

## مطالعه عوامل تأثیرگذار بر رضایت شغلی کارکنان دانشی و ارائه راهکارهای ارتقای آن

شمس‌السادات زاهدی<sup>۱</sup>، علیرضا کوشکی جهرمی<sup>۲</sup>، حسن بودلایی<sup>۳</sup>، مهرداد غلامی<sup>۴</sup>

۱- استاد گروه مدیریت دولتی دانشگاه علامه طباطبایی، تهران، ایران

۲- دانشجوی مقطع دکتری مدیریت دولتی، دانشگاه علامه طباطبایی، ایران

۳- دانشجوی مقطع دکتری مدیریت دولتی، دانشگاه علامه طباطبایی، تهران، ایران

۴- کارشناس ارشد مدیریت دولتی، دانشگاه علامه طباطبایی، تهران، ایران

پذیرش: ۹۰/۶/۱۳

دریافت: ۹۰/۲/۴

### چکیده

کلید موفقیت در اقتصاد مبتنی بر دانش که در آن داشتن مزیت رقابتی باعث تمایز یک سازمان از سایر سازمان‌ها می‌شود، سرمایه انسانی دانش‌مدار است. یکی از مهم‌ترین عوامل در اداره شایسته این سرمایه ارزشمند، عامل رضایت شغلی است.

در این پژوهش، محقق به دنبال آن است تا عوامل مؤثر بر رضایت شغلی کارکنان شرکت مواد غذایی کاله را در دو گروه مختلف - کارکنان بازاریابی و کارکنان سایر قسمت‌ها - شناسایی و مورد مقایسه قرار دهد. به این منظور از یک الگوی ترکیبی با ابعاد متنوع و براساس نظر اندیشمندان مختلف در حوزه مسائل رفتاری و رضایت شغلی استفاده شده است. برای جمع‌آوری داده‌های مربوط به متغیرهای تحقیق از ابزار پرسشنامه استفاده شده و تحقیق حاضر براساس نتیجه، کاربردی؛ براساس هدف، توصیفی؛ براساس نوع داده، کمی - کیفی و براساس نقش محقق مستقل از فرایند تحقیق است.



شاخص‌های شش‌گانه مؤثر بر رضایت شغلی دانشجویان در بخش فروش بیانگر این موضوع است که سه شاخص حقوق و دستمزد، نظام ترفیع، ارتقا و امکانات رفاهی وضعیت به‌نسبت نامطلوبی دارند، اما شاخص‌های ماهیت شغل، سرپرستی و ارتباط با همکاران از وضعیت به‌نسبت مطلوبی برخوردار است و تحلیل نتایج مقایسه کارکنان فروش و بازاریابی با کارکنان سایر بخش‌ها بیانگر این است که هیچ‌گونه تفاوت معناداری میان واحدها در شش شاخص مورد تحقیق در دو دسته از کارکنان وجود ندارد. هم‌چنین تحقیق حاضر به لحاظ نتیجه کاربردی از نظر شیوه جمع‌آوری داده‌ها کمی و از لحاظ هدف توصیفی می‌باشد.

**کلمات کلیدی:** کارکنان دانشی، سرمایه انسانی، رضایت شغلی، ماهیت شغل.

## ۱- مقدمه

سازمان‌ها، تشکلهای انسانی بوده که به منظور انجام کار در راستای اهدافی خاص شکل می‌گیرند. اگر چه در جهان پویای امروز، سازمان‌ها با فناوری‌های نوین مواجه می‌باشند، اما هنوز از انسان بی‌نیاز نبوده و به‌وسیله انسان‌ها برنامه‌ریزی شده و اداره می‌شوند. از این رو این منبع اساسی سازمان باید اداره شود، پرورش و رشد پیدا کند و امکانات و تسهیلات رفاهی او و خانواده‌اش فراهم آید [۱]. در واقع شهرت و عظمت سازمان‌ها و شرکت‌های بزرگ امروز صرفاً به دلیل وجود دارایی‌های فیزیکی یا مالی بیش‌تر نیست بلکه به خاطر سرمایه انسانی، دانش و مهارت‌های انسان‌ها است [۲، صص ۶۸۳-۶۹۶]. رضایت شغلی کارکنان دانشی یکی از مسائل رفتاری بسیار مهم در حوزه انسانی سازمان و تعیین‌کننده بسیاری از دیگر متغیرهای سازمانی است.

مطالعات متعدد نشان داده است که رضایت شغلی از عوامل مهم افزایش بهره‌وری، دلسوزی کارکنان نسبت به سازمان، تعلق و دلبستگی آنان به محیط کار، افزایش کمیت و کیفیت کار، برقراری روابط خوب و انسانی در محل کار و بالا بردن روحیه کارکنان است [۳، صص ۱۶۰-۱۸۴].



هم‌چنین بر مسائل مهمی مانند میزان تأخیر، غیبت، ترک خدمت و هم‌چنین بر کارایی و اثربخشی فردی مانند میزان تولید و بهره‌وری فرد تأثیر می‌گذارد [۴، صص ۲۹۰-۳۰۲].

رضایت شغلی مقوله‌ای مستقل نبوده و دارای ابعاد و اجزای گوناگون و در واقع معلول علت‌های دیگر است؛ به عبارت دیگر عوامل متفاوتی بر رضایت شغلی کارکنان یک سازمان تأثیر می‌گذارند؛ به عنوان مثال امکانات رفاهی، نوع ارتباط با همکاران، فرهنگ سازمانی، ماهیت شغل و بسیاری از عوامل دیگر ممکن است با درجه‌های تأثیر متفاوت بر متغیر رضایت شغلی کارکنان اثرگذار باشند. بنابراین نخستین قدم برای بالا بردن میزان رضایت شغلی در یک سازمان، شناسایی عواملی است که باعث رضایت و عدم رضایت شغلی کارکنان می‌شوند [۵، صص ۹۷۱-۱۰۰۵]. از این رو در تحقیق حاضر هدف آن است که عوامل موثر بر رضایت شغلی کارکنان دانشی واحد بستنی کاله در گروه‌های مختلف کارکنان (فروش، تولید، مالی، اداری، پشتیبانی) شناسایی شده، میزان اهمیت یا شدت اثر آن‌ها در هر گروه مشخص شده و با هم مقایسه شوند.

## ۲- بیان مسأله و ضرورت اجرای تحقیق

کشورهای پیشرفته صنعتی جهان، هزینه‌های گسترده‌ای را به منظور بررسی تغییرات سالیانه رضایت شغلی کارکنان خود پرداخت می‌کنند. پرداخت چنین هزینه‌هایی در کشورهای مذکور نشان می‌دهد که رضایت شغلی موضوع بسیار بااهمیتی است که متأسفانه در کشور ما، به صورت عملی چندان مورد توجه قرار نگرفته است.

رضایت شغلی مانند بسیاری از متغیرهای دیگر، پدیده‌ای است که در اثر عوامل گوناگون شکل می‌گیرد و خود نیز بر عوامل گوناگون تأثیر دارد. از یک سو رضایت شغلی یک متغیر مستقل است که بر متغیرهای وابسته‌ای چون بازدهی، غیبت، جابه‌جایی، ترک خدمت، رفتار فرد در جامعه، رفتار فرد در خانواده و تا حدودی بر نگرش فرد نسبت به محیط‌های اجتماعی،



فرهنگی، سیاسی و غیره تأثیر دارد و از سوی دیگر، متغیری وابسته است که تحت تأثیر متغیرهای مستقلی مانند حقوق و مزایا، رابطه با همکاران و سرپرستان و غیره قرار دارد.

برای دستیابی به بهره‌وری پایدار، وجود رضایت شغلی نیز ضروری است. رضایت شغلی یکی از عوامل موثر بر عملکرد کارکنان است. به این ترتیب می‌توان عنوان کرد که نبود رضایت شغلی، مسائل گسترده‌ای را به دنبال دارد و افراد ناراضی بازدهی پیوسته مطلوبی نخواهند داشت. تنها یکی از جنبه‌های عدم رضایت، ترک خدمت کارکنان است و این قضیه هزینه‌های بسیاری را بر سازمان‌ها تحمیل می‌کند.

با توجه به موارد فوق، ضرورت توجه به بحث رضایت شغلی در سازمان‌ها واضح و آشکار است و با به‌کارگیری نیروهای دانشی در سازمان‌ها بحث انگیزش و رضایت شغلی این قشر کارکنان از اهمیت بیش‌تری برخوردار می‌شود که الگوهای سنتی و با دیدگاه محدود قابل به توصیف و ارزیابی همه جنبه‌های این عامل نمی‌باشند. بنابراین پژوهشگران به دنبال تلفیق و ترکیبی از الگوهای موجود سنجش و ارتقای رضایت شغلی برای دستیابی به ترکیبی بهینه از عوامل مؤثر بر این متغیر برآمدند تا بتوانند خواسته‌های کارکنان دانشی را نیز تا حد امکان مرتفع سازند.

مسأله‌ای که در باب سازمان مورد بررسی در مراحل اولیه پژوهش و در طول مصاحبه با اعضای سازمان آشکار شد؛ اذعان به وجود تفاوت‌های فراوان از جهت گوناگون بین بخش بازاریابی و سایر قسمت‌ها بود، به نحوی که اکثر قریب به اتفاق کارکنان به وجود شرایط مناسب‌تر و توجه بیش‌تر مدیران و مسئولان سازمان، به کارکنان بخش بازاریابی و فروش نسبت به سایر قسمت‌ها معتقد بودند. در همین راستا برای تأیید صحت و سقم این مطلب پژوهشگران در پی مقایسه کارکنان سایر بخش‌ها با بخش فروش در این مقاله نیز برآمدند.

### ۳- مبانی نظری پژوهش

در شرایط اقتصاد دانش‌محور و با حذف فواصل جغرافیایی در عرصه رقابت، امروزه در بیش‌تر اقتصادهای خرد و کلان، دو روند برجسته اما به هم مرتبط در زمینه کمیت و کیفیت



دانشوران ظهور یافته است. این روندها هم‌چنان در حال پیش‌روی است. هر دوی این روندها آثار گسترده‌ای بر مدیریت منابع انسانی در سطح ملی و نیز در سطح سازمانی داشته و خواهد داشت. سیل عظیم دانشوران آگاه بیش از هر زمان دیگر انتظارات و ضرورت‌های جدیدی را در ارتباط با مدیریت منابع انسانی شامل استخدام، جابه‌جایی، توسعه، پاداش، حفظ، انگیزش و بهره‌برداری از منابع انسانی را به دنبال داشته است. در بسیاری موارد، تقاضا و انتظارات جدید دانشوران فرهنگ کاری جدیدی را به وجود آورده که تحول در پارادایم مدیریت و رویکردهای رهبری را می‌طلبد. برخی متفکران مدیریت بر این باورند که روش‌های سنتی مدیریت کارکنان و توسعه کارکنان ماهر در سازمان دیگر کارایی ندارند. بنابراین زمان آن رسیده است که از دریچه‌ای نو به مدیریت دانشوران<sup>۱</sup> نگاه شود [۶].

در واقع همان‌طور که اشاره شد، نظریه‌های سنتی مدیریت منابع انسانی در زمینه انگیزشی کارکنان کمک مؤثری به حفظ دانشوران نمی‌کند. مگر آن‌که به‌خوبی توسعه یافته و با تحقیق عملی همراه باشد. بنابراین بررسی موضوع انگیزش دانشوران<sup>۲</sup> صرف‌نظر از بعد اجتماعی از منظر سازمانی ضرورت روشنی دارد [۷، صص ۲۴۷-۲۷۵].

کلید موفقیت در اقتصاد مبتنی بر دانش که در آن داشتن مزیت رقابتی باعث تمایز یک سازمان از سایر سازمان‌ها می‌شود، نیروی انسانی است [۸؛ ۹]. منابع انسانی و بهره‌گیری درست و شایسته، 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 است و همین نگرش منجر به ایجاد تحولات جدید در مدیریت، روش‌های رهبری، مدیریت منابع و گسترش فکر مدیریت مشارکتی و توجه به رفتار، شخصیت و ویژگی‌های روانی کارکنان شده است [۱۰]. به عبارت دیگر مهم‌ترین عامل و یا مانع برای دستیابی به بهره‌وری بهینه سازمانی، منابع انسانی می‌باشد. نیاز سازمان‌ها به حضور یا وجود افراد کارآمد، پرتلاش، سالم، علاقه‌مند و خلاق، همانند نیاز آدمی به تغذیه مناسب است [۱۱].

1. Knowledge worker management
2. Knowledge worker motivation



نیروهای انسانی دانش‌مدار مهم‌ترین عضو سازمان‌ها در قرن بیست‌ویکم محسوب می‌شوند [۷]. بیل گیتس عنوان می‌کند که تمام سرمایه من هر روز عصر زمان پایان ساعت کاری از شرکت من خارج می‌شود. این نیروی انسانی دانش‌مدار هستند که تا حد زیادی تعیین می‌کنند که در قرن بیست‌ویکم کدام سازمان‌ها ستاره خواهند بود و کدام سازمان‌ها از رده خارج خواهند شد [۶]، از این رو مدیران در عصر اقتصاد دانش‌محور به دنبال بهره‌مندی هر چه بیش‌تر از این سرمایه هستند.

نیروی انسانی دانش‌مدار شامل دانشمندان، تکنیسین‌ها، تحلیل‌گران بازار، توسعه‌دهندگان محصول، برنامه‌ریزان منابع، محققان و مشاوران حقوقی، متخصصان، مهندسان، فیزیک‌دانان، مشاوران، جامعه‌شناسان، حسابداران و متخصصان محیط زیست می‌شوند. اما محدود به این عده نیستند. نیروی انسانی دانش‌مدار را نیروهای ماهر، نابغه، دانشگر، متخصص، نیروهای کلیدی، کارکنان ارزشمند نیز می‌خوانند. تمام آن‌ها در کارهای روزانه خود، به خلق، جستجو، تسهیم و استفاده از دانش احتیاج دارند و به این ترتیب شکی نیست که مدیریت دانش باید به بخشی از وظایف همه کارکنان مبدل شود [۱۲].

بنابراین با توجه به اهمیت نقش نیروی انسانی در سازمان‌ها و ضرورت بهره‌برداری بهینه و اثربخش از این منابع کلیدی سازمان و همچنین ضرورت توجه به حیثیت انسانی افراد سازمان، مطالعه و شناخت علمی نگرش‌ها، رفتارها و مسائل روان‌شناختی کارکنان در محیط‌های کاری، یکی از نیازهای اساسی مدیران و سازمان‌ها در عصر کنونی می‌باشد. یکی از رموز موفقیت کشورهای صنعتی و پیشرفته نیز، بهره‌گیری از یافته‌ها و اصول روان‌شناسی و علوم رفتاری در کار می‌باشد [۱۳، صص ۱۱۲۹-۱۱۵۵]. بر همین اساس می‌توان موفقیت هر سازمانی را در گرو بهره‌گیری از نیروی انسانی کارآمد، توانمند و دانش‌مدار و به‌کارگیری شاخص‌های مناسب در گزینش و آموزش آنان دانست [۱۲].

در میان مباحث علوم رفتاری، یکی از عمده‌ترین و شاید جنجال‌برانگیزترین مفاهیمی که از یک سو تلاش‌های نظری و بنیادی بسیاری را به خود معطوف ساخته و از سوی دیگر در



تمامی سطوح مدیریت و منابع نیروی انسانی سازمان‌ها اهمیت زیادی پیدا کرده، رضایت شغلی است. به اعتقاد بسیاری از صاحب‌نظران از میان تمام مفاهیمی که متخصصان رفتار سازمانی، مدیریت و روان‌شناسان سازمانی و صنعتی در موقعیت‌های سازمانی مختلف مورد مطالعه قرار داده‌اند، رضایت شغلی از مهم‌ترین زمینه‌های پژوهشی بوده است. به همین دلیل دیدگاه‌ها و مفهوم‌سازی‌های متعدد و گاه متناقضی درباره آن شکل گرفته و توسعه پیدا کرده است [۱۰؛ ۱۳؛ ۱۴، صص ۵۶-۷۷]. به صورت ساده می‌توان گفت "رضایت شغلی میزانی است که مردم شغل خود را دوست دارند"؛ به طوری که بعضی از مردم از کار لذت می‌برند و آن را یک بخش مهم زندگی می‌دانند و برخی دیگر از کار متنفرند و آن را تنها به این دلیل انجام می‌دهند که مجبور به انجام آن می‌باشند [۱۵].

مدیران خوب قادر به ملاحظه و تشخیص رضایت شغلی دیگران، به وسیله مشاهده و تفسیر دقیق سخنان آنان و نحوه انجام کار آنان هستند [۶]. رایبنز<sup>۱</sup> در کتاب خود [۱۷] بیان می‌کند که مدیران حداقل به سه دلیل باید به رضایت شغلی افراد و اعضای سازمان اهمیت بدهند:

- ۱- مدارک زیادی در دست است که افراد ناراضی سازمان<sup>۲</sup> را ترک می‌کنند و بیش‌تر استعفا می‌دهند.
  - ۲- ثابت شده است که کارکنان راضی از سلامت بهتری برخوردارند و بیش‌تر عمر می‌کنند.
  - ۳- رضایت شغلی از کار پدیده‌ای است که از مرز سازمان و شرکت فراتر می‌رود و آثار آن در زندگی خصوصی فرد و خارج از سازمان مشاهده می‌شود.
- علاوه بر موارد فوق، رضایت شغلی خود تعیین‌کننده بسیاری از متغیرهای سازمانی است. 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،

---

1. Robbins



برقراری روابط خوب و انسانی در محل کار و بالا بردن روحیه کارکنان است [۷] هم‌چنین رضایت شغلی بر مسائل مهمی مانند میزان تأخیر، غیبت، ترک خدمت یا وفاداری کارکنان و هم‌چنین بر کارایی و اثربخشی فرد مانند میزان تولید و بهره‌وری وی تأثیر می‌گذارد [۴، صص ۲۹۰-۳۰۲].

یکی از مسائل مهم در زمینه رضایت شغلی، عوامل مؤثر بر آن یا به عبارت دیگر، ابعاد تشکیل‌دهنده آن می‌باشد؛ به طوری که عوامل متعدد و متنوعی زمینه‌ساز و ایجادکننده رضایت شغلی است. عواملی که می‌توان آن‌ها را از ویژگی‌های شخصیتی، احساسات عاطفی و حالت‌های هیجانی که جنبه‌های درونی نامیده می‌شود تا شرایط و ویژگی‌های سازمانی، اجتماعی و فرهنگی که جنبه‌های بیرونی به حساب می‌آید، مرتب کرد [۵، صص ۹۸۱-۱۰۰۵].

به نظر هاپاک<sup>۱</sup> رضایت شغلی مفهومی پیچیده و چند بعدی است و با عوامل روانی، جسمانی و اجتماعی ارتباط دارد. تنها یک عامل موجب رضایت شغلی نمی‌شود بلکه ترکیب معینی از مجموعه عوامل گوناگون سبب می‌گردد که فرد شاغل در لحظه معینی از زمان، از شغلش احساس رضایت کند و به‌خود بگوید از شغلش راضی است و از آن لذت می‌برد. فرد با تأکیدی که بر عوامل مختلف از قبیل میزان درآمد، ارزش اجتماعی شغل، شرایط محیط کار و فراورده اشتغال در زمان‌های مختلف دارد، به روش‌های گوناگون احساس رضایت از شغل خود می‌کند [۱۸].

شواهد معتبر نشان می‌دهد که مدیران سازمان‌ها ممکن است در مورد تعیین عواملی که موجب افزایش رضایت شغلی کارکنان می‌شود و برای آن‌ها از اهمیت بالایی برخوردار می‌باشد، ادراکات نادرستی داشته باشند. برای نمونه هرسی و بلانچارد<sup>۲</sup>، مطالعاتی را گزارش کردند که در آن از سرپرستان و مدیران خواسته شده بود تا آن‌چه را کارکنان و زیردستان از محیط کاری خود می‌خواهند و یا برای آنان از ارزش زیادی برخوردار بوده و سبب به وجود

1. Hoppock  
2. Herency & Blanchard





آمدن رضایت می‌شود، به ترتیب اهمیت و اولویت مشخص کنند. از سوی دیگر، همین روش در مورد کارکنان نیز به اجرا گذاشته شده بود.

نتایج این مطالعات نشان داد که بین آنچه سرپرستان برای کارکنان خود تعیین کرده بودند، با خواسته‌های کارکنان تفاوت‌های عمده و بنیادین وجود داشته است؛ به گونه‌ای که برای نمونه آنچه را سرپرستان در رتبه نخست قرار داده بودند، کارکنان (به گونه متوسط) در رتبه پنجم ارزشیابی کرده و یا آنچه از نظر سرپرستان دارای کم‌ترین اهمیت برای کارکنان بود (مانند احساس سهیم بودن در کار)، از دیدگاه کارکنان رتبه دوم را به خود اختصاص داده بود [۱۰].

#### ۴- الگوی تحقیق

الگوی تحقیق حاضر دارای ۶ متغیر مستقل، ویژگی‌های جمعیت‌شناختی و یک متغیر وابسته (رضایت شغلی) می‌باشد. متغیرهای مستقل (به عنوان عوامل اثرگذار احتمالی) عبارتند از ماهیت شغل، حقوق و مزایا، همکاران، سرپرستی، نظام ترفیع و ارتقا و امکانات رفاهی. هر کدام از عوامل مذکور ابعاد متفاوتی دارند که در الگو مشخص شده‌اند. لازم به ذکر است همان‌طور که در ادبیات تحقیق اشاره شد، عوامل زیادی به عنوان متغیرهای تأثیرگذار بر رضایت شغلی معرفی شده‌اند؛ اما از آن جایی که بررسی و تحلیل تمامی این عوامل در یک تحقیق میسر نمی‌باشد، از این رو محقق برای تدوین الگوی تحقیق، به ناچار به گزینش مهم‌ترین متغیرها از ادبیات تحقیق اقدام نمود. در این میان متغیرهایی انتخاب شدند که بیش‌ترین تأکید از سوی تئوری‌های مرتبط با رضایت شغلی و مقیاس‌های سنجش رضایت شغلی بر آن‌ها شده بود.

به طور خلاصه عوامل مؤثر بر رضایت شغلی، تئوری‌ها و مقیاس‌های مؤکد آن‌ها در جدول ۱ نمایش داده شده‌اند.



جدول ۱ عوامل مؤثر بر رضایت شغلی دانش‌گران و تئوری‌ها و مقیاس‌های موکد آن‌ها

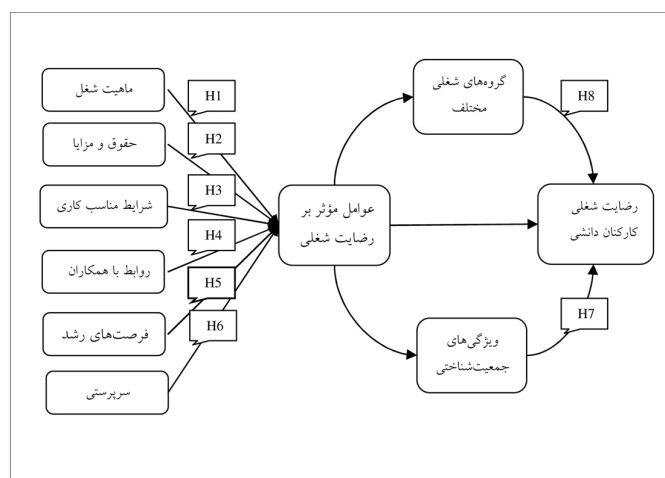
عوامل	تئوری‌ها و مقیاس‌ها	سؤال‌های پرسشنامه
ماهیت شغل	رابینز، مورهد و گریفین، شرمرهورن، ازکمپ، JDI، MSQ، مورس، هرزبرگ	۱، ۲، ۴، ۹، ۱۲، ۱۶، ۱۷، ۲۱، ۲۴، ۲۶، ۲۹
حقوق و مزایا	رابینز، مورهد و گریفین، شرمرهورن، JDI، SRA، مورس، هرزبرگ	سؤال‌های ۷، ۱۵، ۲۳، ۲۸
شرایط مناسب کاری	رابینز، مورهد و گریفین، ازکمپ، MSQ، هرزبرگ	سؤال‌های ۶، ۱۱، ۱۹
روابط با همکاران	رابینز، مورهد و گریفین، شرمرهورن، ازکمپ، JDI، SRA، هرزبرگ	سؤال‌های ۳، ۱۰، ۱۸
فرصت‌های رشد و ارتقا	مورهد و گریفین، شرمرهورن، JDI، SRA، هرزبرگ	سؤال‌های ۵، ۲۲، ۲۷
سیاست‌های سازمان	مورهد و گریفین، هرزبرگ	.
سرپرستی	مورهد و گریفین، شرمرهورن، JDI، SRA، هرزبرگ	سؤال‌های ۸، ۱۳، ۲۰، ۲۵، ۳۰
ایمنی شغلی	SRA، MSQ	
منزلت شغلی	مورس، هرزبرگ	
مباهات به عملکرد گروهی	مورس	
کسب موفقیت	هرزبرگ	

#### ۴-۱- الگوی مفهومی تحقیق

همان‌طور که در شکل ۱ مشاهده می‌شود متغیرهای ماهیت شغل، حقوق و مزایا، شرایط مناسب کاری، روابط با همکاران، فرصت‌های رشد و ارتقا و سرپرستی بیش‌ترین تأکید را به



خود اختصاص داده و به عنوان متغیر تأثیرگذار بر نیروی کار دانشی مورد مذاقه می‌باشد. به این ترتیب ۶ متغیر نامبرده، به عنوان متغیرهای مستقل تحقیق انتخاب شدند. ویژگی‌های جمعیتی و گروه‌های شغلی نیز به عنوان متغیرهای میانجی به الگوی تحقیق اضافه شدند.



شکل ۱ الگوی مفهومی تحقیق

#### ۲-۴- مفاهیم کلیدی تحقیق

کارکنان دانشی: دراکر<sup>۱</sup>، دانشجویان را افرادی توصیف کرد که با پردازش اطلاعات موجود برای ایجاد اطلاعات جدید ارزش افزوده‌ای را برای سازمان پدید می‌آورند که به کمک آن می‌توان به تعریف و حل مسائل پرداخت.

رضایت شغلی: رضایت شغلی عبارت است از نگرش، احساسات و میزان علاقه کارکنان به شغل خود؛ به طوری که این میزان تحت تأثیر همخوانی شغل با ساختار نیازها، انتظارات و ارزش‌های شخص قرار می‌گیرد.



ماهیت شغل: عامل ماهیت شغل، ویژگی‌های شغل را در ۹ بعد استقلال، اهمیت، تنوع، قابلیت شناسایی، بازخور، حجم کار، سازگاری با خصوصیات فردی، قابلیت یادگیری و ابهام نقش مورد بررسی قرار می‌دهد.

حقوق و مزایا: در این تحقیق عامل حقوق و مزایا در ۲ بعد کفایت حقوق و مزایا و برقراری عدالت در حقوق مزایا مورد بررسی قرار می‌گیرد.

سرپرستی: عامل سرپرستی به شیوه سرپرستی اعمال شده بر کارکنان در ۴ بعد حمایت فنی، برقراری عدالت، ایجاد انسجام گروهی و اعتماد متقابل میان سرپرست و زیرستان اشاره دارد.

ارتباط با همکاران: عامل ارتباط با همکاران به چگونگی تعامل میان کارکنان در ۳ بعد میزان تعاملات بین فردی، میزان تعارض و پذیرفته شدن افراد در گروه اشاره می‌کند.

نظام ترفیع و ارتقا: عامل نظام ترفیع و ارتقا، ۳ بعد چشم‌انداز ترفیع و ارتقا، امکان ترفیع و ارتقا و رعایت عدالت و شایسته‌سالاری در ترفیع و ارتقا کارکنان را مورد بررسی و سنجش قرار می‌دهد.

امکانات رفاهی: عامل امکانات رفاهی به تسهیلات اختصاص داده شده به کارکنان اشاره دارد که ۳ بعد تناسب امکانات رفاهی با نیازهای کارکنان، روشن بودن معیارهای استفاده از امکانات رفاهی و رعایت عدالت در تخصیص امکانات رفاهی را در بر می‌گیرد.

#### ۴-۳- سؤال‌های تحقیق

۱- چه عواملی بر رضایت شغلی دانشگران، شامل مدیران، کارشناسان، کارمندان، سرپرستان، کارگران تأثیر می‌گذارند؟ اولویت‌بندی این عوامل از لحاظ شدت تأثیر به چه ترتیبی است؟

۲- میزان رضایت شغلی کلی دانشگران واحد بستنی کاله چه مقدار است؟

۳- آیا تفاوت معناداری میان رضایت شغلی گروه‌های کاری واحد بستنی کاله وجود دارد؟



#### ۴-۴- فرضیه‌های تحقیق

برای پاسخ‌گویی به سؤال‌های ۱ تحقیق، ۷ فرضیه به شرح زیر طرح شده است که به آزمون رابطه میان متغیرهای مستقل و وابسته می‌پردازد:

۱- رابطه معناداری میان عامل "ماهیت شغل" و میزان رضایت شغلی دانشجویان واحد بستنی کاله وجود دارد؛

۲- رابطه معناداری میان عامل "حقوق و دستمزد" و میزان رضایت شغلی دانشجویان واحد بستنی کاله وجود دارد؛

۳- رابطه معناداری میان عامل "سرپرستی" و میزان رضایت شغلی دانشجویان واحد بستنی کاله وجود دارد؛

۴- رابطه معناداری میان عامل "ارتباط با همکاران" و میزان رضایت شغلی دانشجویان واحد بستنی کاله وجود دارد؛

۵- رابطه معناداری میان عامل "نظام ترفیع و ارتقا" و میزان رضایت شغلی دانشجویان واحد بستنی کاله وجود دارد؛

۶- رابطه معناداری میان عامل "امکانات رفاهی" و میزان رضایت شغلی دانشجویان واحد بستنی کاله وجود دارد؛

۷- میان هر یک از ویژگی‌های جمعیتی (سن، جنسیت، سابقه کار و نوع استخدام) و میزان رضایت شغلی دانشجویان واحد بستنی کاله وجود دارد.

اما برای مقایسه این عوامل در میان گروه‌های مختلف شغلی فرضیه‌ای نیز به شکل زیر تدوین شده است:

۸- تفاوت معناداری میان گروه‌های شغلی مختلف در واحد بستنی کاله در میزان رضایت شغلی وجود دارد.



## ۵- روش شناسی پژوهش

در انجام تحقیق حاضر برای جمع‌آوری اطلاعات مربوط به ادبیات پژوهش و تدوین الگوی تحقیق، از روش کتابخانه‌ای (استفاده از کتاب‌ها، مقالات و تحقیقات موجود) و برای جمع‌آوری داده‌های مربوط به متغیرهای تحقیق (مستقل و وابسته)، از ابزار پرسشنامه استفاده شده است. تحقیق حاضر براساس نتیجه، کاربردی؛ براساس هدف، توصیفی؛ بر اساس نوع داده، کمی - کیفی و براساس نقش محقق مستقل از فرایند تحقیق است. جامعه آماری تحقیق کنونی، عبارت است از کلیه کارکنان واحد بستنی کاله شاغل در کارخانه بستنی آمل و شعب پخش مرکزی (شهریار) و سایر شعب می‌باشد. از آن جایی که در تحقیق حاضر جامعه آماری کوچک می‌باشد، از این رو دیگر نیازی به نمونه‌گیری نیست و این امکان وجود دارد که کل جامعه را به‌عنوان نمونه در نظر گرفت. از این رو تمامی جامعه آماری به عنوان نمونه در نظر گرفته شده که از میان ۶۸ نفر، تعداد ۵۸ نفر به پرسشنامه‌ها پاسخ دادند.

مهم‌ترین ابزار برای اندازه‌گیری رضایت شغلی، پرسشنامه است که با توجه به کاربردی‌تر و قابل استنادتر بودن آن، در این تحقیق از این ابزار استفاده خواهد شد. پرسشنامه تحقیق حاضر به ۲ بخش تقسیم شده است. بخش دوم دارای ۳۷ سوال است که ۳۰ سوال ابتدایی به اندازه‌گیری ۶ متغیر مستقل تحقیق (با توجه به ابعاد آن‌ها در الگوی تحقیق) و سؤال‌های ۳۱ تا ۳۶ به اندازه‌گیری رضایت از متغیرهای مذکور اختصاص دارند. سؤال ۳۷ نیز متغیر وابسته (رضایت شغلی کلی) را مورد سنجش قرار می‌دهد. در بخش اول پرسشنامه نیز سؤال‌های جمعیت‌شناختی مطرح شده است که در جدول ۱ ارتباط هر یک از سؤال‌های پرسشنامه و متغیرهای تحقیق نشان داده شده است.

در تحقیق کنونی برای اطمینان از روایی پرسشنامه، در ساخت سوالات از پرسشنامه‌های استاندارد رضایت شغلی (طراحی کار و شغل، شناخت شغل، SRA، مینه‌سوتا و JDI) استفاده شده است برای اطمینان از اعتبار پرسشنامه مورد استفاده، بعد از اجرای پایلوت اولیه، مقدار آلفا



برابر ۰/۸۹۱۱ به دست آمد که از مقدار ۰/۷ بزرگ‌تر است، پس پرسشنامه پایاست و ما می‌توانیم عملیات آماری بر روی این پرسشنامه را شروع کنیم.

## ۶- آزمون فرضیه‌ها

### ۶-۱- آزمون تی - استودنت تک نمونه‌ای برای شش عامل (کارکنان فروش و بازاریابی)

شاخص مورد نظر وضعیت نسبتاً مطلوبی دارد:  $H_1: \mu > 3$

شاخص مورد نظر وضعیت نسبتاً نامطلوبی دارد:  $H_0: \mu \leq 3$

اگر مقدار سطح معناداری بزرگ‌تر از مقدار خطا باشد، فرض صفر را نتیجه می‌گیریم

جدول ۲ آزمون تی - استودنت تک نمونه‌ای برای شش عامل (کارکنان فروش و بازاریابی)

متغیر	تعداد نمونه	درجه آزادی	آماره آزمون	سطح معناداری	مقدار خطا	تأیید فرضیه	نتیجه‌گیری
ماهیت شغل	۵۸	۵۷	۳/۳۴۲	۰/۰۰۰	۰/۰۵	H1	$\mu > 3$
حقوق و دستمزد	۵۸	۵۷	۴/۱۶۷	۰/۹۹۴	۰/۰۵	H0	$\mu \leq 3$
سرپرستی	۵۸	۵۷	۶/۹۳۵	۰/۰۰۰	۰/۰۵	H1	$\mu > 3$
ارتباط با همکاران	۵۸	۵۷	۵/۷۴۹	۰/۰۰۰	۰/۰۵	H1	$\mu > 3$
نظام ترفیع و ارتقا	۵۸	۵۷	۵/۲۶۷	۰/۲۹۱	۰/۰۵	H0	$\mu \leq 3$
امکانات رفاهی	۵۸	۵۷	۴/۵۶	۱/۰۰۰	۰/۰۵	H0	$\mu \leq 3$

حال چون مقدار سطح معناداری برای سه شاخص حقوق و دستمزد، نظام ترفیع و ارتقا و امکانات رفاهی بزرگ‌تر از مقدار خطا ۰/۰۵ می‌باشد، فرض صفر را نتیجه می‌گیریم؛ یعنی این سه شاخص وضعیت به نسبت نامطلوبی دارند و چون مقدار سطح معناداری برای سه شاخص



ماهیت شغل، سرپرستی و ارتباط با همکاران کوچک‌تر از مقدار خطا ۰/۰۵ می‌باشد، فرض یک را نتیجه می‌گیریم؛ یعنی این سه شاخص وضعیت به نسبت مطلوبی دارند.

جدول ۳ آزمون تی استودنت تک نمونه‌ای برای شش عامل (کارکنان سایر قسمت‌ها)

متغیر	تعداد نمونه	درجه آزادی	آماره آزمون	سطح معناداری	مقدار خطا	تأیید فرضیه	نتیجه‌گیری
ماهیت شغل	۵۸	۵۷	۶/۲۶۳	۰/۰۱۷	۰/۰۵	H1	$\mu > ۳$
حقوق و دستمزد	۵۸	۵۷	۵/۸۷۲	۱/۰۰۰	۰/۰۵	H0	$\mu \leq ۳$
سرپرستی	۵۸	۵۷	۷/۹۴۵	۰/۰۰۰	۰/۰۵	H1	$\mu > ۳$
ارتباط با همکاران	۵۸	۵۷	۴/۳۶۴	۰/۰۰۰	۰/۰۵	H1	$\mu > ۳$
نظام ترفیع و ارتقا	۵۸	۵۷	۵/۴۵۷	۰/۷۹۸	۰/۰۵	H0	$\mu \leq ۳$
امکانات رفاهی	۵۸	۵۷	۶/۲۷۱	۰/۹۹۴	۰/۰۵	H0	$\mu \leq ۳$

حال چون مقدار سطح معناداری برای سه شاخص حقوق و دستمزد، نظام ترفیع و ارتقا و امکانات رفاهی بزرگ‌تر از مقدار خطا ۰/۰۵ می‌باشد، فرض صفر را نتیجه می‌گیریم؛ یعنی این سه شاخص وضعیت به نسبت نامطلوبی دارند و چون مقدار سطح معناداری برای سه شاخص ماهیت شغل، سرپرستی و ارتباط با همکاران کوچک‌تر از مقدار خطای ۰/۰۵ می‌باشد، فرض یک را نتیجه می‌گیریم؛ یعنی این سه شاخص وضعیت به نسبت مطلوبی دارند.

۶-۲- آزمون تی دو نمونه‌ای مستقل برای مقایسه کارکنان فروش و بازاریابی

و کارکنان سایر قسمت‌ها

$$H_0 : \mu_1 = \mu_2$$

$$H_1 : \mu_1 \neq \mu_2$$





جدول ۴ آزمون تی دو نمونه‌ای مستقل برای مقایسه کارکنان فروش و بازاریابی و کارکنان سایر

قسمت‌ها

متغیر	تعداد نمونه	درجه آزادی	آماره آزمون	سطح معناداری	مقدار خطا	تأیید فرضیه	نتیجه‌گیری
ماهیت شغل	۵۸	۵۶	۴/۵۴۷	۰/۰۸۱	۰/۰۵	H0	$\mu_1 = \mu_2$
حقوق و دستمزد	۵۸	۵۶	۴/۲۳	۰/۲۷۱	۰/۰۵	H0	$\mu_1 = \mu_2$
سرپرستی	۵۸	۵۶	۶/۷۲۳	۰/۴۲۴	۰/۰۵	H0	$\mu_1 = \mu_2$
ارتباط با همکاران	۵۸	۵۶	۵/۶۵۳	۰/۴۱۵	۰/۰۵	H0	$\mu_1 = \mu_2$
نظام ترفیع و ارتقا	۵۸	۵۶	۴/۳۴۷	۰/۳۳۷	۰/۰۵	H0	$\mu_1 = \mu_2$
امکانات رفاهی	۵۸	۵۶	۳/۳۷۸	۰/۷۷۸	۰/۰۵	H0	$\mu_1 = \mu_2$

حال چون مقدار سطح معناداری سایر متغیرها بزرگ‌تر از مقدار خطا ۰/۰۵ می‌باشد، فرض صفر را نتیجه می‌گیریم؛ یعنی بین عامل امکانات رفاهی در کارکنان فروش و بازاریابی و کارکنان سایر قسمت‌ها تفاوت معناداری وجود ندارد.

### ۳-۶- ضریب همبستگی اسپیرمن میان عوامل متغیر مستقل و میزان رضایت شغلی (مشاغل فروش و بازاریابی)

جدول ۵ ضریب همبستگی اسپیرمن میان عوامل متغیر مستقل و میزان رضایت شغلی (مشاغل فروش و بازاریابی)

متغیر	سطح معناداری	مقدار خطا	نتیجه‌گیری	مقدار ضریب همبستگی
ماهیت شغل	۰/۰۰۰	۰/۰۵	وجود رابطه	۰/۵۵۲
حقوق و دستمزد	۰/۰۰۰	۰/۰۵	وجود رابطه	۰/۵۵۹
عامل سرپرستی	۰/۰۰۱	۰/۰۵	وجود رابطه	۰/۴۷۷
ارتباط با همکاران	۰/۰۶۵	۰/۰۵	وجود رابطه	۰/۲۸۰
نظام ترفیع و ارتقا	۰/۰۴۴	۰/۰۵	وجود رابطه	۰/۳۰۵
امکانات رفاهی	۰/۵۰۸	۰/۰۵	وجود رابطه	۰/۱۰۳



اگر مقدار سطح معناداری بزرگ‌تر از مقدار خطا باشد، فرض صفر را نتیجه می‌گیریم و در صورتی که مقدار سطح معناداری کوچک‌تر از خطا باشد، فرض یک را نتیجه می‌گیریم. چون مقدار سطح معناداری کلیه عوامل کوچک‌تر از مقدار خطاست پس فرض یک را نتیجه می‌گیریم؛ یعنی ارتباط معناداری بین این دو متغیر وجود دارد.

#### ۴-۶- ضریب همبستگی اسپیرمن عوامل متغیر مستقل و میزان رضایت شغلی (سایر مشاغل)

جدول ۶ ضریب همبستگی اسپیرمن عوامل متغیر مستقل و میزان رضایت شغلی (سایر مشاغل)

متغیر	سطح معناداری	مقدار خطا	نتیجه‌گیری	مقدار ضریب همبستگی
ماهیت شغل	۰/۰۰۰	۰/۰۵	وجود رابطه	۰/۷۰۱
حقوق و دستمزد	۰/۲۹۱	۰/۰۵	عدم وجود رابطه	۰/۲۰۳
عامل سرپرستی	۰/۴۵۹	۰/۰۵	عدم وجود رابطه	۰/۱۴۳
ارتباط با همکاران	۰/۹۱۳	۰/۰۵	عدم وجود رابطه	-۰/۰۲۱
نظام ترفیع و ارتقا	۰/۱۹۱	۰/۰۵	عدم وجود رابطه	۰/۲۵۰
امکانات رفاهی	۰/۶۲۹	۰/۰۵	عدم وجود رابطه	۰/۰۹۴

اگر مقدار سطح معناداری بزرگ‌تر از مقدار خطا باشد، فرض صفر را نتیجه می‌گیریم و در صورتی که مقدار سطح معناداری کوچک‌تر از خطا باشد، فرض یک را نتیجه می‌گیریم. چون مقدار سطح معناداری کلیه متغیرها (به غیر از ماهیت شغل) بزرگ‌تر از مقدار خطاست پس فرض صفر را نتیجه می‌گیریم؛ یعنی ارتباط معناداری بین این دو متغیر وجود ندارد.

#### ۷- نتیجه‌گیری

تحقیق حاضر با هدف شناسایی عوامل مؤثر و بررسی سطح و اندازه عوامل مؤثر بر رضایت شغلی دانش‌گران واحد فروش بستنی کاله صورت پذیرفته است؛ به عبارت دیگر در این



تحقیق، محقق به دنبال آن بوده است تا عوامل مؤثر بر رضایت شغلی کارکنان واحد فروش بستنی شرکت کاله در گروه‌های مختلف کارکنان (فروش و بازاریابی از یک سو و سایر کارکنان نظیر مالی، اداری و پشتیبانی) شناسایی و مورد ارزیابی قرار دهد.

برای همین منظور، اهداف فوق در قالب سه سؤال تحقیق مطرح شد و برای دستیابی به پاسخ سؤال‌های تحقیق، هفت فرضیه برای پاسخ به سؤال اول تحقیق که به آزمون رابطه میان متغیرهای تحقیق می‌پردازد، تنظیم شد. برای پاسخ‌گویی به سؤال دوم تحقیق، فرضیه شماره ۷ و برای پاسخ‌گویی به سؤال سوم تحقیق فرضیه شماره ۸ تدوین شد.

نتایج حاصل از آزمون تی - استودنت تک نمونه‌ای در خصوص شاخص‌های شش‌گانه مؤثر بر رضایت شغلی در بخش فروش و بازاریابی بیانگر این موضوع بوده است که سه شاخص، حقوق و دستمزد، نظام ترفیع و ارتقا و امکانات رفاهی وضعیت به نسبت نامطلوبی دارند، اما شاخص‌های ماهیت شغل، سرپرستی و ارتباط با همکاران از وضعیت به نسبت مطلوبی برخوردار است.

کارکنان سایر قسمت‌ها در سه شاخص حقوق و دستمزد، امکانات رفاهی، نظام ترفیع و ارتقا وضعیت به نسبت نامطلوب و سه شاخص، سرپرستی، ارتباط با همکاران و ماهیت شغل از وضعیت مطلوب‌تری برخوردارند و تحلیل نتایج مقایسه کارکنان فروش و بازاریابی با کارکنان سایر بخش‌ها نشان از آن است که هیچ‌گونه تفاوت معناداری میان واحدها در شش شاخص مورد تحقیق در دو دسته از کارکنان مشاهده نشد.

حال با توجه به نتایج حاصل شده به ارائه پیشنهاداتی برای افزایش میزان رضایت شغلی دانشجویان واحد بستنی کاله پرداخته می‌شود. از آن جایی که در میان کارکنان هر دو گروه وضعیت حقوق و دستمزد، نظام ترفیع و ارتقا و امکانات رفاهی به نسبت نامطلوب ارزیابی شد، پیشنهاد می‌شود که:

سیستم یکپارچه‌ای از حقوق و دستمزد که مبتنی بر آورده‌های کارکنان به سازمان نظیر: تحصیلات یا تجربه و فرایندهای آنان نظیر ویژگی‌های شخصیتی مثل تلاش، پشتکار و خلاقیت و انگیزه و تعهد و خروجی کارکنان، یعنی عملکرد آنان باشد، طراحی شود تا تمامی



عوامل نظیر تحصیلات، آموزش، تجربه، عملکرد، شرایط و زمینه کاری و سازمانی را در بر بگیرد و به منظور ایجاد نظام ترفیع و ارتقا، مسیرهای شغلی و حرفه‌ای در سازمان طراحی و تدوین شود و معیارهای شفاف ارزیابی عملکرد و ارتقا استوار شود تا با بهره‌گیری از آیین‌نامه‌های روشن و شفاف و مدون کارراه‌های شغلی، موجب بسط و گسترش عدالت در ارتقا شود تا از این راه رضایت شغلی نیز بهبود پیدا کند.

ماهیت شغل، مؤثرترین عامل در رضایت شغلی کارکنان تشخیص داده شد که کوچک‌ترین تغییر در آن می‌تواند به تغییرات عمده در رضایت شغلی آنان منجر شود. بالا بودن توأمان شدت اثر و نیز مطلوبیت عامل ماهیت شغل نشان می‌دهد که این عامل، اصلی‌ترین عامل انگیزشی، ماندگاری و هم‌چنین جذابیت شغل برای کارکنان می‌باشد.

به این ترتیب پیشنهاد می‌شود قبل از هرگونه تغییر در زمینه کاری، از تأثیرات آن بر ابعاد نه‌گانه ماهیت شغل (استقلال، اهمیت، بازخور، تنوع مهارت، قابلیت شناسایی، وضوح نقش، قابلیت یادگیری، سازگاری با خصوصیات فردی و حجم کار) به دقت مورد بررسی قرار گیرد تا از کاهش مطلوبیت این عامل اثرگذار اجتناب شود.

با وجود آن‌که حقوق و مزایا برای تقریباً همه گروه‌های شغلی، یکی از مهم‌ترین شرایط به شمار می‌آید؛ اما در این باب شواهد متناقض‌اند. در برخی مطالعات معلوم شده است که دستمزد عامل مهمی در رضایت‌مندی شغلی گروه‌های مشخصی از کارگران محسوب نمی‌شود. هم‌چنین براساس نظریه هرزبرگ<sup>۱</sup> حقوق و مزایا یک "عامل بهداشتی" است که در صورت پایین بودن می‌تواند موجب نارضایت‌مندی شود، اما زمانی که بالا است به رضایت‌مندی منجر نمی‌شود. در تحقیق کنونی نیز رد فرضیه مربوط به حقوق و مزایا ممکن است به دلیل ارزیابی پایین کارمندان از آن باشد. در این حالت نمی‌توان افزایش در رضایت شغلی را به حقوق و مزایا نسبت داد، اما عدم وجود آن می‌تواند به عدم وجود رضایت شغلی منجر شود. از این رو پیشنهاد می‌شود عدم وجود رابطه میان حقوق و مزایا و رضایت شغلی با احتیاط تفسیر شده و تحقیقات بیش‌تری در مورد این عامل به عنوان یک عامل "بهداشتی" انجام شود.

1. Herzberg



عامل سرپرستی از دیدگاه کارمندان دارای وضعیت به نسبت مطلوبی می‌باشد. از این رو تلاش در جهت تقویت دیدگاه کارمندان در ارتباط با سبک سرپرستی اعمال شده می‌تواند به عامل مؤثری در رضایت شغلی آنان داشته باشد. در این راستا با توجه به ابعاد سرپرستی در الگوی پژوهش پیشنهاد می‌شود تا نسبت به حمایت فنی سرپرستان از کارمندان، برقراری عدالت در محیط کار، ایجاد انسجام گروهی میان واحدهای مختلف و ایجاد جو اعتماد متقابل میان سرپرستان و زیردستان اقدامات مؤثرتری برداشته شود.

مرحله بعد ارتباط با همکاران دارای وضعیتی مطلوب در تمام گروه‌ها می‌باشد که رتبه نخست عوامل مؤثر را نیز به خود اختصاص داده است. بنابراین می‌توان با سرمایه‌گذاری و توجه بیش‌تر به این بعد به ایجاد سرمایه اجتماعی کارکنان از طریق اعتمادسازی اقدام نمود.

نظام ترفیع و ارتقا از دیدگاه هر دو گروه شغلی، نامطلوب ارزیابی شده است؛ به نظر می‌رسد دلیل آن، عدم وجود سلسله مراتب بلند در سازمان و بنابراین امکان کم برای ارتقای کارکنان یکی از دلایل ارزیابی پایین کارکنان از عامل مذکور باشد. علاوه بر آن عدم وجود چشم‌انداز روشن در ترفیع و ارتقا و اجرای عدالت و شایسته‌سالاری در ارائه ترفیعات می‌تواند از جمله عوامل مؤثر بر ارزیابی کارکنان از نظام ترفیع و ارتقای موجود در یک سازمان باشد. هم‌چنین زمان نیاز به جایگاه سازمانی جدید در شرکت، اتخاذ سیاست استخدام بیرونی از سوی مدیران شرایط نامطلوبی این شاخص را فراهم آورده است. در این صورت پیشنهاد می‌شود تا با ایجاد معیارهای ترفیع و ارتقا و حصول اطمینان از وجود معیارهای روشن و براساس اصل شایسته‌سالاری و هم‌چنین توجه مناسب کارکنان در این زمینه نسبت به بهبود دیدگاه کارکنان به این عامل اقدام شود.

آخرین عامل مؤثر بر رضایت شغلی کارمندان، امکانات و تسهیلات رفاهی ارائه شده و از دیدگاه کارمندان بسیار نامطلوب ارزیابی شده است و در میان عوامل ۶ گانه، تحقیق دارای پایین‌ترین میزان ارزیابی می‌باشد. به این ترتیب ایجاد و افزایش تسهیلات رفاهی مناسب با نیازها و انتظارات کارکنان و هم‌چنین ارائه معیارهای روشن و عادلانه در تخصیص این تسهیلات می‌تواند به میزان زیادی موجب افزایش رضایت شغلی کارکنان شود.



## ۸- منابع

- [۱] سید جوادین س. ر.؛ مدیریت منابع انسانی و امور کارکنان؛ نشر نگاه دانش، چاپ دوم، ۱۳۸۲.
- [2] Teo Stephen T., Lakhani B., Brown D., Malmi T.; "Strategic human resource management and knowledge workers :A case study of professional service firms" ; *Management Research News* , Vol. 31, No. 9, 2008.
- [3] Eric G. L., Nancy L. H. ; "Wanting change: The relationship of perceptions of organizational innovation with correctional staff job stress , job satisfaction and organizational commitment"; *Criminal Justice Police Review* , 21(2) , 2010.
- [4] Petri B., Pekka I. ; "Do job disamenities raise wages or ruin job satisfaction?"; *International Journal of Manpower*, Vol. 27, No. 3, 2006 .
- [5] Usman R. , Gary J.; "The joint effects of personality and job scope on in-role performance, citizenship behaviors, and creativity"; *Human Relations* , Vol. 63(7) , 2010.
- [6] James W. C.; "Rise of the knowledge worker" ;British Library Cataloguing-in-Publication Data, 1998.
- [7] Lee T. W., Maurer S. D. ; "The retention of knowledge workers with the unfolding model of voluntary turnover" ; *Human Resource Management Review* 7, 1997.
- [۸] ازکمپ ا. ؛ روانشناسی اجتماعی کاربردی؛ ترجمه فرهاد ماهر، مؤسسه چاپ و انتشارات آستان قدس رضوی، چاپ دوم، ۱۳۷۰.
- [9] Rodriguez Y. W.; "Defining measures for the Intensity of knowledge worker in tasks and workers"; Ph. D., Dissertation, 2004.



- [۱۰] هومن ح.ع.؛ تهیه و استاندارد ساختن مقیاس سنجش رضایت شغلی؛ مرکز آموزش مدیریت دولتی، چاپ اول، ۱۳۸۱
- [۱۱] ساعتچی م.؛ روانشناسی کار (کاربرد روانشناسی در کار، سازمان و مدیریت)؛ مؤسسه نشر ویرایش، ویرایش دوم، چاپ پنجم، ۱۳۸۳.
- [12] Leitch John M., Rosen Philip W.; "Knowledge management, cko , ckm: The keys to competitive advantage"; *the Manchester review*, Double Issue , Vol. 6 , No. 2,3, 2001.
- [13] Lydia, A.; "How satisfied are they and why? A study of job satisfaction, job rewards, gender and temporary agency workers in Australia"; *Human Relations*, Vol. 63(8) , 2010.
- [14] Gabriel G., Murat H. , Yumi P.; "The role and effect of job satisfaction and empowerment on customers' perception of service quality: A study in the restaurant industry"; *Journal of Hospitality & Tourism Research*, Vol. 34, No. 1, February 2010.
- [15] Spector P. E.; "Job satisfaction, application, assessment, causes and consequences"; SAGE Publications, 1997.
- [۱۶] شرمه‌ورن جان آر و هانت، جیمز جی و ازبورن ریچارد ان؛ مدیریت رفتار سازمانی؛ ترجمه مهدی ایران‌نژاد پاریزی، محمدعلی بابای زکلیکی و محمد علی سبحان‌اللهی، مؤسسه تحقیقات و آموزش مدیریت، چاپ دوم، ۱۳۷۹.
- [۱۷] رابینز ا. پی؛ رفتار سازمانی (مفاهیم، نظریه‌ها و کاربردها)؛ ترجمه دکتر علی پارساییان و دکتر سید محمد اعرابی، دفتر پژوهش‌های فرهنگی، ج. ۱، چاپ اول، ۱۳۷۷.
- [۱۸] شفیعی‌آبادی، ع.؛ راهنمایی و مشاوره شغلی و حرفه‌ای و نظریه‌های انتخاب شغل؛ انتشارات رشد، چاپ هفتم، ۱۳۷۴.