

تاریخ دریافت: ۱۳۹۲/۱۲/۱۵

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۶/۰۲/۰۳

## سنجش میزان رضایت شغلی کارکنان شرکت ملی نفت ایران بر اساس الگوی "Hay"

مهدی ابراهیمی بلانی<sup>۱</sup> - سعید شهباز مرادی<sup>۲</sup> - زهرا کروبوی<sup>۳</sup>

### چکیده

هدف از اجرای این پژوهش سنجش میزان رضایت شغلی شرکت‌های تابعه شرکت ملی نفت ایران و واحدهای ستادی آن بر اساس مدل رضایت شغلی «هی» بوده است. این پژوهش در سال ۱۳۹۱ انجام شده و جامعه آماری پژوهش کلیه کارکنان رسمی، پیمانی و قراردادی واحدهای ستادی شرکت ملی نفت ایران و شرکت‌های تابعه شرکت ملی نفت ایران بودند که از میان آن‌ها ۵۰۹۳ نفر با استفاده از روش نمونه‌گیری طبقه‌ای انتخاب شده‌اند. ابزار پژوهش، پرسشنامه رضایت شغلی «هی» بوده و داده‌های گردآوری شده از طریق محاسبه میانگین آزمون فریدمن جهت مقایسه و رتبه‌بندی هریک از ابعاد رضایت شغلی مورد تحلیل قرار گرفتند. از آزمون‌های کروسکال والیس و یومن ویتنی جهت مقایسه رضایت شغلی گروه‌های جمعیتی شناختی استفاده شد. نتایج به‌دست آمده حاکی از رتبه‌بندی شرکت‌های تابعه شرکت ملی نفت و واحدهای ستادی بر اساس میزان رضایت شغلی آن‌ها می‌باشد. همچنین میزان رضایت از ابعاد و مؤلفه‌های موردسنجش در داخل هر یک از شرکت‌ها نیز رتبه‌بندی شده‌اند.<sup>۴</sup>

واژگان کلیدی: رضایت شغلی<sup>۵</sup>، شرکت ملی نفت ایران، مدل «هی».

۱. فوق‌لیسانس مدیریت آموزشی.

۲. دکترای مدیریت منابع انسانی دانشگاه تهران.

۳. دکترای مدیریت رسانه‌ای، نویسنده مسئول: (zkaroubi@gmail.com)

۴. این پژوهش با حمایت مدیریت منابع انسانی شرکت ملی نفت ایران انجام شده است. همکاران واحد پژوهش و برنامه‌ریزی راهبردی منابع انسانی که در به ثمر رساندن این پژوهش همکاری مؤثر داشته‌اند به ترتیب حروف الفبا عبارت‌اند از آقایان: مرتضی احمدی اول - علی داوری - محمد رضوان - اکبر قدردان - علیرضا مجیدی - حسنعلی موسی زادگان، که بدین‌وسیله از زحمات آنان قدردانی می‌شود.

5. Job satisfaction

## مقدمه

سرمایه انسانی و اهمیت آن در سازمان و نقش آن در تأمین اهداف و ادامه حیات سازمان‌ها، واقعیتی است که کلیه صاحب‌نظران مدیریت و رفتار سازمانی بر آن صحنه گذاشته‌اند. توجه به کارکنان و تلاش در جهت شکوفا شدن آنان اقدام‌های متعددی را می‌طلبد، مهم‌ترین اقدام در این زمینه توجه به رضایت شغلی کارکنان و تلاش در جهت افزایش آن است. تحقیقات نشان داده است که رضایت شغلی با بسیاری از متغیرهای سازمانی ارتباط دارد و نقش تعیین‌کننده‌ای در بهره‌وری سازمانی ایفا می‌کند. میزان رضایت شغلی با عملکرد شغلی (اسپکتور<sup>۱</sup>، ۱۹۹۷)، سلامت جسمانی و روان‌شناختی (کول و فریمن<sup>۲</sup>، ۱۹۹۷)، فرسودگی شغلی<sup>۳</sup> (رازا، ۱۹۹۳)، ابهام نقش<sup>۴</sup>، تعارض نقش<sup>۵</sup> (ساگر<sup>۶</sup>، ۱۹۹۴) در ارتباط است. همچنین تعهد سازمانی، کاهش غیبت از شغل، ترک خدمت و بسیاری از دیگر رفتارها، از پیامدهای رضایت شغلی کارکنان است. بنابراین شناسایی ابعاد رضایت شغلی و ماهیت آن‌ها و متعاقباً شناسایی علل تأثیرگذار در رضایت شغلی و سنجش آن‌ها و تلاش در جهت بهبود این علل و عوامل ایجادکننده و همچنین شناسایی عوامل ایجادکننده نارضایتی شغلی تأثیر بسیار مهمی در افزایش رضایت شغلی کارکنان و بهره‌وری سازمان خواهد داشت.

یکی از عمده‌ترین و شاید جنجال‌برانگیزترین (ناگی<sup>۷</sup>، ۱۹۹۶) مفاهیمی که از یک سو تلاش‌های نظری و بنیادی بسیاری را به خود معطوف ساخته، و از دگر سو در تمامی سطوح مدیریت و منابع نیروی انسانی سازمان‌ها اهمیت زیادی پیدا کرده، رضایت شغلی است. این اهمیت از یک سو به دلیل نقشی است که این سازه در پیشرفت و بهبود سازمان و نیز بهداشت و سلامت نیروی کار دارد و از دگر سو، به علت آن است که رضایت شغلی علاوه بر تعاریف و مفهوم‌پردازی‌های متعدد و گاه پیچیده، محل تلاقی و نیز سازه مشترک بسیاری از حوزه‌های علمی مانند آموزش و پرورش، روان‌شناسی، مدیریت، جامعه‌شناسی، اقتصاد و حتی سیاست بوده است. (هومن، ۲: ۱۳۸۱) رضایت

1. Spector
2. Coll & Freeman
3. Razza
4. Role ambiguity
5. Role conflict
6. Sager
7. Nagy

شغلی به‌عنوان یکی از متغیرهای اصلی در تحقیقات رفتار سازمانی مطرح بوده و تاکنون صدها مقاله در مجله‌های رفتار سازمانی و رشته‌های مرتبط ارائه گردیده (پورتر، ۳۰:۱۹۹۹). آمارها حاکی از آن است که بیش از پنج هزار مقاله و پایان‌نامه در زمینه رضایت شغلی تهیه شده است و بیش از ۱۲ هزار و ۴۰۰ مطالعه - تا سال ۱۹۹۱ میلادی - در خصوص این موضوع نگاشته شده است. بیش از ۶ هزار و ۳۰۰ رساله دکتری در خصوص رضایت شغلی در چکیده بین‌المللی رساله‌های دکتری موجود بوده و بیش از ۳۰۰ هزار و ۳۵۰ تحقیق در این مورد به چاپ رسیده است. (زکی، ۱۳۷۸) رضایت شغلی از مهم‌ترین موضوعات در روانشناسی صنعتی و سازمانی است و 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، برقراری روابط خوب و انسانی در محل کار، ایجاد ارتباطات صحیح، بالا بردن روحیه، عشق و علاقه به کار است. تردید نیست که هر سازمان خود یک ارگان‌سیسم منحصر به فرد است و نخستین عامل آن، انسان و توجه به کارکنان است.

منابع انسانی و بهره‌گیری بجا و شایسته از آن، از کارآمدترین راههای رهایی از تنگناها و دشواری‌های توسعه اقتصادی، اجتماعی و آموزشی است، زیرا منابع انسانی و نیروی کارآمد بنیادی‌ترین عامل تولید و سازندگی و رشد و تکامل است. همین نگرش منجر به ایجاد تحولات جدید در مدیریت، سبک‌های رهبری، مدیریت منابع و گسترش فکر مدیریت مشارکتی، و توجه به رفتار، شخصیت و ویژگی‌های روانی کارکنان شده است. از جمله تلاش‌های مدیریت در جهت حفظ منابع انسانی، ایجاد رضایت در کارکنان و جلوگیری از عدم رضایت آنهاست (هومن، ۴:۱۳۸۱). شرکت ملی نفت نیز از این موضوع مستثنا نیست. مدیریت منابع انسانی شرکت ملی نفت ایران بنا به رسالت و مأموریت خود در حوزه منابع انسانی، و تحقق اهداف کلان سازمان، نیازمند سنجش میزان رضایت شغلی کارکنان خود و انجام اقدامات لازم جهت برطرف نمودن علل نارضایتی آنان می‌باشد. پژوهش حاضر باهدف تحقق این امر صورت پذیرفته است در این پژوهش برای سنجش میزان رضایت شغلی کارکنان از الگوی "هی" استفاده شده است.

## اهداف پژوهش

۱. سنجش میزان رضایت شغلی کارکنان شرکت ملی نفت ایران و شرکت‌های تابعه
۲. رتبه‌بندی شرکت‌های تابعه بر اساس رضایت شغلی
۳. میزان رضایت کارکنان از هر یک از ابعاد رضایت شغلی
۴. مقایسه شرکت‌های تابعه بر اساس عوامل تشکیل‌دهنده رضایت شغلی

## مبانی نظری پژوهش

## رضایت شغلی

از میان همه‌ی مفاهیمی که متخصصان رفتار سازمانی، مدیریت و روانشناسان صنعتی و سازمانی در موقعیت‌های مختلف موردبررسی قرار داده‌اند، رضایت شغلی یکی از مهم‌ترین زمینه‌های پژوهشی بوده است. از دهه ۱۹۲۰ تاکنون، رضایت شغلی به‌طور وسیعی موردبررسی قرار گرفته و نظریه‌های متعددی درباره آن ارائه شده است. با این وجود درباره مفهوم رضایت شغلی و عوامل ایجاد آن، اتفاق نظر وجود ندارد و نظریه‌های گوناگونی در زمینه رضایت شغلی وجود دارد. قبل از شروع هرگونه بحث در این زمینه لازم است تصویر روشنی از رضایت شغلی به دست آید. مقصود از رضایت شغلی، نگرش کلی فرد درباره کارش و انتظارات منطقی متقابلی است که از اجرای فرایند یک مدیریت صحیح در سازمان خود دارد. کسی که رضایت شغلی او در سطح بالاست نسبت به شغل یا کار خودنگرشی مثبت دارد و برعکس کسی که از کار خود راضی نیست (رضایت شغلی ندارد) نسبت به کار و شغل خودنگرشی منفی دارد.

بنابراین طبق تعریف استیفن پی. رابینز<sup>۱</sup> می‌توان گفت که "رضایت شغلی عبارت است از تفاوت بین مقدار مزایا و پاداشی که کارمند دریافت می‌کند و آنچه را که به نظرش می‌بایست دریافت می‌کرد" (رابینز، ترجمه پارسائیان و اعرابی، ۴۶-۱۳۷۶، ۴۷).

رضایت شغلی مفهومی پیچیده و چندبعدی است که با عوامل روانی، جسمانی و اجتماعی ارتباط دارد. رضایت شغلی به رضایت کارکنان از شغل خود و میزان علاقه‌ای که به انجام دادن فعالیت‌های مرتبط با شغل دارند، اشاره دارد (آنتونچیچ<sup>۲</sup> و آنتونچیچ، ۵۸۹-۲۰۱۱، ۶۰۷).

1. Stephen P. Robins  
2. Antoncic J : Antoncic B

رضایت شغلی بیان احساسات مثبت یک فرد نسبت به موقعیت کاری خود می‌باشد. (سایتای و پاپاداپولوس<sup>۱</sup>، ۷۴، ۲۰۱۵)

صاحب‌نظران معتقدند که رضایت شغلی نوعی نگرش است و در تعریف آن می‌گویند: رضایت شغلی عبارت است از نگرش فرد نسبت به شغلش و جنبه‌های گوناگون آن. (درویش، ۱۱۹، ۱۳۸۶)

رضایت شغلی یک واکنش احساسی به کار، شرایط فیزیکی و اجتماعی محیط کار است که باعث می‌شود فرد بگوید از شغل خود رضایت دارد یا ندارد. در واقع نگرش کلی فرد نسبت به شغل خود را رضایت شغلی می‌گویند. رضایت شغلی عامل مهمی در جهت افزایش کارایی و نیز رضایت فردی در سازمان محسوب می‌گردد. فرد با توجه به اهمیتی که عوامل مختلف مانند درآمد، جایگاه اجتماعی و شرایط محیط کار برای او دارند میزان معینی از رضایت شغلی را دارا خواهد بود (محمدی و دیگران، ۲۳۳، ۱۳۹۵).

برخلاف تأکید محققان مختلف بر موضوع رضایت شغلی، هنوز توافق عمومی درباره ابعاد و مؤلفه‌های رضایت شغلی وجود ندارد. در سال ۱۹۶۴، هرزبرگ<sup>۲</sup>، نظریه مشهوری با عنوان نظریه دواملی<sup>۳</sup> درباره سطوح رضایت فردی مطرح کرد. در این نظریه، نیازهای انسان به دو گروه بهداشتی<sup>۴</sup> و انگیزه‌بخش<sup>۵</sup> تقسیم و تفکیک شده است. مهم‌ترین نیازهای بهداشتی در هر فردی عبارت‌اند از شرایط کاری، وضعیت پرداخت، امنیت شغلی، روابط با همکاران و غیره. برآورد نشدن این نیازها، فرد را مسلماً از رضایت شغلی و انگیزه بخشی دور می‌کند اما تحقق آن‌ها، به‌تنهایی شرط کافی برای برانگیخته شدن نیست. در مقابل، نیازهای انگیزشی از قبیل موفقیت، رضایت از ماهیت کار، مسئولیت‌پذیری و رشد شخصی وجود دارد. (آنتونچیچ و آنتونچیچ، ۲۰۱۱، ۵۹۲)

به‌هرحال بررسی رضایت شغلی کارکنان همواره مسئله بسیار مهمی برای مدیریت سازمان‌ها بوده است. زیرا رضایت شغلی با سلامت روانی، کارایی و اثربخشی مفید کارکنان همبستگی دارد. معمولاً عدم رضایت شغلی به غیبت، کاهش کارایی، ترک خدمت و بیماری‌های روانی و جسمانی و کاهش عزت‌نفس می‌انجامد. در کشورهای

1. Saiti & Papadopoulos
2. Herzberg
3. Two-Factor
4. Higiency
5. Motivator

پیشرفته، مدیریت بر نیازهای اساسی کارکنان استوار است و رضایت شغلی کارکنان علاوه بر اینکه احترام به کرامت انسان‌ها محسوب می‌شود، به‌عنوان عاملی در افزایش بهره‌وری نیز مورد توجه قرار می‌گیرد. عوامل مختلفی از قبیل هم‌آورد بودن شغل، عادلانه بود حقوق و مزایای شغلی، شرایط مناسب کاری و سرپرستان، مدیران و همکاران خوب، نقش مهمی در کسب رضایت شغلی افراد ایفا می‌کنند. (دستجردی و دیگران، ۱۳۸۴، ص ۳۸).

### روش‌شناسی پژوهش

پژوهش حاضر یک تحقیق توصیفی و پیمایشی است. تحقیق توصیفی مجموعه روش‌هایی است که هدف آن‌ها توصیف کردن شرایط یا پدیده‌های مورد بررسی است. تحقیق پیمایشی برای بررسی توزیع ویژگی‌های یک جامعه آماری به کار می‌رود (سرمد، بازرگان، حجازی، ۸۲: ۱۳۸۰) این مطالعه به توصیف جایگاه شرکت‌های تابعه شرکت ملی نفت ایران برحسب رضایت شغلی آن‌ها می‌پردازد.

#### - جامعه، نمونه و روش نمونه‌گیری

جامعه آماری پژوهش شامل واحدهای ستادی شرکت ملی نفت ایران و ۱۴ شرکت تابعه و شرکت‌های فرعی آن‌ها هست که اسامی آن‌ها در جدول شماره ۱ فهرست شده‌اند. جهت تعیین تعداد نمونه مورد نیاز از فرمول حجم جامعه معلوم استفاده شد. که با خطای ۱۰٪ در سطح اطمینان ۹۵٪ برابر با ۵۰۹۳ نفر محاسبه گردید.

#### - نمونه آماری

در این پژوهش با توجه به ناهمگونی فعالیت شرکت‌های تابعه برای افزایش دقت نمونه‌گیری و کاهش خطای برآورد از روش نمونه‌گیری طبقه‌ای استفاده شد. جمع نمونه تعیین شده ۵۰۹۳ نفر بود که پس از توزیع پرسشنامه‌ها ۳۹۱۷ پرسشنامه تکمیل شده و بدون نقص (معادل ۷۶ درصد کل پرسشنامه‌های اجرا شده) گردآوری و مبنای تحلیل اطلاعات قرار گرفت. در مورد تکمیل پرسشنامه شایان ذکر است که اکثر پرسشنامه‌ها با حضور مستقیم پژوهشگران پروژه تکمیل شده‌اند که این موضوع بر صحت و دقت اطلاعات گردآوری شده می‌افزاید.

جدول ۱. تعداد پاسخگویان پرسشنامه‌ها در هریک از شرکت‌های تابعه

نمونه هر شرکت	تعداد کارکنان	شرکت/مدیریت
۲۳	۱۵۶	حوزه رئیس هیئت‌مدیره و امورمجامع
۱۸	۱۱۹	سازمان بهینه‌سازی مصرف سوخت کشور
۲۷	۱۷۸	صندوق‌های بازنشستگی پس اندازورفاه کارکنان صنعت نفت
۶۲	۴۱۶	واحدهای ستادی شرکت ملی نفت ایران
۱۷	۱۱۱	مدیریت برنامه‌ریزی تلفیقی
۱۰۸	۷۲۰	مدیریت توسعه منابع انسانی
۲۵	۱۶۶	مدیریت امورمانی
۸۰	۵۳۵	مدیریت اکتشاف
۳۲	۲۱۰	مدیریت امور بین‌الملل
۵۶۷	۳۷۷۹	شرکت نفت فلات قاره
۵۲	۳۴۹	شرکت مهندسی و توسعه نفت
۱۱	۷۵	مدیریت هماهنگی و نظارت بر تولیدنفت و گاز
۶۸	۴۵۵	شرکت پشتیبانی ساخت و تهیه کالای نفت تهران
۵۳	۳۵۵	شرکت منطقه ویژه اقتصادی انرژی پارس
۷۱۴	۴۷۵۹	شرکت ملی حفاری ایران
۲۲۳۳	۱۴۸۸۶	شرکت ملی مناطق نفتخیز جنوب
۲۵۱	۱۶۷	شرکت نفت و گاز پارس
۱۱	۷۱	شرکت نفت خزر
۴۸۳	۳۲۲۱	شرکت نفت مناطق مرکزی ایران
۲۰۵	۱۳۶۴	شرکت پایانه‌های نفتی ایران
۵۳	۳۵۴	شرکت نفت و گاز اروندان
۵۰۹۳	۳۲۴۴۶	مجموع

### - ابزار جمع آوری داده‌ها

- برای جمع آوری داده‌ها با توجه به اینکه مبنای نظام طبقه بندی مشاغل شرکت ملی نفت سیستم هی می‌باشد، از پرسشنامه رضایت شغلی "هی" استفاده شد. این پرسشنامه ۱۵ بعد را اندازه می‌گیرد. ۳ بعد دیگر هم توسط پژوهشگران پروژه جهت سنجش رضایت کارکنان از امکانات شرکت به آن اضافه گردید و در نهایت پرسشنامه‌ای با ۱۸ بعد بدست آمد. ابعاد مدل و شاخص‌های پرسشنامه به شرح زیر است:
۱. استراتژی و جهت گیری: به رضایت کارکنان از شفاف بودن اهداف و جهت گیری‌های شرکت اشاره دارد.
  ۲. تعهد و تعلق: نشانگر رضایت کارکنان از کار کردن در سازمان و میزان تعهد و تعلق سازمانی آنان نسبت به شرکت است.
  ۳. مدیریت ارشد شرکت: به رضایت کارکنان از مدیران ارشد و اعتماد کارکنان نسبت به آنها اشاره دارد.
  ۴. فرآیند کار: به رضایت کارکنان از فرآیندهای انجام کار در سازمان می‌پردازد.
  ۵. احترام و قدردانی: به رضایت کارکنان درباره این موضوع اشاره دارد که آیا فرد برای انجام کار خوب مورد تحسین و قدردانی قرار می‌گیرد و آیا نحوه قدردانی و تمجید از وضعیت مطلوبی برخوردار است.
  ۶. کیفیت: به رضایت کارکنان از توجه به کیفیت و خدمات شرکت اشاره می‌کند.
  ۷. عملکرد: به رضایت کارکنان از سیستم ارزیابی عملکرد می‌پردازد.
  ۸. توسعه: به رضایت کارکنان در مورد ارتقای توانمندی‌ها و ارتقای شغلی اشاره دارد.
  ۹. پاداش: به رضایت کارکنان از شیوه پرداخت پاداش در شرکت می‌پردازد.
  ۱۰. نظام پرداخت: به رضایت کارکنان از نظام پرداخت در شرکت می‌پردازد.
  ۱۱. قابلیت- توانمندی ها: به رضایت کارکنان از شرایط استفاده از مهارت‌ها و توانمندی‌ها در شرکت می‌پردازد.
  ۱۲. اطلاعات و منابع: به رضایت کارکنان از دسترسی به اطلاعات در شرکت اشاره می‌کند.
  ۱۳. آموزش: به رضایت کارکنان از سیستم آموزش در شرکت اشاره می‌کند.

۱۴. اختیارات و توانمندسازی: به رضایت کارکنان از زمینه‌های فراهم شده برای توانمندسازی کارکنان در شرکت می‌پردازد.
۱۵. کار تیمی: به رضایت کارکنان از کار تیمی می‌پردازد.

- ۳ بعد توسط پژوهشگران به پرسشنامه مذکور اضافه گردید که عبارتند از:
- خدمات بهداشت و درمان: به رضایت کارکنان از خدمات بهداشتی و درمانی شرکت اشاره می‌کند.
  - خدمات ورزشی و ایاب و ذهاب: به رضایت کارکنان از خدمات ورزشی و ایاب و ذهاب شرکت اشاره می‌کند.
  - خدمات باشگاهها: به رضایت کارکنان از خدمات باشگاهها اشاره می‌کند.

پرسشنامه در معاونت آموزش و بهبود منابع انسانی پایلوت و روایی و اعتبار آن نیز تأیید گردید. برای ارزیابی پایایی پرسشنامه از آلفای کرونباخ استفاده شد. پایایی یک وسیله ی اندازه گیری به دقت آن اشاره می‌کند. یک آزمون در صورتی دارای پایایی است که اگر آن را در فاصله زمانی کوتاه، چندین بار به گروه واحدی از افراد بدهیم نتایج حاصل نزدیک به هم باشند. (سیف، ۱۳۹۰:۱۳۸) ضریب آلفای کرونباخ مقداری بین صفر و یک می‌باشد که هر چه مقدار آنها به عدد یک نزدیکتر باشد نشان دهنده مناسب بودن ابزار تحقیق است، بنابراین با استفاده از آلفای کرونباخ مشخص گردید که ضریب اعتماد پرسشنامه برابر با ۰,۹۶ که این عدد نماینگر آن است که پرسشنامه مورد استفاده از قابلیت اعتماد و پایایی لازم برخوردار است. (جورج و مالری<sup>۱</sup>: ۲۰۰۳)

جدول ۲ نتایج ارزیابی آلفای کرونباخ را نشان می‌دهد. همانطور که ملاحظه می‌شود این ضرایب در سطح قابل قبولی هستند.

بمنظور بررسی مناسب بودن سوالات، آلفای کرونباخ کل پرسشنامه با حذف تک تک سوالات انجام شد. نتایج این بخش نشان داد که حذف سوالات پرسشنامه تاثیری در افزایش یا کاهش آلفای کرونباخ ندارد.

1 George and Mallery

## جدول ۲. ارزیابی کلی اعتبار پرسشنامه

آلفای کرونباخ	ابعاد
۰/۷۹	تعهد
۰/۸۱	استراتژی و جهت گیری
۰/۸۸	مدیریت ارشد شرکت
۰/۷۲	فرآیند کار
۰/۸۴	احترام و قدردانی
۰/۷۹	کیفیت
۰/۶۴	عملکرد
۰/۷۴	توسعه
۰/۸۲	پاداش
۰/۵۴	نظام پرداخت
۰/۶۱	قابلیت- توانمندی ها
۰/۶۵	اطلاعات و منابع
۰/۷۳	آموزش
۰/۸۱	اختیارات و توانمندسازی
۰/۸۱	کار تیمی
۰/۹۰	بهداشت و درمان
۰/۸۸	خدمات ورزشی و ایاب و ذهاب
۰/۹۱	خدمات باشگاهها

جهت تعیین روایی هر یک از شاخص‌ها بار عاملی<sup>۱</sup> آنها محاسبه شد. این معیار نشان دهنده میزان همبستگی شاخص، در سازه مربوطه می‌باشد. برای این کار، قواعد متعددی وجود دارد که متداول ترین آن‌ها، این است که تنها متغیرهایی باید مورد توجه قرار گیرند که بار عاملی آن‌ها برابر با ۰/۴ و بیش تر است. فورد و همکاران<sup>۲</sup> (۱۹۸۶) و رامل<sup>۳</sup> (۱۹۷۰) اعتقاد دارند که در هنگام تفسیر نتایج تحلیل عاملی، باید به

1. Factor analysis
2. Ford
3. Rummel

بارهای بالا و پائین و همین طور علائم بین متغیرها توجه کنیم. (راون<sup>۱</sup>، ۱۹۹۷) برخی منابع حداقل بار عاملی مورد نیاز برای یک متغیر را ۰/۳ می‌دانند (منصورفر، ۱۳۸۵:۱۳۱۵). در این پژوهش حداقل میزان قابل قبول برای بار عاملی هر یک از سنجه‌ها برابر با ۰/۴ می‌باشد و سنجه‌هایی که بار عاملی آن‌ها کمتر از میزان بیان شده باشد، باید از فرآیند آزمون کنار گذاشته شوند. بار عاملی همه سوالات بزرگتر از ۰/۴ بوده است، بنابراین حاکی از مناسب بودن مدل اندازه‌گیری است.

پس از انجام مراحل نمونه‌گیری و مشخص شدن نمونه تصادفی مورد نظر، طی جلساتی که در محل کار نمونه‌های انتخاب شده اعم از تهران و مناطق عملیاتی برگزار گردید پرسشنامه‌ها بین نمونه‌ها توزیع و جمع‌آوری گردید.

پس از جمع‌آوری پاسخنامه‌ها، داده‌ها توسط کارشناسان دفتر پژوهش و برنامه‌ریزی منابع انسانی وارد نرم افزار آماری گردید و پاسخهای کارکنان با استفاده از نرم افزار SPSS 16 مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت.

### یافته‌های پژوهش

در این بخش با توجه به اهداف پژوهش یافته‌های تحقیق ارائه می‌شود. اما در ابتدا ویژگیهای جمعیت شناختی نمونه آماری ارائه می‌شود تا وضعیت روشن تری از داده‌های جمع‌آوری شده حاصل شود:

۱۳/۶٪ پاسخگویان مجرد و ۸۶/۴٪ متأهل بوده‌اند. از لحاظ جنسیت ۹۲/۵٪ درصد پاسخگویان مرد و ۷/۵٪ آنها زن بوده‌اند. ۹/۶٪ پاسخگویان زیر دیپلم، ۲۶/۴٪ دیپلم، ۱۳/۷٪ فوق دیپلم، ۳۸/۲٪ لیسانس، ۱۲/۱٪ فوق لیسانس و دکترا بوده‌اند.

به لحاظ سنی ۲٪ کارکنان کمتر از ۲۵ سال، ۳۳/۸۵٪ بین ۲۶-۳۵ سال، ۲۵٪ بین ۳۶-۴۵ سال، ۲۷٪ بین ۴۶-۵۵ سال و ۱۲/۲٪ بیشتر از ۵۵ سال بوده‌اند. میزان سابقه کاری ۱۷/۱٪ کارکنان کمتر از ۵ سال، ۱۹٪ بین ۶-۱۰ سال، ۹/۳٪ بین ۱۱-۱۵ سال، ۷/۴٪ بین ۱۶-۲۰ سال و ۴۷/۲٪ بیشتر از ۲۱ سال سابقه کاری داشته‌اند. ۸۶/۶٪ پاسخگویان در استخدام رسمی بوده‌اند. همچنین وضعیت استخدامی ۹/۶٪ پاسخگویان پیمانی و ۳/۶٪ نیز قراردادی بوده‌اند.

1. Raven

### یافته‌های تحقیق بر اساس اهداف پژوهش

هدف از انجام این پژوهش سنجش میزان رضایت شغلی کارکنان شرکت ملی نفت ایران، رتبه بندی میزان رضایت از ابعاد و مولفه‌های مورد سنجش و مقایسه شرکتهای تابعه بر اساس عوامل تشکیل دهنده رضایت شغلی بوده است. جدول شماره ۳ میانگین ابعاد رضایت شغلی کارکنان شرکت ملی نفت ایران را نشان می‌دهد.

جدول ۳. میانگین ابعاد رضایت شغلی کارکنان شرکت ملی نفت ایران

نام شرکت	میانگین ابعاد رضایت شغلی
واحدهای ستادی شرکت ملی نفت	۳,۲۵
شرکت نفت مناطق مرکزی ایران	۲,۹۷
شرکت نفت فلات قاره ایران	۲,۹۷
شرکت ملی مناطق نفتخیز جنوب	۳,۵
شرکت نفت و گاز پارس	۳,۰۳
شرکت ملی حفاری ایران	۳,۴۱
شرکت پایانه‌های نفتی ایران	۳,۵۲
شرکت بهینه سازی مصرف سوخت	۲,۸۶
شرکت پشتیبانی ساخت و تهیه کالای نفت تهران	۳,۰۳
سازمان منطقه ویژه اقتصادی انرژی پارس	۳,۰۳
شرکت نفت خزر	۳,۱۶
شرکت مهندسی و توسعه نفت	۲,۷۸
شرکت نفت و گاز اروندان	۳,۴۷
مدیریت اکتشاف	۳,۱۲

همانگونه که مشاهده می‌شود، شرکت پایانه‌های نفتی ایران با میانگین ۳,۵۲ از رضایت شغلی بالاتری نسبت به سایر شرکت‌ها برخوردار است و شرکت مهندسی و توسعه نفت با میانگین ۲,۷۸ در زمینه رضایت شغلی دارای کمترین میزان در مقایسه با سایر شرکت‌ها می‌باشد.

ابعاد رضایت شغلی در شرکتها بصورت مقایسه‌ای :

جدول ذیل هر یک از ابعاد رضایت شغلی را بصورت مقایسه‌ای در میان شرکتها نشان می‌دهد به عنوان مثال تعهد در شرکت ملی حفاری ایران دارای بیشترین مقدار و در شرکت نفت فلات قاره دارای کمترین مقدار میانگین می‌باشد، لازم به ذکر است که در هر شرکت، ابعادی که دارای بیشترین<sup>۱</sup> و کمترین<sup>۲</sup> میانگین می‌باشند، در جدول شماره ۴ مشخص شده‌اند.

جدول ۴. مقایسه ابعاد رضایت شغلی در هر یک از شرکتها

شرکت	واحد های ستادی	نفت مرکزی	فلات قاره	نفت پارس	ملی حفاری ایران	پایانه های نفتی	بهینه سازی	کالای نفت	منطقه ویژه	نفت خزر	مهندسی و توسعه نفت	اروندان	مدیریت اکتشاف	میانگین کل
تعهد	۳/۹۵	۳/۴۶	۲/۶۶ min	۳/۱۷	۴/۱۱ max	۴/۰۱	۳/۲۵	۳/۸۱	۳/۳۱	۳/۸۲	۳/۵۵	۳/۸۶	۳/۷۴	۳/۷۶
استراتژی و جهت گیری	۳/۳۵	۳/۲۰	۳	۳/۵۹	۳/۱۸	۲/۵۵	۲/۶۳	۳/۱۹	۲/۹۰	۲/۸۲ min	۳/۷۶ max	۳/۶۸	۳/۶۴	۳/۴۱
مدیریت ارشد شرکت	۳/۴۴	۳/۰۱	۲/۹۱ min	۳/۶۲	۳/۱۸	۳/۷۲	۴/۰۴ max	۳/۶۳	۳/۰۸	۳/۱۷	۳/۹۶	۲/۹۱ min	۳/۳۵	۳/۴۵
فرآیند کار	۳/۴۴	۲/۹۹	۲/۰۶	۳/۵۳	۳/۰۱	۳/۲۵	۳/۴۳	۲/۸۲ min	۳/۱۹	۳/۱۹	۳/۵۴	۲/۸۶	۳/۶۱ max	۲/۳۲
احترام و قدردانی	۳/۰۳	۲/۷۶	۳/۲۰	۳/۲۹	۳/۰۳	۳/۱۰	۳/۵۱ max	۲/۹۳	۲/۷۶	۲/۹۱	۳/۱۲	۲/۶۷ min	۲/۷۹	۳/۱۵
کیفیت	۳/۵۵	۳/۳۴	۲/۸۵ min	۳/۸۰	۳/۰۹	۳/۸۳	۳/۷۳	۳/۲۶	۳/۵۱	۲/۹۲	۳/۵۴	۳/۰۵	۳/۵۱ max	۳/۵۵
عملکرد	۳/۳۵	۳/۲۲	۲/۹۳	۳/۵۹	۳/۱۱	۳/۵۴	۳/۶۲	۳/۱۴	۳/۰۷	۳/۲۳	۲/۸۴ min	۲/۷۳ max	۳/۲۴	۳/۴۰
توسعه	۳/۲۵	۲/۹۶	۲/۹۹	۳/۶۴	۳/۰۵	۳/۳۲	۳/۵۱	۲/۷۳	۲/۸۵	۳/۰۸	۳/۱۴	۲/۶۹ min	۳/۷۲ max	۳/۳۵
یاداش	۲/۷۱	۲/۴۶	۳/۳۹ max	۳/۰۸	۲/۹۵	۲/۷۹	۲/۲۹	۲/۴۸	۲/۶۶	۲/۸۸	۲/۹۰	۲/۳۴	۳/۱۸	۲/۹۶
نظام پرداخت	۲/۵۸	۲/۵۲	۳/۳۴ max	۲/۸۷	۲/۹۸	۲/۶۴	۲/۹۵	۲/۶۲	۲/۴۱	۲/۸۴	۲/۵۹	۲/۱۶ min	۲/۳۷	۲/۸۲

- 1. Maximum
- 2. Minimum

شرکت	واحدهای ستادی	نفت مرکزی	فلات قاره	فنیخیز جنوب	نفت پارس	ملی حفاری ایران	پایانه‌های نفتی	بهینه سازی	کالای نفت	منطقه ویژه	نفت خزر	مهندسی و توسعه نفت	اروندان	مدیریت اکتشاف	میانجین کل
قابلیت - توانمندی ها	۳/۲۸	۳/۰۴	۲/۹۰	۳/۴۲	۳/۲۱	۳/۲۳	۳/۳۴	۲/۸۳ min	۳/۱۲	۲/۹۷	۳/۳۳	۳/۰۱	۳/۵۲ max	۳/۱۸	۳/۲۷
اطلاعات و منابع	۳/۳۶	۳	۲/۹۹	۳/۵۵ max	۲/۹۱	۳/۴۰	۳/۵۵ max	۳/۰۸	۲/۹۲	۳/۱۴	۳/۲۸	۲/۸۱ min	۲/۵۲	۳/۲۶	۳/۳۳
آموزش	۳/۴۶	۳/۰۳	۳/۱۰	۳/۶۷ max	۲/۷۵	۳/۴۶	۳/۵۶	۳	۲/۸۷	۲/۸۸	۲/۹۶	۲/۶۴ min	۳/۶۰	۳/۲۶	۳/۳۸
اختیارات و توانمندسازی	۳/۲۴	۲/۹۸	۲/۹۶ min	۳/۵۲	۳/۰۲	۳/۳۶	۳/۴۷	۳/۰۸	۳/۰۴	۳/۰۵	۳/۴۶	۲/۹۷	۳/۷۲ max	۳/۰۷	۳/۳۰
کار تیمی	۳/۳۱	۳/۱۶	۲/۸۳	۳/۶۲	۲/۹۱	۳/۵۹	۳/۴۷	۲/۹۵	۳/۱۵	۲/۸۷	۳/۰۷	۲/۷۷ min	۳/۷۲ max	۳/۱۵	۳/۳۶
خدمات بهداشت و درمان	۳/۱۴	۳/۰۱	۲/۵۶	۳/۳۵	۳/۱۲	۳/۵۹ max	۳/۵۶	۲/۱۰ min	۳/۳۸	۳/۰۸	۲/۹۷	۲/۶۸	۳/۲۰	۲/۸۷	۳/۲۱
خدمات ورزشی و ایاب و ذهاب	۳/۰۴	۲/۹۴	۲/۸۱	۲/۶۶	۳/۰۷	۳/۴۶	۳/۶۹ max	۲/۰۷	۲/۸۳	۲/۴۳	۲/۷۸	۲/۰۳ min	۲/۸۰	۳/۰۶	۳/۳۳
خدمات باشگاهها	۳/۰۳	۲/۴۰	۳/۱۳	۳/۳۰	۲/۹۶	۳/۴۱ max	۳/۱۱	۲/۳۹	۲/۸۲	۳/۰۵	۲/۴۶	۲/۱۱ min	۲/۳۵	۲/۷۲	۳/۰۶

### مقایسه و رتبه بندی ابعاد رضایت شغلی

به منظور مقایسه و رتبه بندی هر یک از ابعاد رضایت شغلی (از بیشترین مقدار به کمترین مقدار) در سطح شرکت ملی نفت ایران از آزمون فریدمن استفاده گردید. (زمانی که متغیرها نرمال نیستند از آزمون ناپارامتریک فریدمن استفاده می‌شود. با توجه به نتایج آزمون کولموگروف-اسمیرنوف و شاپیرو متغیرها نرمال نبودند. آزمون شاپیرو- ویلک یا آزمون کولموگروف-اسمیرنوف استفاده می‌شود تا از نرمال بودن داده‌ها اطمینان حاصل گردد. هنگام بررسی نرمال بودن داده‌ها، فرض صفر مبتنی بر اینکه توزیع داده‌ها نرمال است در سطح خطای ۰.۰۵٪ تست می‌گردد، اگر آماره آزمون بزرگتر یا مساوی ۰.۰۵ بدست آید، توزیع داده‌ها نرمال خواهد بود. در مورد داده‌های این پژوهش آماره آزمون کوچکتر از ۰.۰۵ بود بنابر این از آزمون فریدمن استفاده گردید. ( صالحی صدقیانی و ابراهیمی، ۱۳۸۱:۲۰۹) که نتایج آن در ادامه مورد بحث قرار گرفته است:

جدول ۵. رتبه بندی ابعاد رضایت شغلی با استفاده از آزمون فریدمن

رتبه	مقدار آماره فریدمن	ابعاد رضایت شغلی
۱	۱۲,۵۴	تعهد
۲	۱۱,۲۱	کیفیت
۳	۱۰,۶۶	مدیریت ارشد شرکت
۴	۱۰,۱۹	استراتژی و جهت گیری
۵	۱۰,۱۲	عملکرد
۶	۱۰,۰۸	آموزش
۷	۹,۸۴	کار تیمی
۸	۹,۸۳	خدمات ورزشی و ایاب و ذهاب
۹	۹,۷۶	توسعه
۱۰	۹,۵۴	فرایند کار
۱۱	۹,۵۴	اطلاعات و منابع
۱۲	۹,۴۰	اختیارات و توانمند سازی
۱۳	۹,۰۲	خدمات بهداشت و درمان
۱۴	۸,۹۱	قابلیت- توانمندیها
۱۵	۸,۲۸	احترام و قدردانی
۱۶	۸,۱۶	خدمات باشگاهها
۱۷	۷,۱۸	پاداش
۱۸	۶,۷۲	نظام پرداخت

میانگین رتبه‌ای ابعاد رضایت شغلی با سطح اطمینان ۹۹٪ نشان دهنده این نکته است که ابعاد رضایت شغلی دارای تفاوت معناداری است، بدین معنی که تعهد دارای بالاترین امتیاز و نظام پرداخت دارای کمترین امتیاز می‌باشد. در جدول شماره ۶ با استفاده از آزمون فریدمن مقایسه و رتبه بندی هر یک از ابعاد رضایت شغلی در سطح شرکت‌های تابعه به تفکیک نمایش داده شده است.

1. (P<0/001, N=3786, Friedman= 4.492)

جدول ۶. رتبه بندی ابعاد رضایت شغلی با استفاده از آزمون فریدمن در شرکتهای تابعه به تفکیک

ابعاد	واحدهای ستادی	نفت مرکزی	فلات قاره	نفتیخیز جنوب	نفت پارس	ملی حفاری ایران	پایانه‌های نفتی	بهینه سازی	کالای نفت	منطقه ویژه	نفت خزر	مهندسی توسعه نفت	اروندان	مدیریت اکتشاف
تعهد	۱	۱	۱۷	۱	۲	۱	۲	۲	۱	۴	۴	۱	۴	۱
استراتژی و جهت گیری	۴	۴	۷	۸	۴	۶	۵	۴	۱۴	۱۷	۲	۸	۸	۲
مدیریت ارشد شرکت	۳	۶	۱۳	۵	۳	۳	۱	۱	۷	۲	۱	۷	۱	۵
فرآیند کار	۱۰	۱۰	۵	۱۲	۱۳	۱۵	۱۴	۱۱	۵	۴	۶	۶	۱۰	۴
احترام و قدردانی	۱۵	۱۵	۳	۱۶	۱۰	۱۶	۱۱	۹	۱۶	۱۸	۱۳	۱۴	۱۳	۱۵
کیفیت	۲	۲	۱۲	۲	۶	۲	۳	۵	۲	۱۲	۵	۲	۲	۴
عملکرد	۵	۳	۱۱	۹	۵	۷	۶	۳	۴	۸	۸	۵	۴	۷
توسعه	۹	۱۴	۱۰	۶	۸	۱۳	۱۲	۱۳	۱۳	۷	۱۰	۱۲	۵	۸
پاداش	۱۷	۱۸	۱	۱۷	۱۵	۱۷	۱۶	۱۶	۱۷	۱۴	۱۵	۱۷	۱۵	۱۸
نظام پرداخت	۱۸	۱۶	۲	۱۸	۱۱	۱۸	۱۸	۱۴	۱۸	۱۳	۱۶	۱۸	۱۶	۱۷
قابلیت - توانمندی ها	۱۴	۸	۱۴	۱۳	۱	۱۴	۱۵	۱۲	۸	۱۱	۹	۴	۱۲	۱۰
اطلاعات و منابع	۱۱	۱۱	۸	۱۰	۱۶	۱۱	۹	۷	۱۱	۶	۷	۱۰	۱۱	۹
آموزش	۶	۷	۶	۳	۱۸	۸	۸	۸	۱۰	۱۶	۱۴	۱۵	۹	۶
اختیارات و توانمندسازی	۱۲	۱۲	۹	۱۱	۱۲	۱۲	۱۳	۶	۹	۵	۴	۳	۷	۱۳
کار تیمی	۷	۵	۱۶	۷	۱۷	۴	۱۰	۱۰	۶	۱۵	۱۲	۱۱	۶	۱۱
خدمات بهداشت و درمان	۱۳	۹	۱۸	۱۴	۷	۵	۷	۱۷	۳	۱۰	۱۱	۱۳	۱۴	۱۴
خدمات ورزشی و ایاب و ذهاب	۸	۱۳	۱۵	۴	۹	۹	۴	۱۸	۱۲	۱	۱۸	۹	۱۷	۱۲
خدمات باشگاهها	۱۶	۱۷	۴	۱۵	۱۴	۱۰	۱۷	۱۵	۱۵	۹	۱۷	۱۶	۱۸	۱۶

همانطور که مشاهده می شود تعهد در اکثر شرکتهای بیشترین امتیاز و نظام پرداخت از کمترین امتیاز برخوردار است.

### وضعیت رضایت شغلی کارکنان بر اساس متغیرهای جمعیت شناختی

الف) نتایج حاصل از تحلیل میزان رضایت شغلی در میان کارکنان بر اساس سن نشان داد که بیشترین میزان رضایت شغلی با میانگین (۴,۳) در میان کارکنانی است که بیشتر از ۵۵ سال سن دارند. و همچنین کمترین میزان رضایت شغلی با میانگین (۳,۷) در میان کارکنانی است که بین ۲۶ تا ۳۵ سال سن دارند.

ب) نتایج حاصل از تحلیل میزان رضایت شغلی در میان کارکنان بر اساس سابقه خدمت در شرکت نشان داد که بیشترین میزان رضایت شغلی با میانگین (۴,۲) در میان کارکنانی است که بیش از ۲۱ سال سابقه کار دارند و کمترین میزان رضایت شغلی با میانگین (۳,۶) در میان کارکنانی است که بین ۶ تا ۱۰ سال سابقه خدمت در شرکت را دارند.

ج) نتایج حاصل از تحلیل میزان رضایت شغلی در میان کارکنان بر اساس سطح تحصیلات گویای این است که بیشترین میزان رضایت شغلی با میانگین (۴,۴) در میان کارکنانی است که مدرک تحصیلی آنها زیر دیپلم است و کمترین میزان رضایت شغلی با میانگین (۳,۶) در میان کارکنانی است که مدرک تحصیلی فوق لیسانس و دکتری دارند.

د) به منظور مقایسه دیدگاه پاسخگویان بر مبنای سابقه کار، تحصیلات و سن مختلف در زمینه ابعاد رضایت شغلی از آزمون کروسکال والیس استفاده شده است، که نتایج آنها در ادامه مورد بحث قرار گرفته است.

جدول ۷. آزمون کروسکال وایس در سطح شرکت ملی نفت ایران بر اساس سابقه کار، تحصیلات و سن

درجه آزادی	سن		تحصیلات			سابقه کار			ابعاد رضایت شغلی
	سطح معناداری	آماره خی دو	درجه آزادی	سطح معناداری	آماره خی دو	درجه آزادی	سطح معناداری	آماره خی دو	
۴	۰,۰۰	۲۳۱,۸۵	۴	۰,۰۰	۲۲۱,۵۷	۴	۰,۰۰	۲۱۳,۹۸	تعهد
۴	۰,۰۰	۸۴,۶۳	۴	۰,۰۰	۱۷۲,۵۱	۴	۰,۰۰	۵۶,۸۰	استراتژی و جهت گیری
۴	۰,۰۰	۷۱,۳۰	۴	۰,۰۰	۱۳۴,۲۴	۴	۰,۰۰	۵۲,۵۳	مدیریت ارشد شرکت
۴	۰,۰۰	۱۰۰,۴۶	۴	۰,۰۰	۹۰,۵۸	۴	۰,۰۰	۸۵,۱۱	فرآیند کار
۴	۰,۰۰	۶۸,۵۹	۴	۰,۰۰	۶۰,۶۳	۴	۰,۰۰	۲۹,۶۷	احترام و قدردانی
۴	۰,۰۰	۱۶۴,۵۱	۴	۰,۰۰	۳۱۷,۴۳	۴	۰,۰۰	۱۶۰,۵۹	کیفیت
۴	۰,۰۰	۱۱۵,۱۷	۴	۰,۰۰	۱۹۵,۲۷	۴	۰,۰۰	۱۰۴,۴۳	عملکرد
۴	۰,۰۰	۱۲۴,۵۳	۴	۰,۰۰	۱۷۸,۸۴	۴	۰,۰۰	۹۳,۹۳	توسعه
۴	۰,۰۰	۱۰۴,۹۷	۴	۰,۰۰	۹۰,۶۸	۴	۰,۰۰	۵۰,۷۶	پاداش
۴	۰,۰۴	۱۵,۲۰	۴	۰,۰۰	۳,۰۹	۴	۰,۰۰	۲۵,۰۸	نظام پرداخت
۴	۰,۰۰	۷۴,۹۸	۴	۰,۰۰	۵۵,۲۶	۴	۰,۰۰	۵۴,۶۶	قابلیت - توانمندی ها
۴	۰,۰۰	۹۶,۹۲	۴	۰,۰۰	۹۲,۷۱	۴	۰,۰۰	۸۴,۴۹	اطلاعات و منابع
۴	۰,۰۰	۱۰۹,۶۳	۴	۰,۰۰	۱۱۹,۹۴	۴	۰,۰۰	۱۰۰,۵۲	آموزش
۴	۰,۰۰	۶۴,۵۸	۴	۰,۰۰	۷۵,۰۸	۴	۰,۰۰	۵۴,۸۲	اختیارات و توانمندسازی
۴	۰,۰۰	۱۱۵,۷۶	۴	۰,۰۰	۱۸۱,۴۰	۴	۰,۰۰	۱۲۲,۶۹	کار تیمی
۴	۰,۰۰	۸۲,۷۷	۴	۰,۰۰	۱۴۲,۵۶	۴	۰,۰۰	۵۷,۷۳	بهداشت و درمان
۴	۰,۰۰	۱۲۵,۹۰	۴	۰,۰۰	۱۰۱,۷۱	۴	۰,۰۰	۱۱۵,۸۲	خدمات ورزشی و ایاب و ذهاب
۴	۰,۰۰	۱۰۶,۵۹	۴	۰,۰۰	۱۱۴,۳۲	۴	۰,۰۰	۷۰,۳۸	خدمات باشگاهها

نتایج جدول بالا در سطح اطمینان ۹۹٪ نشان می‌دهد که بین دیدگاه پاسخگویان در زمینه ابعاد رضایت شغلی بر اساس سابقه کار، تحصیلات و سن تفاوت معناداری وجود دارد.

ه) به منظور مقایسه دیدگاه پاسخگویان بر اساس جنسیت و وضعیت تاهل در زمینه ابعاد پژوهش از آزمون من ویتنی استفاده شده است، که نتایج آنها در ادامه مورد بحث قرار گرفته است:

جدول ۸. نتایج آزمون من ویتنی بر اساس جنسیت و وضعیت تاهل

وضعیت تاهل	جنسیت		ابعاد پرسشنامه رضایت شغلی	
	آماره من ویتنی	سطح معنادار		
۰,۰۰	۶,۶۲	۰,۰۱	۴,۱۰	تعهد
۰,۰۰	۷,۴۲	۰,۱۰	۴,۲۶	استراتژی و جهت گیری
۰,۰۰	۷,۰۹	۰,۳۲	۴,۲۷	مدیریت ارشد شرکت
۰,۰۰	۷,۱۲	۰,۰۱	۴,۱۲	فرآیند کار
۰,۳۹	۷,۸۲	۰,۰۰	۳,۹۱	احترام و قدردانی
۰,۰۰	۶,۵۹	۰,۰۰	۳,۹۰	کیفیت
۰,۰۱	۷,۲۴	۰,۰۲	۴,۰۲	عملکرد
۰,۰۰	۷,۰۸	۰,۰۰	۳,۶۱	توسعه
۰,۲۴	۷,۷۴	۰,۰۰	۳,۶۲	پاداش
۰,۰۰	۷,۳۲	۰,۰۱	۴,۱۳	نظام پرداخت
۰,۰۰	۷,۳۶	۰,۰۰	۳,۸۵	قابلیت- توانمندی ها
۰,۰۰	۶,۸۲	۰,۰۷	۴	اطلاعات و منابع
۰,۰۰	۶,۷۵	۰,۰۴	۳,۹۸	آموزش
۰,۰۰	۶,۹۵	۰,۰۰	۳,۸۴	اختیارات و توانمندسازی
۰,۰۰	۶,۷۳	۰,۰۰	۳,۸۰	کار تیمی
۰,۱۳	۷,۵۵	۰,۰۰	۳,۶۶	بهداشت و درمان
۰,۰۰	۷,۰۶	۰,۰۰	۳,۵۰	خدمات ورزشی و ایاب و ذهاب
۰,۰۶	۷,۳۴	۰,۰۰	۳,۸۳	خدمات باشگاهها

نتایج جدول بالا در سطح اطمینان ۹۹٪ نشان می‌دهد که بین دیدگاه پاسخگویان در گروههای زنان و مردان در زمینه ابعاد رضایت شغلی (به استثناء استراتژی و جهت گیری، مدیریت ارشد شرکت و اطلاعات و منابع) تفاوت معناداری وجود دارد. و بین دیدگاه پاسخگویان متأهل و مجرد در زمینه ابعاد رضایت شغلی (به استثناء احترام و قدردانی، پاداش، بهداشت و درمان و خدمات باشگاهها) تفاوت معناداری وجود دارد.

### بحث و نتیجه‌گیری

مدیریت نگرش‌ها و رفتارهای شغلی برای دستیابی به سرمایه‌های انسانی مولد، یکی از وظایف اصلی واحدهای توسعه منابع انسانی در سازمانهای موفق و رو به رشد است. نگرشهای کارکنان مجموعه نسبتاً ثابتی از عقاید و باورها، احساسات و تمایلات رفتاری آنان است که توجه به آنها در توسعه سرمایه انسانی، مهم تلقی می‌شود؛ زیرا بر رفتار سازمانی کارکنان تاثیر قابل ملاحظه‌ای می‌گذارند و در برگیرنده واکنشهای افراد نسبت به سازمان می‌باشند، از جمله نگرشهای شغلی کارکنان که مورد توجه خاص حوزه منابع انسانی است، رضایت شغلی می‌باشد که بر عملکرد شغلی کارکنان تاثیرگذار است. با توجه به نتایج حاصل از تحقیق مشخص شد که میزان رضایت شغلی در شرکتهای تابعه شرکت ملی نفت ایران متفاوت است. بیشترین میزان رضایت شغلی در شرکت پایانه‌های مواد نفتی و کمترین آن در شرکت مهندسی و توسعه نفت ایران مشاهده شده است. بررسی علل بالاتر بودن رضایت شغلی در بعضی شرکتهای و همچنین علل نارضایتی در شرکتهای دیگر موضوعی است که پیشنهاد می‌شود مورد توجه مسئولین حوزه منابع انسانی قرار گرفته و در قالب طرحی جداگانه مورد بررسی قرار گیرد. و متولیان منابع انسانی هر شرکت متناسب با توجه به نتایج حاصله وامکانات و ظرفیتهای موجود و همراستا با سیاستهای منابع انسانی شرکت ملی نفت، برنامه‌های بهبود خاص خود را طراحی و اجرا نمایند.

نتایج حاصله نشان دهنده این مطلب است که از بین ابعاد رضایت شغلی، تعهد دارای بیشترین امتیاز و نظام پرداخت دارای کمترین امتیاز می‌باشد. موضوعی بسیار مهم و قابل توجه، به این معنی که کارکنان شرکت ملی نفت از تعهد بالایی نسبت به سازمان برخوردار هستند این نتیجه به عنوان یک مزیت و امتیاز قابل توجه برای شرکت ملی نفت محسوب می‌شود که شایسته است در برنامه‌های توسعه‌ای و سایر اقدامات شرکت به آن توجه گردد. و کمترین رضایت از نظام پرداخت موضوعی است که پیشنهاد

می‌گردد جهت بالا بردن سطح رضایت کارکنان مورد توجه مسئولین شرکت ملی نفت قرار گرفته و اقدامات شایسته در جهت اصلاح نظام پرداخت صورت گیرد. رتبه بندی میزان رضایت از ابعاد مورد سنجش می‌تواند و در جهت گیری و برنامه ریزی‌های آتی نظام برنامه ریزی راهبردی حوزه منابع انسان شرکت ملی نفت مورد توجه مسئولین قرار گرفته و در تدوین اهداف آتی این نظام و تدوین برنامه‌های بهبود مورد استفاده قرار گیرد. همچنین رتبه بندی ابعاد رضایت شغلی در هر شرکت به مسئولین کمک خواهد نمود که با توجه به وضعیت رضایت و نارضایتی در شرکت، برنامه‌های خاص هر شرکت در جهت افزایش میزان رضایت شغلی کارکنان آن طراحی و اجرا نمایند.

میزان رضایت شغلی کارکنان، بر حسب متغیرهای جمعیت شناختی (سن، سابقه کار، تحصیلات و ...) نیز قابل توجه و بررسی بیشتر می‌باشد. همانگونه که ملاحظه گردید، میزان رضایت شغلی در میان کارکنان ۲۶ تا ۳۵ سال، کمتر از سایر کارکنان می‌باشد که این امر توجه بیشتر به نیروهای جوان شاغل در صنعت نفت را نشان می‌دهد. بعلاوه اینکه نتایج حاکی از آن است که کارکنانی که بین ۶ تا ۱۰ سال سابقه خدمت در صنعت نفت دارند، دارای کمترین میزان رضایت شغلی هستند که این امر به نوبه خود قابل توجه و پیگیری بیشتر می‌باشد، همچنین تحلیل‌ها حاکی از این امر بود که، کارکنانی که دارای تحصیلات فوق لیسانس و بالاتر هستند و جزو نیروهای کیفی صنعت نفت به شمار می‌روند دارای کمترین میزان رضایت شغلی در میان کارکنان می‌باشند. بطور کلی نتایج حاصل از این تحقیق به برنامه ریزان حوزه منابع انسانی کمک خواهد کرد که در صورت لزوم برنامه و پروژه‌های بهبود را با توجه به عوامل جمعیت شناختی طراحی و اجرا نمایند.

### پیشنهادات برای محققین آینده:

نظر به اینکه رصد سطح رضایت شغلی در سازمان به برنامه ریزان برای تدوین استراتژی‌های آینده سازمان و تدوین برنامه‌های بهبود کمک خواهد کرد، پیشنهاد می‌گردد که موضوع رضایت شغلی به صورت ادواری توسط محققان سازمان مورد سنجش قرار گیرد. همچنین پیشنهاد می‌گردد سطح رضایت شغلی در شرکت ملی نفت با رضایت شغلی در سایر سازمان‌ها مورد بررسی و مقایسه قرار گیرد.

شرکت هی‌گروپ به عنوان یکی از معتبرترین شرکت‌های بین‌المللی مشاوره منابع انسانی و مدیریت در دنیا مدلی را توسعه داده است که فراتر از رضایت کارکنان، به

اثربخشی کارکنان می‌پردازد. در واقع با انجام نظرسنجی بر اساس مدل هی‌گروپ، عواملی که روی اثربخش بودن کارکنان در سازمان (از نظر خود کارکنان) اثر دارد شناسایی می‌شود. در این مدل، دو بعد اصلی دلبستگی کارکنان<sup>۱</sup> و توانمندی کارکنان<sup>۲</sup> روی اثربخشی کارکنان مؤثر است که هر کدام از این‌ها، خود دارای عوامل شش گانه‌ای هستند که قابل بحث و توصیف می‌باشند. لذا پیشنهاد می‌گردد که در تحقیقات آتی مدل کامل "هی" که اثربخشی کارکنان را نیز شناسایی نموده و نتایج ارزشمندی به همراه خواهد داشت مورد استفاده قرار گیرد. و همچنین مقایسه با شاخص‌های جهانی رضایت شغلی هی‌گروپ نتایج قابل بحثی را آرایه خواهد نمود.

- 
1. Engagement
  2. Enablement

## منابع

۱. درویش، حسن (۱۳۸۶)، " بررسی عوامل موثر بر رضایت شغلی کارکنان (رویکرد تحلیلی - پژوهشی)", فرهنگ مدیریت، دوره ۵، شماره ۱۶، صفحات ۱۱۷-۱۴۰.
۲. دستجردی، رضا، فواد الدینی، محسن، وجدان، سید مرتضی، مهدیزاده، ایرج و رحیمی، فاطمه (۱۳۸۴)، " عوامل موثر بر رضایت شغلی کارکنان دانشگاه علوم پزشکی بیرجند"، مدیریت و اطلاع رسانی پزشکی، دوره ۸، شماره ۱۹، صفحات ۳۷-۴۴.
۳. رابینز، استیفن (۱۳۷۶)، ترجمه علی پارسائیان، سید محمد اعرابی، تهران: دفتر پژوهش‌های فرهنگی.
۴. زکی، محمود علی (۱۳۸۷)، بررسی تحقیقات رضایت شغلی در ایران، فصلنامه پژوهش‌های مدیریت منابع انسانی، دانشگاه امام حسین، سال اول شماره ۱.
۵. سرمد، زهره، بازرگان، عباس، حجازی، الهه (۱۳۸۰)، روش‌های تحقیق در علوم رفتاری، تهران: انتشارات آگاه.
۶. سیف، علی‌اکبر، (۱۳۹۰)، روش‌های اندازه‌گیری و ارزشیابی آموزشی، تهران، نشر دوران.
۷. صالحی صدقیانی، جمشید و ایرج ابراهیمی (۱۳۸۱)، تحلیل آماری پیشرفته، تهران: نشر هوای تازه.
۸. محمدی، جیران، باقری، مژگان السادات، صفریان، سارا و علوی برازجانی سیده آزاده (۱۳۹۵)، "تبیین نقش پارتی‌بازی در رضایت و عملکرد شغلی کارکنان"، پژوهش‌های مدیریت منابع انسانی، دوره ۶، شماره ۱، صفحات ۲۲۹-۲۴۹.
۹. منصور فر، کریم، (۱۳۹۱)، روش‌های پیشرفته آماری، چاپ چهارم، تهران: موسسه انتشارات و چاپ دانشگاه تهران.
۱۰. هومن، حیدر علی (۱۳۸۱)، تهیه و استاندارد ساختن مقیاس سنجش رضایت شغلی، تهران: مرکز آموزش مدیریت دولتی.
۱۱. هویت، دنیس، کرامر، دانکن (۱۳۸۹)، مقدمه‌ای بر کاربرد spss در روان‌شناسی، ترجمه پاشا شریفی، حسن و همکاران، تهران: نشر سخن.
12. Antonicic, J.:Antonivic, B.(2011)." Employee satisfaction, Intrapreneurship and firm growth: a model". Industrial Management & Data Systems, 111(4),589-607
13. Coll.K.M., & Freeman.B.(1997)." Role Conflict Among Elementary School Counselors, Elementary School Guidance & Counseling", 31, pp, 251-261.

14. De Vaus, David.(2014)," Surveys in Social Research, Published by Routledge," Sixth Edition.
15. Ford, J.K. Maccallum, R.C., & Tait, M.(1986)."The Application of Exploratory Factor- Analysis in Applied Psychology- a Critical- Review and Analysis. Personnel Psychology", 39(2), 291-314.
16. George, D., & Mallery, P. (2003)." SPSS for Windows step by step: A simple guide and reference". 11.0 update(4<sup>th</sup>ed.). Boston: Allyn & Bacon.
17. Nunnally, J. C. (1978). "Psychometric theory", Second ed., McGraw-Hill, New York.
18. Portet, L.W.(1999)."Job Attitude in Management". Human Relations.
19. Rudolf J. Rummel.(1970)."Applied Factor Analysis, Evanston": Northwestern University Press.
20. Sager, J.K.(1994)."A Structural Model Depicting Salespeople's Job Stress", "Journal of the Academy of Marketing Science", 22 (Winter), 74-85.
21. Saiti, A., & Papadopoulos, Y.(2015). School teachers' job satisfaction and personal characteristics, International Journal of Educational Management, 29(1), 73-97.
22. Spector, P.E.(1997)." Job satisfaction, Thousand Oaks". CA: Sage.
23. Razza, N.(1993)."Determinants of direct-care staff turnover in group homes for individual with mental retardation. Mental Retardation", 31(5), 284-291.
24. www. Hay Group.com
25. Van de ven, A. and Ferry, D. (1979). "Measuring and assessing organizations", John Wiley, New York.