی از تأیید فرضیه دوم این پژوهش مبنی بر وجود رابطه میان عوامل اجتماعی و رضایت شغلی است، به نحوی که با بهبود وضعیت عوامل اجتماعی، رضایت شغلی نیز افزایش می‌یابد. علاوه بر آن، نتیجه تحلیل رگرسیون برای این متغیر نشان‌دهنده آن است که عوامل اجتماعی، ۰/۴۱۷ درصد از تغییرات رضایت شغلی را تبیین می‌کند که این نتیجه با نتایج مطالعه فلاح منهنه و اسدیان (۱۳۸۴) همخوانی دارد.

با آزمون فرضیه شماره سه پژوهش مشاهده شد که این فرضیه نیز مانند دو فرضیه پیشین تأیید و رابطه مثبت و معنی‌دار میان وضعیت امکانات رفاهی و رضایت شغلی برقرار است. به نحوی که هر چه وضعیت امکانات رفاهی بهبود یابد، میزان رضایت شغلی نیز افزایش خواهد یافت. نتیجه تحلیل رگرسیون این متغیر نیز بیانگر آن است که امکانات رفاهی، ۰/۳۲ درصد تغییرات رضایت شغلی را تبیین می‌کند که این نتایج با مطالعات قربانی و همکاران (۱۳۹۳) و فلاح منهنه و اسدیان (۱۳۸۴) همخوانی دارد.

بررسی میزان رضایت شغلی کارکنان فرماندهی انتظامی استان ایلام نیز بیانگر رضایت مناسب است و میزان ۷۸ درصد برای رضایت شغلی در این سازمان برآورد شده است. بر این اساس و با توجه به ادبیات نظری بیان شده و همچنین نتایج تجربی مستخرج در این پژوهش، پیشنهادهای زیر ارائه می‌شود:

- توجه به وضعیت اقتصادی، اجتماعی و امکانات رفاهی کارکنان ناجا در راستای افزایش رضایت شغلی آنان و در نتیجه، تعالی و پیشرفت سازمان.
- ارتقای وضعیت معیشتی و تأمین نیازهای مادی و توجه به حقوق و مزایای کارکنان.
- فراهم کردن شرایط و امکانات ارتقاء کارکنان زن در ناجا.
- ارزیابی عملکرد شعب و ارائه بازخورد مناسب.
- انجام تحقیقات و مطالعات بیشتر، با به‌کارگیری شاخص‌های متفاوت تأثیرگذار بر رضایت شغلی.

منابع

- بیکر، ترزال (۱۳۸۵). روش تحقیق نظری در علوم اجتماعی. ترجمه و اقتباس هوشنگ نایینی و محمد جواد زاهدی، تهران: دانشگاه پیام نور.
- پرتوی، محمد (۱۳۸۵). رابطه ماهیت شغل و رضایت شغلی پرسنل شرکت ذوب آهن اصفهان. پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه اصفهان.
- خدایاری فرد محمد (۱۳۸۸). سنجش میزان رضایت شغلی کارکنان و رضایت مشتریان بانک صادرات ایران و ارائه الگوی مداخله روانشناختی به منظور ارتقای آن. گزارش پژوهشی طرح تحقیقاتی بانک صادرات ایران.
- درویش، حسن (۱۳۸۶). بررسی عوامل مؤثر بر رضایت شغلی کارکنان. فرهنگ مدیریت، سال پنجم، شماره شانزده.
- شفیق آبادی، عبدالله (۱۳۶۹). راهنمایی و مشاوره شغلی و حرفه‌ای و نظریه‌های انتخاب شغل. چاپ چهارم، تهران: نشر پرچم.
- کدخدازاده، عمیدرضا؛ وهبی، مهدی؛ دالایی، سورنا؛ میراخوری، کاظم؛ ساعی سعید، مهدیه (۱۳۹۲). رضایت شغلی اعضای هیات علمی دانشکده دندانپزشکی شهید بهشتی: یک مطالعه مقطعی در سال ۱۳۹۱. مجله علمی سازمان نظام پزشکی جمهوری اسلامی ایران، دوره ۳۱، شماره ۳.
- قربانی، کامبیز؛ نجف‌زاده، حجت؛ صدیقی، آرمان؛ موسوی، سید مهدی؛ مهدوی، محمد حسین؛ منجمی، فرشته (۱۳۹۳). رضایت شغلی ماماها در برنامه پزشک خانواده شهرستان رشت. پرستاری و مامایی جامع نگر، سال ۲۴، شماره ۷۲.
- محقق مطلق، مریم (۱۳۷۹). بررسی رابطه بین شخصیت و رضایت شغلی در کارکنان دانشگاه تربیت مدرس. پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه تربیت مدرس.
- محمدی، تیمور (۱۳۸۲). بررسی ارتباط بین الگوی ویژگی‌های شغلی (مدل هاگمن - اولدهام) با رضایت شغلی کارکنان اداری و انتظامی زندان‌های استان کرمانشاه. پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه تهران.
- منوریان، عباس؛ بختانی، امیر (۱۳۸۵). شناخت فرهنگ سازمانی براساس مدل دنیسون، مورد مطالعه: سازمان مدیریت صنعتی. سلسله مقالات چهارمین کنفرانس بین‌المللی مدیریت.
- نصیری‌پور؛ امیر اشکان، دلگشایی، بهرام؛ کلهر، روح الله؛ کیایی، محمد زکریا؛ شاه بهرامی، الهام؛ طباطبایی، سید سعید (۱۳۹۲). عوامل مؤثر بر رضایت شغلی کارکنان براساس نظریه هرزبرگ در

بیمارستان‌های آموزشی شهرستان قزوین. مجله دانشکده پیراپزشکی دانشگاه علوم پزشکی تهران (پیاورد سلامت)، دوره ۷، شماره ۴.

– نظرسنجی درباره رضایت شغلی (۱۳۷۳). جامعه‌شناسی صدا و سیما جمهوری اسلامی ایران، مرکز تحقیقات، مطالعات و سنجش برنامه‌های واحد سنجش افکار مرکز تحقیقات صدا و سیما جمهوری اسلامی ایران.

- Spector PE. (1997), Job satisfaction: Application, assessment, causes, and consequences, *Journal of Pediatric Oncology Nursing*. 1997. 29(3): 151-160.
- Christopher M. Fleming, Parvinder Kler, (2014), Female overeducation, job satisfaction and the impact of children at home in Australia, *Economic Analysis and Policy*, Volume 44, Issue 2, Pages 143-155
- Yannis Markovits, Diana Boer, Rolf van Dick, (2014), Economic crisis and the employee: The effects of economic crisis on employee job satisfaction, commitment, and self-regulation, *European Management Journal*, Volume 32, Issue 3, Pages 413-422.
- Anusorn Singhapakdi, M. Joseph Sirgy, Dong-Jin Lee, Kalayane Senasu, Grace B. Yu, Amiee Mellon Nisius, (2014), Gender disparity in job satisfaction of Western versus Asian managers, *Journal of Business Research*, Volume 67, Issue 6, Pages 1257-1266.