



بررسی رابطه بین رضایت شغلی و عمل کرد کارکنان: مطالعه‌ی موردی کارمندان اداره‌ی عمومی امتحانات

وحیدالله فیضی

محصل برنامه ماستری جامعه‌شناسی، علوم اجتماعی، پوهنتون تعلیم و تربیه کابل

Waheedullah.faizi@gmail.com

<https://orcid.org/0009-0006-1127-8181>

نویسنده

نشانی برقی

نشانی ارکاید

پوهندوی دوکتور سید عبدالصمد مشتاق

جامعه‌شناسی، علوم اجتماعی پوهنتون تعلیم و تربیه کابل

Abdulsamad.mushtaq@gmail.com

<http://orcid.org/0000-0003-1740-8013>

نویسنده

نشانی برقی

نشانی ارکاید

چکیده

این تحقیق به منظور تحلیل و بیان رابطه میان رضایت شغلی و عمل کرد کارمندان اداره‌ی عمومی امتحانات می‌باشد. تحقیق هذا از لحاظ هدف کاربردی و از نظر روش‌شناسی، توصیفی از نوع همبستگی است. داده‌ها در این تحقیق با پرسش‌نامه‌های معیاری رضایت شغلی مینه سوتا (۱۹۳۰) با ۶ مؤلفه و ۱۹ پرسش و پرسش‌نامه عمل کرد شغلی پاترسون (۱۹۹۹) با ۱۵ پرسش جمع‌آوری شده. جامعه‌ی آماری شامل ۱۷۴ کارمند اداره‌ی این اداره بوده که مطابق فورمول کوکران با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی ساده، ۱۷۲ نفر در سطح اعتماد ۹۹٪ به عنوان نمونه، انتخاب شده است. نتایج این تحقیق نشان داد که میانگین رضایت شغلی کارمندان در سطح بیش‌تر از حد متوسط قرار دارد و بیش‌ترین رضایت مربوط به مؤلفه‌های حقوق، نوعیت شغل، فرصت پیشرفت و شرایط فیزیکی بوده و رضایت مربوط به محیط سازمانی و مؤلفه‌ی سبک رهبری در حد متوسط قرار دارد هم‌چنین، یافته‌ها نشان می‌دهد که میزان مطلوبیت عمل کرد کارمندان اداره‌ی این اداره بیش‌تر از حد متوسطه بوده و رابطه بین رضایت شغلی و عمل کرد شغلی مثبت و معنادار نیست.

کلید واژه: اداره عمومی امتحانات، عمل کرد، رضایت شغلی، عمل کرد شغلی، شغل.

Examining the Relationship Between Employees' Job Satisfaction and Performance: A Case Study of Administrative employees at National Examination Authority of Afghanistan

Waheedullah Faizi

Author Master's student in Sociology, Faculty of Social Science, Kabul Educational University
Email waheedullah.faizi@gmail.com
Orcid <https://orcid.org/0009-0006-1127-8181>

Sayed Abdulsamad Mushtaq,

Author Department of Sociology, Faculty of Social Science, Kabul educational university
Email abdulsamad.mushtaq@gmail.com
Orcid <http://orcid.org/0000-0003-1740-8013>

Abstract

The study aims to examine and elucidate the relationship between job satisfaction and job performance among administrative employees at National Examination Authority of Afghanistan (NEA). This study employed a descriptive-correlational design. Data were collected using two standardized instruments: The Minnesota Job Satisfaction Questionnaire (1930), which comprises six dimensions and 19 items, and the Patterson Job Performance Questionnaire (1999), which includes 15 items. The population of this study consisted of 174 administrative employees of NEA. Based on Cochran's formula and employing a simple random sampling method, a sample of 172 participants was selected at a 99% confidence level. The findings indicated that the average level of job satisfaction among employees was above the midpoint. The highest levels of satisfaction were associated with the components of salary, nature of the job, opportunities for advancement, and physical conditions, while satisfaction with the organizational environment was at a moderate level. The lowest satisfaction was related to the leadership style component. Furthermore, the findings revealed that the job performance of the Authority's administrative employees was above the average level; however, the relationship between job satisfaction and job performance was positive but not statistically significant.

Keywords: Job; Job Performance; Job Satisfaction; National Examination Authority; Performance.

مقدمه

یکی از نیازهای اساسی سازمان‌ها برای تحقق اهداف شان منابع بشری یا نیروی کاری کارا و با انگیزه است. عمل‌کرد شغلی شاخص مهم موفقیت سازمانها برای رفع چنین نیازمندی می‌باشد. رضایت شغلی نقش مهمی را در بهبود کارایی و رفتارکاری کارکنان داشته و موثریت و کیفیت عمل‌کرد آنها را متاثر می‌سازد. رضایت شغلی کارکنان نهوه برداشت براشت فرد از شغل و محیط کاری می‌باشد. این امر متاثر از نوع شغل، سبک رهبری، اوضاع و احوالات کاری می‌باشد. عمل‌کرد شغلی بیان‌گر سطح توانمندی کارمندان در کسب اهداف سازمان است. نتایج تحقیقات درین مورد برارار نبوده. بنائین تحقیق به ارزیابی رابطه میان رضایت شغلی و عمل‌کرد کارمندان اداره عمومی امتحانات می‌پردازد تا میزان رابطه این دو متغیر را تشخیص دهد.

تبیین مسأله

اداره سازمان اجتماعی است که افراد در آن به اساس قواعد و رویه‌های معین شده برای اهداف معین کار می‌کنند. کارکنان به عنوان عنصر اصلی اداره نقش اساسی در کسب و تحقق اهداف ادارات دارند. چگونگی ایفای این نقش برمیگردد به عمل‌کرد کارکنان که در سازمانها و ادارات ایفای وظیفه می‌کنند و نمایش میزان بهره‌وری عمل‌کرد شانرا در سازمان، برای اینکه میزان بهره‌وری کارمندان بالا باشد باید یک سلسله پیش‌نیازها به‌منظور کارآمدی عمل‌کرد افراد برآورده شده باشند. این پیش‌نیازها می‌توانند رهبری مؤثر باشد یا محیط سالم و فرهنگ سازمانی درست و یا هم رضایت شغلی کارکنان از محیط و محتوای شغل شان.

رضایت شغلی می‌تواند یکی از عوامل تاثیر گذار بر کارکرد ها موثریت کارمندان در هر سازمان باشد. مطالعه رضایت شغلی از دو بعد مهم می‌باشد: نخست از جنبه انسانی که شایسته است با کارکنان به‌صورت منصفانه و با احترام رفتار گردد و دوم از جنبه رفتاری که توجه به رضایت شغلی می‌تواند رفتار کارکنان را به‌گونه‌یی هدایت نماید که بر کارکرد و وظایف سازمانی آنها تأثیر بگذارد و به رفتارهای مثبت و منفی از طرف آنها منجر گردد (اسپکتور، ۲۰۰۰؛ براتی و هم‌کاران، ۱۳۹۲، ص ۲۴۴).

منظور از رضایت شغلی، نگرشی است که فرد نسبت به شغلش و جنبه‌های گوناگون آن دارد (درویشی، ۱۳۸۶، ص ۲۶). به عبارت دیگر، رضایت شغلی یک واکنش احساسی به کار، شرایط فیزیکی و اجتماعی محیط کار است که باعث می‌شود فرد بگوید که از شغل خود رضایت دارد یا ندارد. در واقع، نگرش کلی فرد نسبت به شغل خود را رضایت شغلی می‌گویند (محمدی و هم‌کاران، ۱۳۹۵، ص ۲۳۳). ابعاد رضایت شغلی شامل رضایت از حقوق و پاداش، رضایت از کار

و وظیفه، رضایت از هم‌کاران، رضایت از مافوق و رضایت از رشد و ارتقای شغلی می‌باشند (اسماعیلی، صیدزاده، ۱۳۹۶).

از عمل کرد شغلی دودیدگاه غالب وجود دارد: در دیدگاه اول، عمل کرد معادل با بهره‌وری و نتایج سازمانی در نظر گرفته شده است. در دیدگاه دوم، عمل کرد در سطح کارکنان و با توجه به نتایج و پیامدهای فعالیت‌های آن‌ها سنجیده می‌شود. بلانچارد، یکی از محققین این حوزه، عمل کرد را شامل نتایج نگرشی و نتایج رفتاری می‌داند. وی معتقد است که رفتار سازمانی از نگرش و رفتار افراد در سازمان شکل می‌گیرد (افجه، میری، ۱۳۸۸، ص ۱۵۵).

عمل کرد به عنوان ارزش‌های کلی مورد انتظار سازمان، عبارت است از تکه‌های مجزای رفتاری که فرد در طول یک دوره زمانی مشخص انجام می‌دهد (براتی، عریضی، نوری، ۱۳۸۸، ص ۱۱). عمل کرد عبارت است از دست‌یابی به اهدافی که کمیت و کیفیت آن‌ها تعیین شده است. این تعریف، علاوه بر این که در ارتباط با ستاده‌ها می‌باشد، نشان می‌دهد که عمل کرد با انجام دادن کار و هم‌چنین نتایج حاصله از آن مرتبط است. بنابراین، عمل کرد را می‌توان به منزله رفتار تلقی کرد. متغیر عمل کرد دارای دو بعد رفتاری و فرایندی می‌باشد. بعد رفتاری شامل مواردی از قبیل رعایت مقررات و انضباط اداری، رفتار و برخورد مناسب با ارباب رجوع، جدیت در کار، کوشش در جهت فراگیری کارها، انعطاف‌پذیری، قابل اعتماد بودن و خودجوش بودن می‌باشد و بعد فرایندی نیز شامل مواردی از جمله عوامل مربوط به شرایط کار، احترام و قدر و منزلت، رفع نیازهای آموزشی، فراهم ساختن شرایط ارتقاء، مشارکت و مدیریت صلاحیت‌دار و شایسته می‌باشد (اسماعیلی و صیدزاده، ۱۳۹۶).

با توجه به مواردیکه در فوق ذکر گردید، اهمیت رضایت شغلی در بهبود عمل کرد کارکنان و موفقیت سازمان نقش اساسی و انکارناپذیر دارد و عدم رضایت شغلی باعث رفتارهای مخرب کارکنان گردیده که در نتیجه سبب صدمه زدن به سازمان و ارایه خدمات نامطلوب سازمان به جامعه می‌گردد. از آنجاکه اداره عمومی امتحانات یک سازمان تخصصی و فنی است، لازم است که کارمندان چنین سازمانی از شغل شان رضایت داشته و عمل کرد درست را جهت ارایه خدمات تعلیمی و تحصیلی به جامعه اتخاذ کنند؛ اگر در صورتیکه کارمندان اداره عمومی امتحانات از شغل شان رضایت نداشته باشد قطعاً دست به یک سلسله کارهای مخرب که ممکن نتایج زیان‌بار را از جمله بی برنامه‌گی در برگزاری امتحانات عمومی کانکور، عدم ارایه خدمات درست در امتحانات، بی نظمی، قانون شکنی، جعل و تزویر گردد. بنابراین پیرامون چنین موضوع تحقیق لازم و ضروری است که باید دریابیم که رابطه بین رضایت شغلی و عمل کرد کارکنان اداره عمومی

امتحانات وجود دارد یا خیر؟ آیا کارکنان از شغل شان رضایت دارند یا خیر؟ آیا رضایت شغلی کارکنان سبب عمل کرد بهتر کارکنان در ساحه کاری شان گردیده یا خیر؟ از این لحاظ این تحقیق در صدد بررسی رابطه میان رضایت شغلی و عمل کرد کارکنان اداری در اداره عمومی امتحانات است. اداره عمومی امتحانات یکی از ادارات عامه می‌باشد و ماموریت عمده آن اخذ امتحانات عمومی کانکور و ورود به پوهنتون ها، شوراها، طب، و برنامه های ماستری پوهنتون های شهر و ولایات می‌باشد. در حال حاضر حدود (۱۸۰) تن کارمند اداری درین اداره مشغول ایفای وظیفه اند. بنابراین، لازم است مطالعه‌ی صورت گیرد تا مشخص شود که رابطه بین رضایت شغلی و عمل کرد کارکنان در کارمندان اداری این اداره وجود دارد یا خیر؟

اهمیت تحقیق

بررسی رابطه رضایت شغلی و عمل کرد شغلی ما را در شناخت عوامل موثر بر کیفیت کاری، موثریت و کارایی سازمانی کمک می‌کند. یافته‌های تحقیق نشان داده که ابعاد متفاوت رضایت شغلی مانند حقوق، ماهیت کار، فرصت های ترقی و ارتقا، اوضاع فیزیکی در موثریت عملکرد شغلی نقش براننده دارد. بنابراین تحقیق سیاست‌گذاران اداری را در تقویت عوامل انگیزشی و ارتقای عملکرد کارکنان توانمند می‌سازد.

پرسش‌های تحقیق

پرسش اصلی: آیا میان رضایت شغلی و عمل کرد کارکنان رابطه وجود دارد
پرسش‌های فرعی

۱. کارمندان اداره عمومی امتحانات از شغل شان رضایت دارند؟
۲. عمل کرد کارکنان اداره عمومی امتحانات در چه سطح قرار دارد؟
۳. آیا رابطه بین رضایت شغلی و عمل کرد کارکنان اداری اداره عمومی امتحانات وجود دارد؟

اهداف تحقیق

هدف اصلی: بررسی رابطه بین رضایت شغلی و عمل کرد کارکنان
اهداف فرعی

- ۱- بررسی رضایت شغلی کارمندان اداری اداره عمومی امتحانات؛
- ۲- بررسی سطح عمل کرد کارکنان اداری اداره عمومی امتحانات؛
- ۳- بررسی رابطه رضایت شغلی و عمل کرد کارکنان اداری اداره عمومی امتحانات؛

پیشینه‌ی تحقیق

یافته‌های تحقیقی محققان و نویسندگان راجع به رابطه بین رضایت شغلی و عمل کرد کارکنان در ذیل به‌طور خلاصه آورده شده است.

۱- تحقیقی را (اسماعیلی و حیدر صیدزاده) تحت عنوان (تاثیر رضایت شغلی بر عمل کرد با نقش میانجی وفاداری سازمانی) در سال (۱۳۹۶) انجام داده است. این تحقیق در سازمان جهاد کشاورزی شهر ایلام ایران انجام شده و در فصلنامه مطالعه مدیریت (بهبود و تحول) نشر گردیده است. نتایج تحقیق نشان می‌دهد که رضایت شغلی به طور مستقیم با ضریب مسیر ۵۳ صدم و به طور غیرمستقیم با نقش واسطه ای وفاداری سازمانی با ضریب مسیر ۶۲ صدم بر عمل کرد شغلی تاثیر مثبت دارد. بعلاوه، رضایت شغلی با ضریب مسیر ۷۴ صدم بر وفاداری سازمانی و وفاداری سازمانی نیز با ضریب مسیر ۷۶ صدم بر عمل کرد شغلی تاثیر مثبت دارد. این تحقیق برخلاف تحقیق دردست وفاداری سازمانی را متغیر میان جگر قرار داده است.

۲- تحقیقی را موسوی بازرگانی و ابراهیمی تحت عنوان بررسی رابطه بین رضایت شغلی و عمل کرد کارکنان: مطالعه موردی کارکنان پوهنتون علم و فرهنگ تهران می‌باشد. این تحقیق در در سال ۱۳۹۹ انجام داده اند. یافته‌های این تحقیق نشان می‌دهد که بین رضایت شغلی و عمل کرد کارکنان رابطه معناداری وجود دارد. بنابراین، می‌توان بیان کرد که با تقویت رضایت شغلی عمل کرد کارکنان نیز ارتقا میابد. این محققان پیشنهاد کرده اند برای ارتقای عملکرد کارکنان خویش این سازمان باید رضایت شغلی کارکنان خویش را تقویت نماید. از آن‌جا که اداره عمومی امتحانان دارای ساختار متفاوت از پوهنتون می‌باشد بناً، این تحقیق متمرکز به ساختار منحصر اداره بوده و رضایت شغلی و عملکرد کارکنان را در محیط کاری متفاوت از پوهنتون به مطالعه می‌گیرد.

۳- تحقیقی راهیکلی و هم کاران در سال ۱۳۹۷ انجام داده اند. عنوان این تحقیق (بررسی رابطه بین رضایت شغلی کارکنان پوهنتون پیام نور با عمل کرد اداری آنان) می‌باشد. نتایج حاصل از یافته های این تحقیق نشان می‌دهد که بین رضایت شغلی کارکنان با عمل کرد اداری رابطه معناداری وجود دارد. یافته های این تحقیق متمرکز به پوهنتون پیام نور بوده و سطح تعمیم آن را ادارات و سازمانهای مانند اداره عمومی امتحانات کمتر می‌باشد.

۴- تحقیق را تحت عنوان (بررسی رابطه بین رضایت شغلی و عمل کرد شغلی استادان پوهنتون بامیان) (بینا و هم کاران) انجام داده اند. این تحقیق در سال (۱۳۹۹) در پوهنتون بامیان انجام یافته. یافته‌های تحقیق نشان می‌دهد رضایت شغلی استادان پوهنتون بامیان درحد متوسط با میانگین (۸۶/۷۱) بوده و عمل کرد شغلی استادان در حد بالا با میانگین (۶۸/۸) می‌باشد. هم چنین رابطه‌ی مثبت و معناداری بین رضایت شغلی و عمل کرد شغلی وجود دارد. یافته های این تحقیق متمرکز به استادان بوده و آنرا نمی‌توانم بر کارمندان حامیوی یا اداری سازمانها و ادارات و اداره عمومی امتحانات تعمیم داد.

۵- تحقیق را تحت عنوان (بررسی رابطه بین رضایت شغلی کارکنان و عمل کرد سازمان‌ها) انجام داده‌اند. این تحقیق در سال ۱۴۰۳ توسط (غفاری و هم‌کاران) در سازمان تامین اجتماعی تهران انجام یافته است. یافته‌های این تحقیق نشان می‌دهد که رضایتمندی شغلی کارکنان بر عمل کرد سازمان‌ها تاثیر معناداری داشته است، هم‌چنین ابعاد رضایتمندی شغلی کارکنان (نظام پرداخت، نوع شغل، فرصت‌های پیشرفت، زیر ساخت سازمانی، سبک رهبری، شرایط فیزیکی) نیز بر عمل کرد سازمان‌ها تاثیر معناداری داشته است. از آن‌جا که واحد مشاهده این تحقیق افرادی با فرهنگ و ساختار اجتماعی جدا از افغانستان می‌باشد نمی‌توان نتیجه آن‌را بالای جامعه آماری و واحد تحقیق مقاله در دسترس تطبیق کرد.

۶- تحقیق تحت عنوان (رابطه رضایت شغلی و تعهد سازمانی با کارایی کارکنان) انجام یافته است. این تحقیق در سال (۱۳۸۸) توسط دانش فرد و محبوب روش در پوهنتون پیام نور شاخه افغانستان انجام شده است. یافته‌های این تحقیق نشان می‌دهد که رضایت شغلی که با شدت ۷۸٪ بر تعهد سازمانی اثر معنا داری دارد با ضریب مسیر ۵۹٪ بر کارایی کارکنان شرکت تاثیر می‌گذارد. هم‌چنین ضریب تعیین تعهد سازمانی و رضایت شغلی بر کارایی کارکنان ۵۶٪ می‌باشد. این تحقیق تاثیر رضایت شغلی را بر تعهد سازمانی به مطالعه گرفته است به رابطه رضایت شغلی را به عملکرد کارکنان به طور مستقیم نپرداخته است.

۷- تحقیق تحت عنوان (ثرات رضایت شغلی و سرمایه اجتماعی بر عمل کرد کارکنان با نقش میانجی‌گری تعهد سازمانی) انجام یافته است این تحقیق در سال (۱۳۹۴) توسط آزادی و عیدی در وزارت ورزش و جوانان ایران انجام شده است. یافته‌های این تحقیق نشان می‌دهد که رضایت شغلی در بین دو متغیر تعهد و سرمایه اجتماعی در رتبه سوم قرار دارد. به این معنا که تعهد سازمان و عمل کرد سازمانی بیش‌ترین و نزدیک‌ترین رابطه را دارا می‌باشد و به ترتیب تأثیرگذاری سرمایه اجتماعی و رضایت شغلی قرار دارد. این تحقیق متمرکز به نقش متغیر میانجی می‌باشد و در مقایسه به تحقیق در دست کمتر به رابطه مستقیم رضایت شغلی و عمل کرد کارکنان اشاره دارد.

۸- تحقیق تحت عنوان (رابطه بین رضایت شغلی با عمل کرد کارکنان سازمان تامین اجتماعی استان مرکزی) انجام یافته است این تحقیق در سال (۱۳۹۵) توسط درخشنده و محمدخانی انجام شده است. یافته‌های تحقیق نشان می‌دهد که رابطه بین رضایت شغلی و عمل کرد کارکنان در حد پایین قرار دارد و نیز این تحقیق نشان می‌دهد که میزان رضایت شغلی با متغیرهای تأهل، جنسیت، سابقه، سن و تحصیلات تفاوت معناداری ندارند. تحقیق درخشنده و محمدخانی محدود به کارکنان سازمان تامین اجتماعی است. بناً، این تحقیق را نمی‌توان به سایر سازمانها تعمیم داد. از این جهت می‌توان گفت همین امر را در اداره ملی امتحانات به طور جدا گانه به بررسی گرفت.

۹- تحقیقی که تحت عنوان «ارتباط بین رضایت شغلی و عمل کرد شغلی کارکنان ادارات صنعت، معدن و تجارت آستان آذربایجان غربی» توسط مولوی و هم کاران انجام شده است نیز نشان می‌دهد که میان رضایت شغلی و عمل کرد کارکنان این اداره رابطه مثبت و معناری وجود دارد. چنانچه در یافته‌های این تحقیق آمده است که نتایج حاصل بیانگر آن است که بین رضایت شغلی با عملکرد شغلی کارکنان ادارات صنعت، معدن و تجارت استان آذربایجان غربی ارتباط مثبت و معناداری وجود دارد. در تحقیق مولوی و هم کاران او به نقش عواملی مانند سبک رهبری، انگیزه و اوضاع کاری توجه کافی نشده

۱۰- تحقیق را تحت عنوان (مقایسه میزان رضایت شغلی کارکنان ستاد مرکزی سازمان انتقال خون و کارکنان پایگاه انتقال خون آستان تهران) فرامرزی و همکاران در سال (۱۳۹۶) انجام داده است. یافته‌های این تحقیق نشان می‌دهد که رضایت شغلی موجب بهبود عمل کرد کارکنان شده و به دنبال آن موجب موفقیت سازمان می‌شود. با توجه به این که بیش‌ترین ناراضی‌ت در این تحقیق از متغیرهای ارتقاء، سرپرستان و ارتباط با هم کاران بود، مداخله برای اصلاح مناسب مسیرهای ارتقای شغلی و ایجاد ارتباط صحیح بین سطوح مختلف اداری می‌تواند به رضایت شغلی بیش‌ترو به دنبال آن رسیدن به اهداف سازمانی از جمله جذب بیش‌تر اهداء کننده گان خون کمک کند (فرامرزی و هم کاران، ۱۳۹۶). گر چه یافته‌های این تحقیق نشان می‌دهد که افزایش در رضایت شغلی سبب بهبود عملکرد کارکنان می‌شود. اما رابطه معنی دار میان این دو متغیر مشاهده نشده که بیانگر تفاوت میان این دو تحقیق است.

۱۱- تحقیق را تحت عنوان بررسی رابطه میان رضایت شغلی و عمل کرد کارکنان را رانجان کمار پاندا در سال ۲۰۲۵ انجام داده است. این تحقیق به روش فراتحلیل انجام شده است. درین تحقیق ۱۱۳ اثر کتبی و ۳۸ مصاحبه به مثابه جامعه آماری انتخاب شده است. یافته‌های این تحقیق نشان می‌دهد که میان رضایت شغلی و عمل کرد کارکنان رابطه معنی داری وجود دارد. رضایت شغلی می‌تواند به طور متوسط بر عمل کرد وظیفه وی و عمل کرد ضمیمه وی (حمایوی) تاثیر داشته باشد. شدت این رابطه و معنی داری آن تابع عوامل و شرایط محیطی می‌باشد. نتیجه تحقیق پاندا نشان می‌دهد که میان رضایت شغلی و عملکرد وظیفه وی رابطه معنی دار وجود دارد، اما مولفه‌های رضایت شغلی مانند نوع شغلی، شرایط فزیک و سبک رهبری بدون تاثیر می‌باشد.

مبانی نظری

عمل کرد شغلی: در ساده‌ترین تعریف، عمل کرد شغلی مبین سهم کارکنان در سازمانی است که در آن کار می‌کنند. عمل کرد کلی بیان گر سهم کلی فرد در سازمان می‌باشد. عمل کرد کلی

شامل سه بعد اساسی می‌باشد: عمل کرد وظیفه‌ای، عمل کرد شهروندی و عمل کرد مخرب. عمل کرد وظیفه‌ای، رفتاری است که به تولید حقیقی کالا یا ارائه خدمت منجر می‌شود. عمل کرد عبارت است از دستیابی به اهدافی که کمیت و کیفیت آن‌ها تعیین شده است. این تعریف، علاوه بر این که در ارتباط با معیارهای علمی می‌باشد، نشان می‌دهد که عمل کرد با انجام دادن کار و هم‌چنین نتایج حاصله از آن مرتبط است. بنابراین، عمل کرد را می‌توان به منزله رفتار تلقی کرد. متغیر عمل کرد دارای دو بعد رفتاری و فرایندی می‌باشد، بعد رفتاری شامل مواردی از قبیل رعایت مقررات و انضباط اداری، رفتار و برخورد مناسب با ارباب رجوع، جدیت در کار، کوشش در جهت فراگیری کارها، انعطاف پذیری، قابل اعتماد بودن و خودجوش بودن می‌باشد و بعد فرایندی نیز شامل مواردی از جمله عوامل مربوط به شرایط کار، احترام و قدر و منزلت، رفع نیازهای آموزشی، فراهم ساختن شرایط ارتقاء، مشارکت و مدیریت صلاحیت‌دار و شایسته می‌باشد (حقیقی، احمدی، رامین مهر، ۱۳۸۸ ص ۸۵).

برای ارتقاء عمل کرد وظیفه‌ای، کارکنان باید از دانش نظری و عمومی لازم برخوردار باشند. عمل کرد شهروندی، رفتاری است که به محیط روان‌شناختی و اجتماعی سازمان مربوط است. عمل کرد شهروندی می‌تواند به نفع فرد یا کل سازمان باشد. فعالیت‌هایی که به نفع سازمان باشند، رفتار شهروندی سازمانی نامیده می‌شوند. منافع برخی فعالیت‌ها و اقدامات متوجه افراد خاصی می‌شود، به چنین فعالیت‌هایی رفتار شهروندی فردی گفته می‌شود. عمل کرد مخرب برخلاف عمل کرد وظیفه‌ای و عمل کرد شهروندی، سازنده نیست و مبین رفتارهای ارادی برای صدمه‌زدن به سازمان می‌باشد. (استوارت، براون، ۱۳۹۳، ص ۳۵۲).

رضایت شغلی: صاحب نظران معتقدند که رضایت شغلی نوعی نگرش است و در تعریف آن می‌گویند: رضایت شغلی عبارت است از نگرش فرد نسبت به شغل و ابعاد گوناگون آن (درویش، ۱۳۸۶، ص ۱۱۹). هنگس، اسمیت و سالواگیو (۲۰۰۳) ابعاد رضایت شغلی را شامل رضایت از توانمندسازی، رضایت از انجام شغل، رضایت از پرداخت، رضایت از گروه کاری، رضایت از امنیت شغلی و رضایت از امکانات کاری می‌دانند (استوارت، براون، ۱۳۹۳، ص ۳۵۲). رضایت شغلی عامل مهمی در جهت افزایش کارآیی 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 هم‌کاران، ۱۳۹۵، ص ۲۳۳).

رضایت شغلی موضوع مهمی در مبحث حفظ و نگهداری منابع انسانی یک سازمان به‌شمار می‌رود و بی‌توجهی به آن در بلندمدت، سیستم اجتماعی سازمان را مختل نموده و موجب بروز عصیان،

کاهش حس مسئولیت‌پذیری و در نهایت ترك خدمت می‌شود (محسن پور و هم‌کاران، ۱۳۸۴، ص ۶۹۰). 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، مبین احساسات فرد درباره شغلش می‌باشد. زمانی که کار فرد با ارزشها و نیازهای هماهنگ باشد و زمانی که فرد به اهداف و فعالیتهایی که برایش مهم می‌باشند دست پیدا می‌کند، رضایت شغلی او افزایش می‌یابد. رضایت شغلی می‌تواند ابعاد مختلفی داشته باشد؛ کارمندی که از یک جنبه شغل رضایت دارد ممکن است از سایر ابعاد شغل راضی نباشد. برای کارکنان، تمام جنبه‌های رضایت شغلی به یک اندازه اهمیت ندارند. به علاوه، رضایت شغلی در افراد و سازمان‌های مختلف، متفاوت می‌باشد.

در کشورهای پیشرفته، مدیریت بر نیازهای اساسی کارکنان استوار است و رضایت شغلی کارکنان علاوه بر این که احترام به کرامت انسان‌ها محسوب می‌شود، به عنوان عمومی در افزایش بهره‌وری نیز مورد توجه قرار می‌گیرد. عوامل مختلفی از قبیل هم‌آورد بودن شغل، عادلانه بودن 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).

چهارچوب نظری: متغیرهای اصلی این تحقیق (رضایت شغلی و عملکرد شغلی) مفاهیم مهم در جامعه‌شناسی کار به شماررفته و درک رابطه میان این دو برای توصیف رفتار کارکنان در سازمانها اهمیت به سزای دارد. ازجانب دیگر سازمان تنها مجموعه ازوظایف و مقررات نیست، بل که نظام اجتماعی از روابط بشری، روند توزیع و تخصیص منابع، سبک مدیریت، عدالت و کیفیت کاری است که برانگیزه، نگرش و رفتارافراد تاثیر می‌گذارد. بنابر رضایت شغلی را نباید به محض حالت روانی افراد، بل که به عنوان بازتاب تجربه اجتماعی فرد در محیط کار مورد مطالعه قرار دهیم.

نظریه‌های جامعه‌شناسی ازجمله نظریه مبادله اجتماعی رابطه کارمند با سازمان را رابطه متقابل و دوسویه برمی‌شمارد. درین دیدگاه، کارمندان زمانی تعهد، تلاش بیش‌ترو رفتارهای کاری موثر و کارای نشان می‌دهند که مورد حمایت، پاداش، احترام و امنیت شغلی قرار گیرند. هرگاه کارکن احساس نماید که تلاش او نادیده گرفته شده و سازمان او را پاسخ مثبت و مناسبی نداده است از سطح انگیزه و رضایت شغلی او کاسته می‌شود و نتیجه این فراگرد افت عملکرد شغلی است. به این اساس می‌توان گفت که یکی از مهم‌ترین پیامد مبادله اجتماعی رضایت شغلی در محیط کار است. هم‌چنان نظریه عدالت اجتماعی سازمانی در بیان رابطه میان او دو مفهوم نقش معین‌کننده‌ای دارد. به اساس این نظریه درک کارمندان از عدالت در پرداخت، ارتقا، توزیع امکانات و ابزار، برخورد مدیران و فرهنگ سازمانی، تاثیر مستقیم بر رضایت آن‌ها دارد. احساس

تعلق، اعتماد، مسئولیت پذیری زمانی درکارمندان افزایش میابدکه محیط کاری را عادلانه ارزیابی نمایند ودرنتیجه این ارزیابی موثریت و تمایل بیش‌تر به کارنشان میدهند. برخلاف این امر حتی کارمندان توانمند از نگاه روانی و رفتاری ممکن در شرایطی که تبعیض، بی‌عدالتی یا رفتارنامناسب مدیریت حاکم باشد انگیزه کاری شان را از دست دهند و عملکرد مناسبی نداشته باشند. دراین نظریه عدالت سازمانی یک امر اساسی در شکل دهی به رضایت شغلی و عملکرد شغلی می‌باشد. برپایه نظریه انگیزش شغلی عواملی مانند ماهیت کار، چانس برای پیشرفت، میزان مسئولیت پذیری، شرایط فیزیکی محیط کار، حقوق، سبک رهبری و امتیازات معنوی در رضایت شغلی تاثیر دارد. فرد زمانی از شغل خود راضی به نظر میرسد که شغل او معنی دار، متناسب با توانایی های او بوده و فرصت رشد و یادگیری درآن موجود باشد. رضایت شغلی محصول ازاین فضا میتوانند باعث افزایش دقت، تعهد، بهره وری و تمرکز منجر شود. در صورت نبود موارد فوق رضایت شغلی کاهش یافته و افت عملکرد به وجود میاید. بناً انگیزش میانجی موثر میان شرایط سازمان و کیفیت کاری کارکنان به شمار می‌رود.

در نتیجه، با توجه به نظریه‌ها می‌توان گفت عملکرد شغلی تنها نتیجه توانایی فردی نبوده بل که حاصل تعامل میان اوصاف فرد، فرهنگ سازمانی و تجربه اجتماعی کارکنان در سازمان است. رضایت شغلی درین داد وستد نقش تعیین کننده دارد، چون نشان می‌دهد که تا کدام حد کارمندان از شرایط کار، فراگردهای مدیریتی، عدالت سازمانی و فرصت‌ها برای ارتقا رضایت دارد. احتمال بروز رفتارهای موثر و مشرک‌کاری، مسئولیت پذیری، دقت، تمرکز، همکاری و توافق زمانی بیش‌تر است که رضایت بیش‌تر باشد. بناً درین تحقیق رضایت شغلی به عنوان یکی از عوامل کلیدی در بیان عملکرد شغلی کارکنان شناخته می‌شود.

روش تحقیق

این تحقیق به لحاظ هدف کاربردی، به لحاظ ماهیت داده ها کمی و از نظر روش جمع‌آوری اطلاعات، توصیفی از نوع همبستگی و براساس واحد تحلیل موردی است.

جامعه آماری این تحقیق را کارمندان اداری اداره عمومی امتحانات به تعداد ۱۷۴ تن تشکیل می‌دهد. حجم نمونه با استفاده از نمونه گیری تصادفی، در سطح اطمینان ۹۹٪ و خطای نمونه‌گیری ۱٪ تعیین گردیده است که مطابق فرمول کوکران با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی ساده به تعداد ۱۷۲ نفر سنجش شد.

ابزاری گردآوری اطلاعات شامل دو پرسشنامه معیاری، رضایت شغلی مینه سوتا (۱۹۳۰) و عمل کرد شغلی پاترسون (۱۳۹۹) می‌باشد، که پرسشنامه رضایت شغلی مینه سوتا از ۱۹ پرسش و ۶ مؤلفه؛ که شامل مؤلفه‌های چون پرداخت (۳ پرسش)، نوع شغل (۴ پرسش)، فرصت های پیشرفت

(۳ پرسش)، جوسازمانی (۲ پرسش)، سبک رهبری (۴ پرسش) و شرایط فیزیکی (۳ پرسش) می‌باشد که به منظور سنجش رضایت شغلی استفاده شده است. نمره گذاری پرسشنامه به صورت طیف لیکرت می‌باشد که برای گزینه‌های «کاملاً مخالفم»، «مخالفم»، «نظری ندارم»، «موافقم» و «کاملاً موافقم» به ترتیب امتیازات ۱، ۲، ۳، ۴ و ۵ در نظر گرفته شده است. پرسشنامه عمل کرد شغلی توسط پاترسون که حاوی ۱۵ پرسش است، به منظور سنجش عمل کرد شغلی کارکنان استفاده شده است. نمره گذاری این پرسشنامه به صورت طیف لیکرت ۴ گزینه‌ای می‌باشد که برای گزینه‌های «به ندرت»، «گاهی»، «اغلب» و «همیشه» به ترتیب امتیازات ۰، ۱، ۲ و ۳ در نظر گرفته شده است.

جدول ۱: میزان پایایی پرسشنامه‌های رضایت شغلی مینه ستا و عمل کرد شغلی پاترسون

مورد	تعداد	فیصدی	الفا کرونباخ	تعداد مورد
پرسشنامه رضایت شغلی مینه سوتا	۱۷۲	۱۰۰	۰/۸۹	۱۹
پرسشنامه عمل کرد شغلی پاترسون	۱۷۲	۱۰۰	۰/۹۳۵	۱۵

در تحقیق حاضر نیز سطح پایایی این دو متغیر با استفاده از آزمون آلفای کرونباخ در SPSS قرار جدول ۳ سنجش شده است که میزان پایایی پرسشنامه رضایت شغلی مینه سوتا ۰/۸۹ و پرسشنامه عمل کرد شغلی پاترسون ۰/۹۳۵ سنجش شده است.

اطلاعات گردآوری شده در نرم‌افزار SPSS تجزیه و تحلیل گردیده است.

یافته‌های این تحقیق در چهار بخش ارائه شده است. در قسمت اول معلومات جمعیت‌شناختی که در مجموع چهار پرسش مربوطه این بخش می‌شود. در بخش دوم، به بررسی میزان رضایت شغلی شغلی پرداخته شده است. بخش سوم میزان مطلوبیت عمل کرد شغلی کارمندان مورد ارزیابی قرار گرفته است و در نهایت در بخش چهارم به بیان رابطه میان رضایت شغلی و عمل کرد شغلی کارمندان اداری اداره عمومی امتحانات پرداخته است.

نتایج و یافته‌ها

جدول ۲: حالت مدنی اشتراک کنندگان

حالت مدنی	فراوانی	فیصدی
مجرد	۵۳	۳۰/۷
متاهل	۱۱۹	۶۹/۱
مجموع	۱۷۲	۱۰۰

جدول ۴ نشان می‌دهد که از مجموع ۸۶ نفر ۴ نفر مجرد است که ۴/۷ فیصد را تشکیل می‌دهد و ۸۲ نفر متاهل است که ۹۵/۳ فیصد را تشکیل می‌دهد.

جدول ۳: توزیع فراوانی سطح تحصیلات اشتراک کنندگان

سطح تحصیلات	فراوانی	فیصدی
چهارده پاس	15	8,7
لیسانس	146	84,8
ماستر و بالاتر از آن	11	6,3
مجموع	172	100.0

چنانچه در جدول ۳ ملاحظه می گردد، از مجموع ۱۷۲ تن کارمند در اداره عمومی امتحانات ۱۵ چهارده پاس که ۸,۷ فیصد چهارده پاس را تشکیل می دهد. ۱۴۶ نفر لیسانس است که ۸۴,۸ فیصد را تشکیل می دهد و متباقی ۱۱ نفر ماستر و بالاتر از آن است که ۶,۳ فیصد را تشکیل

جدول ۴: توزیع فراوانی بست (رتبه) اشتراک کنندگان

بست	فراوانی	فیصدی
سوم	۲۰	۱۱/۶
چهارم	۱۰۰	۵۸
پنجم	۵۲	۳۰/۲
مجموع	۱۷۲	۱۰۰

می دهند.

جدول ۶ نشان می دهد که بست های سوم، چهارم و پنجم به ترتیب ۲۲ نفر، ۱۰۶ نفر و ۵۸ بوده و به ترتیب فیصدی های ذیل را تشکیل می دهند: بست سوم ۱۱,۶ فیصد، بست چهارم ۵۸ فیصد و بست پنجم ۳۰,۲ فیصد. یعنی بیش ترین فیصدی مربوط بست چهارم و کم ترین فیصدی مربوط بست سوم می شود.

جدول ۵: میزان رضایت شغلی کارمندان اداری اداره عمومی امتحاناتبا توجه به مؤلفه رضایت شغلی

مؤلفه	میانگین رضایت	حد مطلوب	حد متوسط	حد پایین	خطای معیار	انحراف معیاری
نظام پرداخت	۷.۵۸۳۰	۹	۷	۴	۰.۲۹۰	۳,۸۰
نوعیت شغل	۱۶.۱۷۳۰	۱۸	۱۶	۱۵	۰.۱۹۱	۲/۵۰
فرصتهای پیشرفت	۷.۰۲۴۹	۹	۷	۶	۰.۲۴۴	۳/۲۰
جو سازمانی	۱۰.۴۰۰۰	۱۰	۹	۷	۰.۰۹۲	۱/۲۰
سبک رهبری	۱۷.۸۰۷۰	۱۸	۱۸	۱۴	۰.۲۷۵	۳/۶۰
شرایط فیزیکی	۱۱.۲۸۳۷	۱۲	۱۱	۹	۰.۱۶۰	۲/۱۰
رضایت شغلی	۶۵.۲۰۴۶	۷۵	۶۵	۵۴	۱.۱۴۴	۱۵۰۰

با توجه به جدول ۷ دیده می شود که میزان میانگین رضایت از نظام پرداخت (۷.۵۸۳) بوده که کمی بیش تر از حد متوسط را نشان می دهد و رضایت از نوعیت شغل (۱۶.۱۷۳) بوده که نیز کمی بیش تر از حد متوسط را نشان می دهد. رضایت از سبک رهبری (۱۷.۸۰۷) بوده که بیش تر از حد متوسط را نشان می دهد و هم چنان رضایت از فرصت های پیشرفت (۷.۰۲۴) که در حد متوسط قرار دارد و رضایت از جو سازمانی (۹) بوده که نیز در حد متوسط قرار دارد. و در نهایت میزان رضایت از شرایط فیزیکی (۱۱.۲۸۳) بوده که کمی بیش تر از حد متوسط را نشان می دهد. در مجموع میانگین رضایت شغلی کارمندان اداری اداره عمومی امتحانات با انحراف معیار (۱۶/۴۳۱) و میانگین خطای معیار (۱/۷۷۱) (۱۰۴۶/۶۴) بوده که نشان می دهد رضایت شغلی کارمندان اداری در این اداره بیش تر از حد متوسط و کم تر از حد مطلوب بوده است.

جدول ۶: میزان مطلوبیت عمل کرد کارمندان اداری اداره عمومی امتحانات

متغیر	میانگین	حد مطلوب حد متوسط	حد پایین انحراف معیار	میانگین خطای معیار
میزان مطلوبیت عمل کرد	۴۵	۴۴	۴۳	۰/۵۸۶۱۴
	۴۴/۷۲۰۹			۰/۴۳۸۰

جدول شماره ۸ نشان می دهد که میانگین مطلوبیت عمل کرد شغلی کارمندان اداری اداره عمومی امتحانات با انحراف معیار ۵۸۶/۰ و میانگین معیار ۰/۴۳ برابر به ۴۴/۷۲۰ است. چنانچه حد مطلوب برابر به ۴۵ و حد متوسط برابر به ۴۴ و حد پایین برابر به ۴۳ می باشد. بنابراین، با توجه به آمار جدول فوق میزان مطلوبیت عمل کرد کارمندان اداری این اداره بلندتر از حد متوسط و نزدیک به حد مطلوب قرار دارد.

جدول ۷: سنجش رابطه بین مؤلفه های رضایت شغلی و عمل کرد شغلی کارمندان اداری اداره عمومی امتحانات

متغیرها	ضریب همبستگی	سطح معناداری
نظام پرداخت	۰/۰۷۶	۰/۴۳۶
عمل کرد		
نوعیت شغل	۰/۶۷۱	۰/۰۱۲
عمل کرد		
فرصت های پیشرفت	۰/۰۲۶-	۰/۷۶۱
عمل کرد		
جو سازمانی	۰/۱۲۰	۰/۲۲۴
عمل کرد		
سبک رهبری		۰/۰۲۱

عمل کرد	۰/۲۹۴*
شرایط فیزیکی	۰/۲۲۱*
عمل کرد	۰/۰۳۴
رضایت شغلی و عمل کرد	۰/۰۶۴*
	۰/۲۰۰

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

یافته‌ها در جدول ۹ در مورد رابطه و سطح معناداری مؤلفه‌ها و رضایت شغلی با عمل کرد شغلی کارمندان اداری اداره عمومی امتحانات قرار ذیل بیان گردیده است: نظام پرداخت حقوق ($R=0.076$, $Sig=0.436$, $N=172$) یعنی اینکه که Sig یا همان سطح معناداری (0.436) بالاتر از 0.05 است. بنابراین، ارقام به دست آمده نشان‌دهنده‌ی این است که بین نظام پرداخت حقوق و امتیازات رابطه معنادار وجود ندارد. نوعیت شغل ($R=0.671^*$, $Sig=0.012$, $N=172$). به این معنا است که Sig (0.012) پایین‌تر از 0.05 به دست آمده است. بنابراین، چنین استنباط می‌شود که میان مؤلفه‌ی نوعیت شغل و عمل کرد کارمندان رابطه عمیق معنادار و مثبت وجود دارد. فرصت‌های پیشرفت ($R=-0.026$, $Sig=0.761$, $N=172$). به این معنا است که Sig (0.761) بالاتر از 0.05 به دست آمده است. بنابراین، چنین استنباط می‌شود که میان مؤلفه‌ی فرصت‌های پیشرفت و عمل کرد کارمندان رابطه معنادار وجود ندارد؛ اما ضریب همبستگی بین این دو متغیر منفی است. جو سازمانی ($R=0.120$, $Sig=0.224$, $N=172$). به این معنا است که Sig (0.224) بالاتر از 0.05 به دست آمده است. بنابراین، چنین استنباط می‌شود که میان مؤلفه‌ی محیط سازمانی و عمل کرد کارمندان رابطه معنادار وجود ندارد. سبک رهبری ($R=0.294^*$, $Sig=0.021$, $N=172$). به این معنا است که Sig (0.021) پایین‌تر از 0.05 به دست آمده است. بنابراین، ارقام به دست آمده نشان‌گر این است که میان مؤلفه‌ی سبک رهبری و عمل کرد کارمندان رابطه عمیق معنادار و مثبت وجود دارد. شرایط فیزیکی ($R=0.221^*$, $Sig=0.034$, $N=172$). به این معنا است که Sig (0.034) خیلی پایین‌تر از 0.05 به دست آمده است. بنابراین، ارقام به دست آمده نشان‌گر این است که میان مؤلفه‌ی شرایط فیزیکی و عمل کرد کارمندان رابطه عمیق معنادار و مثبت وجود دارد. در نهایت رابطه متغیر رضایت شغلی و عمل کرد شغلی قرار ذیل معنادار نبوده است: ($R=0.200$, $Sig=0.064$, $N=172$).

در این تحقیق ابتدا میزان رضایت شغلی کارمندان اداره و نیز میزان مطلوبیت عمل کرد شغلی این کارمندان به حیث اهداف فرعی سنجیده شده است و در نهایت به هدف اصلی این تحقیق که عبارت از تبیین رابطه بین این دو متغیر است، پرداخته شده است.

میزان رضایت شغلی کارمندان اداری اداره عمومی امتحانات با توجه به مؤلفه‌های رضایت شغلی، متفاوت دریافت شده‌اند. قسمی که سبک رهبری بیش‌تراز حد متوسط نمره را به خود شان اختصاص داده‌اند. مؤلفه جو سازمانی در حد متوسط قرار داشته و مؤلفه‌های دیگر مثل حقوق و امتیازات، نوعیت شغل و محیط فیزیکی به ترتیب بلندترین نمرات را به خود شان اختصاص داده‌اند. یعنی رضایت شغلی کارمندان اداری از این مؤلفه‌ها در مقایسه به سایر مؤلفه‌ها در بلندترین حد قرار دارند. اما با توجه به میانگین همه مؤلفه‌های رضایت شغلی، میزان رضایت شغلی کارمندان اداری اداره عمومی امتحانات بیش‌تراز حد متوسط قرار دارد.

میانگین مطلوبیت عمل کرد شغلی کارمندان اداری اداره عمومی امتحانات بیش‌تراز حد متوسط و نزدیک به حد مطلوب یعنی ۴۵ است. حال آن که مطلوب‌ترین حد ۴۵، حد متوسط ۴۴ و حد پایین ۴۳ تعیین گردیده است. بنابراین، سطح مطلوبیت عمل کرد کارمندان اداری این اداره بالاتر از حد متوسط و نزدیک به حد زیاد استنباط گردیده است. یعنی عمل کرد این کارمندان رضایت‌بخش است.

به منظور تبیین رابطه میان دو متغیر رضایت شغلی و عمل کرد شغلی در مرحله اول رابطه میان مؤلفه‌های رضایت شغلی و عمل کرد شغلی سنجیده شده و در مرحله دوم به سنجش رابطه رضایت شغلی و عمل کرد شغلی در سطح کل پرداخته شده است. از میان مؤلفه‌های رضایت شغلی نوع شغل، شرایط فیزیکی و سبک رهبری به ترتیب بیش‌ترین همبستگی معنادار و مثبت را با عمل کرد شغلی دارند و مؤلفه‌های نظام پرداخت حقوق، فرصت‌های پیشرفت و محیط سازمانی با عمل کرد شغلی دارای رابطه‌ی معنادار نیست. نظر به یافته‌های جدول سطح معناداری رضایت شغلی و عمل کرد برابر به ۰/۰۶۵ و ضریب همبستگی آن ۰/۲ سنجش شده است و این نشان‌دهنده‌ی این است که رابطه بین رضایت شغلی و عمل کرد شغلی به صورت مثبت معنادار نیست.

بررسی یافته‌های تحقیقات گذشته و مقایسه آن‌ها با یافته‌های تحقیق حاضر نشان‌دهنده‌ی این است که در بعضی موارد یافته‌های این تحقیق با یافته‌های تحقیقات گذشته هم‌خوانی ندارد. این تحقیق با یافته‌های تحقیق اسماعیلی و صیدزاده (۱۳۹۶)، درخشنده علیخانی (۱۳۹۵) و آزادی و عیدی (۱۳۹۴) هم‌خوانی ندارد. یافته‌های تحقیقات فوق این است که رابطه بین رضایت شغلی و عمل کرد کارکنان معنی دار است؛ اما یافته‌های این تحقیق نشان می‌دهد که بین رضایت شغلی و عمل کرد کارکنان رابطه معنی دار وجود ندارد. یافته‌های تحقیق فرامرزی و هم‌کاران (۱۳۹۶) نشان می‌دهد که رضایت سبب بهبود عمل کرد کارمندان می‌شود. به این معنا که بین رضایت شغلی و عمل کرد شغلی رابطه مثبت و معنادار موجود است. یافته‌ی این تحقیق نشان می‌دهد که بین رضایت شغلی و عمل کرد کارکنان رابطه معنی دار وجود ندارد.

یافته‌های تحقیق حاضر با یافته‌های تحقیق آموزگار و هم‌کاران (۱۴۰۲) هم‌خوانی دارد. چنانچه، یافته‌های آموزگار و هم‌کاران سطح رضایت شغلی استادان پوهنتون بامیان را در حد مطلوب (۸۶، ۷۱) نشان داده است.

نتیجه‌گیری

تحقیق حاضر به بررسی رابطه بین رضایت شغلی و عمل‌کرد کارمندان اداری اداره عمومی امتحانات پرداخته است. به اساس هدف اصلی و دو هدف فرعی، این تحقیق بر سه محور اصلی متمرکز بوده است: تبیین رابطه میان دو متغیر رضایت شغلی و عمل‌کرد شغلی کارمندان اداری اداره عمومی امتحانات؛ بررسی میزان رضایت شغلی کارمندان این اداره و بررسی میزان مطلوبیت عمل‌کرد شغلی کارمندان اداری اداره عمومی امتحانات.

نتایج نشان می‌دهد که رضایت شغلی کارمندان از مؤلفه‌های مختلفی نظیر حقوق و امتیازات، نوعیت شغل، فرصت‌های پیشرفت و شرایط فیزیکی تأثیر می‌پذیرد. به‌طور کلی، میزان رضایت شغلی در این اداره بیش‌تر از حد متوسط ارزیابی شده است. هم‌چنان یافته‌ها نشان می‌دهد که کارمندان اداری از مؤلفه‌های حقوق و امتیازات و نوعیت شغل، فرصت پیشرفت، سبک رهبری و شرایط فیزیکی نسبت به سایر مؤلفه‌ها بیش‌ترین رضایت را دارند، در حالی که کم‌ترین رضایت مربوط به محیط سازمانی در حد متوسط قرار دارد.

عمل‌کرد شغلی کارمندان نیز در حد رضایت‌بخشی ارزیابی شده است. این موضوع نشان‌دهنده‌ی این است که عمل‌کرد کارمندان به‌طور کامل با انتظارات سازمانی هم‌خوانی دارد.

در رابطه به محور سوم نتایج تحلیل‌ها نشان می‌دهد که بین رضایت شغلی و عمل‌کرد شغلی کارمندان رابطه مثبت و معناداری وجود ندارد. به‌طور خاص، مؤلفه‌های نوعیت شغل، سبک رهبری و شرایط فیزیکی بیش‌ترین همبستگی را با عمل‌کرد شغلی دارند.

پیشنهاده‌ها

با توجه به یافته‌های این تحقیق به این نتیجه می‌رسیم که سبک رهبری در ادارات و سازمانها نقش مهمی را در انکشاف کارکرد کارمندان دارد. دوم اینکه تعادل میان نوع شغل و ظرفیت‌های کارمندان سازمان را در به کارگیری موثر از توانمندی‌های فنی و مسلکی کارمندان افزایش می‌دهد. و بالاخره اینکه، توانمندی کارای کارکنان متأثر از محیط فیزیکی آن‌ها است محیط فیزیکی متمرکز و کارای آن‌ها را بیش‌تر می‌سازد. با اجرای این اقدامات می‌توان در کیفیت و نظم کاری سازمانها کمک کرد. یا، به صورت کلی می‌توان گفت این پیشنهادها زمینه ساز رشد عمل‌کرد و کارآمدی سازمان باشد.

منابع

- استواد، گرگ ال و براون، کنت جی. (۱۳۹۳). مدیریت منابع انسانی (پیوند استراتژی و عمل)، ترجمه‌ی سیدمحمد اعرابی، مرجان فیاضی، چاپ ششم، تهران: انتشارات مهکامه.
<https://ghermezfile.ir>
- اسماعیلی، محمودرضا، و صیدزاده، حیدر. (۱۳۹۶). تاثیر رضایت شغلی بر عمل کرد با نقش میانجی وفاداری سازمانی. مطالعات مدیریت بهبود و تحول، ۲۵(۸۳)، ۵۱-۶۸.
https://jmsd.atu.ac.ir/article_.html
- افجه، ع. ا و میری، ع. (۱۳۸۸). الگوی توانمند برای ارتقای کارکنان صنعت قطعه‌سازی خودرو در ایران. فصل‌نامه علوم مدیریت ایران، ۴(۱۴)، ۱۴۹-۱۶۹.
- آزادی، ر. و عیدی، ح. (۱۳۹۴). اثرات رضایت شغلی و سرمایه اجتماعی بر عمل کرد کارکنان با نقش میانجی گری تعهد سازمانی (مطالعه موردی، کارکنان وزارت ورزش و جوانان). طالع‌ات مدیریت رفتار سازمانی در ورزش، ۲(۸)، ۱۱-۲۴.
- آموزگار ع.، & عادل ا. (۱۴۰۲). میزان رضایت شغلی استادان پوهنتون بامیان. مجله علمی - تحقیقی علوم اجتماعی پوهنتون کابل، ۶(۱)، ۱۷۱-۱۸۰.
- براتی، هاجر، عریضی، حمیدرضا، براتی، آذر، سرهنگی، کامران، و رنجبر، حمیدرضا. (۱۳۹۲). تاثیر عدالت سازمانی و جو سازمانی بر رفتارهای ضد تولید. مدیریت فرهنگ سازمانی، ۱۱(۴) (پیاپی ۳۰)، ۱۸۱-۱۹۷.
- بینا، .. & محمدی ع. (۱۴۰۰). بررسی رابطه بین رضایت شغلی و عمل کرد شغلی استادان پوهنتون بامیان. مجله علمی - تحقیقی علوم اجتماعی پوهنتون کابل، ۳(۳)، ۱۹۹-۲۱۹.
<https://doi.org/10.62810/jss.v3i3.232>
- حقیقی، محمدعلی؛ احمدی، ایمان و رامین مهر، حمید (۱۳۸۸). «بررسی تاثیر عدالت سازمانی بر عمل کرد کارکنان». مدیریت فرهنگ سازمانی، دوره ۷، شماره ۲۰، صفحات ۱۰۱-۷۹.
- دانش فرد، ک.، محبوب روش، ش. (۱۳۸۸). بررسی رابطه رضایت شغلی و تعهد سازمانی با کارایی کارکنان. فصلنامه مدیریت آموزشی، ۳(۴)، ۱۱۵-۱۳۶.
- درخشنده، علی، و محمدخانی، کامران. (۱۳۹۵). رابطه بین رضایت شغلی با عمل کرد کارکنان سازمان تامین اجتماعی استان مرکزی. کنفرانس بین المللی هزاره سوم و علوم انسانی.
- درویش، حسن. (۱۳۸۶). بررسی عوامل موثر بر رضایت شغلی کارکنان (رویکردی تحلیلی - تحقیقی). مدیریت فرهنگ سازمانی، ۵(۱۶)، ۱۱۷-۱۴۰.

دستجردی، رضا؛ فوادالدینی، محسن؛ وجدان، سیدمرتضی؛ مهدیزاده، ایرج و رحیمی، فاطمه « (1384) عوامل موثر بر رضایت شغلی کارکنان پوهنتون علوم پزشکی بیرجند». مدیریت و

اطلاع رسانی پزشکی، دوره ۸، شماره ۱۹، صفحات ۴۴-۳۷.

دشتی، سعید، فردمال، جواد، پیران ویسه، پیمان، و صالحی نیا، حمید. (۱۳۹۳). بررسی عوامل موثر بر رضایت شغلی کارکنان مراکز بهداشتی - درمانی شهرستان همدان در سال ۱۳۹۱. مجله علمی پژوهان، ۱۲(۴)، ۲۸-۳۴.

سروری، خلیل الرحمن. (۱۳۹۹). مدیریت عمومی. انتشارات عازم، کابل، افغانستان، ص ۲۹۱. غفاری، ا.، معصومی، س. ر.، زراعتی، پ. (۱۴۰۳). بررسی رابطه بین رضایت شغلی کارکنان و عمل کرد سازمان ها با توجه به نقش میانجی هوش هیجانی. فصلنامه تحقیق های کاربردی مدیریت و علوم انسانی، ۵(۱۴)، ۱۶-۲۷.

فرامرزی، مرجان؛ حاجی بیگی، بشیر؛ حسینی، حسن؛ پورمحمد، مدینه (۱۳۹۶). مقایسه رضایت شغلی کارکنان ستاد مرکزی انتقال خون و کارکنان پایگاه انتقال خون آستان تهران. فصلنامه تحقیقی خون. ۱۴(۱)، ۸-۱۴.

محسن پور، لیدا؛ ناوی پور، حسن و احمدی، فضل الله (۱۳۸۴). «بررسی تاثیر مدیریت مشارکتی بر اساس دواير کیفیت بر رضایت شغلی پرستاران از دیدگاه هرزبرگ». مجله علوم پزشکی ارتش جمهوری اسلامی ایران، دوره ۳، شماره ۴، صفحات ۶۹۴-۶۸۹.

محمدی، جیران؛ باقری، مژگان السادات؛ صفریان، سارا و علوی برازجانی، سیده آزاده (۱۳۹۵). تبیین نقش پارتی بازی در رضایت و عمل کرد شغلی کارکنان. پژوهش های مدیریت منابع انسانی، ۶(۱)، ۲۲۹-۲۴۹.

موسوی بازرگانی، سیدجلال، و ابراهیمی، شادی. (۱۳۹۹). بررسی رابطه ی رضایت شغلی با عمل کرد کارکنان (مطالعه موردی: کارکنان پوهنتون علم و فرهنگ). کنفرانس عمومی بهبود و بازسازی سازمان ها و کسب و کارها.

مولوی، مهران؛ رضائی مجد، محمدرضا؛ اسماعیل نژاد، رامین. (۱۳۹۵). ارتباط بین رضایت شغلی و عمل کرد شغلی کارکنان ادارات صنعت، معدن و تجارت آستان آذربایجان غربی، مطالعات مهندسی صنایع و مدیریت تولید زمستان ۱۳۹۵، ۲(۴)، ۱۴-۲۱.

هیکیلی، لقمان؛ محمدی، دکتر عطا لله؛ قادرزاده، داوود. (۱۳۹۷). تحت عنوان «بررسی رابطه بین رضایت شغلی کارکنان پوهنتون پیام نور با عمل کرد اداری آنان. فصل نامه جهان نوین،

(۲)، ۳۰-۱۵. <https://doi.org/10.1111/j.2044-8325.1988.tb00470>

Spector, P. E. (2000). Development of the work locus of control scale. Journal of Organizational Psychological.

Weiss, D. J., Dawis, R. V., England, G. W., & Lofquist, L. H. (1977). Minnesota satisfaction questionnaire--short form. Educational and Psychological Measurement.