

مطالعه اثربخشی مولفه های رضایت شغلی بر عملکرد سازمانی

محمدحسین هاشمی

دانش آموخته کارشناسی ارشد مدیریت تکنولوژی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکز

mh.hashemi73@gmail.com

چکیده

منابع انسانی مهم ترین عامل اثرگذار سازمان ها محسوب می شود و هدف مهم آن اثربخشی و کارایی افراد است. شکی نیست که چگونگی رهبری در طرز سلوک و رفتار کارمندان، و بنابراین در تحقق هدف و کارایی سازمان، مؤثر است. صرف نظر از اصول و فنون سازمانی، رهبر خوب می تواند بسیاری از مشکلات دستگاه را حل کند. از سوی دیگر، برنامه های انگیزشی با هدف ایجاد رضایت در کارکنان، افزایش روحیه کاری، بالابردن کارایی، کاهش هزینه ها، نگهداری بهتر و مؤثرتر امکانات مادی و پایین آوردن ضایعات و توقعات در بین مدیران و تصمیم گیران سازمان ها از جذابیت خاصی برخوردار است. ایجاد انگیزش امری است که به عواملی مثل اهداف سازمان، ویژگیها، رفتار و انتظارات مدیران، سرپرستان و کارکنان و همچنین شرایط اقلیمی، نوع سازمان و فناوری بستگی دارد و به همین دلیل است که استفاده از نظریه ها و تجربه های مختلف و مشابه ضرورت پیدا می کند تا از این طریق مدیران بتوانند محیط کاری، انتظارات خود از کارکنان و سایر عوامل سازمانی را درست بشناسند و سپس نظام انگیزشی مؤثری به وجود آورند. بنابراین، مدیران حداقل به سه دلیل باید به رضایت شغلی کارکنان سازمان مربوط اهمیت دهند. در این مطالعه به بررسی اثرگذاری رضایت شغلی بر عملکرد سازمانی پرداخته شده است و جامعه آماری یکی از شرکت های خصوصی با مدیران و کارشناسان حدود ۷۰ نفر بوده که بر این اساس تمام شماری انجام می شود. با تحلیل داده های پرسشنامه ای، فرضیات تایید شده و رضایت شغلی بر عملکرد سازمانی مؤثر می باشد.

کلمات کلیدی: رضایت شغلی، عملکرد سازمانی

مقدمه

رضایت شغلی به احساسات مطلوب کارکنان در مورد هر کاری که انجام می دهند اشاره دارد. رضایت شغلی احساس نسبی خوشنودی است و از اندیشه های عینی و نیت های رفتاری جداست [۵].

فلدمن و آرنولد رضایت شغلی را چنین تعریف می کنند: به مجموعه تمایلات یا احساسات مثبتی که افراد به شغل خود دارند اطلاق می شود. زمانی که می گوئیم فرد رضایت شغلی بالایی دارد منظورمان این است که به میزان زیادی شغل خود را دوست دارد و از طریق آن نیازهایش را ارضا می کند و در نتیجه، رضایت شغلی احساس مثبتی است [۷].

محققان تعاریف مختلفی از رضایت شغلی کرده اند. افرادی چون آرنولد، فلدمن، لوتاگر دیدگاهی کلی درباره این مفهوم دارند و آن را ناشی از پول، همکاران، ماهیت و نفس کار، نظارت، گروه کاری و شرایط کاری می نامند. در حالی که دانشمندان دیگری چون فلاورز، هاگنز، هرزبرگ و می یرز عوامل محدودی را منبع ایجاد رضایت شغلی می دانند و میان عوامل ایجاد کننده رضایت شغلی و دیگر عوامل (محیط داخلی و محیط خارجی) تفکیک قائل می شوند. [۹].

بسیاری عقیده دارند که نارضایتی شغلی در اثر عدم سازگاری با محیط به وجود می آید. فضای فیزیکی نامناسب و محرومیت از مراقب های بهداشتی شاید بتوان از عوامل اختلاف بین کارکنان و مدیران به شمار آورد. مشکلات و تفاوت های شخصیتی نیز از علل به وجود آورنده نارضایتی در بین کارکنان هستند. گاهی نوع کار چنان ایجاد شوق و شغف می کند که غالباً دستمزد روزانه و ساعات کار را تحت الشعاع قرار می دهد و بالعکس، در بعضی از مراکز شغلی، کار چنان کشنده می شود که فرد حتی از امرار معاش خود و خانواده می گذرد و به ترک کار تن می دهد. محیط کار نیز حائز اهمیت است. به طور مسلم گروهی که در یک محیط با هم کار می کنند، باید به صورتی با هم هماهنگ و براساس تفاهم با یکدیگر کار کنند. وجود یا عدم وجود چنین فضایی می تواند عامل ادامه کار یا ترک آن باشد. محیط اجتماعی مشاغل و رضایتی که از این بابت نصیب افراد می شود، آن قدر اهمیت دارد که حتی غالباً دستمزد روزانه را تحت الشعاع قرار می دهند. هاپاک در این مورد تحقیقی کرده است، رضایت شغلی به محیط اجتماعی و مقام شغلی فرد بستگی دارد و مقام شغلی در کارهای اداری بیشتر اهمیت پیدا می کنند. سایر عوامل مؤثر بر رضایت شغلی عبارت اند از: میزان حقوق و دستمزد، امنیت شغلی، ارتقای شغلی و مهارت و تخصص و... [۲].

امروزه مطالعات و تحقیقات در زمینه مدیریت سازمان نشان داده است، افزایش رضایت شغلی منجر به افزایش بهره وری و عملکرد سازمان می شود و با شناسایی عوامل مؤثر بر رضایت شغلی می توان از کاهش رضایت شغلی جلوگیری کرد. همچنین برای اینکه مدیران بتوانند به مقاصد و اهداف سازمانی دست یابند، نیازمند آن هستند که از امیال، خواسته ها، آرزو ها و تمایلات کارکنان خود آگاه باشند و این امر میسر نخواهد شد، مگر اینکه در سازمان ها پژوهشهایی پیرامون افزایش رضایت شغلی انجام گیرد تا از این طریق با آگاهی از نیازها و منابع انگیزشی کارکنان، زمینه های رشد و بهبود کیفیت زندگی کارکنان و بالاخره رضایت شغلی آنها فراهم شود، نتیجه آن نیز بهینه سازی نیروی انسانی و بالا رفتن راندمان کاری است. [۳].

در مجموع این مطالعه و مطالعاتی مشابه آن می تواند مدیران و مسئولان را در رسیدن به مقاصد و اهدافشان کمک کند. با شناسایی مشکلات و ارائه راه حل و راهکار به مدیران و مسئولان می توان بهره وری نیروی کار را ارتقا داد و در نهایت به راندمان بالای کاری دست یافت. از این رو در این مطالعه به بررسی این سؤال می پردازیم که، آیا رضایت شغلی کارکنان بر روی عملکرد سازمانی تاثیر گذار است؟

امروزه متولیان اصلی و اداره کنندگان واقعی سازمان ها، افراد هستند و سازمان بدون وجود انسان ها نه تنها مفهومی نخواهند داشت، بلکه اداره آنها نیز میسر نخواهد شد. حتی با وجود توسعه و گسترش فناوری های نوین در سازمان ها و تبدیل شدن آنها به انبوهی از سخت افزار در آینده، نقش انسان به عنوان عامل حیاتی و استراتژیک در بقای سازمان هرگز از بین نخواهد رفت [۱].

روشن است که سازمان ها به منظور نیل به اهداف خاصی ایجاد شده اند و میزان موفقیت در نیل به اهداف سازمانی، با نحوه عملکرد نیروهای انسانی ارتباط مستقیم دارد. بنابراین، فرآیند ارزیابی که تحت عناوین تعیین ارزیابی شایستگی، ارزیابی عملکرد و نظایر آنها در تئوری و عمل مطرح می شود، از جمله ابزارها و وسایل مؤثر مدیریت منابع انسانی است که با اعمال صحیح این ابزار، نه تنها هدف ها و مأموریت های سازمان با کارایی مطلوب تحقق می یابد، بلکه منافع واقعی کارکنان و جامعه نیز تامین می شود [۴].

در واقع نظام ارزیابی، وسیله ای نظام مند برای ارزیابی کارکنان در ابعاد مرتبط با عملکرد به شمار می رود تا روشن شود که سازمان ها در ازای پرداخت به افراد، چه چیز به دست می آورند. علاوه بر آن، این نظام ها بازخور ارزشمندی برای کارکنان و مدیران فراهم می سازند و به شناسایی افراد قابل ترفیع و حل مشکلات کمک می نمایند. نظام های پاداش می توانند به عنوان نیروی قوی انگیزشی در سازمان ها به کار روند. [۱۳].

بنابراین رضایت شغلی می تواند با ارائه نتایج حاصل از راهبرد های گذشته و پیش بینی های آینده کارکنان به عنوان بخشی از ارزیابی هایی که منتهی به برنامه ریزی برای بهسازی سازمان می شود بکار گرفته شود. نتایج تحقیقات نشان می دهد که کارکنان با رضایت شغلی بالاتر از نظر فیزیکی بدنی و توانایی ذهنی در وضعیت خوبی قرار دارند ولی افرادی که از شغل خود رضایت ندارند معمولاً افرادی مأیوس و بدبین می باشد. رضایت شغلی از مهمترین متغیرها در حیطه رفتار سازمانی محسوب می شود زیرا هر سازمانی دارای اهداف مشخصی می باشد که فلسفه وجودی آن سازمان را تشکیل می دهد [۱۰].

چارچوب نظری الگویی است که فرد پژوهشگر بر اساس آن درباره روابط بین عواملی را که در ایجاد مسأله مهم تشخیص داده شده اند، تبیین هایی فراهم می کند. چارچوب نظری، روابط بین متغیرها را روشن می کند، نظریه هایی را که مبانی این روابط هستند، می پروراند و نیز ماهیت و جهت این روابط را توصیف می کند. همان گونه که بررسی پیشینه مبانی چارچوب نظری را تشکیل می دهد، یک چارچوب نظری خوب نیز در جای خود، مبانی منطقی لازم برای تدوین فرضیه های آزمون پذیر را فراهم می آورد.

هنگامی که رضایت شغلی را به عنوان متغیر وابسته در نظر می گیریم، این سؤال مطرح می شود که چه متغیرهایی رضایت شغلی را تبیین می کنند. در اینجا است که نظریه های رضایت شغلی مطرح می شود [۹].

نظریه دو عاملی هرزبرگ: فردی که هرزبرگ با پذیرش الگوی نظری کامروایی نیاز، اظهار می دارد که خشنودی شغلی اصولاً با ناخشنودی شغلی تفاوت دارد. هرزبرگ رضایت و ناراضی را مستقل از یکدیگر تلقی می کند و از نظر وی این دو ابتدا و انتهای یک پیوستار نیستند [۸].

طبق نظریه هرزبرگ مشخصات شغل را می توان در دو مجموعه بزرگ گروه بندی کرد: الف: عوامل بهداشتی: وجود این عوامل در شغل، موجب خشنودی شغلی نمی شود ولی عدم وجود آنها موجب ناخشنودی خواهد شد. به نظر هرزبرگ این عوامل عبارت اند از: طرز تلقی و برداشت کارکنان از امور، خط مشی های سازمان، ماهیت و میزان سرپرستی و مدیریت، استقرار روابط متقابل و دو جانبه با سرپرستان و همکاران، سطح میزان حقوق و دستمزد، امنیت شغلی، زندگی شخصی کارکنان، مقام و منزلت [۱۴].

ب: عوامل انگیزشی: این دسته عوامل، اگر وجود داشته باشند موجب رضایت شغلی می شود، ولی نبودن آنها به ناراضی شغلی منجر نخواهد شد، بلکه سبب بی تفاوتی کارمندان می شود

به اعتقاد هرزبرگ این عوامل عبارت اند از: موفقیت، تأیید و تقدیر از افراد و کار آنها، پیشرفت و رشد شغلی، ماهیت و محتوای کار و وظایف محوله، رشد فردی و ماهیت مسئولیت ها.

البته انتقادهای متعددی بر نظریه هرزبرگ وارد شده است، از جمله این که "نظریه تفاوت های فردی" مورد توجه قرار نگرفته است. به عنوان مثال عاملی مثل حقوق، ممکن است در یک جامعه موجب رضایت و در جامعه دیگر موجب نارضایتی شود و تحقیقات نیز نشان داده اند اثر یک عامل خاص بستگی به سن و رده سازمانی دارد

انتقاد دیگر این است که هرزبرگ از همه شاخص ها یا معیارهایی که موجب رضایت فرد می شود، استفاده نکرده است. کسی که بخشی از کار یا شغلش را دوست ندارد، باز هم ممکن است کار خود را قابل قبول بیندارد. همچنین نظریه مزبور با تحقیقات پیشین منافات دارد. در نظریه دو عاملی متغیرهای موقعیتی مورد توجه قرار نگرفته اند [۶].

کندال و اسمیت به ابعاد پنج گانه شغلی اشاره کرده اند. این ابعاد مهم ترین ویژگیهای یک شغل در ارتباط با این موضوع که کدام افراد واکنش های مثبت مؤثری نسبت به آن دارند را نشان می دهد [۱۱].

در واقع می توان رضایت فرد را در ارتباط با این ابعاد پنج گانه شغلی به دست آورد. این ابعاد عبارتند از:

۱. ماهیت کار: به معنای خصوصیات و ویژگی هایی که در وظایف شغلی فرد وجود دارد.
۲. حقوق و دستمزد: مقدار اجرت مالی که فرد دریافت می نماید و درجه ای که وی دستمزدش را در مقابل دستمزد دیگران عادلانه و منصفانه می داند. آنها می گویند، دستمزد برای تقریباً همه گروههای شغلی یکی از مهم ترین شرایط کاری به شمار می آید.
۳. فرصتهای ارتقاء: فرصت پیشرفت در سلسله مراتب سازمانی.
۴. نظارت و سرپرستی: نحوه ارتباط افراد با سرپرست مستقیم خود و توانایی سرپرست در اینکه حمایت های رفتاری و کمک های فنی را به فرد ارائه دهد.
۵. همکاران (همسالان): درجه ای که همکاران شغلی از لحاظ فنی و از بعد اجتماعی حامی فرد می باشند. [۱۲].

روش تحقیق

با توجه به اینکه در طرح های تحقیقاتی مختلف هدف پژوهشگر متفاوت می باشد، لذا پژوهشگر از ابزارهای مختلفی برای جمع آوری اطلاعات استفاده می نماید. مهمترین روش های گردآوری اطلاعات در این تحقیق بدین شرح است:

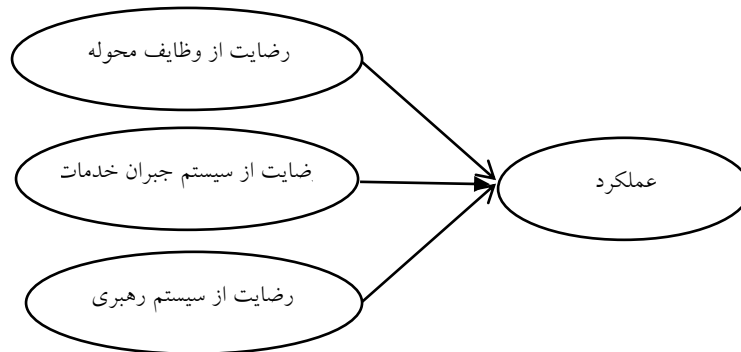
روش: روش جمع آوری اطلاعات در این پژوهش مطالعات کتابخانه ای و روش میدانی است.

ابزار: ابزار مورد استفاده در این پژوهش پرسشنامه می باشد.

مدل تحقیق

در هر تحقیق علمی برای پاسخ به سؤالات تحقیق و یا آزمون فرضیه ها تشخیص متغیرها امری ضروری می باشد، چراکه متغیر، ایده اصلی یک پژوهش و مفهومی قابل تغییر است. متغیرها را بر حسب روابط آنها در این پژوهش با یکدیگر می توان به دو دسته تقسیم کرد:

- ۱- متغیر وابسته (تابع): متغیری که تحت تأثیر یک یا چند متغیر مستقل قرار دارد.
- ۲- متغیر مستقل: توسط آن متغیر وابسته را تشریح می کنیم.



مدل مفهومی تحقیق: دانیکا و همکاران (۲۰۱۸)

بر مبنای مدل فوق، فرضیات به شرح زیر هستند:

- رضایت از وظایف محوله بر عملکرد سازمانی تاثیر دارد.
- رضایت از سیستم جبران خدمات بر عملکرد سازمانی تاثیر دارد.
- رضایت از سبک رهبری بر عملکرد سازمانی تاثیر دارد

جامعه و نمونه آماری

جامعه آماری این تحقیق شامل مدیران و کارشناسان شرکت مورد مطالعه بوده است. در این پژوهش، با توجه به تعداد محدود جامعه آماری نمونه گیری نشده و تمام شماری انجام می شود. ساختار پرسشنامه به شرح جدول ۱ است:

جدول ۱- ساختار پرسشنامه

متغیر	تعداد گویه ها	شماره سوالات	منبع
وظایف	۴	۱-۴	احمدی و همکاران (۱۳۹۸)
جبران خدمات	۴	۵-۸	احمدی و همکاران (۱۳۹۸)
رهبری	۶	۹-۱۴	احمدی و همکاران (۱۳۹۸)
عملکرد سازمانی	۱۰	۱۵-۲۴	احمدی و همکاران (۱۳۹۸)

روایی پرسشنامه

مفهوم اعتبار (روایی) به این سوال پاسخ می دهد که ابزار اندازه گیری تا چه حد خصیصه مورد نظر را می سنجد. بدون آگاهی از اعتبار ابزار اندازه گیری نمی توان به دقت داده های حاصل از آن اطمینان داشت. ابزار اندازه گیری ممکن است برای اندازه

گیری یک خصیصه ویژه دارای اعتبار باشد، در حالی که برای سنجش همان خصیصه بر روی جامعه دیگر از هیچ گونه اعتباری برخوردار نباشد. در این پژوهش با توجه به استاندارد بودن پرسشنامه، روایی تایید شد.

پایایی پرسشنامه

به طور کلی پایایی ابزار است که از آن به دقت و اعتبار پذیری نیز تعبیر می شود؛ یعنی اگر یک وسیله اندازه گیری که برای سنجش متغیر و صفتی ساخته شده در شرایط مشابه در زمان یا مکان دیگر مورد استفاده قرار گیرد، نتایج مشابهی از آن حاصل شود؛ به عبارت دیگر، ابزار پایا یا معتبر ابزاری است که از خاصیت تکرار پذیری و سنجش نتایج یکسان برخوردار باشد. در جدول ذیل، اطلاعات پرسشنامه تحقیق به همراه مقادیر آلفای کرونباخ آمده است.

جدول ۲- پایایی پرسشنامه

متغیر	آلفای کرونباخ
وظایف	۰/۸۵۲
جبران خدمات	۰/۷۶۱
رهبری	۰/۹۵۱
عملکرد سازمانی	۰/۷۷۵

تجزیه و تحلیل داده ها

سنجش نرمال بودن توزیع داده ها:

به منظور سنجش نرمال بودن توزیع داده ها از آزمون کولموگروف اسمیرنوف استفاده شده است که با توجه به سطوح معنی داری در جدول ۳ و اینکه متغیرها نرمال هستند، از روش رگرسیون به منظور آزمون فرضیات استفاده شده است:

جدول ۳- سنجش نرمال بودن توزیع داده ها

نتیجه	معنی داری	متغیرهای تحقیق
نرمال	۰/۱۵۹	وظایف
نرمال	۰/۲۴۷	جبران خدمات
نرمال	۰/۳۲۱	رهبری
نرمال	۰/۲۳۵	عملکرد سازمانی

با استفاده از روش آزمون تی به تحلیل داده ها پرداخته شده که چون سطوح معنی داری کمتر از ۰,۰۵ محاسبه شده بنابراین تمام فرضیات تایید می شوند.

جدول ۴- آزمون فرضیات تحقیق

متغیر	آماره t	مقدار t جدول	نتیجه
وظایف	۶/۶۱	۱/۶۴	موثر است.
جبران خدمات	۷/۴۱	۱/۶۴	موثر است.
رهبری	۴/۴۲	۱/۶۴	موثر است.

نتیجه گیری و پیشنهادات

۱,۵ با توجه به تحلیل داده ها چون سطوح معنی داری کمتر از ۰,۰۵ محاسبه شده بنابراین تمام فرضیات تایید می شوند. بنابراین پیشنهادات در ادامه مطرح می شوند

یافته ها

با توجه به آزمون های فرضیه، تمام فرضیات تایید می شوند یعنی:

- رضایت از وظایف محوله بر عملکرد سازمانی تاثیر دارد.
- رضایت از سیستم جبران خدمات بر عملکرد سازمانی تاثیر دارد.
- رضایت از سبک رهبری بر عملکرد سازمانی تاثیر دارد

پیشنهادها

پیشنهاد فرضیه اول

با توجه به موثر بودن وظایف محوله کارکنان بر عملکرد شغلی آنها پیشنهاد می شود که ایجاد پرداخت های متناسب در افراد روحیه ایجاد شود. همچنین در جهت افزایش سرعت اینترنت به منظور سرعت در انجام امور تلاش شود.

پیشنهاد فرضیه دوم

نظام جبران خدمات باید به طور موثر و با داشتن حمایت مالی اداره گشته و این امر را باید بر اساس طرحی مبنایی، مستمر و بلند مدت جهت تامین هزینه و ایجاد درآمد تنظیم نمود.

طراحی بسته های موثر پاداش که شامل عناصر پرداخت مبنای، مزایای شغلی، پاداش های فردی و تیمی باشد از جمله اقدامات موثر برای بهبود رضایت از نظام جبران خدمات شرکت اسنپ تهران می باشد که این اقدام به نوبه خود موجب رضایت شغلی بیشتر و در نهایت منجر به عملکرد شغلی بالاتر کارکنان این سازمان خواهد شد.

پیشنهاد فرضیه سوم

با توجه به نتایج بدست آمده از پرسشنامه های جمع آوری شده تلاش مدیران در جهت حل مشکلات سیستم های فناوری اطلاعات و نیز ایجاد بسترهای قوی در این خصوص در جهت بهبود عملکرد مفید است.

– منابع:

- نفری، ندا؛ امیدفر، غلامرضا(۱۳۹۸) بررسی میزان تأثیر رضایت بر توانمندسازی کارکنان: «بررسی موردی: معاونت هزینه وزارت امور اقتصادی و دارایی». فصلنامه علمی - پژوهشی فرایند مدیریت و توسعه . ۱۳۸۹؛ ۲۳ (۱): ۶۳-۸۲
- واعظی، رضا؛ و سبزی کاران، اسماعیل(۱۳۹۶)، بررسی رابطه ساختار سازمانی و عملکرد کارکنان در شرکت ملی پخش فرآورده های نفتی ایران - منطقه تهران: پژوهش نامه مدیریت تحول (پژوهش نامه مدیریت): نیمه اول ۱۳۸۹، دوره ۲، شماره ۳؛ از صفحه ۱۵۳ تا صفحه ۱۷۸.
- هداوند، سعید و صادقیان، شهره(۱۳۹۹). سازه های اثربخش در توان افزایشی کارکنان، مجله تدبیر، شماره ۱.
- رضیئی، سمیه(۱۳۹۴). بررسی و تبیین عوامل مؤثر بر عملکرد نیروی انسانی در شرکت عملیات اکتشاف نفت.
- ساجدی، فضل الله و امیدوار ی، اعظم(۱۳۹۶). کارکنان توانمند و سازمانهای امروز، مجله تدبیر شماره ۱۸۱.
- ذبیحی، محمدرضا؛ و ابراهیمی پور، حسین؛ و عارفی نیا، حسن(۱۳۹۷)، بررسی رابطه بین ابعاد رضایت شغلی و ابعاد عملکرد کارکنان دانشگاه علوم پزشکی مشهد، دانشکده مدیریت، دانشگاه آزاد اسلامی

- Tomas, T., Gupta, B., Carlos, F., 2015. Supply chain management: Theory and Systems, Bernardo. A, (2010). "Hierarchical structure and search in complex organizations", Management science, Vol.56, No.5, PP 831-848.
- Erstad Margaret, (2017). Empowerment & Organizational Change. International Journal of Contemporary Hospitality Management: MCB. University Press.
- Fayol, Henri (2019). "Nature of management". paris:1th management conference articles journal,1 .
- Grove,P.B.(2016).Websters Third New International Dictionary of the English Language unabridge.Spring field,MA,G&C Merria .
- Mihm. Jürgen, Loch. Christoph. H, Wilkinson. Dennis and Huberman. Bernardo. A, (2020). "Hierarchical structure and search in complex organizations", Management science, Vol.56, No.5, PP 831-848.
- Spreitzer, G. .M. (2016). Social structural characteristics of psychological empowerment. Academy of Management Journal, 39,PP 483-504.
- Wallace , M . & Storm , J, (2013).Organizational Change in a Regional Lcal council , Australian Journal of Business & Social inquiry , Vol .1.No.2.pp.51-60.