

بررسی تاثیر رضایت شغلی بر افزایش توانایی کارکنان شرکت ساخت و توسعه

مجتبی صرافزاده جهرمی

Jahromis1361@gmail.com

چکیده

رضایت شغلی به دو گونه رضایت درونی و برونی تقسیم بندی می شوند از عوامل موثر بر رضایت شغلی می توان به عوامل سازمانی(حقوق دستمزد و پاداش و...) عوامل محیطی (سلامت، امنیت، ترفیع و حقوق)ماهیت کار(قلمرو شغل، ماهیت کار و...)و عوامل فردی (میزان تحصیلات، سن...)اشاره کرد.رضایت شغلی در افزایش توانایی کارکنان تاثیر دارد و ابعاد مختلف رضایت شغلی (رضایت از کار، رضایت از مافوق، رضایت از همکاران، رضایت از ترفیع)را مورد کنکاش قرار می‌دهیم. تاثیر مستقیم دارد. همچنین مابه دو نوع مدل رضایت شغلی مدل تبیین گرایش و مدل تبیین موقعیتی اشاره می کنیم و به نظریه های مختلف رضایت شغلی خواهیم پرداخت.

واژگان کلیدی: رضایت شغلی، توانایی کارکنان

۱- مقدمه

هر فرد نیازمند داشتن شغل است تا بتواند به سازمانی وابسته شود و در جامعه جایگاه داشته باشد. یکی از پارامترهای مهم در افزایش کارایی و ایجاد نگرش مثبت در فرد نسبت به کارش رضایت شغلی می باشد. صاحب نظران رضایت شغلی را از دیدگاههای گوناگون تعریف نموده اند. مطالعه رسمی رضایت شغلی با مطالعات هانورن شروع شد. در اصل رضایت شغلی به این دلیل اهمیت پیدا کرد که طرفداران اولیه رویکرد روابط انسانی، صاحب نظران را قانع کردند که کارگر خوشحال کارگری سود آور است.

تعریف کلاسیک برای تعریف رضایت شغلی در سال ۱۹۳۵ توسط رابرت هاپاک انجام شد. شرتزر (۱۹۹۸) معتقد است رضایت شغلی به معنای دوست داشتن وظائف مورد لزوم یک شغل، در شرایطی که در آن کار انجام می گیرد و پاداشی که برای انجام آن دریافت می شود تا چه حدود و به چه نحوی نیازهایش را برآورده می سازد، بستگی به قضاوت وی دارد.

هرسی بلانچارد (۲۰۰۰)، ویکتور وروم (۱۹۹۶)، و هایلین (۱۹۶۶) و فیشر هانا (۱۹۳۹) در مورد رضایت شغلی نظراتشان را گفته اند.

فرد لوتا (۲۰۰۳) رضایت شغلی را یک حالت عاطفی مثبت می داند که حاصل ارزیابی فرد از شغل یا تجارت شغلی اش می باشد.

چستربارنارد (۱۹۹۲) معتقد است که رضایت شغلی باعث تداوم همکاری رد و سازمان می گردد. گینزبرگ و همکارانش (۲۰۰۴) رضایت شغلی را از دیدگاههای گوناگون مورد توجه قرار داده اند. رضایت درونی که از دو منبع حاصل می گردد، اولی احساس لذتی که انسان صرفاً از اشتغال به کار عایدش می شود و لذتی که از مشاهده پیشرفت به انسان دست می دهد. رضایت بیرونی که با شرایط اشتغال و محیط کار ارتباط دارد و در حال تغییر و تحول است.

۲- اهمیت و ضرورت پژوهش

کیست که امروزه نداند رضایت شغلی تاثیر بسزایی در توانمندی کارکنان دارد توانمندی کارکنان باعث نتایج بسیار مبارکی برای سازمان میشود اعم از سودآوری، نشاطو شادابی، رضایت مشتریان و افراد مرتبط با شرکت و حس امید و باور و تسری آن به جامعه امید بخش و رونق اقتصاد و صنعت را در اهداف بالا دستی متصور میشود. از این رو اهمیت و ضرورت این پژوهش در اسناد بالا دستی و توانمندی منابع انسانی بعنوان مهمترین رکن اساسی پیشرفت در ابعاد مختلف انگیزشی، فردی، سازمانی و... برای توانمندی این منبع مهم بر اساس حرکت پیشرو اهمیت پیدا می کند

۳- اهداف پژوهش

بررسی رابطه تاثیر رضایت شغلی بر توانمندی کارکنان

۴- فرضیه های پژوهش

- رضایت شغلی بر توانمندی کارکنان تاثیر دارد.
- مسئولیت بر رضایت شغلی تاثیر دارد.

رضایت از همکاران بر رضایت شغلی تاثیر دارد.

۵- سوالات پژوهش

- آیا بین رضایت شغلی و توانایی کارکنان رابطه وجود دارد؟
- سوالات فرعی:
- آیا بین توانایی کارکنان و اعتماد به نفس رابطه وجود دارد؟
- آیا بین رضایت بیرونی و درونی و رضایت شغلی رابطه وجود دارد؟
- آیا بین عوامل سازمانی و رضایت شغلی رابطه وجود دارد؟
- آیا بین عوامل محیطی و رضایت شغلی رابطه وجود دارد؟
- تصمیم‌گیری و رضایت شغلی رابطه وجود دارد؟

۶- قلمرو پژوهش

کارکنان ساخت و توسعه



۷- تعریف متغیرها

- ۷-۱- انواع رضایت شغلی:
- رضایت درونی و رضایت بیرونی.
- رضایت درونی به دو قسمت
- الف: احساس لذتی که انسان از اشتغال‌کار عایدش می‌شود.
- ب: احساس لذتی که در اثر مشاهده پیشرفت رخ می‌دهد.
- رضایت بیرونی:
- با محیط کار و شرایط اشتغال ارتباط دارد و بطور مداوم در حال تغییر است.
- ۷-۲- عوامل موثر بر رضایت شغلی:
- الف: عوامل سازمانی
- ب: عوامل محیطی
- ج: ماهیت کار
- د: عوامل فردی

عوامل سازمانی:

۱. دریافتی‌ها:
شواهد بی‌شمار نشان دهنده این است که حقوق عامل اساسی در رضایت از شغل است. (محمد زاده و مهره‌زان ۱۳۷۵)
۲. پاداش:
پاداش به دو دسته پاداش مادی و غیر مادی تقسیم می‌شود. پاداش مادی برنامه بازنشتگی بیمه پزشکی و... و پاداش غیر مادی شامل محیط کار مطلوب و نظایر آن بوده است.
البته باید توجه داشت پاداش به تنهایی باعث بالا رفتن رضایت شغلی نمی‌شود. (اخلاقی ۱۳۷۹)
۳. ترفیع:
در صورتی که سیستم جهت ارتقا شغلی برنامه ریزی گردد که باعث شود کارکنان در قبال کسب تجربه مهارت و دانش بیشتر به درجات بالاتر و اختیارات بیشتر همواره با مزایای مادی و معنوی بیشتر نائل می‌گردند، رضایت را بدنبال دارد. (مهدوی ۱۳۷۹)
۴. امنیت:
منظور از احساس تشویش نکردن از آینده شغل



عوامل محیطی:

- عوامل محیطی متعددی می‌توانند بر رضایت شغلی تاثیر گذار باشند:
- سبک مدیریتی: بررسی‌های متعدد نشان می‌دهد که سرپرستی با ملاحظه، منجر به سطوح بالاتری از رضایت می‌شود این امر نشان می‌دهد الزاما منجر به بازدهی بیشتر نمی‌شود بلکه فقط به رضایت منتهی می‌شود (محمدزاده و مهره‌زان ۱۳۷۵)
 - شرایط کاری: شرایط مساعد کاری غالباً در رضایت شغلی کارکنان مهم شناخته می‌شود عواملی مثل دما، رطوبت و...
 - مشارکت در تصمیم‌گیری: اسکات و میچل اعتقاد دارند که تصمیم‌گیری و مشارکت در افزایش رضایت شغلی موثر است.
 - ایمنی: پس از دستمزد به احتمال زیاد مهمترین جنبه شرایط کاری است.

ماهیت کار:

عوامل محتوایی شغل نقش مهمی در تعیین سطح رضایت شغلی دارند و دارای دوجنبه قلمرو شغل و تنوع کاری اشاره دارد، تحقیقات نشان داده که تنوع کاری متوسط موثرتر است چون در این جا مدیر تاحدی خود مختاری در انجام کار و چگونگی انجام کار به کارکنان را می بخشد و به همین دلیل رضایت بالای از رضایت شغلی می شود.

عوامل فردی:

مثل میزان تحصیلات سابقه خدمت و سن در رضایت شغلی موثرند. در تحقیقی ارتباط سن با رضایت شغلی به شکل U نمایش داده شده است. کارکنان مسن تر انتظارات و توقعات و دیدگاههای واقع بینانه تری از شغلشان نسبت به کارکنان جوان تر دارند. دسترسی کارکنان به مشاغل پیچیده تر و دارای تنوع و استقلال بیشتر شده است. پژوهشی که بر روی ۵۵۷ نفر از کارگران ایلینویز آمریکا (جهانخوار) صورت پذیرفت در زمینه تحصیلات از طریق کنترل بر کار بر رضایت شغلی اثر دارد.

۳-۶- اعتماد نفس:

اعتماد به نفس در هر کاری و فعالیتی باعث رشد چشم گیر بازدهی فرد می شود، در باور بعضی از مردم اعتماد به نفس مترادف با واژه ریسک پذیری تعریف شده است که نه می توان آنرا رد کرد و نه می توان آن را به صورت کلی پذیرفت. به هر حال اعتماد به خود و توانایی های خود رمز موفقیت در هر رشته ای است و عوامل مختلف بر اعتماد به نفس تاثیر گذارند که می توان به بعضی از آنها اشاره کرد: ۱- تحصیلات ۲- مادیات ۳- فیزیک شخصی ۴- رابطه افراد ۵- ایمان ۶- جایگاه ۷- محیط...



۴-۶- ابعاد رضایت شغل:

بطور کلی سه بعد مهم رضایت شغلی تشخیص داده شده است. رضایت شغلی یک پاسخ عاطفی نسبت به شرایط یا وضعیت شغل است. رضایت شغلی اغلب در رابطه با برآورده شدن نیازها و انتظارات تعیین می شود. رضایت شغلی منبعث از چند نگرش بهم وابسته می باشند. الف رضایت از کار: رضایت از کار بستگی به ادراک افراد دارد. و بستگی به شخصیت افراد دارد. ب: رضایت از مافوق: عبارت است از توانایی فنی و مدیریتی مدیران و ملاحظاتی که آنان برای علائق کارکنان از خود نشان می دهند.

ج: رضایت از همکاران: عبارت است از میزان دوستی، صلاحیت فنی و حمایتی که همکاران مدیران عملیاتی و کارکنان نشان می‌دهند

د: رضایت از ترفیع: عبارت است از دسترسی به فرصت‌های واقعی برای پیشرفت در کارکنان است.

ه: رضایت از حقوق: عبارت است از میزان حقوق دریافتی، برابری ادراکی در مورد حقوق و روش پرداختی کارکنان و مدیران عملیاتی.



۵-۶- نظریه های رضایت شغلی:

نظریه هویت اجتماعی:

مردم خود برحسب تعلقاتشان به دسته های اجتماعی مختلف بر حسب جنسیت، علایق طبقه بندی می شوند. عضویت همزمان یک فرد در چند طبقه طبیعی است پایگاه اقتصادی اجتماعی که از ترکیب سه متغیر سطح تحصیلات نسبت درآمد به هزینه و منزلت شغلی ساخته شده است.

نظریه بروفی: به سه دسته الف: نظریه نیازها: میزان رضایت هر فرد به دو عامل چه مقدار از نیازها تامین می گردد و دوم چه مقدار از نیازها از طریق اشتغال مورد نظر تامین نشده است.

ب: نظریه انتظار: اگر انتظار فرد از شغلش خیلی زیاد باشد در نتیجه رضایت شغلی معمولاً دیرتر حاصل می گردد.

ج: نظریه نقش: در این نظریه به دو جنبه اجتماعی و روانی توجه میشود

نظریه کورمن:

به نظر او عمدتاً سه نظریه رضایت شغلی بشرح ذیل است:

۱. نظریه کامروائی نیازی که بسترین شباهت را به نظریه مشوق عملکرد دارد بیانگر این مفهوم است انسان آنچه را میخواهد بدست می آورد و هرچه انسان بیشتر خواهان چیزی باشد خشنود تر می شود.
۲. نظریه گروه مرجع: برخلاف نظریه کامروائی نیازی آنچه ب عنوان نقطه عطف خشنود کننده در نظر گرفته می شود عقاید گروهی است نه نیازهای فردی.
۳. نظریه روابط انسانی: در مطالعات هائورن که برقراری روابط انسانی سبب افزایش روح همکاری و اثر عمیق بر رضایت شغلی افراد دارد. عبارت دیگر می توان گفت روابط انسان وسیله ای است برای ثمر رساندن اهداف عالی سازمان از طریق رضا مندی افراد سازمانی (دسلر، ۱۳۸۵)

نظریه پارسون:

۵ عامل عزت نفس، شناسایی، ارضای خواسته ها، لذت و صمیمیت بر ایجاد رضایت شغلی موثر است.

نظریه انگیزشی بهداشتی هرزبرگ:

بر طبق نظر وی دو نوع نیاز بر طبق دو اصل متفاوت عمل می کنند نیازهای بدنی که در جهت اجتناب درد و ناراحتی عمل می نمایند (بهداشتی) و عواملی که این نیازها را برآورده می سازد .
از طرفی نیازهای روانی امکانات رشد و خلاقیت فردی است که بر اساس اصل لذت عمل می نماید ارضا کننده های آن که برانگیزاننده خوانده می شوند موجب رضایت می گردد.
عوامل بهداشتی یا عوامل ناراضی کننده عبارتند از:

- امنیت شغلی
- زندگی شخصی
- شرایط کار
- حقوق
- میزان سرپرستی
- روابط متقابل با همکاران سرپرستان
- مقام و موقعیت

همچنین هرزبرگ معتقد است رضایت شغلی تابعی است از آن فعالیتهای شغلی که تلاش انگیز باشد که عبارتند از:

- ترفیع
- مسولیت
- رشد فردی
- کسب موفقیت

نظریه تپمن:

به رابطه مشارکت و رضایت اشاره می کند و به اعتقاد او مشارکت فرایندی است، که در آن کارکنان به گونه مستقیم و غیر مستقیم از طریق اظهار نظرهای خود در تصمیم گیریهای سازمانی که مدیریت اغلب برای خود محفوظ می دارد، سهم برابر بدست می آورد.

۶-۶- پیامدهای رضایت شغلی:

- کارکرد رضایت شغلی
- بهداشت روانی
- سلامت جسمی
- کاهش ترک کار
- ۶-۶- پیامدهای عدم رضایت شغلی :
- تشویش
- غیبت کاری
- تاخیر کاری
- ترک خدمت

- فعالیت اتحادیه

- بازنشستگی زودرس

۶-۷ عوامل موثر بر رضایت شغلی:

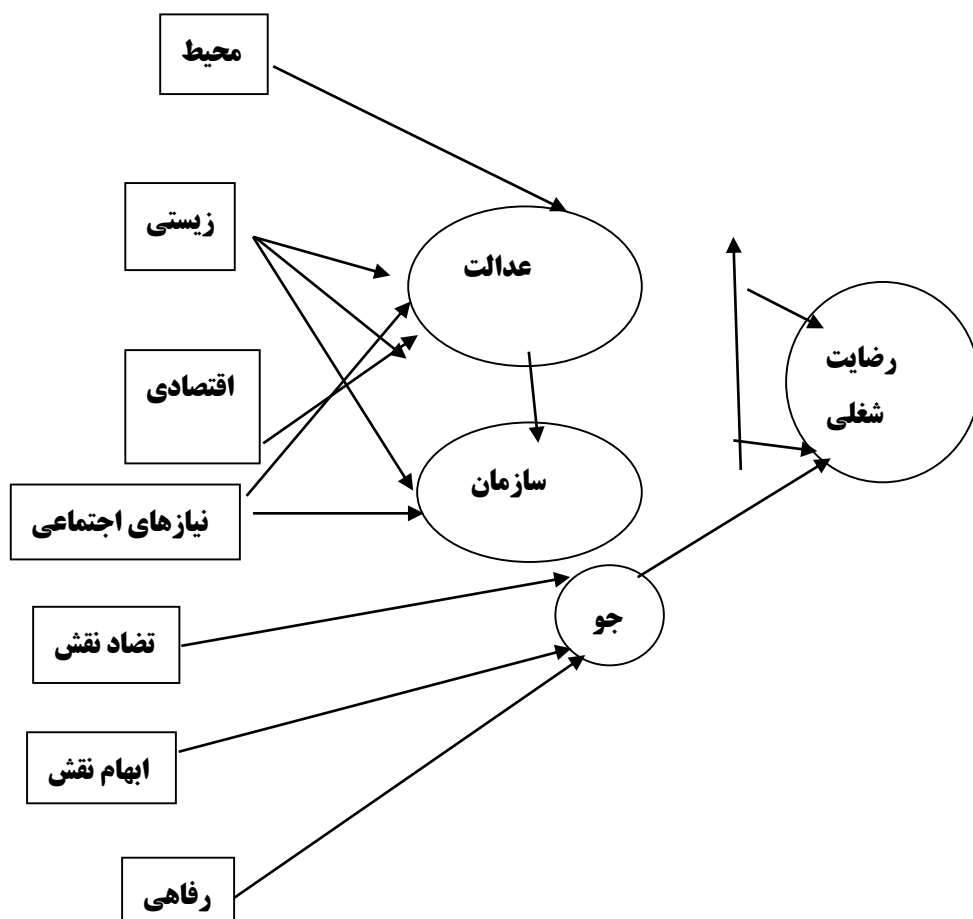
پژوهشگران مختلف تقسیم بندی های گوناگونی را از عوامل سازنده رضایت شغلی بدست داده اند یکی از نخستین تقسیم بندی های که صورت گرفته مربوط به لر ۱۹۷۶ به اعتقاد وی سه عامل عمده در ایجاد رضایت شغلی موثر است:

- عوامل فیزیکی اجتماعی

- عوامل اجتماعی

- ماهیت کار

۸- مدل تفهیمی تحقیق:



۹- روش پژوهش:

پژوهش به طریق جامعه آماری نمونه تصادفی و به شکل پرسشنامه رضایت شغلی دانت در قالب تئوری دو عاملی هرزبرگ تهیه شده است. پرسشنامه مذکور حاوی ۳۶ عبارت است که عبارات پرسشنامه درباره عوامل انگیزشی (عوامل درونی) و عوامل بهداشتی (عوامل بیرونی) است. عبارات ۱ تا ۱۷ عوامل انگیزشی، عبارات ۱۸ الی ۳۶ مربوط به عوامل بهداشتی است. عوامل انگیزشی در پرسشنامه مذکور عبارتند از: کسب موفقیت، مسئولیت پذیری، ماهیت کار، قدرشناسی و پیشرفت.

عوامل بهداشتی شامل: رضایت از همکاران، مدیریت فنی، مدیریت روابط انسانی و دستور العمل ها و شرایط کاری است.

در این پژوهش با توجه به فرضیه های فرعی متغیر مسئولیت (۳، ۸، ۱۸) و متغیر رضایت از همکاران (۱۸، ۲۳، ۲۵) مد نظر می باشند. غیر از نمره رضایت شغلی که فرضیه اصلی را در بر میگیرد از طریقه اجرا و نمره گذاری ۳۶ عبارت که در مقابل هر عبارت یک مقیاس ۷ درجه ای وجود دارد که از پاسخ دهندگان خواسته شده به دقت مطالعه و پاسخ دهند.

نمونه ای از یکی از سوالات پرسشنامه :

						در قبال کار و تلاش خود مسئولم
--	--	--	--	--	--	----------------------------------

مجموعه واریانس تک تک سوالات: ۱۱۶,۹۸

واریانس نمرات کل: ۱۵۴۸,۵۷

برآورد میزان اعتبار پرسشنامه : ۰,۹۴

آلفای کرونباخ : ۰,۷۶. بطور کلی بیانگر ضرائب مطلوب پرسشنامه می باشد.

۱۰- نتیجه گیری و ملاحظات

از آنچه ذکر گردید معلوم شد رضایت شغلی در مجموع احساس مطبوعی است که فرد از شغل خود دارد، پیش تر دانشمندان عوامل اجتماعی و نفس کار را در رضایت شغلی موثر می دانستند.

همه نظریه های رضایت شغلی بنحوی به تامین نیازهای افراد اهمیت می دهند، طی مطالعات انجام شده روابط و مناسبتهای همکاران مهمترین عامل در تعیین رضایت مندی شغلی است. پژوهش ها نشان می دهد مدیریت کارمند مدار بیشتر از مدیریت کار مدار مورد رضایت شغلی است. در ضمن متذکر می شویم که رضایت شغلی بر توانایی کارکنان ارتباط مستقیم دارد. ملاکهای واضح برای عملکرد شغلی در رضایت شغلی موثر است، خود مدیران برای ارزشیابی کارکنان آموزش ببینند و بواسطه مشکل اقتصادی، عامل دستمزد اهمیت فراوانی در رضایت شغلی دارد، به تمام عوامل و سوالاتی که در پرسش اصلی و فرعی پژوهش به آن پرداختیم نشان می دهد رضایت شغلی بر

توانایی کارکنان و بروز و ظهور آن نقش تعیین کننده دارد و کارمند ناتوان نیز با تمام رضایت از کارمند پرتوان راضی در اهداف سازمان موثرتر است.

پیشنهادهای:

۱. کارهایی که استرس زیاد دارند تعدیل کنید.
۲. تشکیل گروههای حمایتگر را تشویق کنید.
۳. امکان ارائه خدمات بصورت نیمه وقت را در نظر بگیرید.
۴. مشارکت کارکنان را در امر تصمیم گیری فراهم کنید.
۵. اهداف و اولویتهای خود را ارزیابی کنید.
۶. در مورد شیوه های تنوع در کارتان بیندیشید.
۷. ابتکار داشته باشید.
۸. اعتماد بنفس داشته باشید.
۹. ورزش را در برنامه کاری خود بگنجانید.
۱۰. بی هدف نباشید.
۱۱. پول ملاک اعتبار همه چیز نباشد

مراجع

- ✓ Avoliob j zhu w koh w and batia p 2004 transformation al leader ship and organizational commitement.
- ✓ Vogel rick puhan tatjana xenia shehu edlira; kliger, doron; and beese, henning (2014). Funding decisions and entereprene ural team diversity: A field study, journal of economic behavior and organization 107 .pp595.
- ✓ French, W.L. and Bell, C.H., 2003. *Organization development: Behavioral science interventions for organization improvement*. Prentice Hall, London 13.
- ✓ Northouse, P.G., 2001. *Leadership/ theory and practice*, London: Sage.
- ✓ Porter – O'Grady, T., 2008. Creating an innovation nursing organization. *Voice of Nursing Leadership*, (2), pp. 6-7.
- ✓ Wong, S.H.Y. and Chin, K.S., 2007. Organizational innovation management: An organization wide perspective. *Industrial Management &Data Systems*, 107 (9), pp. 1290-315.