

## ارزشیابی رضایتمندی گروه‌های مختلف ذینفعان شامل کارکنان رسمی و غیررسمی بر اساس مدل تعالی سازمانی<sup>۱</sup>

محبوبه سلیمان پورعمران<sup>۱</sup> و مجتبی سیاح<sup>۲</sup> و اسماعیل ایمانی<sup>۳</sup>

<sup>۱</sup>گروه علوم تربیتی، دانشکده علوم انسانی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد بجنورد، بجنورد، ایران

<sup>۲</sup>کارشناسی ارشد مدیریت آموزشی

<sup>۳</sup>دانشجوی دکتری مدیریت آموزشی، گروه علوم تربیتی، واحد بجنورد، دانشگاه آزاد اسلامی، بجنورد،

ایران

### چکیده

هدف از پژوهش حاضر «ارزشیابی رضایتمندی گروه‌های مختلف ذینفعان شامل کارکنان رسمی و غیررسمی (قرارداد مستقیم، ارکان ثالث، خدماتی، حجمی) تأمین‌کنندگان، پیمانکاران و تأمین‌کنندگان کالا و جامعه (حاکمیتی، نظارتی و اجرایی و مراکز علمی پژوهشی و دانشگاهی) بر اساس مدل تعالی سازمانی» می‌باشد و پژوهش حاضر، از نظر هدف، کاربردی و از لحاظ نوع پژوهش توصیفی - پیمایشی است. جامعه آماری شامل کلیه کارکنان رسمی به صورت تمام شماری، کارکنان غیررسمی شامل کلیه کارکنان (قرارداد مستقیم، حجمی ستاد، گزبان، کنتورخوان، ارکان ثالث، حراست) به روش نمونه‌گیری طبقه‌ای، نمایندگان جامعه شامل کلیه (دستگاه‌های اجرایی مرتبط، شهرداری‌ها، شورای شهرها، ائمه جمعه) به صورت تمام شماری، پیمانکاران به صورت هدفمند و تأمین‌کنندگان شامل کلیه (تأمین‌کنندگان خدماتی، اجرایی، تأمین کالا) به صورت هدفمند نمونه‌گیری شدند. داده‌های این پژوهش توسط پنج پرسشنامه محقق ساخته کارکنان رسمی شامل ۳۹ سؤال، کارکنان غیررسمی ۳۳ سؤال، نمایندگان جامعه ۱۲ سؤال، تأمین‌کنندگان ۱۹ سؤال، پیمانکاران شامل ۳۲ سؤال می‌باشد که روایی آن‌ها از نوع صوری و محتوایی بود که مورد تأیید اساتید و خبرگان قرار گرفت و پایایی آن‌ها از طریق آلفای کرونباخ به ترتیب (۰/۹۵)، (۰/۹۳)، (۰/۸۹)، (۰/۹۲) و (۰/۷۶) برآورد گردید. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از جدول توزیع فراوانی، نمودار، درصد رضایت با استفاده از توصیف داده‌ها و آزمون تی مستقل به کمک نرم‌افزار آماری SPSS نسخه ۲۱ استفاده شده است. در پایان، ارزشیابی رضایتمندی گروه‌های مختلف ذینفعان شامل کارکنان رسمی و غیررسمی (قرارداد مستقیم، ارکان ثالث، خدماتی، حجمی) تأمین‌کنندگان، پیمانکاران و تأمین‌کنندگان کالا و جامعه (حاکمیتی، نظارتی و اجرایی و مراکز علمی پژوهشی و دانشگاهی) بر اساس مدل تعالی سازمانی ارائه گردید.

**واژگان کلیدی:** رضایتمندی، مدل تعالی سازمانی، ارزیابی عملکرد

<sup>۱</sup> - پژوهش حاضر با اعتبار شرکت گاز خراسان شمالی انجام شده است

## مقدمه

کار و تلاش از همان آغاز خلقت و حیات بشر جزء جدایی‌ناپذیر از زندگی انسان بوده است. با این حال با شکل‌گیری اجتماعات انسان و شکل‌گیری نهادها و مؤسسات کاری، تعداد فراوانی از افراد به استخدام سازمان‌ها و نهادها درآمده و طی یک قرارداد متقابل در دوره‌های زمانی تا طولانی‌مدت به کار مشغول شدند. طی این روند، کار و شرایط کاری و به‌ویژه شغل افراد نیز به‌سان دیگر شرایط زندگی بشر، زمینه‌های رضایت و نارضایتی او را فراهم کرد و بدین ترتیب با ورود جوامع بشری به دوره‌های شکوفایی علمی و اطلاعاتی، واژه رضایت شغلی<sup>۲</sup> پا به عرصه متون علمی و پژوهشی گذاشت. رضایت شغلی از همان بدو معرفی، واکنش شناختی و نگرشی (و بر اساس رویکردهای نوین‌تر یک واکنش عاطفی) به شغل محسوب می‌شود که رفتار افراد را هدایت می‌کند (باکان و بیوکبسی، ۲۰۱۳: ۱۸). رضایت شغلی، بیانگر میزان نگرش مثبت یک کارمند نسبت به شغل خود است (کریمی بابوکانی و همکاران، ۱۳۹۴: ۲۶۳).

به اعتقاد بسیاری از صاحب‌نظران از بین همه مفاهیمی که متخصصان رفتار سازمانی، مدیریت و روانشناسی صنعتی و سازمانی در موقعیت‌های سازمانی مختلف مورد مطالعه قرار داده‌اند، رضایت شغلی از مهم‌ترین زمینه‌های پژوهشی بوده است (افتخاری و همکاران، ۱۳۹۶: ۳۱). کارکنان کاملاً راضی از سلامت جسمانی و روانی بیشتری برخوردارند، طول عمرشان بیشتر است، وظایف جدید مرتبط با شغل را سریع‌تر یاد می‌گیرند و با سوانح شغلی کمتر روبه‌رو می‌شوند (مردانی و همکاران، ۱۳۹۲: ۱۰۸). بررسی نظریه صاحب‌نظران علوم روانشناسی فردی و مدیریت منابع انسانی درباره رضایت شغلی نشان می‌دهد که رضایت شغلی مفهومی چند بعدی است و با عوامل متعددی ارتباط دارد. به‌عبارت‌دیگر رضایت شغلی با تحقق مجموعه‌ای از عوامل حاصل خواهد شد، این عوامل می‌تواند شامل ماهیت و شرایط کار، حقوق و دستمزد، فرصت‌های موجود برای پیشرفت و ارتقای شغلی، نحوه سرپرستی، روابط با همکاران و ... باشد. البته رضایت شغلی تا حدودی نیز تابع عوامل ژنتیکی و خصوصیات فردی است (مردانی و همکاران، ۱۳۹۲: ۱۰۷).

پرداختن به رضایت شغلی از ابعاد گوناگونی حائز اهمیت است. از جمله از بعد سازمانی است که افراد ناراضی از شغل بیشتر از بقیه غیبت می‌کنند، استعفا می‌دهند و محیط کار را ترک می‌کنند. در مقابل کارکنان راضی از سلامت جسمی و بهداشت روانی بیشتری برخوردارند و بیشتر عمر می‌کنند و با افزایش رضایت شغلی‌شان، تعهد به کارشان (تعهد سازمانی) افزایش می‌یابد. از بعد اجتماعی نیز رضایت شغلی بسیار مهم است. تجربه‌های شغلی خشنودکننده می‌توانند اعتمادبه‌نفس و خشنودی 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 مراجعه‌کنندگان (مشتریان) قدم برمی‌دارند. نگرش مثبت‌تری به زندگی دارند و از نظر روانی جامعه سالم‌تری را به نمایش می‌گذارند. از طرفی رضایت شغلی خود تعیین‌کننده بسیاری از متغیرهای سازمانی است. تردیدی نیست که هر سازمان خود یک ارگان‌بسم منحصربه‌فرد 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 (علیزاده، ۱۳۹۷: ۷).

اهمیت رضایت شغلی زمانی بیشتر می‌شود که بسیاری از عواقب منفی عدم رضایت شغلی مثل عدم وفاداری، افزایش غیبت، افزایش تعداد برخوردها را در نظر بگیریم. اسپکتور<sup>۴</sup> (۱۹۹۷) سه مشخصه مهم رضایت شغلی را فهرست می‌کند. ابتدا، سازمان‌ها باید با ارزش‌های انسانی هدایت شوند. این سازمان‌ها به سمت رفتار منصفانه و محترمانه با کارگران جهت‌گیری می‌کنند. در چنین مواردی، ارزیابی رضایت شغلی ممکن است به‌عنوان نشانه خوبی از کارایی کارمند به کار رود. سطح بالای رضایت شغلی ممکن است

<sup>2</sup> - Job Satisfaction

<sup>3</sup> - Bakan & Buyukbese

<sup>4</sup> -Spector

نشانه‌های از وضعیت روحی و عاطفی خوب کارمندان باشد. دوم اینکه، رفتار کارگران بر اساس سطح رضایت شغلی‌شان بر روی عملکرد و فعالیت‌های تجاری سازمان تأثیر می‌گذارند. از این رو می‌توان نتیجه‌گیری کرد که رضایت شغلی منجر به رفتار مثبت و بالعکس می‌شود و نارضایتی از کار منجر به رفتار منفی کارمندان می‌شود. سوم اینکه، رضایت شغلی ممکن است به‌عنوان نشانه‌ای از فعالیت‌های سازمان به کار رود از طریق رضایت شغلی، سطوح مختلف ارزیابی رضایت در واحدهای مختلف سازمانی را می‌توان تعریف کرد، اما در عوض می‌تواند به‌عنوان یک نشانه خوب با توجه به این موضوع به کار رود که در آن واحد سازمانی تغییر می‌کند و عملکرد ارتقا می‌یابد (سجادی و شفیع‌زاده گروسی، ۱۳۹۵: ۱۸).

«ترز» در مجموع ۲۲ کلید (عامل) اصلی افزایش رضایت شغلی را مشخص می‌کند که عبارتند از: قدردانی، توازن، چالش، بحث و گفتگو، اعتبار سازمان، هدف، هویت فردی، احترام، برقراری ارتباط، غیررسمی بودن، یکپارچگی، تناسب، رشد شخصی، انعطاف‌پذیری، نوآوری، برابری، مالکیت، حمایت، خدمات، شرایط ارزشی افراد، قوانین مناسب و مربوط. البته علاوه بر این موارد، عوامل دیگر فردی، سازمانی و محیطی مؤثر بر رضایت شغلی شامل مشارکت افراد در تصمیم‌گیری‌ها، حقوق، اخلاق رهبری، جوسازی، سبک رهبری، مدیریت، تعارض، ساختار سازمان، تنش، جنسیت، سن، سابقه کار، تعداد وابستگان، شخصیت و ... می‌باشد (غلام‌حسینی و اسماعیلی، ۱۳۹۰: ۱۲).

رضایت شغلی از موارد مهمی است که هر سازمان باید آن را مورد سنجش قرار دهد؛ به‌خصوص، هنگامی که سازمان به ارزیابی نقاط قوت و ضعف نیروی انسانی خود برای تغییر نیاز دارد، اهمیت این موضوع نمایان‌تر می‌شود. زمانی که افراد در سازمان دارای درجات بالایی از رضایتمندی شغلی و تعهدات سازمانی باشند، درک صحیحی از سازمان خود خواهند داشت و رسیدن به اهداف سازمان را هدف خود قرار می‌دهند. شرکت گاز خراسان شمالی نیز از شرکت‌هایی است که پیوسته و در سطح گسترده با اقشار گوناگون مردم سروکار دارد و کارکنان آن در این تعاملات و ارتباطات نزدیک به مقتضای نوع مأموریت خود، می‌بایست در این مهم کوشا و طلایه-دار باشد. عدم توجه به رضایت شغلی از سوی مدیران منجر به کار اجباری در سازمان می‌شود. یعنی مدیران بدون در نظر گرفتن مهارت، علائق و انگیزه‌های افراد آن‌ها را به کار می‌گمارند و این سبب می‌شود که بین اهداف فردی و سازمانی فاصله بیفتد و احتمالاً افراد در شغلشان بی‌رغبتی نشان دهند. درک و توجه به مفهوم رضایت شغلی به سازمان‌های مختلف کمک می‌کند که توسعه منابع انسانی مؤثر و مناسبی را برای کارکنانشان طراحی کنند. با ساختاردهی رضایت شغلی کارکنان در شرکت گاز، می‌توان تشخیص داد که چه ارزش‌ها، شایستگی‌ها و نیازهایی می‌توانند پیش‌بینی کننده هدایت کارکنان به مسیر شغلی موردنظر خود باشند که مدیران بدانند بر چه عواملی متمرکز شده و برنامه‌ریزی کنند تا مشوق افراد برای انتخاب مسیرهای شغلی خاص شود و به بهبود و تعالی این سازمان منجر شود. از آنجا که مهم‌ترین عامل بهره‌وری شرکت گاز و نهایتاً در کل جامعه، منابع انسانی است. تردیدی نیست که شکوفایی هر جامعه در بهبود و پرورش منابع انسانی آن نهفته است. بدین سبب مسئولان شرکت گاز با یاری متخصصان رفتاری و منابع انسانی توجه خاصی به پرورش کارکنان دارند. با توجه به سیستم اداری شرکت گاز و ضرورت پاسخگویی شایسته به نیازهای مشتریان، توجه مسئولان به اثربخشی و کارایی و در نتیجه بهره‌وری ضرورت دارد و از جمله مؤلفه‌های اصلی رسیدن به بهره‌وری توجه به رضایت شغلی کارکنان می‌باشد. در این راستا در درجه اول بهره و نفع خود کارکنان شرکت گاز خواهد برد. از این نظر که باعث بالندگی کارکنان می‌شود و در نتیجه پیشرفت و ارتقای شغلی کارکنان را باعث خواهد شد. در درجه دوم موجب توسعه در پیشرفت در خود شرکت گاز و در نتیجه نفع اصلی را ارباب‌رجوع با اخذ خدمات مطلوب و در خور خود خواهد برد. نتایج این تحقیق می‌تواند به شرکت گاز کمک کند از یک‌سو شکاف بین آنچه کارکنان از شغل خود انتظار دارند و آنچه واقعاً برایشان نمایان می‌شود کم کند و از سوی دیگر درباره دگرگونی‌های مسیر شغلی آن‌ها برنامه‌ریزی کند. با توجه به اینکه شرکت گاز به‌عنوان یک نهاد عمومی غیردولتی نقش بسزایی در تأمین نیازهای شهروندان دارد، از این رو شکی نیست که باید با

<sup>5</sup> -Theres

انجام تحقیقات گسترده در این رابطه در جهت افزایش انگیزش و احساس توانمندسازی کارکنان و در نتیجه آن، بهبود تعهد و عملکرد کوشید. ضرورت توجه به رضایت شغلی کارکنان، یک منطبق است و آن هم این است که ۶۵ درصد عمر مفید انسان‌ها در محیط کاری سپری می‌شود؛ بنابراین در این پژوهش به ارزشیابی رضایتمندی گروه‌های مختلف ذینفعان شامل کارکنان رسمی و غیررسمی (قرارداد مستقیم، ارکان ثالث، خدماتی، حجمی) تأمین‌کنندگان، پیمانکاران و تأمین‌کنندگان کالا و جامعه (حاکمیتی، نظارتی و اجرایی و مراکز علمی پژوهشی و دانشگاهی) بر اساس مدل تعالی سازمانی پرداخته شده است.

روش پژوهش

پژوهش حاضر، از نظر هدف، کاربردی و از لحاظ نوع پژوهش توصیفی - پیمایشی است که به شیوه توصیف داده‌ها انجام شده است. جامعه آماری شامل کلیه کارکنان رسمی به صورت تمام شماری، کارکنان غیررسمی شامل کلیه کارکنان (قرارداد مستقیم، حجمی ستاد، گازبان، کنتورخوان، ارکان ثالث، حراست) به روش نمونه‌گیری طبقه‌ای، نمایندگان جامعه شامل کلیه (دستگاه‌های اجرایی مرتبط، شهرداری‌ها، شورای شهرها، ائمه جمعه) به صورت تمام شماری، پیمانکاران به صورت هدفمند و تأمین‌کنندگان شامل کلیه (تأمین‌کنندگان خدماتی، اجرایی، تأمین کالا) به صورت هدفمند نمونه‌گیری شدند.

در این پژوهش از پنج پرسشنامه محقق ساخته استفاده شده است:

کارکنان رسمی: پرسشنامه کارکنان رسمی شامل ۳۹ سؤال و ۹ مؤلفه (رضایت، مشارکت و تعامل فعال، توانمندسازی و انگیزش، مدیریت و رهبری، مدیریت عملکرد و شایستگی، آموزش و توسعه شغلی، ارتباطات، شرایط و محیط کاری، اطلاع‌رسانی، عملکرد کلی شرکت) می‌باشد که به صورت طیف لیکرت به صورت (خیلی کم، کم، تا حدودی، زیاد، خیلی زیاد، اطلاع‌رسانی نمی‌شود/مراجعه‌ای نداشتیم/تماسی نداشتیم/نظری ندارم) نمره‌گذاری می‌شود. همچنین این پرسشنامه دارای ۱۲ سؤال جمعیت‌شناختی می‌باشد.

کارکنان غیررسمی: پرسشنامه کارکنان غیررسمی شامل ۳۳ سؤال و ۹ مؤلفه (رضایت، مشارکت و تعامل فعال، توانمندسازی و انگیزش، مدیریت و رهبری، مدیریت عملکرد و شایستگی، آموزش و توسعه شغلی، ارتباطات، شرایط و محیط کاری، اطلاع‌رسانی، عملکرد کلی شرکت) می‌باشد که به صورت طیف لیکرت به صورت (خیلی کم، کم، تا حدودی، زیاد، خیلی زیاد، اطلاع‌رسانی نمی‌شود/مراجعه‌ای نداشتیم/تماسی نداشتیم/نظری ندارم) نمره‌گذاری می‌شود. همچنین دارای ۱۳ سؤال جمعیت‌شناختی می‌باشد.

نمایندگان جامعه: پرسشنامه نمایندگان جامعه شامل ۱۲ سؤال و ۵ مؤلفه (مسئولیت اجتماعی، اطلاع‌رسانی، عملکرد شرکت، ایمنی و زیست محیطی، عملکرد شرکت در حوزه ایمنی و بهداشت) می‌باشد که به صورت طیف لیکرت به صورت (خیلی کم، کم، تا حدودی، زیاد، خیلی زیاد، اطلاع‌رسانی نمی‌شود/مراجعه‌ای نداشتیم/تماسی نداشتیم/نظری ندارم) نمره‌گذاری می‌شود. همچنین دارای ۹ سؤال جمعیت‌شناختی می‌باشد.

تأمین‌کنندگان: پرسشنامه تأمین‌کنندگان شامل ۱۹ سؤال و ۶ مؤلفه (اطلاع‌رسانی، ارزیابی و انتخاب، تعامل با تأمین‌کنندگان/پیمانکاران، مرادوات مالی، تصویر و وفاداری به سازمان، عملکرد کلی شرکت) می‌باشد که به صورت طیف لیکرت به صورت (خیلی کم، کم، تا حدودی، زیاد، خیلی زیاد، اطلاع‌رسانی نمی‌شود/مراجعه‌ای نداشتیم/تماسی نداشتیم/نظری ندارم) نمره‌گذاری می‌شود. همچنین دارای ۵ سؤال جمعیت‌شناختی می‌باشد.

پیمانکاران: پرسشنامه پیمانکاران شامل ۳۲ سؤال و ۵ مؤلفه (اطلاع‌رسانی، ارزیابی و انتخاب، تعامل با پیمانکاران، مرادوات مالی، تصویر و وفاداری به سازمان) می‌باشد که به صورت طیف لیکرت به صورت (خیلی کم، کم، تا حدودی، زیاد، خیلی زیاد، اطلاع‌رسانی نمی‌شود/مراجعه‌ای نداشتیم/تماسی نداشتیم/نظری ندارم) نمره‌گذاری می‌شود. همچنین دارای ۷ سؤال جمعیت‌شناختی می‌باشد.

روایی پرسشنامه ها از نوع صوری و محتوایی بود که مورد تأیید اساتید و خبرگان قرار گرفت و پایداری آن‌ها از طریق آلفای کرونباخ به ترتیب (۰/۹۵)، (۰/۹۳)، (۰/۸۹)، (۰/۹۲) و (۰/۷۶) برآورد گردید. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از جدول توزیع فراوانی، نمودار، درصد رضایت با استفاده از توصیف داده‌ها و آزمون تی مستقل به کمک نرم‌افزار آماری SPSS نسخه ۲۱ استفاده شده است.

### یافته‌ها

(۱) عملکرد شرکت گاز استان خراسان شمالی از نظر کارکنان رسمی در چه سطحی است؟

جدول (۱) عملکرد شرکت گاز استان خراسان شمالی از نظر کارکنان رسمی

متغیر	فاصله اطمینان ۹۵٪ از تفاوت		مجموع	میانگین	انحراف معیار	T	درجه آزادی	سطح معناداری	درصد رضایت
	بیشترین	کمترین							
عامل نتایج	۱۰۵،۶۷	۱۱۸،۳۴	۸۶۲۵	۱۱۲،۰۱	۲۷،۹۱	۳۵،۲۱	۷۶	۰،۰۰۰	۵۶،۰۰
رضایت مشارکت و تعامل فعال	۳۰،۲۷	۳۳،۵۱	۲۴۵۶	۳۱،۸۹	۷،۱۴	۳۹،۱۷	۷۷	۰،۰۰۰	۵۷،۹۸
عامل توانمندسازی و انگیزش	۹،۵۸	۱۱،۰۸	۷۹۶	۱۰،۳۳	۳،۲۹	۲۷،۵۲	۷۷	۰،۰۰۰	۵۱،۶۵
رهبری	۱۴،۶۱	۱۶،۳۷	۱۱۹۳	۱۵،۴۹	۳،۸۷	۳۵،۱۱	۷۷	۰،۰۰۰	۶۱،۹۶
مدیریت عملکرد و شایستگی	۷،۳۹	۸،۵۲	۶۱۳	۷،۹۶	۲،۴۷	۲۸،۲۴	۷۶	۰،۰۰۰	۵۳،۶۰
آموزش و توسعه شغلی	۱۴،۵۱	۱۶،۶۵	۱۲۰۰	۱۵،۵۸	۴،۷۲	۲۸،۹۶	۷۶	۰،۰۰۰	۶۲،۳۲
ارتباطات	۹،۸۹	۱۱،۵۸	۸۲۷	۱۰،۷۴	۳،۷۳	۲۵،۲۲	۷۶	۰،۰۰۰	۵۳،۷۰
شرایط و محیط کاری	۱۲،۱۵	۱۳،۸۷	۸۵۹	۱۳،۰۱	۳،۴۹	۳۰،۲۳	۶۵	۰،۰۰۰	۶۵،۰۵
اطلاع‌رسانی	۸،۴۹	۹،۹۳	۶۰۸	۹،۲	۲،۹۲	۲۵،۵۶	۶۵	۰،۰۰۰	۶۱،۳۳

مطابق جدول (۱) با توجه به میانگین به دست آمده میزان رضایت کارکنان از لحاظ عامل نتایج (۵۶) درصد، از لحاظ رضایت مشارکت و تعامل فعال (۵۷،۹۸) درصد، از لحاظ عامل توانمندسازی و انگیزش (۵۱،۶۵) درصد، از لحاظ رهبری (۹۶،۶۱) درصد، از لحاظ مدیریت عملکرد و شایستگی (۵۳،۶۰) درصد، از لحاظ آموزش و توسعه شغلی (۶۲،۳۲) درصد، از لحاظ ارتباطات (۵۳،۷۰) درصد، از لحاظ شرایط و محیط کاری (۶۵،۰۵) درصد، از لحاظ اطلاع‌رسانی (۶۱،۳۳) درصد می‌باشد.

(۲) عملکرد شرکت گاز استان خراسان شمالی از نظر کارکنان غیررسمی در چه سطحی است؟

جدول (۲) عملکرد شرکت گاز استان خراسان شمالی از نظر کارکنان غیررسمی

متغیر	فاصله اطمینان ۹۵٪ از تفاوت		مجموع	میانگین	انحراف معیار	T	درجه آزادی	سطح معناداری	درصد رضایت
	بیشترین	کمترین							
عامل نتایج	۸۹،۶۵	۹۴،۹۱	۲۷۵۰۰	۹۲،۲۸	۲۳،۰۶	۶۹،۰۵	۲۹۱	۰،۰۰۰	۵۵،۹۲
رضایت مشارکت و تعامل فعال	۲۳،۲۳	۲۴،۷۴	۷۱۵۰	۲۳،۹۹	۶،۶۱	۶۲،۶۰	۲۹۷	۲۳،۲۳	۵۳،۳۱
عامل توانمندسازی و انگیزش	۷،۴۴	۸،۰۷	۲۳۱۲	۷،۷۵	۲،۷۶	۴۸،۴۸	۲۹۷	۰،۰۰۰	۵۱،۶۶
رهبری	۱۵،۳۶	۱۶،۳۶	۴۷۲۷	۱۵،۸۶	۴،۳۶	۶۲،۷۱	۲۹۷	۰،۰۰۰	۶۳،۴۴
مدیریت عملکرد و شایستگی	۵،۹۳	۶،۳۷	۱۸۳۴	۶،۱۵	۱،۹۱	۵۵،۴۳	۲۹۷	۰،۰۰۰	۶۱،۵۰
آموزش و توسعه شغلی	۶،۲۸	۶،۷۴	۱۹۳۵	۶،۵۱	۲،۰۳	۵۵،۲۵	۲۹۶	۰،۰۰۰	۶۵،۱۰

۵۴,۴۰	۰,۰۰۰	۲۹۶	۴۳,۲۳	۴,۳۴	۱۰,۸۸	۳۲۴۴	۱۱,۳۸	۱۰,۳۹	ارتباطات
۶۶,۷۵	۰,۰۰۰	۱۶۸	۵۷,۹۱	۲,۹۸	۱۳,۳۵	۲۲۴۴	۱۳,۸۱	۱۲,۹۰	شرایط و محیط کاری
۵۹,۷۳	۰,۰۰۰	۲۴۷	۵۲,۵۱	۲,۶۸	۸,۹۶	۲۲۲۳	۹,۲۹	۸,۶۲	اطلاع‌رسانی

مطابق جدول (۲) با توجه به میانگین به دست آمده میزان رضایت کارکنان از لحاظ عامل نتایج (۵۵,۹۲) درصد، از لحاظ رضایت مشارکت و تعامل فعال (۵۳,۳۱) درصد، از لحاظ عامل توانمندسازی و انگیزش (۵۱,۶۶) درصد، از لحاظ رهبری (۶۳,۴۴) درصد، از لحاظ مدیریت عملکرد و شایستگی (۶۱,۵۰) درصد، از لحاظ آموزش و توسعه شغلی (۶۵,۱۰) درصد، از لحاظ ارتباطات (۵۴,۴۰) درصد، از لحاظ شرایط و محیط کاری (۶۶,۷۵) درصد، از لحاظ اطلاع‌رسانی (۵۹,۷۳) درصد می‌باشد.

(۳) عملکرد شرکت گاز استان خراسان شمالی از نظر نمایندگان جامعه در چه سطحی است؟

جدول (۳) عملکرد شرکت گاز استان خراسان شمالی از نظر نمایندگان جامعه

متغیر	فاصله اطمینان ۹۵٪ از تفاوت		مجموع	میانگین	انحراف معیار	T	درجه آزادی	سطح معناداری	درصد رضایت
	بیشترین	کمترین							
عامل نتایج	۴۲,۵۹	۴۶,۱۹	۳۵۰۷	۴۴,۳۹	۸,۰۳	۴۹,۱۱	۷۸	۰,۰۰۰	۷۳,۹۳
مسئولیت اجتماعی	۳,۸۹	۴,۲۸	۳۲۳	۴,۰۸	۰,۸۷۹	۴۱,۳۰	۷۸	۰,۰۰۰	۸۱,۶۰
اطلاع‌رسانی	۳,۲۰	۳,۶۴	۲۶۷	۳,۴۲	۰,۹۷۳	۳۱,۰۳	۷۷	۰,۰۰۰	۶۸,۴۰
مؤلفه عملکرد شرکت	۲۴,۴۵	۲۶,۸۴	۲۰۲۶	۲۵,۶۴	۵,۳۳	۴۲,۷۴	۷۸	۰,۰۰۰	۷۳,۲۵
ایمنی و محیط زیست	۷,۰۴	۷,۸۳	۵۸۸	۷,۴۴	۱,۷۶	۳۷,۴۴	۷۸	۰,۰۰۰	۷۴,۴۰
ایمنی و بهداشت	۳,۶۶	۴,۰۰	۳۰۳	۳,۸۳	۰,۷۴	۴۵,۹۸	۷۸	۰,۰۰۰	۷۶,۶۰

مطابق جدول (۳) با توجه به میانگین به دست آمده میزان رضایت کارکنان از لحاظ عامل نتایج (۷۳,۹۳) درصد، از لحاظ مسئولیت اجتماعی (۸۱,۶۰) درصد، از لحاظ اطلاع‌رسانی (۶۸,۴۰) درصد، از لحاظ مؤلفه عملکرد شرکت (۷۳,۲۵) درصد، از لحاظ ایمنی و محیط زیست (۷۴,۴۰) درصد، از لحاظ ایمنی و بهداشت (۷۶,۶۰) درصد می‌باشد.

(۴) عملکرد شرکت گاز استان خراسان شمالی از نظر پیمانکاران در چه سطحی است؟

جدول (۴) عملکرد شرکت گاز استان خراسان شمالی از نظر پیمانکاران

متغیر	فاصله اطمینان ۹۵٪ از تفاوت		مجموع	میانگین	انحراف معیار	T	درجه آزادی	سطح معناداری	درصد رضایت
	بیشترین	کمترین							
عامل نتایج	۹۵,۰۲	۱۱۱,۷۵	۸۲۷	۱۰۳,۳۷	۹,۹۸	۲۹,۲۸	۷	۰,۰۰۰	۶۶,۶۹
اطلاع‌رسانی	۱۳,۳۱	۱۵,۶۸	۱۱۶,۰۰	۱۴,۵۰	۱,۴۱	۲۹,۰۰	۷	۰,۰۰۰	۷۲,۵
ارزیابی و انتخاب	۱۴,۵۲	۱۸,۹۷	۱۳۴	۱۶,۷۵	۲,۶۵	۱۷,۸۱	۷	۰,۰۰۰	۶۷,۰۰
تعامل	۴۸,۰۰	۵۷,۸۷	۴۲۴	۵۳,۰۰	۵,۸۳	۲۵,۷۰۹	۷	۰,۰۰۰	۶۶,۲۵
مراودات مالی	۷,۶۵	۱۰,۸۴	۷۴,۰	۹,۲۵	۱,۹۰	۱۳,۷۰	۷	۰,۰۰۰	۶۱,۶۶
وفاداری به سازمان	۴,۹۶	۷,۷۸	۵۱,۰۰	۶,۳۷	۱,۶۸	۱۰,۷۰	۷	۰,۰۰۰	۶۳,۷۰

مطابق جدول (۴) با توجه به میانگین به دست آمده میزان رضایت کارکنان از لحاظ عامل نتایج (۶۶,۶۹) درصد، از لحاظ اطلاع رسانی (۷۲,۵) درصد، از لحاظ ارزیابی و انتخاب (۶۷,۰۰) درصد، از لحاظ تعامل (۶۶,۲۵) درصد، از لحاظ مرادوات مالی (۶۱,۶۶) درصد، از لحاظ وفاداری به سازمان (۶۳,۷۰) درصد می باشد.

(۵) عملکرد شرکت گاز استان خراسان شمالی از نظر تأمین کنندگان در چه سطحی است؟

جدول (۵) عملکرد شرکت گاز استان خراسان شمالی از نظر تأمین کنندگان

درصد رضایت	سطح معناداری	درجه آزادی	T	انحراف معیار	میانگین	مجموع	فاصله اطمینان ۹۵٪		متغیر
							از تفاوت	بیشترین / کمترین	
۸۴,۹۵	۰,۰۰۰	۱۴	۳۴,۲۶	۸,۶۴	۷۶,۴۶	۱۱۴۷	۸۱,۲۵	۷۱,۶۸	عامل نتایج
۸۶,۰۰	۰,۰۰۰	۱۴	۲۶,۵۱	۲,۵۱	۱۷,۲۰	۲۵۸	۱۸,۵۹	۱۵,۸۰	اطلاع رسانی
۸۴,۵۲	۰,۰۰۰	۱۴	۲۴,۳۸	۳,۳۵	۲۱,۱۳	۳۱۷	۲۲,۹۹	۱۹,۲۷	ارزیابی و انتخاب
۹۰,۰۰	۰,۰۰۰	۱۴	۳۴,۲۵	۲,۰۳	۱۸,۰۰	۲۷۰	۱۹,۱۲	۱۶,۸۷	تعامل
۷۴,۰۰	۰,۰۰۰	۱۴	۲۱,۱۹	۱,۳۵	۷,۴	۱۱۱	۸,۱۴	۶,۶۵	مرادوات مالی
۸۶,۰۰	۰,۰۰۰	۱۴	۲۵,۶۵	۱,۲۹	۸,۶۰	۱۲۹	۹,۳۱	۷,۸۸	وفاداری به سازمان

مطابق جدول (۵) با توجه به میانگین به دست آمده میزان رضایت کارکنان از لحاظ عامل نتایج (۸۴,۹۵) درصد، از لحاظ اطلاع رسانی (۸۶,۰۰) درصد، از لحاظ ارزیابی و انتخاب (۸۴,۵۲) درصد، از لحاظ تعامل (۹۰,۰۰) درصد، از لحاظ مرادوات مالی (۷۴,۰۰) درصد، از لحاظ وفاداری به سازمان (۸۶,۰۰) درصد می باشد.

### نتیجه گیری

با توجه به میانگین به دست آمده میزان رضایت کارکنان از عملکرد شرکت گاز کمتر از میانگین می باشد و حدود ۵۶ درصد می باشد. میزان رضایت کارمندان رسمی از نظر توانمندسازی و انگیزش ۵۱,۶۵ درصد می باشد. رضایت کارکنان رسمی از شرکت گاز به میزان ۶۲ درصد می باشد. راضی ترین افراد گروه مدیریت بوده اند؛ و ناراضی ترین افراد دارای سمت مهندسی هستند. مردان نسبت به زنان از عملکرد شرکت از لحاظ رهبری رضایت بالاتری دارند. بیشترین افرادی که شرکت کرده اند دارای مدرک فوق لیسانس می باشند کسانی که مدرک فوق دیپلم دارند از عملکرد شرکت از نظر رهبری رضایت بیشتری دارند. کمترین رضایت مربوط به کسانی است که مدرک تحصیلی لیسانس دارند. میزان رضایت کارکنان رسمی در مؤلفه مدیریت عملکرد و شایستگی ۵۳ راضی ترین افراد مالی بوده اند. رضایت مشارکت و تعامل فعال بین کارکنان غیررسمی ۵۳,۳۱ درصد می باشد. کارمندان غیررسمی از لحاظ عامل رهبری ۶۳,۴۴ درصد رضایت دارند. راضی ترین افراد دارای سمت مدیریت بوده اند. ناراضی ترین افراد دارای سمت منابع انسانی هستند. مردان نسبت به زنان از عملکرد شرکت از لحاظ رهبری رضایت بالاتری دارند. بیشترین افرادی که شرکت کرده اند دارای مدرک دیپلم می باشند کسانی که مدرک فوق لیسانس و مدرک راهنمایی دارند از عملکرد شرکت از نظر رهبری رضایت بیشتری دارند. ۶۱,۵ درصد رضایت از نظر مدیریت عملکرد وجود دارد. راضی ترین افراد گاه زبانها بوده اند. ناراضی ترین افراد دارای سمت منابع انسانی هستند. بیشترین افرادی که شرکت کرده اند دارای مدرک دیپلم می باشند کسانی که مدرک راهنمایی دارند از عملکرد شرکت از نظر مدیریت عملکرد و شایستگی رضایت بیشتری دارند. عملکرد شرکت گاز از نظر عامل آموزش و توسعه شغلی ۶۵ درصد رضایت بخش است. راضی ترین افراد ستادی بوده اند. ناراضی ترین افراد دارای سمت منابع انسانی هستند. زنان نسبت به مردان از عملکرد شرکت از لحاظ کارکنان رضایت بالاتری دارند. بیشترین افرادی که شرکت کرده اند دارای مدرک دیپلم می باشند کسانی که

مدرک راهنمایی و فوق لیسانس دارند از عملکرد شرکت از نظر آموزش و توسعه شغلی رضایت بیشتری دارند. عملکرد شرکت گاز از نظر عامل ارتباطات ۵۴ درصد رضایت بخش است. راضی ترین افراد مدیریت بوده اند. ناراضی ترین افراد گازبان ها هستند. زنان نسبت به مردان از عملکرد شرکت از لحاظ اطلاعات رضایت بالاتری دارند. بیشترین افرادی که شرکت کرده اند دارای مدرک دیپلم می باشند. کسانی که مدرک فوق لیسانس دارند از عملکرد شرکت از نظر ارتباطات رضایت بیشتری دارند. عملکرد شرکت گاز از نظر عامل شرایط و محیط کاری ۶۶،۷۵ درصد رضایت بخش است. راضی ترین افراد مهندسی بوده اند. ناراضی ترین افراد مدیریت هستند. مردان نسبت به زنان از عملکرد شرکت از لحاظ شرایط و محیط کاری رضایت بالاتری دارند. کسانی که مدرک فوق لیسانس دارند از عملکرد شرکت از نظر شرایط و محیط کاری رضایت بیشتری دارند. عملکرد شرکت گاز از نظر عامل اطلاع رسانی ۵۹،۷۳ درصد رضایت بخش است. راضی ترین افراد مهندسی بوده اند. ناراضی ترین افراد گازبان هستند. مردان نسبت به زنان از عملکرد شرکت از لحاظ اطلاع رسانی رضایت بالاتری دارند. کسانی که مدرک فوق لیسانس دارند از عملکرد شرکت از نظر اطلاع رسانی رضایت بیشتری دارند. با توجه به میانگین به دست آمده میزان رضایت نمایندگان جامعه از عملکرد شرکت گاز در حد زیاد می باشد و حدود ۶۲ درصد می باشد. میزان رضایت پیمانکار از لحاظ عامل ارزیابی و انتخاب ۶۷ درصد، از لحاظ عامل مرادوات مالی ۶۱ درصد، از لحاظ عامل تصویر و وفاداری به سازمان ۶۳ درصد می باشد. با توجه به میانگین به دست آمده میزان رضایت تأمین کنندگان از عملکرد شرکت گاز در حد زیاد می باشد و حدود ۸۵ درصد می باشد. میزان رضایت تأمین کنندگان از عملکرد شرکت گاز در مؤلفه اطلاع رسانی ۸۶ درصد، در مؤلفه ارزیابی و انتخاب حدوداً ۸۵ درصد، در مؤلفه تعامل با تأمین کنندگان ۹۰ درصد، در مؤلفه مرادوات مالی ۷۴ درصد می باشد. مردان نسبت به زنان رضایت بیشتری دارند. با توجه به میانگین به دست آمده میزان رضایت تأمین کنندگان از عملکرد شرکت گاز در مؤلفه وفاداری ۸۶ درصد می باشد.

### پیشنهادها

- برگزاری دوره های آموزشی آشنایی با اهداف سازمان و راهکارهای ارتقا شغلی و کیفیت زندگی کاری برای مدیران و کارکنان
- توزیع نشریه ها و مجلات متناسب ویژه مدیران و کارکنان
- تأکید بر نقش مهارت های ارتباطی به عنوان عامل تاثیرگذار متغیرهای سازمانی مثل رضایت شغلی و رضایت کارکنان از یکدیگر.
- راه اندازی یک شبکه ی دائم اطلاع رسانی و ارتباط با گروه های مختلف کارکنان (رسمی، غیررسمی و...)
- آگاهی دادن بیشتر به مدیران درباره ی ابعاد مدیریت منابع انسانی و رضایت کارکنان
- نوآموزی و بازآموزی مدیران و کارکنان به منظور آشنایی با اهمیت ارتباطات مؤثر و کاهش موانع ارتباطی در قالب کارگاه های آموزشی
- مدیران علاوه بر حقوق و دستمزد، سازمان ها باید امنیت شغلی، آرامش روحی و روانی و سلامت جسمانی را برای کارکنان خود فراهم آورند.
- به منظور افزایش رضایت شغلی کارکنان، ارزش هر شغلی برای آنان تشریح شود تا افراد شاغل به اهمیت و ارزش کار خود و همچنین میزان نقش خود در کارکرد سازمان آگاه شوند تا ارزش شغلی کارکنان، تلاش برانگیزتر و راضی کننده تر باشد.
- کارکنان بر اساس علاقه، توانایی، سرسختی و تخصص نسبت به مشاغل خود گمارده شوند.
- توجه به واگذاری مشاغل و مسئولیت ها به ویژگی های شخصیتی و سلامت عمومی
- به مدیران پیشنهاد می شود نسبت به شناخت ویژگی ها، نیازها، علایق و سطح رشد و مسئولیت پذیری زیردستان خود اقدام کرده و متناسب با شرایط و مقتضیات سازمانی موجود خود، به انتخاب شیوه و سبک مناسب جهت رهبری و ایجاد انگیزش و رضایت بیشتر در کارکنان مبادرت نمایند.
- پیشنهاد می شود سعی و دقت و نظارت بیشتری در زمینه رعایت ضوابط انتصاب مدیران صورت گیرد.
- توجه و تشویق به تحصیل و ارتقا مدرک تحصیلی و همچنین تبدیل وضعیت کارکنان جهت ارتقا انگیزه و رضایت شغلی



- تشویق و تقدیر از کارکنان برتر و الگو کردن کارکنان بانگیزه و وظیفه‌شناس
- برگزاری کارگاه‌ها و همایش‌های مهارت‌های کار و زندگی

#### منابع

- افتخاری، حجت و بخشایش، علیرضا. (۱۳۹۶). مدل‌یابی رابطه کیفیت زندگی کاری با تعهد سازمانی با واسطه‌گری رضایت شغلی در معلمان دوره ابتدایی شهرستان نیریز. *نوآوری‌های مدیریت آموزشی*، ۱۲ (۳)، ۲۹-۴۶.
- سجادی، سیده رضوان و شفیع‌زاده گروسی، رضا. (۱۳۹۵). بررسی عوامل مؤثر بر رضایت شغلی کارکنان بانک ملی ایران شهرستان ساوه. *فصلنامه مطالعات مدیریت و حسابداری*، ۲ (۳)، ۱۷-۲۶.
- علیزاده، راحله. (۱۳۹۷). بررسی رابطه مؤلفه‌های مؤثر کیفیت زندگی شغلی و اثربخشی کارگروهی بر عملکرد با توجه به نقش واسطه‌ای رضایت شغلی کارکنان شرکت آب و فاضلاب شهری استان خراسان شمالی. پایان‌نامه کارشناسی ارشد رشته مدیریت آموزشی. دانشگاه آزاد اسلامی واحد بجنورد.
- غلام‌حسینی، اسماعیل و اسماعیلی، احمدرضا. (۱۳۹۰). بررسی تأثیر تعهد سازمانی بر نگهداشت نیروی انسانی. *نشریه علمی-ترویجی*، ۶ (۲۳)، ۱-۲۳.
- کریمی بابوکانی، مهدی؛ کیخا، مجتبی؛ میزایی، حسین و صالحی نیا، حمید. (۱۳۹۴). عوامل مؤثر بر رضایت شغلی پرستاران. *مجله دانشگاه علوم پزشکی سبزوار*، ۲۲ (۲)، ۲۶۹-۲۶۳.
- مردانی، شادی؛ نصیری پور، امیراشکان؛ نیکو مرام، هانیه؛ بهزادی، محمدحسن و مردانی، نوشین. (۱۳۹۲). بررسی رابطه بین رضایت شغلی و عملکرد HSE کارکنان در صنعت قالب‌سازی. *دوماهنامه سلامت کار ایران*، ۱۰ (۶)، ۱۰۷-۱۲۰.
- Bakan, I., & Buyukbese, T. (2013). The relationship between employees' income level and employee job satisfaction: An empirical study. *International Journal of Business and Social Science*, 4(7), 18- 25.