

بررسی عوامل مؤثر بر رضایت شغلی کارکنان بانک صنعت و معدن

داود حسینی هاشم زاده^۱

چکیده

این مقاله منعکس کننده خلاصه یافته‌های سه پژوهش است (سه مرحله پژوهش در دو سال)، که به منظور شناخت عوامل مؤثر بر رضایت شغلی کارکنان بانک صنعت و معدن و ارائه راهکارهایی برای افزایش رضایت شغلی کارکنان بر اساس نتایج هر مرحله از پژوهش، انجام شده است. از مجموع نظریه‌های مورد بررسی ۱۳ فرضیه استنتاج و مورد بررسی قرار گرفت. روش این پژوهش از نوع مطالعه‌های طولی (نوع پانل) است. این نوع پژوهش‌ها در چند مقطع زمانی صورت می‌گیرد و در این پژوهش هدف این بود که تغییرات رضایت شغلی در طول زمان شناخته شود. جامعه آماری این پژوهش را تمام کارکنان بانک صنعت و معدن تشکیل می‌دادند، و به واسطه‌ی این که این جامعه محدود و کوچک بود، از روش سرشماری استفاده شد، در مرحله اول ۶۱۸ نفر، در مرحله دوم ۷۳۵ نفر، و در مرحله سوم ۵۳۱ نفر به پرسشنامه پاسخ دادند. یافته‌های پژوهش نشان می‌دهد، در میان متغیرهایی که به صورت مستقیم و غیرمستقیم بر رضایت شغلی تأثیر می‌گذارند، متغیر پایگاه اقتصادی - اجتماعی که از ترکیب متغیرهای فردی و سازمانی به وجود آمده به میزان ۰/۲۶۳، بر رضایت شغلی تأثیر دارد. متغیر مشارکت در تصمیم‌گیری‌ها در مجموع به میزان ۰/۳۲۶، متغیر مناسب بودن جو سازمانی به میزان ۰/۳۰۴، متغیر احساس برابری و عدالت به میزان ۰/۳۰۲، متغیر ارضای نیازهای زیستی ۰/۱۷۹، ارضای نیازهای اجتماعی ۰/۲۶۹، رضایت از محیط فیزیکی کار ۰/۱۱، و رضایت از امکانات رفاهی به میزان ۰/۱۱ بر رضایت شغلی تأثیر دارند. دو متغیر مربوط به ماهیت شغل یعنی، تضاد نقش و ابهام نقش نیز هر یک به میزان ۰/۰۳۷- و ۰/۰۴- بر متغیر رضایت شغلی تأثیر منفی دارند.

واژه‌های کلیدی: رضایت شغلی، مشارکت، جو سازمانی، ادراک برابری، نیازها، پایگاه اقتصادی، بانک صنعت و

معدن

۱- کارشناس ارشد پژوهش دانشگاه تهران (مرکز پژوهش‌های کاربردی مدیریت)

تاریخ دریافت مقاله: ۸۸ / ۲ / ۱۵

تاریخ پذیرش نهایی مقاله: ۸۸ / ۷ / ۲۰

نویسنده مسئول مقاله: داوود حسینی هاشم‌زاده

Email: hosseini_d@yahoo.com

مقدمه

در جوامع امروزی، زندگی بدون داشتن شغل میسر نیست و هر فردی نیازمند داشتن شغل است تا بتواند به سازمانی وابسته شود و در جامعه جایگاهی داشته باشد. «اغلب کار عنصر شکل دهنده‌ای در ترکیب روانی مردم و فعالیت‌های روزانه آن‌ها است. اشتغال دسترسی به زمینه‌هایی را فراهم می‌کند که با محیط‌های خانگی متفاوت است» [۸].

رضایت شغلی هم یکی از مباحث بسیار مهم در پژوهش‌های مربوط به سازمان‌های کاری بوده و مطالعه‌ها و پژوهش‌های زیادی در این زمینه انجام گرفته است. به طور تقریبی از سال‌های ۱۹۲۰-۱۹۴۰ بود که رضایت شغلی به طور وسیع مطرح شده و موضوع بحث و پژوهش پژوهشگران بسیاری قرار گرفته است، به طوری که تا سال ۱۹۹۲ بیش از ۵۰۰۰ مطالعه فقط در آمریکا در مورد رضایت شغلی منتشر شده است [۱۹].

به زعم بسیاری از اندیشمندان حوزه علوم اجتماعی و رفتاری، «رضایت شغلی یکی از چالش برانگیزترین مفاهیم سازمانی و پایه بسیاری از سیاست‌ها و خط‌مشی‌های مدیریت برای افزایش بهره‌وری و کارایی سازمان است» [۱۳]. به نظر هاپاک (۱۹۳۵) رضایت شغلی مفهوم پیچیده و چند بعدی است که با عوامل روانی، جسمانی و اجتماعی ارتباط دارد.

به طور خلاصه رضایت شغلی از سه بعد اهمیت دارد:

بعد فردی؛ که در واقع تأثیر آن در رفتار کارکنان را در حسن انجام وظیفه (کار) تعیین می‌کند [۲].

بعد سازمانی؛ یعنی تأثیر رضایت شغلی در متغیرهای سازمانی. مدیران به سه دلیل باید به رضایت شغلی کارکنانشان اهمیت بدهند. اول، افراد ناراضی بیشتر از بقیه غیبت می‌کنند، استعفا می‌دهند و محیط کار را ترک می‌کنند؛ دوم، کارکنان راضی از سلامت جسمی و بهداشت روانی بیشتری برخوردارند و بیشتر عمر می‌کنند؛ سوم، با افزایش رضایت شغلی، تعهد به کار (تعهد سازمانی) افزایش می‌یابد.

بعد اجتماعی؛ یعنی تأثیری که رضایت شغلی در «رضایت کلی از زندگی» می‌گذارد. تجربه‌های شغلی خوشنود کننده می‌توانند اعتماد به نفس و خوشنودی از زندگی را در فرد افزایش دهند. در واقع، رضایت شغلی بر کل جامعه اثرگذار است و کارکنانی که از شغل خود رضایت دارند، در جهت رضایت مراجعه کنندگان (مشتریان) قدم برمی‌دارند، نگرش مثبت‌تری به زندگی دارند و از نظر روانی جامعه‌ی سالم‌تری را به نمایش می‌گذارند.

نظریه پردازی در رضایت شغلی

نظریه های مربوط به رضایت شغلی را از دیدگاه های مختلف طبقه بندی کرده اند، برای مثال تامپسون به نقل از هی و میسکل این نظریه ها را به سه دسته: نظریه های محتوایی؛ نظریات فرآیندی یا تفاوتی و مدل های وضعیتی تقسیم کرده است [۱۹]. از کمپ نظریه های مطرح شده در حوزه رضایت شغلی را به سه دسته عمده: رویکرد نیازها، رویکرد انتظار و رویکرد ارزشی طبقه بندی کرده است [۱]. اما می توان در یک دسته بندی کلی تر این نظریه ها را در دو دسته نظریه های ریز مدل و نظریه های درشت مدل قرار داد.

نظریه های ریز مدل شامل نظریه های مربوط به نیاز و نظریه های شناختی است و بیشتر در ارتباط با چیزهایی است که فرد با خود به محیط کار می آورد. از این رو، مبنای رضایت شغلی را به طور اساسی بر ارضای نیروهای درونی فرد در محیط کار قرار می دهد. در این گونه نظریه ها فرض بر آن است که هر چه ارضای نیازهای روانی و شناختی فرد بیشتر، وی راضی تر و مولدتر خواهد بود [۱۱]. در این دسته می توان به نظریه مزلو که مطابق آن نیازهای انسانی دارای سلسله مراتبی است که با نیازهای زیستی آغاز و نیازهای تعلق، منزلت و سرانجام، خودیابی را در بر می گیرد، و شغل فرد هر چه بیشتر و بهتر بتواند این نیازها را ارضا کند، رضایت شغلی افزایش می یابد [۸]. مک کلند نیز در نظریه خود نیازهای: میل به پیشرفت، پیوندجویی و قدرت که جزو مهم ترین نیازها هستند و ارضای آنها در محیط کار نقش اساسی در رضایت شغلی بازی می کند را مورد بحث قرار داده است [۱۷]. نظریه برابری نیز بر این اصل اساسی تأکید می کند، اشخاص می خواهند با آنان عادلانه رفتار شود. نظریه برابری بر این فرضیه استوار است که اشخاص نسبت بین داده به ستاده خود را در داخل سازمان با نسبت داده به ستاده دیگری مقایسه و اگر احساس کنند که در رفتار با آنها عدالت نسبی رعایت نشده است، تصمیم به کم کردن این نابرابری می گیرند. در نتیجه، بر طبق این نظریه، افرادی که رفتارهای ناعادلانه بیشتری را درک کنند، رضایت کمتری از شغل خود خواهند داشت [۱۰]. در نظریه انتظار فرض بر این است که اشخاص زمانی از انگیزه دستیابی به هدفی برخوردار خواهند بود، که هم بدان تمایل داشته باشند و هم کسب موفقیت را امکان پذیر بدانند. انتظار منتج شدن کوشش به عملکرد و عملکرد به نتایج مورد نظر فرد، به معنای آن است که شخص پذیرفته است، دستیابی به نتیجه های مورد نظر از راه عملکرد امکان پذیر است؛ بنابراین رضایت شغلی نتیجه این سه فرآیند است [۵].

اما تعدادی از نظریه ها به جای آن که برای تبیین رضایت شغلی تنها بر فرد متمرکز باشند برای بافت سازمان نیز اهمیت زیادی قائل هستند. این گروه از نظریه ها که در طبقه بندی درشت مدل ها قرار می گیرند، به خاطر آن که شامل فرآیندهای نسبتاً ساده ای برای آغاز، جهت دهی و استمرار رضایت شغلی می شود از اهمیت زیادی برای مدیران برخوردار است [۱۳]. از این نظریه ها می توان به نظریه دو عاملی هرزبرگ در تبیین رضایت شغلی اشاره کرد. هرزبرگ در تکمیل نظریه سلسله مراتب مزلو، به جدایی عوامل انگیزشی و عوامل بهداشتی از هم اعتقاد داشت و عوامل انگیزشی را که شامل کسب موفقیت، شهرت، نفس کار، مسئولیت، پیشرفت و رشد هستند، از عوامل اصلی رضایت شغلی می دانست و عوامل بهداشتی را تنها به مثابه عوامل نارضایی محسوب می کرد [۵][۱۲]. همچنین می توان به نظریه رضایت و بارآوری که در واقع مدل رسیدن به رضایت شغلی است، اشاره کرد. این مدل به عوامل متعددی در ایجاد رضایت شغلی و پیامدهای آن اشاره می کند و بارآوری یکی از عوامل است که در ترکیب با دیگر عوامل تعیین کننده رضایت شغلی شمرده شد [۱].

از نظریه های نسبتاً جدید در حوزه رضایت شغلی می توان به نظریه رخدادهای وضعیتی اشاره کرد، کوارشتاین (۱۹۹۲) در نظریه رخدادهای وضعیتی در پی یافتن پاسخ به سؤالات زیر است:

چرا کارکنانی که از نظر ابعاد سنتی رضایت شغلی نظیر پرداخت، ارتقا و... وضع مناسبی دارند، دچار نارضایتی می شوند؟

چرا کارکنان دارای مشاغل یکسان در سازمان های مشابه یا متفاوت، با پرداخت، ارتقا و... مشابه، سطوح متفاوتی از رضایت از خود نشان می دهند؟

چرا رضایت شغلی کارکنان در طول زمان تغییر می یابد، در حالی که در همان دوره عواملی مانند پرداخت، ارتقا و... ثابت بوده اند؟

فرض اساسی این نظریه آن است که رضایت شغلی تابع دو مجموعه از متغیرها است: نخست مجموعه نسبتاً محدود و ثابتی که ویژگی های وضعیتی نامیده می شوند و دوم مجموعه وسیع و سیالی از متغیرها که رخدادهای وضعیتی نامیده می شوند.

متغیرهای مجموعه نخست همان ابعاد سنتی رضایت شغلی مانند پرداخت، فرصت های ارتقا، شرایط کار، خط مشی سازمان، نظارت و... هستند که متقاضیان کار قبل از پذیرش به آن ها توجه دارند، در حالی که رخدادهای وضعیتی متغیرهایی هستند که در حین کار و به صورت پیش بینی نشده افراد با آن ها مواجه می شوند. این وقایع می توانند مثبت باشند یا

منفی، مانند امکان ترک زود هنگام کار پس از اتمام آن، یا در اختیار داشتن یک یخچال برای استفاده در محل کار، یا کمبود لوازم التحریر جهت انجام کار و.... این دو مجموعه به طور کامل از هم متفاوتند، در حالی که ویژگی‌های وضعیتی جنبه‌های نسبتاً ثابت محیط کار را منعکس می‌سازند و بسیار کند تغییر می‌کنند، رخدادهای وضعیتی نسبتاً گذرا هستند و به سیاست‌های کلان مدیریتی ارتباطی نداشته و به سرعت تغییر می‌کنند. این دو مجموعه از نظر مقدار هزینه و زمان لازم برای تغییر نیز با هم متفاوتند، به طوری که تغییر ویژگی‌های وضعیتی نیازمند هزینه و زمان زیادی بوده و تغییرات اغلب آرام و کند به نظر می‌رسند، در حالی که رخدادهای وضعیتی با هزینه و زمان کمتر و سرعت بیشتر تغییر می‌کنند.

نکته‌ی مهم در مورد رخدادهای وضعیتی آن است که این عوامل اگر در طول زمان بر روی هم انباشته شوند تا حدود زیادی به ویژگی‌های وضعیتی نزدیک خواهند شد و به همین دلیل می‌توانند منبع مستقیم رضایت یا نارضایتی زیادی شوند [۱۸].

از دیگر مباحث نظری در زمینه رضایت شغلی می‌توان به مدل پردازش سوابق اجتماعی (SIP). بر اساس آن چه سالانکیک و فیر (۱۹۷۸) بیان داشته‌اند، مدل پردازش سوابق اجتماعی با در نظر گرفتن زمینه اجتماعی و نیز رفتارهای گذشته‌ی (از لحاظ کنش‌ها و تجربیات) کارمند، مشخص می‌کند که وی چگونه به کارش نگاه می‌کند و بر این اساس چه میزان از کارش رضایت دارد. نظریه پردازان چنین استدلال می‌کنند که این «سوابق اجتماعی» برای «کمک به شکل‌گیری و ساخت‌یابی همین واقعیت‌ها» مورد استفاده قرار می‌گیرند [۱۵].

نظریه هویت اجتماعی (SIT). نظریه هویت اجتماعی چنین استدلال می‌کند، مردم خود را بر حسب تعلقشان به دسته‌های اجتماعی مختلف، بر حسب جنسیت، پایگاه اجتماعی - اقتصادی، علایق، مهارت‌ها و غیره طبقه‌بندی می‌کنند. عضویت همزمان یک فرد در چند طبقه طبیعی است. از این رو، در درون محیط کار، ممکن است کارمندان نه تنها خود را جزئی از سازمان تصور کنند؛ بلکه احتمال این نیز وجود دارد که خود را جز طبقات دیگری بدانند که در درون سازمان وجود ندارند [۱۵].

یکی از کارکردهای برآمده از احساس تعلق به یک گروه، نوعی خود - هویت‌یابی است که کارمندان به وسیله‌ی تعریف سیستماتیک از دیگران به آن دست می‌یابند.

یکی از جدیدترین نظریه‌ها برای تبیین رضایت شغلی توسط ترز صورت‌بندی شده است. وی در نظریه خود تحت عنوان جستجوی معنا در محیط کار، تلاش کرده است از دیدگاه روان‌شناختی عواملی را که می‌تواند به محیط‌های کاری و سازمانی معنا بخشیده و آن‌ها را مطلوب سازد شناخته و راه‌های عملی ساختن آن‌ها را تبیین کند. ترز در مجموع ۲۲ کلید یا عامل اصلی رضایت شغلی را مشخص و شرایط فقدان و ایجاد هر یک را به تفصیل بیان می‌کند [۱۱]. این عوامل عبارتند از: ۱. قدردانی؛ ۲. توازن؛ ۳. چالش؛ ۴. بحث و گفتگو؛ ۵. جهت‌گیری؛ ۶. اعتبار سازمانی؛ ۷. هدف؛ ۸. هویت فردی؛ ۹. احترام؛ ۱۰. برقراری ارتباط؛ ۱۱. غیر رسمی بودن؛ ۱۲. یکپارچگی؛ ۱۳. تناسب؛ ۱۴. رشد شخصی؛ ۱۵. انعطاف‌پذیری؛ ۱۶. نوآوری؛ ۱۷. برابری؛ ۱۸. مالکیت؛ ۱۹. حمایت؛ ۲۰. خدمات؛ ۲۱. ارزش؛ ۲۲. مربوط بودن [۱۳].

نویسندگان دیگر نیز عوامل متعددی را بر رضایت شغلی کارکنان مؤثر دانسته‌اند از جمله، بلونر به بحث رابطه سطح شغل و رضایت شغلی توجه می‌کند، او چهار عامل را در تبیین این موضوع ارائه داده است که عبارتند از: منزلت ۲- کنترل و مهارت ۳- گروه‌های کار یکپارچه ۴- جوامع حرفه‌ای.

بخشی از توضیح نظری در تبیین رابطه مثبت میان سطح شغل و رضایت شغلی ناشی از این معناست که اجتماع روی هم رفته برای بعضی از مشاغل و سمت‌ها ارزش بیشتری قایل است، تا برای برخی دیگر از مشاغل [۷].

پایگاه اقتصادی-اجتماعی که از ترکیب سه متغیر سطح تحصیلات، نسبت درآمد به هزینه و منزلت شغلی (رده شغلی) ساخته شده است، نشان می‌دهد که هر چه سطح تحصیلات بالاتر می‌رود، نسبت درآمد به هزینه افزایش می‌یابد و شغل فرد دارای منزلت بالاتری می‌شود، و در نتیجه رضایتش از شغل بیشتر می‌شود.

پتمن (۱۹۷۰) به رابطه مشارکت و رضایت اشاره می‌کند، به اعتقاد او مشارکت فرآیندی است که در آن کارکنان به‌گونه‌ی مستقیم یا غیرمستقیم و از طریق اظهار نظرهای خود در تصمیم‌گیری‌های سازمانی که مدیریت اغلب برای خود محفوظ می‌دارد، سهم برابری به‌دست می‌آورد. در مشارکت، مدیران، تا اندازه‌ای در قدرت با کارکنان شریک می‌شوند. در نهایت به اعتقاد هرسی و بلانچارد (۱۹۹۳) مشارکت در تصمیم‌گیری به کارکنان این فرصت را می‌دهد تا احساس کنند جزئی از سازمان هستند و در فرآیند تصمیم‌گیری‌ها و

برنامه ریزی ها عامل مهمی به حساب می آیند. از این رو، نیازهای پیوند جویی و عزت نفس آن ها برآورده شده و احساس رضایت خواهند کرد [۱۳].

میچل رابطه ابهام نقش و رضایت را مورد بحث قرار می دهد. او معتقد است مطالعه های مربوط به رابطه ابهام نقش و رضایت شغلی بیانگر رابطه ای منفی بین دو عامل است؛ یعنی کاهش ابهام به ظاهر رضایت را افزایش می دهد [۱۱].

دسلر رابطه جو سازمان و رضایت شغلی را می کاود. به اعتقاد وی جو سازمانی عبارت است از اداری که فرد از نوع سازمانی که در آن کار می کند، دارد. جو سازمانی می تواند برانگیزش، کارکرد و خشنودی شغلی اثر بگذارد. این پدیده در پیوستاری از سازگاری تا بی طرفی و تا ناسازگاری گسترده می شود [۳].

فرضیه های پژوهش

از مجموع نظریه های مورد اشاره می توان فرضیه هایی به شرح زیر استنتاج کرد.

بین میزان ارضای نیازهای زیستی و میزان رضایت شغلی همبستگی مستقیم وجود دارد.

بین میزان ارضای نیازهای اجتماعی و میزان رضایت شغلی همبستگی مستقیم وجود دارد.

بین میزان احساس برابری و عدالت و رضایت شغلی همبستگی مستقیم وجود دارد.

بین میزان مناسب بودن جو سازمانی و میزان رضایت شغلی همبستگی مستقیم وجود دارد.

بین وجود ابهام نقش (نداشتن شرح وظایف مشخص) و میزان رضایت شغلی همبستگی معکوس وجود دارد.

بین میزان رضایت از شرایط فیزیکی حاکم بر محیط کار و میزان رضایت شغلی کارکنان همبستگی مستقیم وجود دارد.

بین میزان تضاد در نقش های محول به کارکنان و رضایت شغلی آنان همبستگی معکوس وجود دارد.

بین میزان مشارکت در تصمیم گیری های مربوط به مسائل بانک و میزان رضایت شغلی همبستگی مستقیم وجود دارد.

بین میزان رضایت از امکانات رفاهی و رضایت شغلی همبستگی وجود دارد.

بین پایگاه اقتصادی اجتماعی شاغلان و رضایت آنان از شغلشان همبستگی وجود دارد.

بین سطح شغل فرد (سمت سازمانی) و رضایت شغلی همبستگی مستقیم وجود دارد.

بین ویژگی های فردی کارکنان (نظیر سن و تحصیلات) و رضایت شغلی همبستگی وجود دارد.

بین سابقه‌ی کار کارکنان و میزان رضایت شغلی آنان همبستگی وجود دارد.

روش پژوهش

روش این پژوهش از نوع مطالعه‌های طولی (نوع پانل) است. این نوع پژوهش‌ها در چند مقطع زمانی صورت می‌گیرد. پس در آن می‌توان چند t (بر اساس خواست، امکانات و مقتضیات پژوهش) در نظر گرفت: $T_1, T_2, T_3, \dots, T_n$ ، هدف این است که حرکت پدیده در طول زمان شناخته شود [۶]. همچنین در این پژوهش اطلاعات میدانی مورد نیاز با استفاده از پرسشنامه ساخت یافته (مصاحبه حضوری) گردآوری و توصیف شد.

قابلیت اعتماد ابزار اندازه‌گیری

در این مطالعه برای بررسی قابلیت اعتماد ابزار سنجش (طیف‌ها) از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شده است. ضریب آلفای معدل کلیه‌ی ضرایب همبستگی است که با دو نیمه کردن مقیاس به طرق مختلف به دست می‌آید. «آلفا» ضریب دقیق برابری تمام مقیاس را در اختیار ما می‌گذارد [۱۴]. در این پژوهش برای سنجش رضایت شغلی کارکنان بانک، از هشت بعد به شرح نگاره شماره (۱) استفاده شده است.

نگاره ۱. نتایج تحلیل قابلیت اعتماد شاخص‌های طیف رضایت شغلی در پیش‌آزمون و سه مرحله آزمون نهایی

مقدار ضریب آلفای کرونباخ				تعداد گویه	آلفا - مراحل پژوهش شاخص‌ها (ابعاد رضایت شغلی)
مرحله سوم	مرحله دوم	مرحله اول	پیش‌آزمون		
۰/۸۷	۰/۸۱	۰/۸۱	۰/۸۲	۴	۱. رضایت از مدیران
۰/۷۳	۰/۶۸	۰/۶۹	۰/۷۰	۴	۲. رضایت از همکاران
۰/۷۵	۰/۶۹	۰/۶۸	۰/۷۰	۴	۳. رضایت از ماهیت کار
۰/۷۸	۰/۶۵	۰/۶۴	۰/۶۹	۳	۴. رضایت از اهمیت شغل
۰/۷۸	۰/۷۳	۰/۶۹	۰/۷۱	۳	۵. رضایت از نظام ارتقا
۰/۶۶	۰/۵۶	۰/۵۷	۰/۶۱	۲	۶. رضایت از امنیت شغلی
۰/۸۵	۰/۷۴	۰/۸۲	۰/۷۷	۳	۷. رضایت از حقوق
-	-	-	-	۱	۸. رضایت از استقلال*
۰/۸۹	۰/۷۹	۰/۸۶	۰/۸۳	۲۴	رضایت شغلی کل

* به دلیل تک گویه بودن شاخص مذکور، محاسبه آلفا امکان‌پذیر نیست.

نگاره ۲. میزان آلفای کروناخ برای متغیرهای مستقل پژوهش در مرحله پیش آزمون و سه مرحله آزمون نهایی

مقدار ضریب آلفای کروناخ				تعداد گویه	آلفا - مراحل پژوهش متغیرهای مستقل پژوهش
مرحله سوم	مرحله دوم	مرحله اول	پیش آزمون		
۰/۵۳	۰/۴۸	۰/۴۹	۰/۵۰	۴	جو سازمانی
۰/۵۹	۰/۵۶	۰/۵۷	۰/۵۸	۲	مشارکت در امور بانک
۰/۶۴	۰/۵۵	۰/۵۵	۰/۵۶	۲	احساس برابری
۰/۴۷	۰/۴۴	۰/۴۵	۰/۴۶	۲	تضاد نقش
۰/۶۳	۰/۵۵	۰/۵۹	۰/۶	۴	ارضای نیازهای اجتماعی
۰/۶۶	۰/۵۷	۰/۵۸	۰/۵۹	۲	ارضای نیازهای زیستی
۰/۷۴	۰/۶۵	۰/۷	۰/۶۷	۷	شرایط محیط فیزیکی کار
۰/۷۵	۰/۹۸	۰/۷۷	۰/۷۸	۱۰	امکانات رفاهی
-	-	-	-	۱	ابهام نقش *

* به دلیل تک گویه بودن شاخص مذکور، محاسبه آلفا امکان پذیر نیست.

جامعه‌ی آماری و جمعیت نمونه

جامعه‌ی آماری این پژوهش شامل تمام کارکنان بانک است. به دلیل محدود و کوچک بودن جامعه، از روش سرشماری استفاده شده است؛ از این رو جامعه‌ی آماری و جمعیت نمونه یکی هستند. اما نکته‌ی مهم این است که از ۷۵۱ نفر شاغل در بانک در مرحله اول ۶۱۸ نفر، در مرحله دوم ۷۳۵ نفر، و در مرحله سوم ۵۳۱ نفر به پرسشنامه پاسخ دادند.

یافته‌های پژوهش

نگاره ۳. جنس، سن و تحصیلات پاسخ‌گویان در سه مرحله پژوهش

فرآوانی - مراحل پژوهش		مرحله اول پژوهش		مرحله دوم پژوهش		مرحله سوم پژوهش	
ویژگی‌ها	فرآوانی	درصد	فرآوانی	درصد	فرآوانی	درصد	فرآوانی
مرد	۴۷۴	۷۶/۷	۵۲۳	۷۲/۶	۳۴۵	۶۶/۳	
جمع	۶۱۸	۱۰۰	۷۲۰	۱۰۰	۵۲۰	۱۰۰	
سن	کمتر از ۳۰ سال	۱۳۹	۲۲/۵	۲۴۹	۳۵/۲	۲۲۴	۴۴/۴
	۳۱ تا ۴۰ سال	۲۳۷	۳۸/۳	۲۲۷	۳۲/۱	۱۶۹	۳۳/۵
	۴۱ تا ۵۰ سال	۱۷۴	۲۸/۲	۱۷۴	۲۴/۶	۹۵	۱۸/۸
	۵۱ سال و بیشتر	۶۸	۱۱	۵۷	۸/۱	۱۷	۳/۴
	جمع	۶۱۸	۱۰۰	۷۰۷	۱۰۰	۵۰۵	۱۰۰
تحصیلات	کمتر از دیپلم	۱۰۵	۱۷	۸۹	۱۲/۴	۲۴	۴/۶
	دیپلم	۱۹۵	۳۱/۶	۲۲۷	۳۱/۶	۱۲۶	۲۴/۱
	فوق دیپلم	۱۵	۲/۴	۲۶	۳/۶	۲۰	۳/۸
	لیسانس	۲۲۱	۳۵/۸	۲۸۸	۴۰/۱	۲۸۰	۵۳/۶
	فوق لیسانس	۸۱	۱۳/۱	۸۹	۱۲/۴	۷۲	۱۳/۸
جمع	۶۱۷	۱۰۰	۷۱۹	۱۰۰	۵۲۲	۱۰۰	

طی سه مرحله پژوهش، میزان کارکنان زن رو به افزایش بوده است. ساختار سنی کارکنان بانک جوان تر شده است. سطح تحصیلات کارکنان نیز تا حدودی افزایش یافته است.

نگاره ۴. وضعیت استخدامی رده شغلی و سابقه کار در بانک پاسخ گویان در سه مرحله پژوهش

فرآوانی - مراحل پژوهش		مرحله اول پژوهش		مرحله دوم پژوهش		مرحله سوم پژوهش	
ویژگی‌ها		فرآوانی	درصد	فرآوانی	درصد	فرآوانی	درصد
وضعیت استخدامی	رسمی	۴۵۳	۷۳/۴	۳۸۱	۵۱/۸	۲۵۴	۴۷/۸
	قراردادی	۱۶۴	۲۶/۶	۳۵۴	۴۸/۲	۲۷۷	۵۲/۲
	جمع	۶۱۷	۱۰۰	۷۳۵	۱۰۰	۵۳۱	۱۰۰
رده شغلی	مدیریتی	۸۴	۱۳/۷	۹۵	۱۳	۷۶	۱۴/۳
	کارشناسی	۲۳۲	۳۷/۸	۲۵۸	۳۵/۳	۲۴۹	۴۶/۹
	کارمندی	۱۹۲	۳۱/۲	۲۴۶	۳۳/۷	۱۷۱	۳۲/۲
	خدمتانی	۱۰۷	۱۷/۳	۱۳۱	۱۷/۹	۳۴	۶/۴
	جمع	۶۱۵	۱۰۰	۷۳۰	۱۰۰	۵۲۹	۱۰۰
سابقه‌ی کار در بانک	کمتر از ۵ سال	۱۶۰	۲۵/۹	۳۳۶	۴۷/۱	۲۹۶	۵۶/۸
	۵ تا ۱۰ سال	۶۶	۱۰/۷	۶۵	۹/۱	۴۲	۸/۱
	۱۰/۱ تا ۱۵ سال	۹۱	۱۴/۷	۵۶	۷/۹	۳۱	۶
	۱۵/۱ تا ۲۰ سال	۱۶۸	۲۷/۲	۱۶۴	۲۳	۱۱۷	۲۲/۵
	۲۰/۱ تا ۲۵ سال	۳۹	۶/۳	۳۸	۵/۳	۲۳	۴/۴
	۲۵/۱ سال و بیشتر	۹۴	۱۵/۲	۵۴	۷/۶	۱۲	۲/۳
	جمع	۶۱۸	۱۰۰	۷۱۳	۱۰۰	۴۹۸	۱۰۰

طی اجرای سه مرحله پژوهش درصد کارکنان قراردادی افزایش یافته، برعکس درصد کارکنان رسمی کاهش یافته است. همچنین رده‌های شغلی با منزلت بالاتر افزایش داشته است. یافته‌های مربوط به سابقه‌ی خدمت نیز نشان دهنده‌ی جوان شدن ساختار نیروی انسانی بانک است.

نگاره ۵. مقایسه‌ی میزان رضایت شغلی کارکنان بانک و ابعاد رضایت شغلی در سه مرحله پژوهش

رضایت شغلی و اجزای آن	مرحله	فراوانی	میانگین	رضایت شغلی و اجزای آن	مرحله	فراوانی	میانگین
امنیت شغلی	اول	۶۱۸	۷/۶۲	مدیریت	اول	۶۱۸	۷/۶۲
	دوم	۷۳۵	۷/۹۷		دوم	۷۳۵	۷/۹۷
	سوم	۵۳۱	۷/۸۷		سوم	۵۳۱	۷/۸۷
ماهیت شغل	اول	۶۱۸	۱۷/۶۱	همکاران	اول	۶۱۸	۱۷/۶۱
	دوم	۷۳۵	۱۷/۴۴		دوم	۷۳۵	۱۷/۴۴
	سوم	۵۳۱	۱۸/۱۲		سوم	۵۳۱	۱۸/۱۲
استقلال شغلی	اول	۶۱۸	۳/۸۸	حقوق	اول	۶۱۸	۳/۸۸
	دوم	۷۳۵	۴/۸۹		دوم	۷۳۵	۴/۸۹
	سوم	۵۳۱	۲/۹۳		سوم	۵۳۱	۲/۹۳
اهمیت شغل	اول	۶۱۸	۱۴/۸۲	رضایت شغلی کل	اول	۶۱۸	۱۴/۸۲
	دوم	۷۳۵	۱۴/۵۷		دوم	۷۳۵	۱۴/۵۷
	سوم	۵۳۱	۱۵/۰۵		سوم	۵۳۱	۱۵/۰۵
نظام ارتقاء و پیشرفت	اول	۶۱۸	۹/۸۲		اول	۶۱۸	۹/۸۲
	دوم	۷۳۵	۱۰/۸۲		دوم	۷۳۵	۱۰/۸۲
	سوم	۵۳۱	۱۱/۳۹		سوم	۵۳۱	۱۱/۳۹

- میانگین نمره رضایت شغلی و اجزای آن در سه مرحله اجرای پژوهش در نگاره (۵) نشان داده شده است، مقایسه‌ی نمرات در سه مرحله نشان دهنده نکاتی به شرح زیر است:
- ⊛ کمترین میزان رضایت از ماهیت شغل در مرحله دوم پژوهش (۱۷/۴۴) و بیشترین مربوط به مرحله سوم (۱۸/۱۲) است.
 - ⊛ رضایت از نظام ارتقا و پیشرفت از مرحله اول پژوهش تا اجرای مرحله سوم روند افزایشی داشته است.
 - ⊛ کمترین میزان رضایت از مدیران در مرحله اول پژوهش (۱۸/۳۳) قابل مشاهده است و بیشترین مربوط به مرحله دوم پژوهش (۱۹/۱۴) است.
 - ⊛ رضایت از حقوق طی سه مرحله اجرای پژوهش روند افزایشی داشته است. کمترین میزان رضایت از حقوق مربوط به مرحله اول پژوهش (۹/۹۷) و بیشترین مربوط به مرحله سوم پژوهش (۱۱/۹۷) است.
 - ⊛ کمترین میزان امنیت شغلی در مرحله اول پژوهش (۷/۶۲) و بیشترین مربوط به مرحله دوم (۷/۹۷) است. کمترین استقلال شغلی در اجرای مرحله اول پژوهش (۳/۸۸) و بیشترین در مرحله سوم (۳/۹۳) است. کمترین میزان اهمیت شغل در مرحله دوم (۱۴/۵۷) و بیشترین در مرحله سوم (۱۵/۰۵) قابل مشاهده است. کمترین رضایت از همکاران در مرحله سوم پژوهش (۱۶/۰۵) و بیشترین آن مربوط به مرحله اول پژوهش (۱۶/۴۹) است.

⊕ کمترین میزان رضایت شغلی کل در مرحله اول پژوهش (۹۸/۴۵) و بیشترین مربوط به مرحله سوم پژوهش (۱۰۳/۳۱) است. به طور کلی از مرحله اول اجرای پژوهش تا مرحله سوم شاهد افزایش رضایت شغلی بین کارکنان بانک هستیم.

نگاره ۶. مقایسه‌ی نمرات متغیرهای مستقل پژوهش در سه مرحله پژوهش

متغیرهای مستقل تحقیق	مرحله	فراوانی	میانگین	متغیرهای مستقل تحقیق	مرحله	فراوانی	میانگین
مشارکت در امور بانک	اول	۶۱۸	۵/۳۲	ارضاء نیازهای زیستی	اول	۶۱۸	۵/۳۲
	دوم	۷۳۵	۵/۹۹		دوم	۷۳۵	۵/۹۹
	سوم	۵۳۱	۵/۸۸		سوم	۵۳۱	۵/۸۸
احساس برابری و عدالت	اول	۶۱۸	۴/۹۸	ابهام در نقش‌های شغلی	اول	۶۱۸	۴/۹۸
	دوم	۷۳۵	۵/۶۹		دوم	۷۳۵	۵/۶۹
	سوم	۵۳۱	۵/۸۳		سوم	۵۳۱	۵/۸۳
ارضاء نیازهای اجتماعی	اول	۶۱۸	۱۱/۵۳	رضایت از شرایط فیزیکی محیط کار	اول	۶۱۸	۱۱/۵۳
	دوم	۷۳۵	۱۲/۴۰		دوم	۷۳۵	۱۲/۴۰
	سوم	۵۳۱	۱۲/۳۳		سوم	۵۳۱	۱۲/۳۳
تضاد در نقش‌های شغلی	اول	۶۱۸	۶/۵۲	رضایت از امکانات رفاهی	اول	۶۱۸	۶/۵۲
	دوم	۷۳۵	۶/۳۸		دوم	۷۳۵	۶/۳۸
	سوم	۵۳۱	۶/۳۶		سوم	۵۳۱	۶/۳۶
مناسب بودن جو سازمانی	اول	۶۱۸	۱۲/۳۲		اول	۶۱۸	۱۲/۳۲
	دوم	۷۳۵	۱۳/۲۳		دوم	۷۳۵	۱۳/۲۳
	سوم	۵۳۱	۱۳/۱۶		سوم	۵۳۱	۱۳/۱۶

میانگین نمره‌ی متغیرهای مستقل پژوهش در مرحله اول، دوم و سوم پژوهش در نگاره (۶) مقایسه شده است. مهم‌ترین یافته‌های حاصل را می‌توان به شرح زیر خلاصه کرد.

⊕ کمترین نمره میزان مشارکت در امور بانک مربوط به مرحله اول پژوهش (۵/۳۲) و بیشترین آن مربوط به مرحله دوم پژوهش (۵/۹۹) است. به طور کلی می‌توان گفت، مشارکت در بانک طی سه مرحله پژوهش سیر افزایشی داشته است.

⊕ کمترین نمره میزان احساس برابری و عدالت مربوط به یافته‌های مرحله اول پژوهش (۴/۹۸) و بیشترین آن در مرحله سوم (۵/۸۳) است. به طور کلی می‌توان گفت، احساس برابری و عدالت طی سه مرحله اجرای پژوهش سیر صعودی داشته است.

⊕ کمترین نمره میزان ارضای نیازهای اجتماعی مربوط به مرحله اول پژوهش (۱۱/۵۳) و بیشترین آن مربوط به مرحله دوم پژوهش (۱۲/۴۰) است. ارضای نیازهای اجتماعی کارکنان بانک از طریق شغل روندی افزایشی داشته است.

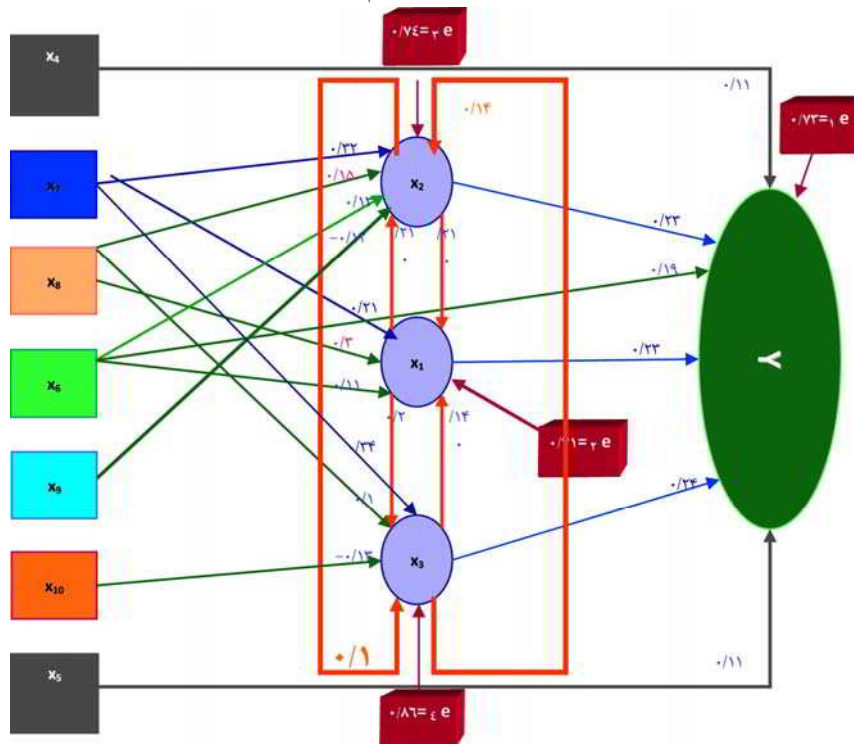
- ⊛ کمترین نمره تضاد نقش در مرحله سوم پژوهش (۶/۳۶) و بیشترین تضاد نقش هنگام اجرای مرحله اول پژوهش (۶/۵۲) قابل مشاهده است.
- ⊛ کمترین میزان ارضای نیازهای زیستی از طریق شغل مربوط به مرحله اول پژوهش (۵/۶۵) و بیشترین آن مربوط به مرحله سوم پژوهش (۶/۱۲) است. یافته‌ها نشان دهنده‌ی افزایش میزان ارضای نیازهای زیستی از طریق شغل طی اجرای سه مرحله پژوهش است.
- ⊛ کمترین میزان ابهام در نقش‌ها محول مربوط به مرحله اول پژوهش (۳/۰۶) و بیشترین ابهام در مرحله دوم پژوهش (۳/۳۲) قابل مشاهده است.
- ⊛ کمترین میزان رضایت از شرایط فیزیکی محیط کار مربوط به مرحله اول پژوهش (۱۹/۵۴) و بیشترین مربوط به مرحله دوم پژوهش (۲۲/۶۲) است. در فرآیند اجرای سه مرحله پژوهش رضایت از شرایط فیزیکی محیط کار افزایش یافته است.
- ⊛ کمترین نمره رضایت از جو سازمانی در مرحله اول پژوهش (۱۲/۳۲) و مناسب‌ترین ارزیابی مربوط به مرحله دوم پژوهش (۱۳/۲۳) است. به‌طور کلی می‌توان گفت، در فرآیند اجرای سه مرحله پژوهش رضایت از جو سازمانی بانک افزایش یافته است.
- ⊛ کمترین میزان رضایت از امکانات رفاهی مربوط به مرحله سوم پژوهش (۲۵/۲۵) و بیشترین مربوط به مرحله اول پژوهش (۳۱/۳۷) است. نکته‌ی قابل توجه کاهش رضایت کارکنان بانک از امکانات رفاهی در طی سه مرحله اجرای پژوهش است.

نگاره ۷. آزمون فرضیه‌های دو متغیره در سه مرحله پژوهش

ضریب همبستگی			فرضیه‌ها
مرحله سوم	مرحله دوم	مرحله اول	
۰/۴۳	۰/۲۶	۰/۴۴	جو سازمانی با رضایت شغلی
۰/۵۷	۰/۳۵	۰/۵۷	مشارکت در امور بانک با رضایت شغلی
۰/۵۵	۰/۴۱	۰/۴۹	احساس برابری با رضایت شغلی
-۰/۴۸	-۰/۲۵	-۰/۳۳	تضاد نقش با رضایت شغلی
۰/۶۱	۰/۵۶	۰/۶۲	ارضای نیازهای اجتماعی با رضایت شغلی
۰/۵۱	۰/۳	۰/۴۳	ارضای نیازهای زیستی با رضایت شغلی
۰/۳۶	۰/۲۴	۰/۳	شرایط محیط فیزیکی کار با رضایت شغلی
۰/۳۸	۰/۱۳	۰/۲۷	امکانات رفاهی با رضایت شغلی
-۰/۳۸	-۰/۱۴	-۰/۳۲	ابهام نقش با رضایت شغلی
۰/۲۱	۰/۳۵	۰/۴۵	پایگاه اقتصادی - اجتماعی با رضایت شغلی
۰/۲۳	۰/۳۳	۰/۴۵	سطح شغل (سمت سازمانی) با رضایت شغلی
-۰/۱	-۰/۰۲	-۰/۰۹	سابقه کار با رضایت شغلی
-۰/۰۳	۰/۰۳	۰/۰۰۳	سن با رضایت شغلی
۰/۱۱	۰/۱۹	۰/۳۷	تحصیلات با رضایت شغلی

همان گونه که ملاحظه می شود، اکثر متغیرهای مستقل در هر سه مرحله پژوهش با رضایت شغلی همبستگی دارند.

نمودار شماره (۱) عوامل مؤثر بر رضایت شغلی به همراه ضرایب مسیر را نشان می دهد. در این مدل Y معرف متغیر وابسته (رضایت شغلی) است. و متغیرهای مستقل شامل: مشارکت در امور بانک (X_1) احساس برابری و عدالت (X_2) جوسازمانی (X_3) محیط فیزیکی کار (X_4) امکانات رفاهی (X_5) پایگاه اقتصادی - اجتماعی شاغل (X_6) ارضای نیازهای زیستی (X_7) ارضای نیازهای اجتماعی (X_8)، تضاد نقش (X_9)، ابهام نقش (X_{10}).



نمودار ۱. مدل تبیینی رضایت شغلی (عوامل مؤثر مستقیم و غیرمستقیم بر رضایت شغلی)

بخش اول مدل شامل ۶ متغیر X_1 ، X_2 ، X_3 ، X_4 ، X_5 و X_6 است که به طور مستقیم بر رضایت شغلی تأثیر می گذارند. میزان خطای این بخش از مدل ($e_1 = 0.74$) است و نشانگر این است که 0.27 از تغییرات متغیر وابسته توسط متغیرهای یادشده تبیین می شود.

به طور کلی این بخش از مدل قدرت تبیینی متوسط دارد. بخش دوم مدل مربوط به متغیرهایی است که از طریق متغیر وابسته میانی اول یعنی میزان مشارکت در تصمیم‌گیری‌ها بر رضایت شغلی تأثیر می‌گذارند که شامل متغیرهای X_3 ، X_2 ، X_7 ، X_8 و X_6 است. خطای این قسمت از مدل ($e_2=0/71$) که نشانگر قوت متوسط این بخش از مدل است. بخش سوم مدل مربوط به متغیرهای X_1 ، X_7 ، X_8 ، X_2 ، X_9 و X_6 است که از طریق متغیر وابسته میانی دوم (احساس برابری و عدالت) بر رضایت شغلی تأثیر می‌گذارند. خطای این بخش از مدل ($e_3=0/74$) است. استحکام این بخش از مدل نیز در حد متوسط است. بخش چهارم مدل مربوط به متغیرهایی است که از طریق متغیر وابسته میانی سوم، یعنی میزان مناسب بودن جوسازمانی بر متغیر وابسته نهایی تأثیر می‌گذارند. این متغیرها عبارتند از: X_1 ، X_2 ، X_8 ، X_7 و X_{10} ، خطای این بخش از مدل ($e_4=0/86$) است. در میان متغیرهایی که به صورت مستقیم و غیر مستقیم بر رضایت شغلی تأثیر دارند، متغیر X_6 به صورت مستقیم (بی‌واسطه) $0/19$ و به صورت غیرمستقیم از دو مسیر به میزان $0/073$ و در مجموع $0/263$ بر رضایت شغلی تأثیر دارد و سهم زیادی در تبیین تغییرات رضایت شغلی دارد. بعد از آن متغیر X_1 به میزان $0/23$ به طور مستقیم و $0/096$ به صورت غیرمستقیم از دو مسیر و در مجموع به میزان $0/326$ بر رضایت شغلی تأثیر دارد. سومین متغیر X_3 است که از طریق مستقیم $0/24$ و از طریق غیرمستقیم از دو مسیر $0/064$ و در مجموع $0/304$ بر رضایت شغلی تأثیر دارد. متغیر X_2 به میزان $0/23$ به طور مستقیم و $0/072$ به طور غیر مستقیم از دو مسیر و در مجموع به میزان $0/302$ تغییرات رضایت شغلی را تبیین می‌کند. پنجمین متغیری که بیشترین تأثیر را بر رضایت شغلی به طور غیرمستقیم و از نه مسیر دارد، متغیر X_8 است که به میزان $0/269$ بر رضایت شغلی تأثیر دارد. X_7 متغیری است که به طور غیرمستقیم از یازده مسیر و در مجموع به میزان $0/179$ بر رضایت شغلی تأثیر می‌گذارد. متغیرهای X_4 و X_5 دو متغیری هستند که در جایگاه بعدی تأثیر بر رضایت شغلی قرار دارند؛ که هر یک به میزان $0/11$ به طور مستقیم بر رضایت شغلی تأثیر می‌گذارند؛ این دو متغیر تأثیر غیرمستقیم ندارند. دو متغیر دیگر به صورت غیرمستقیم به میزان کمی در جهت معکوس بر رضایت شغلی تأثیر دارند. میزان ابهام در نقش‌های محول از چهار مسیر به میزان $0/037$ - و میزان تضاد نقش از چهار مسیر به میزان $0/040$ - بر رضایت شغلی تأثیر می‌گذارند. به طور کلی مدل از برآزش مناسبی برخوردار است و متغیرهای مدل در تأثیر متقابل با یکدیگر بر متغیر وابسته نهایی مدل (رضایت شغلی) تأثیر می‌گذارند.

نتیجه‌گیری

نتایج نشان می‌دهد، بیشترین تأثیر مربوط به متغیرهای سازمانی است که شامل متغیرهای مشارکت، جو سازمانی، احساس برابری، محیط فیزیکی کار، امکانات رفاهی، رضای نیازهای زیستی و رضای نیازهای اجتماعی است. این دسته از متغیرها قابلیت دستکاری و اصلاح از طرف بانک را بیشتر دارا هستند. متغیر پایگاه اقتصادی - اجتماعی که خصیصه دوگانه (شخصی - سازمانی) دارد، در مرحله بعدی تأثیر قرار دارد، متغیرهای ماهیتی که مربوط به ماهیت شغل و شامل دو متغیر تضاد نقش و ابهام نقش هستند، در مرحله بعدی تأثیر قرار دارند. مجموعه این متغیرها در کنار یکدیگر سازنده مدل موقعیتی تبیینی رضایت شغلی است. بنابراین حاصل این پژوهش نیز هماهنگ با سایر پژوهش‌های ایرانی و خارجی در حوزه رضایت شغلی است. هماهنگی در یافته‌ها نشان می‌دهد بهترین پیش‌بینی‌کننده‌های رضایت شغلی متغیرهای مربوط به ماهیت کارند [۱۵]. این مسئله به‌ویژه با کارهای افرادی نظیر (کانیز، ۱۹۹۳)، (هاوس، ۱۹۸۶، ۱۹۸۱)، (هاوس و ولز، ۱۹۷۸)، (کان، ولف، کوئینگ، استوک، ۱۹۶۵) همخوانی دارد [۱۶].

از سوی دیگر همبستگی دو متغیره بین متغیرهای رضای نیازهای زیستی و رضای نیازهای اجتماعی با رضایت شغلی و حضور این دو متغیر در مدل تبیینی و تأثیر غیرمستقیم و قابل ملاحظه آن‌ها بر رضایت شغلی، حمایت‌کننده مدل انگیزشی رضایت شغلی نیز هست. هر چند شاخص‌های سازنده این دو متغیر بخصوص متغیر رضای نیازهای اجتماعی مانند، سهولت ملاقات با مدیران سطوح بالا، تشویق شدن، افتخار به کار، انجام کار به بهترین شیوه و امکان شکوفایی استعدادها، در مدل وضعیتی نیز به‌عنوان متغیرهای سازمانی قابل استفاده است.

همچنین نتایج مقایسه‌ی نتایج مرحله سوم پژوهش با مرحله اول و دوم بیانگر بهبود نسبی وضعیت رضایت شغلی کارکنان است. میزان رضایت از ماهیت شغل، استقلال شغلی، اهمیت شغل، نظام ارتقا و پیشرفت، رضایت از حقوق و رضایت شغلی کل، در مرحله سوم پژوهش نسبت به دو مرحله قبل افزایش داشته است. این مسئله در مورد تعدادی از متغیرهای مستقل پژوهش نیز صادق است. میانگین نمره متغیرهای "میزان احساس برابری و عدالت"، "میزان رضای نیازهای زیستی"، در مرحله سوم بیشتر از مرحله اول و دوم است و

در اغلب موارد بیشتر از مرحله اول (نسبت به مرحله اول بهبود یافته) و نزدیک نمرات مرحله دوم است.

پیشنهادها

از ۸ شاخص سازنده رضایت شغلی، میزان رضایت از نظام ارتقا، امنیت شغلی و حقوق و مزایا آشکارا کمتر از حد متوسط است. بنابراین به نظر می‌رسد، در مرتبه اول مناسب است به این مسایل توجه شود.

شایسته‌پروری و شایسته‌سالاری و قانون‌مداری در نظام ارتقا را فراهم خواهد کرد در این زمینه شیکورورو (۱۹۹۴) برای بهبود نظام ارتقا و در نتیجه افزایش رضایت افراد از شغل خود مراحل زیر را برای اجرا در سازمان‌ها پیشنهاد می‌کند:

۱- ملاک‌های واضح و واقعی برای عملکرد شغلی و شیوه ارتقا تدوین کنند. ۲- مدیران را برای ارزشیابی و ارتقا کارکنان آموزش دهند. ۳- تنها اطلاعات مربوط به کار را برای ارتقای شغلی در نظر بگیرند. ۴- مقیاس‌های اندازه‌پذیری برای فرآیند ارتقا و ارزشیابی کارکنان تهیه کنند. ۵- برای تمام سازمان کمیته ارتقا و ترفیع تشکیل دهند [۱۳].

به واسطه مشکلات اقتصادی، عامل دستمزد اهمیت بسیاری در هر شغل پیدا کرده است. هر چند رابطه بین رضایت و دستمزد چند بعدی و پیچیده است؛ ولی به واسطه این که افراد برای زندگی نیاز به حداقل معینی از درآمد دارند، این عامل تأثیر مهمی در رضایتشان از شغل و زندگی ایفا می‌کند. راه‌هایی مانند افزایش نسبی حقوق، افزایش نسبی و منصفانه‌ی پاداش‌ها افزایش نسبی حقوق قراردادی‌ها، پرداخت اضافه کاری بر مبنای اضافه کاری واقعی و ... می‌تواند تا حدودی به حل این مسئله کمک کند.

امنیت شغلی نیز با توجه به این که جز انتظارات مهم به‌شمار می‌رود، باید به‌طور جدی توجه شود. کارکنان مایلند، مطمئن شوند شغل آن‌ها برای چندین سال ادامه خواهد یافت. همچنین عواملی چون پیش‌بینی پذیری امور، نظم، انصاف و نیز ایمنی عاطفی می‌تواند ایمنی شغلی را تضمین کند. از سوی دیگر، عواملی مثل پارتی‌بازی، روابط سالاری، فشارهای خارج از محیط کار، ایجاد ترس، اخراج، تنزل مقام و مانند آن می‌تواند احساس نایمنی و در نهایت نارضایتی شغلی را به وجود آورد. بنابراین پیشنهاد می‌شود، در صورت وجود مجوزهای قانونی نسبت به استخدام گروهی از کارکنان قرار دادی با توجه به سابقه کار و از طریق برگزاری آزمون اقدام شود.

با توجه به این که نمره رضایت از میزان استقلال شغلی کمتر از حد متوسط بوده است، می‌توان با افزایش نسبی اختیارات در انجام وظایف شغلی امکان بروز خلاقیت‌ها و شکوفا شدن استعدادها و رضایت شغلی را فراهم کرد.

بازتعریف مشاغل و اختصاص مشاغل به افراد با توجه به تحصیلات و تخصص‌ها و توانایی‌ها، می‌تواند موجبات رضایت بیشتر از ماهیت شغل را فراهم نماید. همچنین با توجه به این که میزان ابهام در نقش‌های محول شده به کارکنان بالاتر از حد متوسط ارزیابی شده است، تعریف دقیق و روشن از وظایف شغلی و انتظاراتی که از هر وظیفه می‌رود لازم به نظر می‌رسد. از آنجایی که مهندسان مشاور در امور بررسی و ارزیابی طرح‌های صنعتی فعال شده‌اند و بخشی از کارهایی را که در قبل کارشناسان بانک انجام می‌دادند، به عهده‌ی آن‌ها گذاشته شده است. باز تعریف مجدد و دقیق این گونه وظایف شغلی ضروری است.

با توجه به این که میزان مشارکت در تصمیم‌گیری‌ها و اداره امور بانک پایین‌تر از حد متوسط ارزیابی شده و افزایش این متغیر تأثیر زیادی در افزایش رضایت شغلی دارد و این مسئله جزو انتظارات مهم کارکنان نیز محسوب می‌شود. به نظر می‌رسد، مدیریت بانک می‌تواند با اتخاذ شیوه مدیریت مشارکتی، نظرخواهی‌های مستمر از کارکنان در مورد مسایل شغلی، نحوه‌ی ارائه خدمات رفاهی، انتصاب مدیران و انتخاب اهداف، موجبات رضایت کارکنان و کارایی بیشتر آنان را فراهم آورد. زیرا مشارکت در تصمیم‌گیری‌ها به آنان این فرصت را می‌دهد، احساس کنند چیزی از بانک به حساب می‌آیند؛ بنابراین نیازهای پیوندجویی و عزت نفس آن‌ها برآورده شده و احساس رضایت خواهند کرد.

با توجه به احساس تبعیض و نابرابری در امور مختلف بانک، رفع تبعیض موجود بین کارکنان قراردادی و رسمی، رفع تبعیض بین سطوح مدیریتی و سایر سطوح شغلی، رفع تبعیض بین کارکنان زن و مرد، انجام ارزشیابی‌های دوره‌ای براساس عدالت، انجام ترفیع‌ها و انتصاب با توجه به شایستگی‌ها و رعایت عدالت در پرداخت‌های از مهم‌ترین راه‌حل‌هایی هستند که برای برقراری نسبی عدالت در بانک از سوی کارکنان پیشنهاد شده است.

فراهم آوردن شرایطی که کارکنان به کار خود افتخار کنند و با شور و شوق بر سر کار حاضر شوند و روابط بین آنان صمیمی و عمیق شود، از عواملی هستند که موجب بهبود و مناسب شدن جو سازمانی بانک می‌شود که از این طریق می‌توان رضایت شغلی را نیز افزایش داد. با توجه به این که میزان ارضای نیازهای زیستی از طریق شغل کمتر از حد

متوسط است. توجه مدیران به شرایط فیزیکی کار کارکنان و تلاش برای بهبود آن و همچنین توجه به مسایل شخصی کارکنان می‌تواند موجبات رضایت از شغل را فراهم کند. میزان ارضای نیازهای اجتماعی که از انتظارات کارکنان بانک نیز است، در حد متوسط می‌باشد؛ بنابراین پیشنهاد می‌شود مدیران سطوح بالای بانک ترتیبی اتخاذ کنند که ملاقات و ارتباط کارکنان با آن‌ها به سهولت انجام پذیرد.

با توجه به این که رضایت از شرایط فیزیکی محیط کار کمتر از حد متوسط ارزیابی شده است، به نظر می‌رسد بهبود شرایط فیزیکی مانند: مناسب کردن دکوراسیون اتاق‌های کار، اختصاص فضای بیشتر به هر نفر در دفتر کار (کم کردن تعداد افراد نسبت به مساحت دفتر کار) و ... می‌تواند موجبات رضایت بیشتر کارکنان را فراهم آورد.

منابع

۱. ازکمپ استوارت (۱۳۷۰). روانشناسی اجتماعی کاربردی، ترجمه فرهاد ماهر، مشهد، مؤسسه انتشارات آستان قدس رضوی، چاپ دوم.
۲. توسلی غلامعباس (۱۳۷۵). جامعه‌شناسی کار و شغل، تهران، سمت، چاپ اول.
۳. دسلرگری (۱۳۶۸). مبانی مدیریت، جلد دوم، ترجمه داود مدنی، تهران، انتشارات آرین، چاپ اول.
۴. دیوس کیت، جان نیواستورم (۱۳۷۳). رفتار انسانی در کار (رفتار سازمانی)، ترجمه محمد علی طوسی، تهران، مرکز آموزش مدیریت دولتی، چاپ دوم.
۵. رایبیز استیفن پی (۱۳۷۷). رفتار سازمانی، مفاهیم، نظریه‌ها، کاربردها، جلد اول و سوم، ترجمه علی پارسائیان و سید محمد اعرابی، تهران، دفتر پژوهش‌های فرهنگی، چاپ اول.
۶. ساروخانی باقر (۱۳۸۳). روش‌های پژوهش در علوم اجتماعی، جلد اول: اصول و مبانی، تهران، پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی.
۷. کورمن آبراهام ک (۱۳۷۰). روانشناسی صنعتی و سازمانی، ترجمه حسین شکرکن، تهران، انتشارات رشد، چاپ اول.
۸. گیدنز آنتونی (۱۳۷۳). جامعه‌شناسی، ترجمه منوچهر صبوری کاشانی، تهران، نشر نی.

۹. مقیمی سید محمد (۱۳۸۰). سازمان و مدیریت، رویکردی پژوهشی، تهران، انتشارات رامین، چاپ دوم.
۱۰. مورهد گریفین (۱۳۷۴). رفتار سازمانی، ترجمه سید مهدی الوانی و غلامرضا معمارزاده، تهران، انتشارات مروارید، چاپ اول.
۱۱. میچل ترنس (۱۳۷۳). مردم در سازمان‌ها، ترجمه حسین شکرکن، تهران، انتشارات رشد، چاپ اول.
۱۲. هرسی پال، کنت اچ بلانچارد (۱۳۷۵). مدیریت رفتار سازمانی، کاربرد منابع انسانی، ترجمه علی علاقه‌مند، تهران، انتشارات امیر کبیر، چاپ یازدهم.
۱۳. هومن حیدرعلی (۱۳۸۱). تهیه و استاندارد ساختن مقیاس سنجش رضایت شغلی، تهران، مرکز آموزش مدیریت دولتی، چاپ اول.
۱۴. هومن حیدرعلی (۱۳۷۲). اندازه‌گیری روانی و تربیتی و فن تهیه تست، تهران، نشر پارسا.
15. Brunetto Yvonne; Rod Farr-Wharton (2002). Using social identity theory to explain the job satisfaction of public sector employees". The international journal of public sector management. Vol 15, No.7: 534-555.
16. Ducharme lori j; Jack K Martin (2000). Unrewarding work, coworker support, and job satisfaction: A test of the buffering hypothesis; work and occupations, vol :27, No: 2 .
17. Mc Clelland David (1962). Business Drive and National Achievement, Harvard, Business Review, July- August
18. Quarstein Vernon A (1997). The Situational Occurences Theory of Job satisfaction, human relations, New York. Vol 45.
19. Tompson David, P james, FMcnamar, john R. Hoil (1997). Job satisfaction in Educational Organization; Educational organizations quarterly, Vol:33, No: 1.