

بررسی و رتبه‌بندی عوامل مؤثر بر رضایت شغلی کارکنان اداره بنادر و دریانوردی (مورد کاوی: اداره بنادر و دریانوردی بندر امام خمینی (ره))

جعفر سیاره^۱، سبحان ایرانشاهی^{۲*}، حمیدرضا تهمک^۳

۱- استادیار دانشکده مهندسی دریا، دانشگاه دریانوردی و علوم دریایی چابهار، استان سیستان و بلوچستان، چابهار، پست الکترونیکی: j.sayareh@cmu.ac.ir

۲- کارشناس امور بندری، اداره بنادر و دریانوردی بندر شهید رجایی، استان هرمزگان، بندرعباس، پست الکترونیکی: sbn.iranshahi@gmail.com

۳- کارشناس ارشد بندر و کشتیرانی، دانشکده مهندسی دریا، دانشگاه دریانوردی و علوم دریایی چابهار، استان سیستان و بلوچستان، چابهار، پست الکترونیکی: hamidrezatahmak@gmail.com

تاریخ پذیرش: ۹۲/۷/۶

* نویسنده مسوول

تاریخ دریافت: ۹۱/۴/۲۰

© نشریه علمی - پژوهشی اقیانوس‌شناسی ۱۳۹۲، تمامی حقوق این اثر متعلق به نشریه اقیانوس‌شناسی است.

چکیده

بر اساس بسیاری از پژوهش‌های انجام شده، عوامل مختلفی بر رضایت شغلی اثر دارند که این عوامل در سازمان‌ها بسته به اندازه، فرهنگ، نوع تولید و خدمات و سایر شرایط محیطی سازمان متفاوت هستند. تحقیق حاضر نیز با هدف بررسی و رتبه‌بندی عوامل مؤثر بر رضایت شغلی کارکنان اداره مرکزی بندر امام خمینی (ره) در گروه نمونه‌ای با حجم ۱۴۰ نفر از کارکنان به شیوه نمونه‌برداری تصادفی اجرا گردید که البته صد نفر از کارمندان به‌طور کامل پاسخگوی سؤالات بودند. ابزار پژوهش شامل دو پرسشنامه که پرسشنامه اول حاوی سؤالات مربوط به مشخصات فردی و پرسشنامه دوم حاوی سؤالات مربوط به رضایت شغلی کارکنان است که نتایج تحلیلی حاصل از پرسشنامه اول رابطه ویژگی‌های فردی با رضایت شغلی و پرسشنامه دوم عوامل مؤثر بر رضایت شغلی کارکنان بندر امام خمینی (ره) را به ترتیب اولویت نشان می‌دهد و جایگاه نیازها را در هرم مازلو مشخص می‌کند.

کلمات کلیدی: رضایت شغلی، انگیزش، بندر، کارکنان بندر امام خمینی (ره).

۱. مقدمه

میل برای خواستن از درون انسان بر می‌خیزد و انگیزش، نیرویی درونی است که سبب رضایت باطنی از کار و فعالیت‌های شخصی می‌شود (رابینز، ۱۳۸۹). تردیدی نیست که هر سازمان خود یک ارگانیزم منحصر به فرد است و نخستین عامل آن انسان و توجه به کارکنان است (حیدرعلی، ۱۳۸۱). شرکت‌ها و سازمان‌های صنعتی باید به این اصل مهم توجه داشته باشند که

یکی از اصول فهم روابط بین‌شخصی توجه به علایق و نگرش‌های اشخاص است. برای مثال شاید بتوان کسی را به انجام دادن کاری مجبور کرد ولی هرگز نمی‌توان او را وادار کرد که آن کار را از روی میل و اراده انجام دهد (مشبکی، ۱۳۸۹).

- بین ویژگی سازمانی (وضعیت استخدامی) کارکنان بندر امام خمینی (ره) و رضایت شغلی آن‌ها تفاوت معناداری وجود دارد.

۲-۲. وضعیت گذشته و حال حاضر سازمان بندر امام خمینی (ره)

همزمان با احداث راه آهن سراسری کشور در سال ۱۳۰۷ هجری شمسی، ۲ پست اسکله چوبی در شمال غربی خلیج فارس، در انتهای خور موسی و به همین نام ساخته شد و پس از چندی به بندر شاپور موسوم گشت و سه سال بعد به مهمترین مرکز ورود و خروج کالا تبدیل شد. در سال ۱۳۵۲ محل سکونت اهالی این نقطه، از کنار اسکله‌ها به سربندر (شهر بندر امام خمینی (ره)) تغییر یافت و زمینه برای توسعه هر چه بیشتر بندر مهیا گردید. پس از پیروزی انقلاب شکوهمند اسلامی ایران، این بندر به بندر خمینی (ره) تغییر نام داد و در سال ۱۳۶۱ با تصویب هیات وزیران بندر امام خمینی (ره) نام گرفت و شروعی نو را پایه نهاد (سازمان بنادر و دریانوردی بندر امام خمینی، ۱۳۹۱).

بندر امام خمینی (ره) امروزه در میان بنادر ایران با ۱۱ میلیون مترمربع مساحت و با انجام ۳۲ درصد مبادلات تجاری کشور، یکی از بزرگترین و مهمترین بنادر تجاری کشور محسوب می‌شود (سازمان بنادر و دریانوردی بندر امام خمینی (ره)، ۱۳۹۱). بنابراین بهبود عملکرد و کارایی این بخش نقش تعیین کننده‌ای در توسعه اقتصادی ایران دارد. لذا برای افزایش بهره‌وری این بندر ضروری است هر عاملی که بتواند کارایی و عملکرد این سازمان را افزایش دهد به کار گرفته شود. از آنجا که یکی از عوامل مؤثر در کارایی و بهره‌وری سازمان نیروی انسانی است، بنابراین در جهت بهبود وضعیت و استفاده بهینه از نیروی انسانی، لزوم توجه به خواسته‌ها و دیدگاه‌های شغلی آن‌ها و برنامه‌ریزی براساس این خواسته‌ها ضروری و اجتناب ناپذیر است. با توجه به اینکه رضایت شغلی به‌عنوان بخشی از فرایند ارزیابی نیازها برای برنامه‌ریزی بهسازی سازمانی مطرح است و سهم بسزایی در بهبود بهره‌وری نیروی انسانی دارد لذا در این تحقیق وضعیت رضایت شغلی کارکنان اداره بندر امام خمینی (ره) مورد بررسی قرار می‌گیرد.

اگر قصد رقابت با رقبای کنونی خود را دارند ضروری است که در بسیج نیروهای آن شرکت و سازمان توانایی لازم را داشته باشند. بهره‌وری در سازمان‌ها نیازمند توجه به خواسته‌ها و نیازهای کارکنان و همسویی این نیازها با اهداف سازمانی است (مشبکی، ۱۳۸۹). نیروی انسانی با انگیزه برای انجام وظایف محوله، خود اساسی‌ترین عامل بهره‌وری است و انگیزش کارکنان نیز با افزایش سطح روحیه و رضایت شغلی کارکنان فراهم می‌آید (دسلر، ۱۳۸۵). بدون شک بزرگترین چالش امروز بنگاه‌های اقتصادی موفق جهان گردآوری سرمایه‌ی انسانی فرهیخته و خردورزی است که بدون اغراض شخصی در پی تحول سازمانی که در آن کار می‌کنند، باشند (زارع، ۱۳۸۰).

۲. اهداف تحقیق

- هدف اصلی
- بررسی و رتبه‌بندی عوامل مؤثر بر رضایت شغلی کارکنان بندر امام خمینی (ره)
- اهداف فرعی
- بررسی رابطه بین ویژگی‌های شخصی (سن، سطح تحصیلات، سابقه خدمت، جنسیت و وضعیت تأهل) کارکنان بندر امام خمینی (ره) و رضایت شغلی آن‌ها
- بررسی تأثیر ویژگی اقتصادی (میزان حقوق دریافتی) کارکنان بندر امام خمینی (ره) بر رضایت شغلی آن‌ها
- بررسی رابطه بین ویژگی سازمانی (وضعیت استخدامی) کارکنان بندر امام خمینی (ره) و رضایت شغلی آن‌ها

۲-۱. فرضیه‌های تحقیق

- بین ویژگی‌های شخصی (سن، سطح تحصیلات و سابقه خدمت) کارکنان بندر امام خمینی (ره) و رضایت شغلی آن‌ها رابطه معناداری وجود دارد.
- بین ویژگی‌های شخصی (جنسیت و وضعیت تأهل) کارکنان بندر امام خمینی (ره) و رضایت شغلی آن‌ها تفاوت معناداری وجود دارد.
- بین ویژگی اقتصادی (میزان حقوق دریافتی) کارکنان بندر امام خمینی (ره) و رضایت شغلی آن‌ها رابطه معناداری وجود دارد.

۳-۲. مفهوم و ماهیت رضایت شغلی

در سال ۱۹۲۴ متخصصان کارایی در کارخانه هائورن (کمپانی وسترن الکتریک)^۱ در ایلینویز یک برنامه تحقیقاتی برای مطالعه اثرات روشنایی بر قدرت تولید طراحی کردند. در ابتدای کار در این برنامه‌ریزی عامل چندان استثنایی که موجب جلب توجه و علاقه غیر عادی شود به چشم نمی‌خورد. با وجود این متخصصان کارایی مدت‌ها بود کوشش می‌کردند تا ترکیب ایده‌آلی از شرایط فیزیکی ساعت کار و روش‌های انجام کار پیدا کنند که موجب انگیزش کارگران برای تولید بیشتر گردد. ولی هنگامی که این مطالعات (بالغ بر یک دهه بعد) تکمیل گردید، جای تردید باقی نگذاشت که به‌عنوان مهمترین تحقیقی که تا آن موقع در یک کارخانه صنعتی انجام شده بود در تجربه با محک زمان اعتبار خود را حفظ خواهد کرد. زیرا در کارخانه هائورن کمپانی وسترن الکتریک بود که نهضت روابط انسانی^۲ نضج و نیرو گرفت و یکی از اولین مدافعین آن التون‌میو از دانشگاه هاروارد شهرت یافت. در طول دهه ۱۹۳۰ چندین پیمایش بزرگ مقیاس روی رضایت شغلی انجام گرفت. این پیمایش‌ها کاوشگرانه بودند و اهدافشان دستیابی به متغیرهایی بود که با رضایت شغلی ارتباط داشت. با این‌که چه چیز بیشتر از سوالات باز با جنبه‌ی پرسشی از این‌که چه چیزی برای کارگران رضایت‌بخش است استفاده نمودند (هرسی و بلانچارد، ۱۳۸۹).

Uhrb rock در سال ۱۹۳۴ کارمندان یک کارخانه هواپیمای صنعتی را مورد پژوهش قرار داد. وی نمونه‌ای ۴۰۰۰ نفری که متشکل بودند از کارگران، سرکارگران و کارمندان دفتری را مورد بررسی قرارداد و متوجه شد اختلاف مهمی در نگرش آن‌ها نسبت به رضایتشان وجود دارد که ناشی از سطح سازمانی شغل افراد است. سرکارگران دارای نگرش مثبت‌تری از کارمندان دفتری بودند و کارمندان دفتری نیز از کارگران نگرش مثبت‌تری داشتند (هرسی و بلانچارد، ۱۳۸۹).

یکی دیگر از محققان به نام هاپاک در سال ۱۹۳۵ تحقیقاتی درباره رضایت شغلی انجام داد و به نتایج مختلفی دست پیدا کرد. وی دریافت که کارمندان حرفه‌ای و مدیریتی نسبت به کارگران از شغلشان بیشتر راضی بودند. هاپاک اندیشید که برخی از عوامل نظیر عوامل اجتماعی، ماهیت کار، دستمزد و ساعات کار باعث رضایت کاری می‌شوند (صافی، ۱۳۷۹).

افراد غالباً رضایت یا عدم رضایت خود را با توجه به تجربیات خود از محیط اطراف و عواملی که در تمام زندگیشان با آن‌ها در تعامل بوده‌اند بیان می‌کنند (هرسی و بلانچارد، ۱۳۸۹). George و همکاران (۲۰۰۸) رضایت شغلی را مجموعه‌ای از احساسات و باورهایی که مردم درباره شغلشان دارند تعریف کرده‌اند. عوامل زمینه‌ساز و ایجادکننده‌ی رضایت شغلی را می‌توان به جنبه‌های بیرونی (شامل شرایط و ویژگی‌های سازمانی، اجتماعی و فرهنگی) و جنبه‌های درونی (شامل ویژگی‌های شخصیتی، احساسات عاطفی و حالت‌های هیجانی) دسته‌بندی کرد (Che Rose et al., 2006).

Arnold و همکاران (۱۹۸۲) رضایت شغلی را مجموعه تمایلات یا احساسات مثبت که افراد نسبت به شغل خود دارند اطلاق می‌دانند. در واقع زمانی که می‌گوییم یک فرد رضایت شغلی بالایی دارد، منظور این است که به میزان زیادی شغل خود را دوست دارد و از آن طریق نیازهای خود را ارضا می‌نماید (حسینی‌زاده، ۱۳۷۹).

مقیم (۱۳۸۵) رضایت شغلی را نتیجه ادراک کارکنان می‌داند که محتوا و زمینه شغل آن چیزی را که برای افراد ارزشمند است فراهم می‌آورد. با آنکه درباره رضایت شغلی نظریه‌های گوناگونی تدوین و ارائه شده است، اما می‌توان گفت تمامی آن‌ها رضایت شغلی را بر پایه سه محور زیر قرار می‌دهند:

- ۱) توقعات و انتظارات افراد در رابطه با واقعیت؛
- ۲) میزان برآورده شدن نیازهای جسمی و روانی؛
- ۳) سطح ابقای ارزش‌های مهم

۴-۲. پیشینه تحقیق

Frederick Taylor از اولین کسانی بود که درباره رضایت شغلی کارگران تحقیقاتی انجام داد. وی معتقد بود که علاقه‌مندی کارگران به پول باعث انگیزش آنان می‌شود. او همچنین بیان نمود که بیشتر حالات راضی‌کننده آنان زمانی است که کارگران با کوشش خود پول بیشتری به‌دست آورند که این بهروری و رضایت کارگران را به دنبال خواهد داشت. به اعتقاد تیلور اگر به کارگران مزد و کار مناسب داده شود، به طور سریع و بدون خستگی زیاد وظایفشان را انجام خواهند داد (سعادت، ۱۳۹۰).

² Hawthorne, Illinois, Plan of the Western Electric Co.

² Human Relation Movement

انگیزه کارکنان و پایین آمدن کیفیت کار گردیده است. اما بدون شک حمایت از منابع انسانی و رسیدگی به امور کارمندان از تمام جوانب دیگرکاری مهمتر است.

۳. روش انجام تحقیق

تجزیه و تحلیل عددی داده‌ها به منظور بیان و یا توضیح دلایل تغییرات در پدیده‌های اجتماعی، تحقیق کمی است (هومن، ۱۳۸۱) و چون این تحقیق از یک سو به توصیف ویژگی‌ها و مشخصات کارکنان می‌پردازد و از سوی دیگر میزان ارتباط متغیرهای مستقل را با متغیر وابسته نشان می‌دهد و نوع رابطه آنها را معین می‌کند، از نوع توصیفی-همبستگی است. برای دستیابی به اطلاعات از روش پیمایشی استفاده گردیده است. مبنای روش جمع‌آوری داده‌ها، استفاده از پرسش‌نامه بوده است. برای اندازه‌گیری رضایت شغلی از پرسش‌نامه رضایت شغلی مارتین که مشابه پرسش‌نامه "مینه سوتا"^۱ (یکی از رایج‌ترین پرسش‌نامه‌هایی است که توسط Lofquist و Dawis (۱۹۶۹) برای سنجش رضایت شغلی ساخته شده است) استفاده شده است.

در این روش عوامل تعیین کننده رضایت شغلی و رضایت‌مندی ذکر می‌شود و سپس توزیع محدوده طیف رضایت‌مندی برای هر کدام از عوامل طرح‌ریزی می‌شود. برای مثال سطوح مختلف رضایت‌مندی که از سطح رضایت‌های شغلی خیلی کم‌کم، متوسط، زیاد و خیلی زیاد با نمره‌های (۱ تا ۵) درجه‌بندی شده است. بنابراین رضایت‌مندی براساس قرار گرفتن در محدوده طیف تعیین می‌گردد.

در این مطالعه ابتدا فهرستی از عوامل تعیین‌کننده رضایت شغلی و رضایت‌مندی با توجه به نظرات کارشناسان و همچنین مروری بر ادبیات تحقیق مشخص گردید و هر کدام از عوامل که ذکر گردید در طیفی از خیلی کم تا خیلی زیاد قرار گرفت. میزان رضایت‌مندی کارکنان بر اساس امتیاز کسب شده (نگرش) هر کدام از کارکنان نسبت به هر عامل تعیین‌کننده، میزان امتیاز است و براساس جمع‌بندی امتیازات هر یک از عوامل به دست می‌آید) در طیف رضایت‌مندی قرار گرفتند.

هرسی (Heresy) نیز طی تحقیقاتی در سال ۱۹۳۶ کوشش نمود تا مهمترین عوامل متفاوت مؤثر بر رضایت شغلی را مستند نماید. او گروه‌هایی از کارکنان مشابه و غیر مشابه از نظر کاری را براساس اهمیت موضوع خط‌مشی مورد بررسی قرار داد. تفاوت اصلی بین افراد و ماشین آلات در این است که بهره‌وری یک فرد به وسیله‌ی نوع احساس او به کار و نگرش وی نسبت به شرکتی که برای آن کار می‌کند تعیین می‌شود (دوپورد، ۱۳۸۷).

Demirta (۲۰۱۰) پس از بررسی تعیین سطوح رضایت‌مندی معلمان مدارس ابتدایی ترکیه به این نتیجه رسید که با توجه به متغیر سنی معلمان، سطوح رضایت‌مندی آنان متفاوت است، به طوری که گروه سنی ۳۶ تا ۴۰ سال، بالاترین درجه رضایت‌مندی شغلی و گروه سنی ۴۱ سال به بالا، پایین‌ترین درجه رضایت‌مندی شغلی را دارند. به علاوه، سطح رضایت‌مندی شغلی معلمان رابطه‌ی مثبتی با سطح کیفیت آموزشی دانش‌آموزان دارد، به طوری که هرچه سطح رضایت‌مندی شغلی معلمان بیشتر باشد سطح کیفیت آموزشی دانش‌آموزان نیز بالاتر می‌رود.

Basak و Ghosh (۲۰۱۱) رابطه‌ی بین رضایت‌مندی شغلی گروهی از معلمان مدارس مختلف در کلکته هندوستان را با میزان کنترل و نظارت بر مدارس را با کمک رگرسیون چند مرحله مورد تجزیه تحلیل قرار دادند. آن‌ها در تحقیق خود به این نتیجه رسیدند که رابطه مستقیمی بین متغیر میزان کنترل و نظارت بر مدارس با سطح رضایت‌مندی معلمان وجود دارد.

Altinoz و همکاران (۲۰۱۲) در تحقیق خود میزان تأثیر عواملی از قبیل جنسیت، تأهل، سن، سابقه‌ی کار و سطح تحصیلات مدیران رده‌ی میانی و رده‌ی بالا را در یک سازمان قضایی در آنکارا، بر رضایت‌مندی شغلی و تعهدات سازمانی مورد بررسی قرار دادند. آن‌ها به این نتیجه رسیدند که میزان رضایت‌مندی شغلی و تعهدات سازمانی در خانم‌ها بیشتر است. همچنین آن‌ها متوجه شدند هرچه سطح تحصیلات مدیران بالاتر باشد میزان رضایت و تعهدات آن‌ها بیشتر است.

کریمی (۲۰۰۷) در تحقیق خود به این مهم اشاره کرد که خلاقیت در امور بندری همزمان با آغاز ماشینی شدن امور افتاده است و هم اکنون عامل مهمی جهت استخدام کادر اداری و جایگزین نمودن نیروی انسانی و عملیات به شمار می‌رود. اگرچه بر اساس گزارشات دریافتی، ماشینی شدن امور باعث کاهش

¹ Minnesota satisfaction Questionnaire

۳-۱. ابزار اندازه‌گیری تحقیق

تعیین اعتبار پرسش‌نامه، ۱۵ پرسش‌نامه توسط کارکنان تکمیل گردید که ضریب آلفای کرونباخ برای سوالات ۸۰٪ به دست آمد.

ابزار پرسش‌نامه‌ای تحقیق شامل چند بخش است:

بخش اول: بخش اول پرسش‌نامه شامل پرسش‌های مربوط به ویژگی‌های شخصی در پنج گویه به صورت گویه‌های دو گزینه‌ای و چند گزینه‌ای، پرسش ویژگی اقتصادی در یک گویه چند گزینه‌ای، پرسش ویژگی سازمانی نیز در یک گویه سه گزینه‌ای طراحی گردید.

۳-۴. جمعیت آماری
جمعیت آماری شامل کلیه کارکنان اداره بندر امام خمینی (ره) استان خوزستان و برابر با ۲۳۰ نفر است. طبق جدول نمونه‌گیری، نمونه ۱۴۰ نفری از میان آن‌ها انتخاب شد. تعداد ۱۴۰ پرسش‌نامه بین این تعداد توزیع گردید و تعداد ۱۰۰ نفر از کارکنان به‌طور کامل پاسخگویی سوالات بودند.

بخش دوم: بخش دوم پرسش‌نامه شامل سوالات مربوط به رضایت شغلی است که در مقیاس طیف لیکرت از طیف خیلی کم تا خیلی زیاد تنظیم شده است. این بخش از متغیرها تعیین کننده رضایت‌مندی همچون تنوع وظایف، امنیت شغلی، استقلال کاری، رعایت عدالت، حقوق، دستمزد و غیره در ۱۵ سوال و یک سوال در فضای باز، تهیه شده و عوامل مؤثر بر رضایت‌مندی افراد مورد مطالعه را مشخص می‌کند. پاسخ دهنده با توجه به طیف خیلی کم تا خیلی زیاد و با امتیاز ۱ تا ۵ بر حسب مفاد گزینه‌ها و شدت درجه آن به سوالات امتیاز داده است و بر حسب قرارداد، پنج درجه‌بندی برای تعیین میزان رضایت‌مندی افراد تعیین شد.

۳-۵. شیوه نمونه‌برداری

در تحقیق حاضر با توجه به روش تحقیق و وسعت سازمان از روش نمونه‌برداری تصادفی ساده استفاده شد. براساس این روش شانس‌گزینش همه واحدها در همه مراحل نمونه‌برداری یکسان است.

۳-۶. روش جمع‌آوری اطلاعات

از روش‌های مختلفی جهت جمع‌آوری اطلاعات در این مطالعه استفاده گردید که عبارتند از روش کتابخانه‌ای، کاوش رایانه‌ای و پرسش‌نامه‌ای. برای بررسی نظری تحقیق از روش مطالعه کتابخانه‌ای و جستجوی رایانه‌ای در شبکه جهانی اینترنت و برای جمع‌آوری اطلاعات و آمار مورد نظر تحقیق از جامعه کارکنان از پرسش‌نامه استفاده شد.

۳-۲. روایی^۱

مقصود از روایی آن است که وسیله‌ی اندازه‌گیری به واقع بتواند خصیصه‌ی مورد نظر را اندازه بگیرد و نه خصیصه‌ی دیگری را (هومن، ۱۳۸۱). ملاک روایی در این تحقیق روایی محتوایی است. این نوع روایی در دسته‌بندی انواع روایی که توسط کرلینجر (۱۳۷۶) بیان شده قرار دارد.

۳-۷. روش‌های آماری مورد استفاده در تجزیه و تحلیل اطلاعات

از بسته نرم افزار آماری SPSS جهت تحلیل برخی سئوالات استفاده گردید. روش‌های آماری مورد استفاده در این تحقیق شامل آمار توصیفی (میانگین، انحراف معیار، واریانس) و آمار استنباطی (رگرسیون خطی، ضریب تعیین، ضریب همبستگی) است.

۳-۳. اعتبار^۲

مقصود از اعتبار یک وسیله‌ی اندازه‌گیری آن است که اگر خصیصه مورد سنجش را با همان وسیله‌ی تحت شرایط مشابه دوباره اندازه بگیریم، نتایج حاصله تا چه حد مشابه، دقیق و قابل اعتماد است (هومن، ۱۳۸۱). برای تعیین اعتبار پرسش‌نامه از روش فرمول آلفای کرونباخ استفاده گردید. برای

^۱ Validity
^۲ Reliability

۳-۸. یافته‌ها

عدد ۱ نزدیک هستند، پس رابطه‌ای قوی بین سابقه‌ی خدمت و رضایت شغلی وجود دارد.

۳-۸-۱. تحلیل و استنباط آماری یافته‌ها

۳-۱۱. رابطه بین سن کارکنان و رضایت شغلی

- بین متغیر سن و متغیر رضایت شغلی رابطه‌ای خطی وجود دارد (جدول ۳).

- بین متغیر سن و متغیر رضایت شغلی کارکنان همبستگی منفی معناداری وجود دارد (جدول ۴).

جدول ۳: تحلیل واریانس در خصوص رگرسیون برآوردی برای رضایت شغلی توسط

متغیر سن				
F	میانگین توان دوم	درجه آزادی	مجموع توان دوم	منبع تغییرات
۲۸/۲۹	۵۸/۲۸	۱	۳۸/۵۸	تیمار (X)
۱/۳۳۵		۴-۲=۲	۲/۶۷	خطا
		۴-۱=۳	۴۱/۲۵	جمع
مقدار بحرانی	F ۰/۰۵، ۱۰۳=۱۰/۱	n=۴	α = ۰/۰۵	

جدول ۴: رابطه متغیر سن و رضایت شغلی

متغیر	تعداد	ضریب تعیین	ضریب همبستگی
سن	۱۰۰	۰/۹۳۷	۰/۹۶۷

در جدول ۳ چون $۲۸/۲۹ > ۱۰/۱$ است، پس بین رضایت شغلی و سن کارکنان رابطه‌ای خطی وجود دارد.

ضریب تعیین در جدول ۴ برابر با $۰/۹۳۷$ است که نشان از وجود رابطه‌ای خطی و قوی بین سن و رضایت شغلی کارکنان است، همچنین ضریب همبستگی حاصل شده بر منفی بودن این رابطه دلالت می‌کند.

۳-۱۲. رابطه بین وضعیت تأهل کارکنان و رضایت شغلی

وجود اختلاف در انحراف استاندارد بین کارکنان مجرد و متأهل در جدول ۵ الف نشان می‌دهد که بین متغیر وضعیت تأهل کارکنان و رضایت شغلی آن‌ها تفاوت معناداری وجود دارد.

جدول ۵ الف: آماره توصیفی وضعیت تأهل

متغیر	وضعیت تأهل	تعداد	میانگین	انحراف استاندارد	خطای استاندارد میانه
رضایت	مجرد	۱۳	۵۲/۹۰	۱۳/۵۲۷	۴/۲۷۷۷
	متأهل	۸۷	۵۱/۱۳	۱۰/۲۶۷	۱/۲۴۵۱

در این قسمت با توجه به یافته‌های حاصل از بخش اول پرسش‌نامه رابطه بین متغیرهای مورد نظر و رضایت شغلی بررسی می‌شود.

۳-۹. رابطه ویژگی‌های شخصی با متغیر رضایت شغلی

همان‌طور که گفته شد ویژگی‌های شخصی عبارتند از: سنوات خدمت، سن، سطح تحصیلات، جنسیت و وضعیت تأهل که به تحلیل هر کدام پرداخته می‌شود.

۳-۱۰. رابطه بین سنوات خدمت کارکنان و رضایت شغلی

- بین متغیر سابقه خدمت و متغیر رضایت شغلی رابطه خطی وجود دارد (جدول ۱).

- بین متغیر سابقه خدمت و متغیر رضایت شغلی کارکنان همبستگی منفی معناداری وجود دارد (جدول ۲).

جدول ۱: تحلیل واریانس در خصوص رگرسیون برآوردی برای رضایت شغلی توسط متغیر سابقه خدمت

F	میانگین توان دوم	درجه آزادی	مجموع توان دوم	منبع تغییرات
۱۰/۷۲	۱۳۳/۸۹	۱	۱۳۳/۸۹	تیمار (X)
۱۲/۴۳		۵-۲=۳	۳۷/۳۱	خطا
		۵-۱=۴	۱۷/۱۲	جمع
مقدار بحرانی	F ۰/۰۵، ۱۰۳=۱۰/۱	n=۵	α = ۰/۰۵	

جدول ۲: رابطه متغیر سابقه‌ی کار و رضایت شغلی

متغیر	تعداد	ضریب تعیین	ضریب همبستگی
سابقه خدمت	۱۰۰	۰/۷۸۲	۰/۸۸۴

همان‌طور که در جدول ۱ مشاهده می‌شود چون مقدار F به‌دست آمده بیشتر از مقدار بحرانی است لذا این نتیجه حاصل می‌شود که رابطه‌ای خطی بین رضایت شغلی و سابقه‌ی کارکنان وجود دارد.

با توجه به اینکه حداکثر مقدار ضریب تعیین و ضریب همبستگی ۱ است، و چون اعداد به‌دست آمده در جدول ۲ به

جدول ۷ ب: گزارش رضایت کارکنان نسبت به میزان تحصیلات

تحصیل	میانگین	انحراف استاندارد
سیکل	۵۳	-
دیپلم	۴۳/۶۸	۷/۲۴۲
فوق دیپلم	۵۰/۴۱	۱۰/۰۸۷
لیسانس	۵۴/۵۲	۱۰/۹۰
فوق لیسانس	۶۰/۶۰	۴/۵۰۵
کل	۵۱/۳۵۹	۱۰/۶۵۲

اعداد به دست آمده در جدول ۷ ب نیز نشان می دهد که با افزایش سطح تحصیلات در بین کارکنان، میزان رضایت شغلی نیز در آن ها بیشتر می شود.

۱۵-۳. رابطه بین ویژگی اقتصادی کارکنان و رضایت شغلی

مقدار F به دست آمده در جدول ۸ از مقدار بحرانی بیشتر است، لذا بین متغیر میزان حقوق دریافتی و متغیر رضایت شغلی رابطه ای خطی وجود دارد.

جدول ۸: تحلیل واریانس در خصوص رگرسیون برآوردی برای رضایت شغلی توسط متغیر میزان حقوق

F	میانگین توان دوم	درجه آزادی	مجموع توان دوم	منبع تغییرات
۲۴/۷۲	۵/۴۴	۱	۵/۴۴	تیمار (X)
		۰/۲۲	۴-۲=۲	خطا
		۴-۱=۳	۵	جمع
			n=۴	
				مقدار بحرانی

F=۰/۰۵، ۱،۳=۱۰/۱

ضریب تعیین به دست آمده در جدول ۹ نشان از رابطه ای ضعیف بین متغیر رضایت شغلی و میزان حقوق دریافتی است.

جدول ۹: رابطه متغیر میزان حقوق دریافتی و رضایت شغلی

متغیر	تعداد	ضریب تعیین	ضریب همبستگی
حقوق	۱۰۰	۰/۸۰۳	۰/۷۲۰

۱۶-۳. رابطه ویژگی سازمانی با متغیر رضایت شغلی

اختلاف پایین انحراف معیار در جدول ۱۰ الف نشان می دهد که بین وضعیت استخدامی کارکنان و رضایت شغلی آن ها تفاوت معناداری وجود ندارد.

جدول ۱۰ الف: گزارش رضایت کارکنان نسبت به وضعیت استخدامی

وضعیت استخدامی	میانگین	انحراف استاندارد
قراردادی	۵۳/۴۴	۹/۶۹۲۸
پیمانی	۵۶/۲۷	۱۱/۱۸۱۱
رسمی	۵۵/۵۷	۱۰/۴۶۱۳
کل	۵۵/۰۹	۱۰/۶۵۲

جدول ۵ ب: تحلیل رگرسیون برای متغیر وابسته رضایت شغلی توسط وضعیت تأهل

متغیر	ضرایب استاندارد شده	درجه آزادی	F	Sig.
وضعیت تأهل	Beta	خطای معیار	۲	۳/۹۳۱
	-۰/۲۳۳	۰/۱۱۳		۰/۰۲۴

چون مقدار Sig به دست آمده از مقدار $\alpha/2$ یا (۰/۰۲۵) کمتر است، لذا می توان گفت وضعیت تأهل بر رضایت کارکنان تأثیر گذار است (جدول ۵ ب).

۱۳-۳. رابطه بین جنسیت کارکنان و رضایت شغلی

در جدول ۶ الف انحراف معیار در بین کارکنان مرد و زن اختلاف کمی دارد. پس این نتیجه حاصل می شود که جنسیت بر رضایت شغلی کارکنان بی تأثیر است.

جدول ۶ الف: آماره توصیفی جنسیت

متغیر	جنسیت	تعداد	میانگین	انحراف استاندارد	خطای استاندارد
رضایت	مرد	۱۶	۵۰/۴۶۸	۱۰/۵۱۰۷	۱/۳۱۳
	زن	۸۴	۵۵/۴۲۸	۱۰/۷۲۵۳	۲/۸۶۶

جدول ۶ ب: تحلیل رگرسیون برای متغیر وابسته رضایت شغلی توسط جنسیت

متغیر	ضرایب استاندارد شده	درجه آزادی	F	Sig.
جنسیت	Beta	خطای معیار	۲	۳/۰۱۳
	-۰/۱۹۷	۰/۱۱۳		۰/۰۵۵

همان طور که در جدول ۶ ب مشاهده می شود مقدار Sig از $\alpha/2$ بیشتر است. پس در اینجا، فرض وجود رابطه بین رضایت شغلی و جنسیت رد می شود.

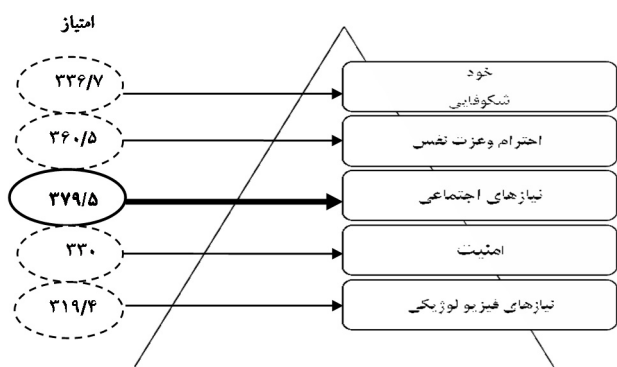
۱۴-۳. رابطه بین میزان تحصیلات کارکنان و رضایت شغل

در جدول ۷ الف میزان Sig از مقدار $\alpha/2$ کمتر است، پس می توان به این نتیجه رسید که میزان تحصیلات بر رضایت شغلی تأثیر می گذارد.

جدول ۷ الف: تحلیل واریانس در خصوص رگرسیون برآوردی برای رضایت شغلی توسط متغیر میزان تحصیلات

Sig.	F	میانگین توان های دوم	درجه آزادی	مجموع توان های دوم	رضایت
۰/۰۰۱	۵/۱۵۸	۴۸۱/۳۸۸	۴	۱۹۲۵/۵۵۴	Between Groups
		۹۳/۳۲۰	۹۶	۶۸۱۲/۳۹۵	Within Groups
			۹۹	۸۷۳۷/۹۴۹	Total

قرار دارد: ۱) افراد تنها بر پایه نیازهای برآورد نشده برانگیخته می‌شوند. ۲) نیازهای افراد به‌ترتیب اهمیت از ساده به پیچیده مرتب می‌شود. ۳) نیازهای سطح بالاتر زمانی می‌تواند باعث برانگیخته شدن فرد شود تا نیازهای سطح پایین‌تر برآورده شوند. حال با توجه به نتایج حاصل از یافته‌ها وضعیت نیازهای کارکنان در شکل ۱ نشان داده شده است (ساعتچی، ۱۳۸۹؛ الوانی، ۱۳۸۸) که نیازهای اجتماعی و بعد از آن احترام بیشترین امتیاز را از سوی کارکنان کسب کرده‌اند.



شکل ۱: وضعیت نیازهای کارکنان اداره بنادر و دریانوردی بندر امام خمینی (ره) در هرم سلسله نیازهای مزلو

۴. نتیجه‌گیری

محققان زیادی راجع به مبحث رضایت شغلی تحقیق کرده‌اند، از فردریک تیلور که جز اولین کسانی بود که درباره رضایت شغلی تحقیقاتی در این مورد انجام داده تا محققین امروزی. همه این محققان بر این موضوع تأکید دارند که کارکنان راضی در سازمان به رشد و پیشرفت سازمان کمک فراوانی می‌کنند و بهره‌وری و کارایی کارکنان شاغل در سازمان وابسته به رضایت شغلی آن‌ها است و همچنین بر این باورند که پیامدهای ناشی از عدم رضایت شغلی که از جمله آن‌ها تشویش و غیبت و تأخیر کاری و غیره است می‌تواند بحرانی برای سازمان‌ها باشد. بنابراین مدیران سازمان باید این موضوع مهم را به‌عنوان اصلی اساسی در خطی‌مشی و چشم‌انداز سازمان یا شرکت در نظر داشته باشند. از تحلیل و استنباط داده‌های آماری پرسشنامه شماره ۱ نتایج زیر حاصل شد:

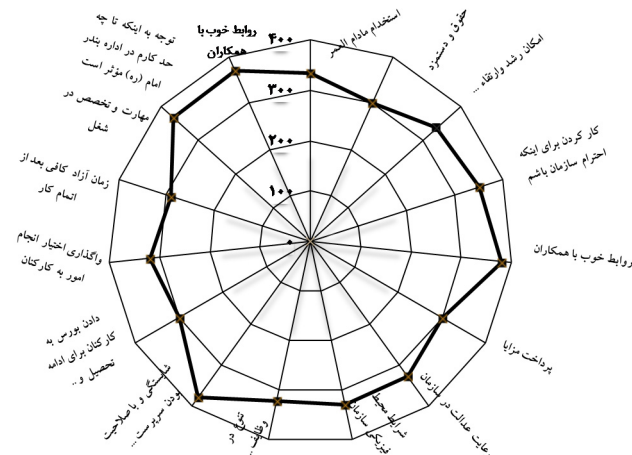
- با افزایش سابقه‌ی خدمت، رضایت شغلی افراد کاهش یافته است. بنابراین می‌توان چنین استنتاج کرد افرادی که

با توجه به اینکه مقدار Sig. در جدول ۱۰ ب بزرگتر از $\alpha/2$ است، لذا این نتیجه حاصل می‌شود که وضعیت استخدامی تأثیری بر رضایت شغلی ندارد.

جدول ۱۰: تحلیل واریانس در خصوص رگرسیون برآوردی برای رضایت شغلی توسط متغیر وضعیت استخدامی

رضایت	مجموع توان‌های دوم	درجه آزادی	میانگین توان‌های دوم	F	Sig.
Between Groups	۸۸۵/۲۲۴	۲	۴۴۲/۶۶۲	۴/۲۲۸	۰/۰۲۸
Within Groups	۷۸۵۲/۶۲۵	۹۸	۱۰۴/۷۰۲		
Total	۸۷۳۷/۹۴۹	۹۹			

با توجه به یافته‌های حاصل از بخش دوم پرسش‌نامه، عواملی که در رضایت شغلی کارکنان بندر امام خمینی (ره) مؤثر واقع هستند در نمودار ۱ نشان داده شده است. همان‌طور که مشاهده می‌شود، عواملی چون روابط خوب با همکاران، شایستگی و با صلاحیت بودن سرپرست مستقیم و توجه به میزان مؤثر بودن کار پرسنل در بندر امام خمینی (ره) به‌ترتیب بیشترین امتیاز را دارند.



نمودار ۱: رتبه‌بندی عوامل مؤثر بر رضایت شغلی کارکنان اداره بنادر و دریانوردی بندر امام خمینی (ره)

۳-۱۶. وضعیت نیازهای کارکنان در هرم سلسله نیازهای مزلو

روانشناسان سازمانی بر این باورند که نظریه سلسله مراتب نیازها در بررسی رضایت شغلی بسیار کارساز است، زیرا رضایت فرد را با توجه به این نکته که شغل وی چگونه پاسخگویی نیازهای غالب است (اساسی‌ترین نیازها که کاملاً ارضا شده است) می‌توان تعیین کرد. نظریه مزلو بر پایه سه مفروضه عمده

۵. پیشنهادات

- دارای سابقه‌ی کاری بیشتری هستند از سازمان انتظارات بیشتری دارند.
- افراد در سنین بالاتر رضایت بیشتری از شغل خود می‌طلبند و به عبارتی می‌توان چنین برداشت نمود که مراحل زندگی افراد نفوذ زیادی در زندگی کاری و میزان رضایت آن‌ها می‌گذارد.
 - در رابطه با وضعیت تأهل و رضایت شغلی این نتیجه حاصل شد که افراد متأهل رضایت کمتری نسبت به کار خود دارند، لذا می‌توان گفت که عوامل بیرون از محیط کار بر رضایت شغلی کارکنان تأثیرگذار است و عامل تأهل روی رضایت شغلی کارکنان مؤثر واقع است.
 - در حیطه جنسیت و رابطه آن با جنسیت بدین نتیجه رسیدیم که بین جنسیت کارکنان و رضایت شغلی تفاوت معناداری وجود ندارد.
 - در زمینه میزان تحصیلات و رابطه آن با رضایت شغلی، کارکنانی که تحصیلات بالاتری دارند از شغل خود راضی‌تر هستند که می‌توان چنین بررسی نمود که این سازمان برای تحصیلات افراد ارزش بیشتری قائل است.
 - در پاسخ به سؤال میزان حقوق دریافتی این نتیجه حاصل شد که سطح حقوق و مزایای کارکنان در حدی است که افزایش یا کاهش میزان آن بر رضایت افراد تأثیرگذار است. بررسی حاصل از این یافته چنین است که افزایش سطح حقوق تا حدودی باعث افزایش سطح رضایت‌مندی افراد می‌شود.
 - در سؤال نوع وضعیت استخدامی و رابطه آن با رضایت شغلی چنین حاصل شد که عامل استخدامی به اندازه‌ای نیست که تفاوت معناداری را در رضایت شغلی ایجاد کند. طبق یافته‌های حاصل از پرسش‌نامه دوم عوامل مؤثر در رضایت شغلی به ترتیب اولویت مشخص شدند که عبارتند از:
 ۱. روابط خوب با همکاران ۲. شایستگی و با صلاحیت بودن سرپرست مستقیم ۳. توجه به اینکه تا چه حد کارم در اداره بندر امام خمینی (ره) مؤثر است ۴. مهارت و تخصص در شغل ۵. کار کردن برای اینکه مورد احترام سازمان باشم ۶. امکان رشد و ارتقا در سازمان ۷. استخدام مادام‌العمر در سازمان مربوطه ۸. شرایط محیط فیزیکی سازمان ۹. رعایت عدالت در سازمان ۱۰. تنوع در وظایف مربوط ۱۱. واگذاری اختیار انجام امور به کارکنان ۱۲. دادن بورس به کارکنان برای ادامه تحصیل و شرکت در سمینارها ۱۳. پرداخت مزایا (بن کالا و...) ۱۴. حقوق و دستمزد ۱۵. زمان آزاد کافی بعد از اتمام کار.
- با توجه به یافته‌های حاصل از اولویت‌بندی عوامل مؤثر در رضایت‌مندی کارکنان و وضعیت نیازهای آن‌ها در هرم سلسله نیازهای مزلو پیشنهاد می‌شود در موارد زیر توجه قرار گیرد:
- سرپرستان باید عملکرد خوب را ارج نهند، به کارکنان خود توجه شخصی نشان دهند، امکان دریافت بازخور را فراهم سازند و به عقاید کارکنان خود گوش دهند و شایستگی و با صلاحیت بودن را به‌عنوان یک سرپرست در کار از خود نشان دهند.
 - بازخورد و ارزیابی باید به‌صورت فرایندی مستمر، روزمره و وابسته به رفتار درآید، نه آنکه تنها سالی یک بار یا دوبار انجام گیرد و ربطی به رفتارهایی که به ارزیابی منجر می‌شود نداشته باشد.
 - کاری که به افراد واگذار می‌شود با ویژگی تخصصی آن‌ها تناسب داشته باشد.
 - از افراد به خاطر آنچه می‌توانند انجام دهند قدردانی کنند. به‌علاوه با کارکنان به‌عنوان افراد بالغ و کامل رفتار شود و هنگام تصمیم‌گیری‌ها این مطلب به‌دقت مورد توجه قرار گیرد که هر یک از تصمیم‌ها تا چه حد ممکن است بر افراد اثر گذارد.
 - ارتقای مطلوب و مورد نظر برای تمام کارکنان در یک سطح قرار داشته باشد و مدیران برای ارزشیابی و ارتقای کارکنان آموزش‌های لازم را ببینند و تنها اطلاعات مربوط به کار برای ارتقا در نظر گرفته شود.
 - سازمان باید با فراهم آوردن برنامه‌ای که متضمن مزایای جانبی (مانند: بیمه درمانی و بیمه عمر و طرح‌های بازنشستگی) است یک امنیت کاری را برای کارکنان خود فراهم آورد.
 - در جهت ارتقای کیفیت زندگی کاری کارکنان تلاش شود.
 - سازمان مدیران را ملزم به انجام اقدامات یکسان برای تمامی کارکنان کند.
 - تنوع متوسط شغلی برای کارکنان ایجاد شود تا میزانی از مسئولیت، وظایف جالب و نیز فرصت‌هایی برای یادگیری در کارکنان به‌وجود آید.
 - با توجه به یافته‌های حاصل از پاسخ برخی از کارکنان به سوالات آزاد پرسشنامه پیشنهاد می‌شود:
 - تقسیم کار بین کارمندان واقع در سطح کاری یکسان با عدالت و به‌طور منصفانه انجام شود.
 - با توجه به شرایط نامطلوب اقلیمی بندر امام خمینی (ره)، شرایطی را برای کارکنان ایجاد کنند تا کارکنان مجبور به ترک سازمان نشوند.

منابع

- انسانی. تهران. نشر ترمه.
- مقیم، م، ۱۳۸۵. سازمان و مدیریت رویکردی پژوهشی. تهران. نشر ترمه.
- الوانی، م، ۱۳۸۸. مدیریت عمومی. تهران. نشر نی.
- هرسی، پ؛ بلانچارد، ک، ۱۳۸۹. مدیریت رفتار سازمانی. ترجمه علی علاقه بند. تهران. انتشارات امیر کبیر.
- هومن، ح. ع، ۱۳۸۱. تهیه و استاندارد ساختن مقیاس سنجش رضایت شغلی، تهران، نشر مرکز آموزش مدیریت دولتی.
- Altinoz, A.; Cakiroglu, D.; Cop, S., 2012. The effect of job Satisfaction of the talented employees on organizational commitment: A field research. *procedia - social and behavioral sciences*, 58: 322 – 330.
- Arnold, H.J.; Feldman, D.C., 1982. A Multivariate Analysis of the determinants of job turnover. *Journal of Applied Psychology*, 67(3): 350-360.
- Basaka, R.; Ghosh, A., 2011. School environment and locus of control in relation to job satisfaction among school teachers – A study from Indian perspective. *procedia - Social and Behavioral Sciences*, 29: 1199 – 1208.
- Che Rose, R.; Beh, L.; Uli, J.; Idris, kh., 2006. An analysis of quality of work life (QWL) and career-related variables. *American Journal of Applied Sciences*, 3 (12): 2151-2159.
- Demirta, Z., 2010. Teachers' job satisfaction levels. *procedia social and behavioral sciences*, 9: 1069–1073.
- George, J.M.; Jones, G.R., 2008. Understanding and managing organizational behavior, Fifth edition, Pearson/Prentice Hall, New Jersey, 78 p.
- Lofquist, L. H.; Dawis R.V., 1969. Adjustment to work: A psychological view of man's problems in a work-oriented society. New York: Appleton-Century-Crofts.
- Zelst, V., 1954. Assessment of scientific and technical personnel. *Journal of Applied Psychology*, 38(3): 145-147.
- در کل با توجه اهمیت پاداش‌های غیر مادی، مدیر سازمان باید از اثرهای این پاداش بر افراد آگاهی داشته باشد و به‌منظور تشویق و ترغیب کارکنان از انگیزه‌هایی غیر از انگیزه‌های مادی نیز استفاده کند.
- آذر، ع؛ مؤمنی، م، ۱۳۸۷. آمار و کاربرد آن در مدیریت، جلد دوم تهران، انتشارات سمت .
- پورتال اینترنتی اداره کل بنادر و دریانوردی استان خوزستان، ۱۳۹۱. تاریخچه بندر امام خمینی (ره). دسترسی: ۱۳۹۱/۴/۲۸. ساعت ۱۱:۳۰. <http://bikport.pmo.ir/fa/introduction/tarikhche>
- حسینی زاده، ع، ۱۳۷۹. بررسی عوامل مؤثر بر رضایت شغلی کارمندان دانشگاه تربیت مدرس. پایان نامه کارشناسی ارشد مدیریت دولتی. دانشکده علوم انسانی دانشگاه تربیت مدرس. صفحات ۲۸–۳۰.
- دسلر، گ، ۱۳۸۵. مبانی مدیریت. جلد دوم. ترمه داود مدنی. تهران. نشر آرین.
- دوبورد، ا، ۱۳۸۷. مهارت‌های مشاوره‌ای. ترجمه یوسف اردبیلی. تهران. انتشارات مرکز آموزش مدیریت دولتی.
- دیویس، د، ۱۳۸۷. رفتار انسانی در کار. ترجمه طوسی. تهران. انتشارات مرکز آموزش مدیریت دولتی.
- رایینز، ا، ۱۳۸۹. مدیریت رفتار سازمانی. ترجمه پارسایان و اعرابی. تهران. انتشارات مؤسسه مطالعات و پژوهش‌های بازرگانی.
- زارع، ا، ۱۳۸۰. بررسی عوامل مؤثر بر رضایت شغلی مروجان و کارشناسان سازمان جهاد کشاورزی. پایان نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه تربیت مدرس. ۳۰ صفحه.
- ساعتچی، م، ۱۳۸۹. روانشناسی در کار. سازمان و مدیریت. تهران. نشر مرکز آموزش مدیریت دولتی.
- سعادت، ا، ۱۳۹۰. مدیریت منابع انسانی. تهران، انتشارات سمت.
- صافی، ا، ۱۳۷۹. مدیریت و نوآوری در مدارس. تهران. انجمن اولیا و مربیان.
- کرلینجر، ف، ۱۳۷۶. مبانی پژوهش در علوم رفتاری. ترجمه شریفی و نجفی زند. جلد دوم. موسسه انتشارات آوای نور.
- کریمی، ه، ۲۰۰۷. رضایت شغلی در بنادر، بیست و پنجمین اجلاس بین المللی اتحادیه بنادر و لنگرگاه‌های جهان (IAPH).
- مشبکی، ا، ۱۳۸۹. مدیریت رفتار سازمانی. تحلیل کاربردی از رفتار