

بررسی تاثیر گردش شغلی کارکنان بر رضایت مندی آنان در کمیته امداد امام خمینی (ره) استان قم

اعظم مهرزادنیا

کارشناسی ارشد مدیریت اجرایی، دانشگاه آزاد اسلامی، ساوه

چکیده

این پژوهش با هدف بررسی تاثیر گردش شغلی کارکنان بر رضایت مندی آنان در کمیته امداد امام خمینی (ره) استان قم انجام گرفته است. برای این تحقیق از دو مدل گردش شغلی آرمسترانگ، ۲۰۰۲ و مدل رضایت شغلی چن، ۲۰۰۰ جهت مدل مفهومی استفاده شده است. نوع پژوهش از لحاظ هدف کاربردی و از لحاظ روش، توصیفی است. ابزار مورد استفاده جهت جمع آوری داده‌ها پرسشنامه بوده است که پرسشنامه اول مربوط به پرسشنامه استاندارد رضایت مندی شغلی JDI که دارای ابعاد رضایت از کار، رضایت از سرپرست، رضایت از همکار، رضایت از پرداخت‌ها و ارتقاء می باشد و برای پرسشنامه گردش شغلی کارکنان از پرسشنامه محقق ساخته استفاده شده است. جامعه آماری این تحقیق کلیه کارکنان موجود در کمیته امداد امام خمینی (ره) می باشند که جمع نفرات ۲۶۰ بوده که بر اساس روش نمونه گیری تصادفی ساده و با توجه به جدول مورگان تعداد ۱۵۲ نفر از آنان برای پاسخگویی پرسشنامه ها انتخاب شدند. روش تجزیه و تحلیل داده ها توسط آزمون رگرسیون و با نرم افزار SPSS بوده است. با یافته های تحقیق نشان داد که گردش شغلی کارکنان بر رضایت مندی آنان در کمیته امداد امام خمینی (ره) استان قم تاثیر دارد. از طرفی مولفه های ایجاد درک اهمیت وظایف کارکنان، تنوع مهارت و استقلال عمل کارکنان به ترتیب دارای ارجحیت و اهمیت از لحاظ پاسخگویان بوده اند.

واژه‌های کلیدی: گردش شغلی کارکنان، رضایت مندی کارکنان، درک اهمیت وظایف کارکنان، تنوع مهارت و استقلال عمل کارکنان، بازخورد.

۱. مقدمه

در آغاز هزاره سوم، نیروی (سرمایه) انسانی به عنوان برترین، اصلی‌ترین و موثرترین عامل ایجاد بقاء و توسعه سازمانهای تحقیقاتی محسوب می‌شود و در رده‌های بعدی عناصری چون تجهیزات و دستگاه‌ها، سرمایه، تکنولوژی و... قرار می‌گیرند. نیروی انسانی کارآمد و حائز شرایط احراز شغل بزرگترین سرمایه چنین سازمان‌هایی است، سرمایه‌ای که آن را نمی‌توان به سرعت و سهولت جایگزین کرد. (مصباحی، ۱۳۹۱) نکته مهم این است که کارکنان بتوانند استعدادهای خود را در پستهایی که بیشترین سازگاری را با آنان دارند ظاهر کنند. متأسفانه همواره این سازگاری بوقوع نمی‌پیوندد. از طرفی طولانی شدن بیش از حد زمان، آرام آرام یکنواختی کار را سبب شده و مشکلات عدیده‌ای را به دنبال خواهد داشت؛ بنابراین از وظایف استراتژیک سازمان‌ها یکی آن است که با یادگیری تکنیک‌های متناسب با شرایط فضایی برای شکوفایی استعداد و توانایی‌های کارکنان بوجود آورند. (طیبی، ۱۳۹۲)

گردش مشاغل از جمله تدابیر مدیریتی در حوزه مدیریت منابع انسانی است که موضوع آن با جابجایی کارکنان در مشاغل گوناگون با انگیزه‌های مختلف به طور مشروط و اقتضایی انجام می‌پذیرد. این تدبیر چنانچه با برنامه‌ریزی صحیح انجام شود در سه بعد وظیفه‌ای نظام مدیریت منابع انسانی یعنی بهسازی، نگهداری و کاربرد موثر نیروی انسانی سازمان می‌تواند مفید باشد. چه بسا استعدادهایی که به دلیل عدم استقرار فرد در مشاغل غیرمرتبط با سوابق و علاقه و تحصیلات وی، به هرز رفته است و چه میزان نارضایتی‌های شغلی که از این رهگذر بروز کرده و اهداف را تحت الشعاع قرار داده است، لیکن در هر مقطع زمانی و از هر نقطه که این حرکت اصلاح شود به سود صلاح سازمانها است. بررسی سیر تکامل تئوری‌های مدیریت و توجه به نکات مثبت و منفی آنها در یکی دو قرن اخیر، از آغاز نهضت‌های مدیریت قدیم، کلاسیک، نئوکلاسیک، رفتارگرایی و تا کاربرد تئوری‌های اقتضایی و ادغامی در سازمان بیانگر آن است که اگرچه تخصص‌گرایی موجب افزایش کارایی، دانش و مهارت کارکنان شده و باعث صرفه‌جویی در وقت و کاهش هزینه و حذف سرمایه‌گذاری‌های مکرر به منظور تأمین اشتغال و تسهیل در کنترل وظایف و مسئولیت‌ها می‌گردد، مع‌هذا یکنواختی کار می‌تواند خستگی و بی‌حوصلگی و دلزدگی را به دنبال داشته باشد. (مصباحی، ۱۳۹۱)

در چنین شرایطی کارمندان ناگزیر می‌شوند راه‌های دیگری را برای جالب تر کردن زندگی شغلی خود جستجو نمایند، در نتیجه کارایی سازمان کاهش می‌یابد. از این رو در جوامع صنعتی و پیشرفته توجه صرف به تخصص‌گرایی به لحاظ مزایای فوق‌الاشاره مورد شک و تردید قرار گرفته و مدیران سازمان‌های نوین با بکارگیری تئوری تنوع‌گرایی یا گردش شغلی سعی می‌کنند بر مشکلات ناشی از تخصص‌گرایی فایق آمده و از یکنواختی شغلی برای کارکنان بکاهدند تا روحیه مطلوب برای انجام کار بوجود آید؛ بنابراین اگر این گردش شغلی‌ها به موقع انجام شود می‌توان انتظار داشت یادگیری کارکنان افزایش یافته و سپس رضایت‌مندی آنان افزایش یابد. (کیم^۱، ۲۰۱۱)

با توجه به سیاست کمیته امداد امام خمینی (ره) و مبحث کاری شغل‌افزایی مددجویان خدمت درست و عملکرد مناسب کارکنان برای مددجویان به نظر مهم تلقی می‌گردد که اگر مدیریت منابع انسانی قوی پشت این امر بکار گرفته شود و جابجایی‌های نیروی انسانی در جهت و همسوی رسیدن به اهداف سازمانی قرار گیرد، می‌توان امیدوار بود که مددجویان از نحوه کار و عملکرد کارکنان و نهایتاً کمیته امداد امام خمینی رضایت داشته و نحوه پاسخگویی آنان نیز به طور مناسبی افزایش یابد. بنابراین با توجه به مسائل فوق‌گردش شغلی در سازمان کمیته امداد یکی از عوامل مهم برای کسب رضایت شغلی محسوب می‌گردد که اگر گردش شغلی به موقع اجرا نگردد احتمالاً می‌تواند سبب کاهش رضایت‌مندی کارکنان و خستگی از کار آنان گردد که این خود بر بهره‌وری و عملکرد کارکنان اثرگذاری مستقیم خواهد داشت. با روش‌های نوین مدیریت منابع انسانی می‌توان طوری اقدام کرد تا کارکنان از کارشان رضایت داشته باشند و اگر این رضایت برای آنان فراهم نگردد نمی‌توان انتظار زیادی از آنها جهت انجام کار مناسب و بهره‌وری داشت. یکی از این روشها در مدیریت منابع انسانی کمیته امداد امام خمینی

^۱ - Kim

(ره) همانا گردش شغلی و آن هم همراه با ارتقای افراد مستحق و شایسته می باشد که می تواند در نهایت رضایت کارکنان را فراهم آورد. پس با یک برنامه جامع منابع انسانی در سازمان کمیته امداد احتمالاً می توان از کاهش رضایت مندی کارکنان ناشی از عدم گردش شغلی به موقع جلوگیری نمود و رضایتمندی کارکنان را افزایش داد. با توجه به گفته‌های فوق می‌توان گفت سوال اصلی این تحقیق این است که گردش شغلی کارکنان چه اثری بر رضایتمندی کارکنان دارد؟

۲. روش و طرح تحقیق

این پژوهش از نظر هدف، از نوع کاربردی و از لحاظ روش، توصیفی-پیمایشی مورد توجه محقق قرار گرفته است، لذا آن را می توان در زمره تحقیق‌های میدانی قرار داد. جامعه آماری این تحقیق کلیه کارکنان موجود در کمیته امداد خمینی (ره) استان قم می باشند که جمع نفرات ۲۶۰ می باشد. جهت تعیین حجم نمونه نیز از جدول مورگان می توان تعداد ۱۵۲ نفر را برای نمونه آماری انتخاب کرد و بر اساس روش نمونه‌گیری تصادفی ساده و با توجه به جدول مورگان تعداد ۱۵۲ نفر از آنان برای پاسخگویی پرسشنامه‌ها انتخاب شدند. ابزار جمع آوری اطلاعات در تحقیق حاضر، پرسشنامه بوده است در این تحقیق از یک پرسشنامه استاندارد و یک پرسشنامه محقق ساخته استفاده شده است. پرسشنامه اول مربوط به پرسشنامه رضایت مندی شغلی^۱ JDI است که دارای ابعاد رضایت در کار، رضایت از سرپرست، رضایت از همکار، رضایت از پرداختها و ارتقاء را می‌سنجد و پرسشنامه گردش شغلی کارکنان دارای مولفه‌های توانمندسازی کارکنان، خلاقیت و نوآوری، انعطاف پذیری و تنوع مهارت در کارکنان می باشد.

۳. یافته‌های پژوهش

۱.۳. بررسی فرضیه‌های تحقیق و ارائه نتایج

برای انجام آزمون نرمال بودن متغیرها از آزمون کولموگروف اسمیرنوف استفاده می‌کنیم که در این آزمون فرض صفر و مقابل به صورت زیر تعریف می شوند. همچنین از آزمون دوربین واتسن جهت خطی بودن رگرسیون و عدم خطای همبستگی بین مولفه‌ها استفاده می شود که اگر مقادیر بین ۱/۵ الی ۲/۵ باشد می‌توان گفت اجرای آزمون رگرسیون مشکلی ندارد.

$$\left\{ \begin{array}{l} H_0: \text{متغیر دارای توزیع نرمال است} \\ H_1: \text{متغیر دارای توزیع نرمال نیست} \end{array} \right.$$

جدول ۱- آزمون فرض نرمال بودن توزیع متغیرهای پژوهش

معیارها	درک اهمیت وظایف	استقلال عمل کارکنان
میانگین	۴/۲۳	۳/۹۱
انحراف معیار	۰/۶۴۴	۰/۹۶۵
مقدار آزمون دوربین واتسن	۱/۶۹۷	۱/۶۵۸
سطح معناداری	۰/۰۵۷	۰/۰۵۰
معیارها	بازخور عمل به کارکنان	تنوع مهارت کارکنان
میانگین	۳/۴۵	۴/۲۶
انحراف معیار	۱/۳۲۷	۰/۵۷۷
مقدار آزمون دوربین واتسن	۱/۵۶۵	۱/۶۸۵

^۱ Job Descriptive Index

سطح معناداری	۰/۰۵۲	۰/۰۶۴
--------------	-------	-------

بر طبق جدول فوق به دلیل اینکه در تمامی متغیرهای پژوهش سطح معناداری آزمون از $\alpha=0/05$ بزرگتر هستند، فرض صفر مبنی بر نرمال بودن توزیع‌ها تایید، در نتیجه تمامی این متغیرها نرمال می باشند.

۲.۳. آزمون فرضیه‌ها، فرضیه اصلی

H0: گردش شغلی کارکنان بر رضایت مندی آنان تاثیر ندارد.

H1: گردش شغلی کارکنان بر رضایت مندی آنان تاثیر دارد.

جدول ۲- خلاصه مدل

مقدار R	مقدار R2	مقدار R2 تعدیل شده
۰/۴۴۹	۰/۲۰۲	۰/۱۹۷

جدول ۳- جدول آنوا

مدل	سطح معناداری		
	مجموع مربعات	درجه آزادی	F
رگرسیون	۱۳/۱۸۹	۱	۳۷/۹۳۶
باقیمانده	۵۲/۱۵۱	۱۵۰	

جدول ۴- ضرایب رگرسیون بین عوامل گردش شغلی کارکنان و رضایت مندی آنان

مدل	ضرایب استاندارد نشده		ضرایب استاندارد	T	سطح معناداری
	B	خطای استاندارد	Beta		
مقدار ثابت	۲/۸۷۸	۰/۳۵۶	۰/۴۴۹	۶/۱۵۹	۰/۰۰۰

همبستگی چندگانه بین متغیرها $R=0/449$ می باشد. از طرفی نشان داده می شود $0/35$ تغییرات در رضایت مندی کارکنان مبتنی بر تغییرات در گردش شغلی می باشد؛ بنابراین می توان گفت: گردش شغلی کارکنان بر رضایت مندی آنان تاثیر دارد.

$$y=a+b1x1=2/878+0/356x$$

۱.۲.۳. فرضیه اول فرعی:

H0: ایجاد درک اهمیت وظایف کارکنان بر رضایت مندی آنان تاثیر ندارد.

H1: ایجاد درک اهمیت وظایف کارکنان بر رضایت مندی آنان تاثیر دارد.

جدول ۵- خلاصه مدل

مقدار R	مقدار R2	مقدار R2 تعدیل شده
۰/۱۷۸	۰/۰۳۲	۰/۰۲۵

جدول ۶- جدول آنوا

مدل				سطح معناداری
	مجموع مربعات	درجه آزادی	F	
رگرسیون	۲/۰۶۵	۱	۴/۸۹۶	۰/۰۲۸
باقیمانده	۶۳/۲۷۵	۱۵۰		

جدول ۷- ضرایب رگرسیون بین عوامل ایجاد درک اهمیت وظایف کارکنان و رضایت مندی

مدل	ضرایب استاندارد نشده		ضرایب استاندارد	T	سطح معناداری
	B	خطای استاندارد	Beta		
مقدار ثابت	۳/۴۹۶	۰/۱۸۱	۰/۱۷۸	۲/۲۱۳	۰/۰۰۰

همبستگی چندگانه بین متغیرها $R=0/178$ می باشد. از طرفی نشان داده می شود $0/18$ تغییرات در رضایت مندی کارکنان مبتنی بر تغییرات در درک اهمیت وظایف کارکنان می باشد؛ بنابراین می توان گفت: ایجاد درک اهمیت وظایف کارکنان بر رضایت مندی آنان تاثیر دارد.

$$y=a+b_1x_1=3/496+0/181x$$

۲.۲.۳. فرضیه دوم فرعی:

H0: استقلال عمل کارکنان بر رضایت مندی آنان تاثیر ندارد.

H1: استقلال عمل کارکنان بر رضایت مندی آنان تاثیر دارد.

جدول ۸- خلاصه مدل

مقدار R	مقدار R2	مقدار R2 تعدیل شده
۰/۱۷۳	۰/۰۳۰	۰/۰۲۳

جدول ۹- جدول آنوا

مدل				سطح معناداری
	مجموع مربعات	درجه آزادی	F	
رگرسیون	۱/۹۵۵	۱	۴/۶۲۷	۰/۰۳۳
باقیمانده	۶۳/۳۸۵	۱۵۰		

جدول ۱۰- ضرایب رگرسیون بین عوامل استقلال عمل کارکنان و رضایت مندی آنان

مدل	ضرایب استاندارد نشده		ضرایب استاندارد	T	سطح معناداری
	B	خطای استاندارد	Beta		
مقدار ثابت	۳/۸۰۳	۰/۱۱۸	۰/۱۷۳	۲/۱۵۱	۰/۰۰۰

ضریب همبستگی چندگانه بین متغیرها $R=0/173$ می باشد. از طرفی نشان داده می شود $0/11$ تغییرات در رضایت مندی

کارکنان مبتنی بر تغییرات در استقلال عمل کارکنان می باشد؛ بنابراین می توان گفت: استقلال عمل کارکنان بر رضایت مندی آنان تاثیر دارد.

$$y=a+b_1x_1=3/803+0/118x$$

۳.۲.۳. فرضیه سوم فرعی:

H0: بازخور عمل به کارکنان بر رضایت مندی آنان تاثیر ندارد.

H1: بازخور عمل به کارکنان بر رضایت مندی آنان تاثیر دارد.

جدول ۱۱- خلاصه مدل

مقدار R	مقدار R2	مقدار R2 تعدیل شده
۰/۰۵۸	۰/۰۰۳	۰/۰۰۳

جدول ۱۲- جدول آنوا

مدل	سطح معناداری		
	مجموع مربعات	درجه آزادی	F
رگرسیون	۰/۲۲۱	۱	۰/۵۰۹
باقیمانده	۶۵/۱۱۹	۱۵۰	

جدول ۱۳- ضرایب رگرسیون بین عوامل بازخور عمل به کارکنان و رضایت مندی آنان

مدل	ضرایب استاندارد نشده		ضرایب استاندارد	T	سطح معناداری
	B	خطای استاندارد	Beta		
مقدار ثابت	۴/۱۶۵	۰/۰۲۹	۰/۰۵۸	۰/۷۱۴	۰/۰۰۰

ضریب همبستگی چندگانه بین متغیرها $R=0/058$ می باشد؛ بنابراین می توان گفت: بازخور عمل به کارکنان بر رضایت مندی آنان تاثیر ندارد.

۴.۲.۳. فرضیه چهارم فرعی:

H0: تنوع مهارت در کارکنان بر رضایت مندی آنان تاثیر ندارد.

H1: تنوع مهارت در کارکنان بر رضایت مندی آنان تاثیر دارد.

جدول ۱۴- خلاصه مدل

مقدار R	مقدار R2	مقدار R2 تعدیل شده
۰/۱۶۵	۰/۰۲۷	۰/۰۲۱

جدول ۱۵- جدول آنوا

مدل	سطح معناداری		
	مجموع مربعات	درجه آزادی	F
رگرسیون	۱/۷۷۱	۱	۴/۱۷۸

باقیمانده	۶۳/۵۷۰	۱۵۰		
-----------	--------	-----	--	--

جدول ۱۶- ضرایب رگرسیون بین عوامل تنوع مهارت در کارکنان و رضایت مندی آنان

مدل	ضرایب استاندارد نشده		ضرایب استاندارد	T	سطح معناداری
	B	خطای استاندارد	Beta		
مقدار ثابت	۳/۴۶۶	۰/۱۸۷	۰/۱۶۵	۲/۰۴۴	۰/۰۰۰

ضریب همبستگی چندگانه بین متغیرها $R=0/165$ می باشد. از طرفی نشان داده می شود $0/18$ تغییرات در رضایت مندی کارکنان مبتنی بر تغییرات در تنوع مهارت در کارکنان می باشد؛ بنابراین می توان گفت: تنوع مهارت در کارکنان بر رضایت مندی آنان تاثیر دارد.

$$y=a+b_1x_1=3/466+0/187x$$

۵.۲.۳. آزمون رتبه بندی فریدمن

H_0 : عوامل موثر بر گردش بر گردش بر رضایت مندی کارکنان دارای اهمیت یکسان نمی باشند.
 H_1 : عوامل موثر بر گردش بر رضایت مندی کارکنان دارای اهمیت یکسان می باشند.
 آزمون فریدمن نیز برای یک آزمون معادل آنالیز واریانس درون گروهی است که از آن برای مقایسه میانگین رتبه ها در بین n متغیر و تعیین اولویت و اهمیت نسبی مولفه ها استفاده می شود که در این تحقیق مورد استفاده قرار گرفته اند

جدول ۱۷- آماره تست فریدمن

تعداد	۱۵۲
مقدار کای دو	۱۴/۸۸۶
درجه آزادی	۲
درجه اهمیت	۰.۰۰۰

در این تحقیق نشان داده می شود که میانگینها در متغیرهای مختلف یکسان بوده اند زیرا مقدار $\text{sig}=0/000$ می باشد و از $0/05$ کمتر است لذا می توان گفت این آزمون دارای اعتبار می باشد که برای اهمیت مولفه ها و درجه و رتبه بندی متغیرهای آزمون می باشد. پس از آزمون معلوم شد که سه عامل فوق از لحاظ معناداری دارای معنی هستند ولی چون فواصل رتبه آنها با هم کم است لذا این تست انجام گرفت؛ اما از لحاظ اینکه کدام از دیگری ارجح تر می باشد جدول ذیل آنرا نشان می دهد:

جدول ۱۸- ارجحیت متغیرها نسبت به هم

رتبه	متغیرها	میانگین رتبه
۱	استقلال عمل کارکنان	۲/۴۲
۲	تنوع مهارت	۱/۷۳
۳	ایجاد درک اهمیت وظایف کارکنان	۱/۷۲

جدول ۱۹- خلاصه نتایج آزمون فرضیات

ردیف	مؤلفه	تایید/رد
۱	گردش شغلی کارکنان و رضایت مندی	تایید
۲	ایجاد درک اهمیت وظایف کارکنان و رضایت مندی	تایید
۳	استقلال عمل کارکنان و رضایت مندی	تایید
۴	بازخور عمل به کارکنان و رضایت مندی	رد
۵	تنوع مهارت در کارکنان و رضایت مندی	تایید

۴. بحث و نتیجه گیری

H1: گردش شغلی کارکنان بر رضایت مندی آنان تاثیر دارد.

با توجه به تجزیه و تحلیل آماری، فرضیه اول محقق، مورد پذیرش قرار گرفته است، یعنی در جامعه آماری مورد نظر گردش شغلی کارکنان بر رضایت مندی آنان تاثیر دارد؛ یعنی اگر گردش شغلی در این سازمان به طور مناسب انجام گیرد می توان انتظار داشت که رضایت مندی کارکنان در این سازمان افزایش یابد. در تحقیقی مشابه دهقان (۱۳۹۲) با عنوان میزان ارتباط جابجایی شغل با رضایت شغل کارکنان کمیته امداد امام خمینی (ره) اصفهان به این نتیجه رسید که میزان پیش بینی جابجایی شغلی با رضایت آنان به مقدار ۶۰ درصد می باشد. تمام ابعاد جابجایی بجز تنوع مهارت همگی دارای رابطه معناداری با رضایت شغلی کارکنان بوده است،

در تحقیقات دیگری هسن هو و همکاران (۲۰۱۰) تحت عنوان تاثیر گردش شغلی و استرس در پرستاران بر رضایت شغلی و تعهد سازمانی انجام داده که نتایج حاصل از این تحقیق به شرح زیر بوده است: ۱- چرخش شغلی پرستاران می تواند تاثیر مثبت بر روی رضایت شغلی و تعهد سازمانی داشته باشد داشته باشد، ۲- رضایت شغلی می تواند اثر مثبتی بر تعهد سازمانی داشته باشد. ۳- استرس پرستاران می تواند اثر منفی بر رضایت شغلی و تعهد سازمانی داشته باشند.

شادفر (۱۳۸۹) با نام بررسی تاثیر گردش شغلی بر رضایت و عملکرد کارکنان از پژوهش خود به این نتیجه رسید که گردش شغلی در عملکرد پرستاران بیمارستان های تامین اجتماعی تهران مؤثر بوده و بین گردش شغلی و شاخص های عملکرد یعنی رضایت کارکنان، کیفیت کار مدیران، کار گروهی مدیران، رضایت مشتریان و نوآوری کار رابطه معنی دار و مثبتی وجود دارد که همگی تحقیقات با تحقیق محقق همسو بوده است.

H1: ایجاد درک اهمیت وظایف کارکنان بر رضایت مندی آنان تاثیر دارد.

با توجه به تجزیه و تحلیل آماری، فرضیه دوم محقق مورد پذیرش قرار گرفته است، یعنی در جامعه آماری مورد نظر ایجاد درک اهمیت وظایف کارکنان بر رضایت مندی آنان تاثیر دارد؛ و این اعتقاد وجود دارد که هر چه درک از اهمیت وظایف کارکنان بیشتر در سازمان مورد توجه باشد رضایت مندی بیشتری در کارکنان ایجاد می شود. در تحقیقی مشابه که توسط رمزگویان و نصیرپور (۱۳۸۹) با نام بررسی تاثیر گردش شغلی (جابجایی شغلی) مدیران شعب بانک ملت بر عملکرد آنها در شهر تهران انجام داده اند که نتیجه حاصله نشان می دهد؛ عامل گردش شغلی مدیران بر رضایت کارکنان زیردست آنان تاثیرزیدی داشته است و رابطه معنادار و مثبتی میان این دو عامل وجود دارد. همچنین نشان داده است درک اهمیت وظایف از سوی کارکنان خود امری است که سبب افزایش رضایت آنان از عملکرد آنها می شود.

H1: استقلال عمل کارکنان بر رضایت مندی آنان تاثیر دارد.

با توجه به تجزیه و تحلیل آماری، فرضیه سوم محقق مورد پذیرش قرار گرفته است، یعنی در جامعه آماری مورد نظر استقلال عمل کارکنان بر رضایت مندی آنان تاثیر دارد. به نظر پاسخگویان استقلال عمل در کارکنان سبب افزایش رضایت مندی آنان

می شود. در تحقیقی وچاراکیات^۱ (۲۰۱۰) با نام توانمندی و رضایت شغلی کارکنان که در میان پرستاران آمریکایی و فیلیپینی‌های مشغول به کار در آمریکا اجرا شد، تاثیر قوی شایستگی مدیران بر توانمندسازی را و بر رضایت شغلی کارکنان را نشان داد. نتایج پژوهش بیگی نیا و دیگران نشان می‌دهد که رابطه قوی و مستقیمی بین شایستگی مدیران و توانمندسازی شناختی کارکنان وجود دارد.

H0: بازخور عمل به کارکنان بر رضایت مندی آنان تاثیر ندارد.

با توجه به تجزیه و تحلیل آماری، فرضیه چهارم محقق نیز مورد پذیرش قرار نگرفته است، یعنی در جامعه آماری مورد نظر بازخور عمل به کارکنان بر رضایت مندی آنان تاثیر ندارد. این تحقیق نشان داده است کارکنان این اعتقاد را داشته اند که سازمان هیچ گاه به طور مناسب نمره ارزیابی و بازخورد عملکرد آنان را در پستهای مختلف به آنها گزارش نمی دهد و تقریباً این امر به صورت محرمانه در پرونده پرسنلی آنها بایگانی می‌شود ولی به اعتقاد آنان این امر باید شفاف سازی و بازخور به گوش آنها رسانده شود؛ بنابراین این امر سبب شده است این فرضیه توسط پاسخگویان رد شده و عدم رضایت مندی خود را به سازمان ارائه داده‌اند. همچنین آنها اعتقاد دارند که انجام گردش شغلی مبتنی بر نیازهای اساسی سازمان نمی‌باشد و در جهت ارتقای فردی و سازمانی نمی‌باشد.

H1: تنوع مهارت در کارکنان بر رضایت مندی آنان تاثیر دارد.

با توجه به تجزیه و تحلیل آماری، فرضیه پنجم محقق مورد پذیرش قرار گرفته است، یعنی در جامعه آماری مورد نظر تنوع مهارت در کارکنان بر رضایت مندی آنان تاثیر دارد؛ یعنی اگر کارکنان با گردش شغلی به انواع مهارت‌ها و دانش‌های سازمانی دست پیدا کنند و در نهایت پیشرفت محسوسی داشته باشند از این امر رضایت مندی خود را اعلام می کنند. در تحقیقی مشابه توسط میرکمالی (۱۳۸۹) تحت عنوان بررسی رابطه توانمندسازی روان شناختی با رضایت شغلی در پرسنل علوم پزشکی تهران نشان داد که بین توانمندی و تنوع مهارتی کارکنان با توانمندی و رضایت شغلی در پرسنل پرستاری رابطه معنی‌داری وجود دارد.

نتیجه‌گیری کلی تحقیق نشان می دهد که تمامی فرضیه‌های تحقیق به جز فرض بازخور عمل آنان به کارکنان قبول شده و همچنین گردش شغلی به موقع و مناسب سبب رضایت شغلی کارکنان کمیته امداد خمینی (ره) می‌شود. همچنین نشان داده شد که به ترتیب تنوع و مهارت در کار، استقلال عمل و درک وظایف کارکنان دارای اهمیت از طرف پاسخگویان بوده است.

منابع

۱. رمز گویان، غ-عالیخانی، ع-شادفر، محمد، (۱۳۸۹)، بررسی تاثیر گردش شغلی و جابجایی شغلی مدیران شعب بانک ملت بر عملکرد آنها، ص ۱۵.
۲. شادفر، ع، (۱۳۸۹)، تأثیر گردش شغلی بر عملکرد پرستاران در بیمارستانهای تأمین اجتماعی تهران، مجله مدیریت سلامت، ۱۲-۱۳.
۳. طیبی، س، (۱۳۹۲) بررسی رابطه بین جابجایی شغلی و عملکرد کارکنان در واحد ستادی دانشکده بهداشت و محیط شهید بهشتی تهران، مجله پژوهشکده. ص ۱۲۱-۱۲۶.
۴. مصباحی، م. (۱۳۹۱)، برنامه ریزی جابجایی شغلی در سازمانهای ایرانی. پایان نامه کارشناسی ارشد دانشگاه تربیت مدرس.
۵. میرکمالی. س و ناستی زایین، (۱۳۸۹) بررسی رابطه توانمندسازی روان شناختی با رضایت شغلی در پرسنل پرستاری، فصلنامه دانشکده، پرستاری و مامایی ارومیه، دوره هشتم، ش دوم، ص ۱۱۳-۱۰۴.
6. Armstrong, Michael. (1993). Personnel management practice, kogan page limited.
7. Chen SY, Wen-Chuanwu C, Chang CS, Lin CT. (2013) Job rotation and internal

¹ -Vecharakiat

- marketing for increased job satisfaction and organizational commitment in hospital nursing staff. *J Nurs Manag*;(26) 1-3
8. Heslen Ho PC, Kendall LM, Hulin CL. (2009) *The Measurement of Satisfaction in Work and Retirement: A Strategy for the Study of Attitudes*: Rand McNally;
 9. Kim WG, Leong JK, Lee Y-K. Effect of service orientation on job satisfaction, organizational commitment, and intention of leaving in a casual dining chain restaurant. *Int J Hosp Manag*. (2010);24(2):171-93.

The effect of employee turnover on their satisfaction at Imam Khomeini Relief Committee in Qom province

Azam Mehrzadnya

Master of Business Administration, Islamic Azad University, Saveh

Abstract

The purpose of this study was to investigate the effect of employees' workflow on their satisfaction at Imam Khomeini Relief Committee in Qom province. For this research, two Armstrong Business Turnaround Models (2002) and Chen's Job Satisfaction Model (2000) have been used for conceptual modeling. The research type is applied in terms of its purpose and is descriptive in terms of its method. The tool used to collect data was a questionnaire. The first questionnaire was JDI Job Satisfaction Standard questionnaire which has dimensions of job satisfaction, satisfaction with the supervisor, satisfaction with the partner, satisfaction with payments and promotion, and for the employee's workflow questionnaire from Researcher made questionnaire has been used. The statistical population of this research is all staff members in Imam Khomein Relief Committee (RA). The total number of participants was 260. Based on simple random sampling method, 152 of them were selected to answer the questionnaires according to Morgan table. Data were analyzed by regression test and SPSS software. The research findings showed that the employees' job turnover affects their satisfaction in Imam Khomeini Relief Committee of Qom province. On the other hand, the components of understanding the importance of the duties of the staff, the variety of skills and the independence of the employees, respectively, have the priority and importance of Were respondents.

Keywords: staff turnover, staff satisfaction, understanding of the importance of staff responsibilities, skill variation and employee independence, feedback.
