

بررسی میزان رضایت شغلی کارکنان اداره کل آموزش فنی و حرفه‌ای استان خراسان رضوی و عوامل مرتبط با آن

محسن نوغانی (نویسنده اصلی)

مسعود ایمانیان

سید کمال الدین حسینی

چکیده

هدف تحقیق حاضر بررسی میزان رضایت شغلی کارکنان اداره کل فنی و حرفه‌ای استان خراسان رضوی و عوامل مرتبط با آن می‌باشد که به روش پیمایشی، در جامعه آماری با تعداد ۶۹۰ نفر، با حجم نمونه ۵۱۲ نفر و باروش نمونه‌گیری انجام شده است. یافته‌ها نشان می‌دهد که متغیرهای مستقلی که با رضایت شغلی کارکنان رابطه داشته‌اند به ترتیب عبارتند از: عوامل سازمانی، سمت و شهرستان محل خدمت. از چهارده متغیر مرتبط با عوامل سازمانی به ترتیب میزان آگاهی و اشراف مدیر به روابط غیر رسمی، رایبه آزادی عمل و توجه به شخصیت کارکنان، عدم حمایت سازمانی و برخورداری مدیران از همکاری فکری و عاطفی کارکنان با رضایت شغلی رابطه داشته‌اند.

کلیدواژه‌ها: رضایت شغلی، حمایت سازمانی، عوامل سازمانی، ماهیت کار، محیط کار

مقدمه

اگر بپذیریم که در هر سازمان، نیروی انسانی، مهم‌ترین رکن پیش‌برد اهداف است، توجه به خواسته‌ها و نیازهای او که در واقع رضایت شغلی^(۱) را به دنبال خواهد داشت، در رأس اقدامات مدیران قرار خواهد گرفت. بنابراین بررسی عوامل مرتبط با رضایت شغلی کارکنان از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است و می‌توان گفت رضایت شغلی یکی از عواملی است که در نحوه رفتار و عمل کرد کارکنان در سازمان مؤثر می‌باشد. (راینرز، ص ۱۸۰)

1. Job satisfaction

مجله علوم اجتماعی دانشکده ادبیات و علوم انسانی دانشگاه فردوسی مشهد، بهار و تابستان ۱۳۸۶، صص ۱۷۱-۱۴۳

تاریخ دریافت: ۱۳۸۷/۲/۲ تاریخ تصویب: ۱۳۸۷/۴/۲۴

کارآیی و رضایت شغلی در هر سازمانی مورد توجه است. هنگامی که فردی به سازمانی می پیوندد، مجموعه ای از خواسته ها، آرزوها و تجربیات گذشته را که روی هم انتظارات شغلی را می آفرینند، با خود به همراه می آورد. رضایت شغلی نشانی از هم‌داستانی این توقعات نوظهورسته انسان با پاداش هایی است که کار برای او فراهم می آورد (دیویس، ۱۳۷۳، ص ۱۶۹).

رضایت شغلی (خشنودی شغلی) مجموعه ای از احساس های سازگار و ناسازگار است که کارکنان به وسیله آن به کار خود می نگرند (نائلی، ۱۳۷۳، ص ۱۷).

رضایت از شغل، وضعیتی روانی است که فرد از کار کردن احساس لذت می کند و نگرش مثبت به کار دارد و اگر دوباره امکان انتخاب شغل داشته باشد، همین شغل را انتخاب می کند. گرچه رضایت شغلی در نگاه اول یک کیفیت روانی است ولی به شدت از عوامل اجتماعی متأثر است. رضایت شغلی به عنوان یک متغیر مستقل می تواند بر پدیده‌هایی چون افزایش تولید، کاهش ضایعات، افزایش ساعات کار، افزایش کارآیی و بهره‌وری و در واقع پویایی تولید تأثیر بگذارد و به عنوان متغیر وابسته، خود می تواند از عوامل متعددی تأثیر پذیرد (حاجی زاده میمندی، ۱۳۷۷: ۶۸).

اصولاً در میزان رضایت مندی شغلی و عدم رضایت شغل عوامل مختلفی دخیل است. نخستین بار، هرزبرگ و سیندرمن این فکر را مطرح کردند که عوامل مشخص و انگشت شماری وجود دارد که باعث عدم رضایت است که عبارتند از: سیاست و نحوه اداره کارخانه، جایگاه فرد در کارخانه، دست مزد، روابط با همکاران، وضعیت کار. مؤلفان مذکور این جنبه ها را به عنوان عوامل زمینه ای و خارج از کار یا عوامل بهداشتی کار، مورد توجه قرار دادند. عوامل دیگری که منبع رضایت تلقی می شوند، عبارتند از: موفقیت در کار، طبیعت کار انجام شده، ارزش یابی و ارزش گذاشتن دیگران به کار، مسئولیتی که فرد احساس می کند و ارتقایی که به دست می آورد. این عوامل، عوامل درون زا یا انگیزشی می باشند (توسلی، ۱۳۷۵: ۱۴۳، ۱۴۲). شناخت عوامل تأثیرگذار بر انگیزه کاری کارکنان و توجه به آنها، یکی از راه‌های پیش رفت سازمان ها است که البته سازمان های موفق هر روز بر تمایل خود نسبت به این شناخت می افزاینند و از ثمرات آن بهره می گیرند.

واضح است که هرچه فرد از شغلش بیشتر راضی باشد، زندگی بهتری خواهد داشت و مهم تر آنکه در مقابل سازمان، با احساس مسئولیت بیشتری کار خواهد کرد. ویلیام و هنر خاطر نشان ساخته اند که بین رضایت شغلی و

تعهد، رابطه‌ی علی حاکم است و رضایت شغلی، پیش شرط تعهد سازمانی می باشد (تامپسون و جانکینزی، ۱۳۷۶، ص ۳۰).

برای سازمان‌های پیچیده‌ی امروزی، توجه به رضایت شغلی پرسنل و تلاش در جهت ارتقای آن از ابعاد مختلف، دارای اهمیت اساسی است که از جمله آن‌ها می توان به موارد زیر اشاره کرد:

عنصر اساسی و هسته‌ی مرکزی و به اصطلاح روح هر سازمان، نیروی انسانی و کارکنان آن سازمان می باشند. کارکنان هر سازمان، تمایلات، احساسات، انگیزش‌ها، صفات و ویژگی‌های رفتاری گوناگون در چارچوب ساختار رسمی سازمان و روابط و عمل کرد سازمانی را شکل می دهند. لذا تحقیق در زمینه طرز تلقی و نگرش کارکنان به منظور بهبود عمل کرد سازمانی، کار با ارزشی است.

رضایت شغلی کارکنان یک سازمان به عنوان یک انرژی ذخیره‌ی ای بالقوه می باشد که در موقع مناسب آزاد می گردد و کارکنان خشنود در موقع مقتضی موجب زیاد شدن اقتدار مدیران می گردند. پس بررسی سطح رضایت‌مندی کارکنان برای تشخیص میزان قدرت مدیران و نوع کار آنان با مجموعه‌ی زیر دست نقش حیاتی دارد.

عدم رضایت شغلی کارکنان بنا به نتایج بی شماری که از تحقیقات به دست آمده است، موجب تضعیف روحیه‌ی آنان، کاهش اقتدار مدیران و در نهایت کارآیی و بهره‌وری منفی سازمان می گردد.

مدیران با شناسایی عوامل مؤثر بر رضایت شغلی می توانند مناسب‌ترین راه کارها را در جهت مقابله با نارضایتی کارکنان به کار برند و بدین طریق تحقق اهداف و اثر بخشی سازمان را میسر سازند.

امروزه نتایج تحقیقات نشان داده است که رابطه‌ی منطقی بین رضایت شغلی و وجدان کار وجود دارد. رضایت شغلی باعث می شود بهره‌وری فرد افزایش یابد، فرد نسبت به سازمان متعهد شده، سلامت فیزیکی و ذهنی فرد تضمین می شود، روحیه فرد افزایش می یابد، از زندگی راضی می باشد و مهارت‌های جدید شغلی را به سرعت آموزش می بیند.

عدم رضایت شغلی باعث کاهش روحیه کارکنان می شود که روحیه پایین، در کار بسیار نامطلوب است. مدیران وظیفه دارند که علایم روحیه پایین و عدم رضایت شغلی را به طور مستمر زیر نظر بگیرند و در اولین فرصت اقدامات لازم را انجام دهند. بعضی از شاخص‌های روحیه پایین عبارتند از: تشویش، غیبت کاری،

تأخیر در کار، ترک خدمت، فعالیت اتحادیه ای و رشد اعتصابات، بازنشستگی زودرس (ترز به نقل از عسگری، ۱۳۸۱).

البته آثار و پیامدهای رضایت شغلی تنها منحصر به درون سازمان نمی شود بلکه محیط پیرامونی سازمان‌ها چه در عرصه عمومی و رفتار شهروندی و چه در عرصه خصوصی و به طور خاص محیط خانواده نیز تحت تأثیر مناسبات فرد در محیط کاری و به ویژه رضایت شغلی او قرار دارد. به همین دلیل است که مباحث مربوط به رضایت شغلی مورد توجه و اقبال حوزه های مختلف علمی قرار گرفته است. با توجه به گستردگی عوامل و متغیرهای دخیل در رضایت شغلی و همچنین تنوع سازمان‌ها و تعدد فعالیت‌های آن‌ها تحقیق حاضر مسأله توصیف و تبیین رضایت شغلی کارکنان اداره کل آموزش فنی و حرفه ای خراسان رضوی با تأکید بر عوامل درون سازمانی را مورد توجه قرار داده است.

اهداف پژوهش

اهداف کلی

- توصیف میزان رضایت شغلی کارکنان و مربیان مراکز فنی و حرفه ای خراسان رضوی
- تبیین عوامل مرتبط با رضایت شغلی کارکنان و مربیان مراکز فنی و حرفه ای خراسان رضوی

اهداف جزئی

- ۱- تبیین رابطه بین میزان حقوق رضایت شغلی
- ۲- تبیین رابطه بین نوع کار و رضایت شغلی
- ۳- تبیین رابطه بین میزان رضایت از سرپرستان و میزان رضایت شغلی
- ۴- تبیین رابطه بین میزان رضایت از همکاران و میزان رضایت شغلی
- ۵- تبیین رابطه بین میزان رضایت از تشویق‌ها و ترفیعات سازمانی و میزان رضایت شغلی

سئوالات پژوهش

- ۱- تا چه حد کارمندان فنی و حرفه‌ای از شغل شان رضایت دارند؟
- ۲- تا چه حد مربیان فنی و حرفه‌ای از شغل شان رضایت دارند؟
- ۳- تا چه حد حقوق با رضایت شغلی کارکنان رابطه دارد؟
- ۴- تا چه حد نوع کار با رضایت شغلی کارکنان رابطه دارد؟
- ۵- تا چه حد رضایت از سرپرستان با رضایت شغلی کارکنان رابطه دارد؟
- ۶- تا چه حد رضایت از همکاران با رضایت شغلی کارکنان رابطه دارد؟
- ۷- تا چه حد رضایت از تشویق‌ها و ترفیعات سازمانی با رضایت شغلی کارکنان رابطه دارد؟
- ۸- میزان رضایت کارمندان و مربیان از کارشان با توجه به ویژگی‌های دموگرافیک چقدر است؟

فرضیه‌ها

- ۱- بین میزان رضایت کارکنان از سرپرستانشان و رضایت شغلی آن‌ها رابطه وجود دارد.
- ۲- بین میزان رضایت کارکنان از تشویق‌ها و ترفیعات سازمانی و رضایت شغلی آن‌ها رابطه وجود دارد.
- ۳- بین میزان رضایت کارکنان و مربیان از نوع کارشان و رضایت شغلی آن‌ها رابطه وجود دارد.

مروری بر نظریه‌های مرتبط

سازمان‌ها، پدیده‌های اجتماعی هستند از جمع عده‌ای افراد که توانایی همکاری داشته و با ایجاد روابطی گوناگون برای نیل به هدفی مشترک کوشش می‌نمایند (امیر کبیری، ۱۳۷۶، ص ۱۵) آنچه در سازمان‌ها به صورت یکسان و مشابه وجود دارد، اصل نیاز تقسیم کار و در نتیجه آن هماهنگی و همکاری است برای وصول به هدف، که در حقیقت به منظور نیازهای معینی تعیین گردیده است. می‌توان این گونه به موضوع نگاه کرد که اگر چنانچه نیروی انسانی، انگیزه لازم برای تحقق اهداف سازمان را نداشته باشد، بدون شک مدیران کاری از پیش نخواهند برد. «انگیزه‌ها را می‌توان بیان نیازهای شخص نامید» (دیوس، ۱۳۷۵، ص ۱۰۶). لذا توجه به نیازهای فرد، رضایت را به دنبال خواهد داشت و رضایت از شغل، سازمان را به مجموعه‌ای موفق بدل خواهد نمود، در این بخش به مرور نظریات مرتبط با رضایت شغلی می‌پردازیم.

نظریه‌های رضایت شغلی به طور کلی به دو قسم تقسیم می‌شوند: نظریه‌های محتوا^(۱)، نظریه‌های فرآیند^(۲). هدف نظریه‌های محتوا عبارت است از شمردن، تعریف کردن و طبقه‌بندی نمودن نیروها یا سابق‌های مختلفی که فرد را در جهت اتخاذ نگرش یا رفتار خاصی سوق می‌دهند. نظریه‌های فرآیند، می‌خواهند روشن کنند که چگونه این نیروها با محیط تعامل پیدا می‌کنند و فرد را در جهت اتخاذ یک رفتار به جای یک رفتار دیگر، سوق می‌دهند. لذا می‌توان گفت: نظریه‌های محتوا به تشریح عواملی می‌پردازند که فعالیت را برمی‌انگیزند مانند نظریه نیازهای مازلو، نظریه دو عامل هرزبرگ و نظریه آلدرفر و نظریه‌های فرآیند نه تنها عناصر را تحلیل می‌کنند که رفتار را به وجود می‌آورند بلکه انتخاب رفتارها و عوامل فزاینده یک رفتار را نیز تحلیل می‌کنند مانند نظریه عدالت آدامز، نظریه انتظار وروم، نظریه شرطی شدن عامل اسکینر و نظریه مغایرت (گنجی، ۱۳۷۸: ۷۹، ۸۰).

الف- نظریه‌های محتوا

مازلو معتقد است که انسان همیشه در حالتی از برانگیختگی مداوم به سر می‌برد، زیرا هیچ گاه به مرحله‌ای نمی‌رسد که همه نیازهای او که اساس انگیزه‌هایش را تشکیل می‌دهند به طور کامل ارضاء شود. او برای نیازهای اساسی آدمی، سلسله مراتبی شامل پنج نیاز است که از پایین به بالا ترتیب یافته و انسان در صورتی به نیازی توجه خواهد نمود که نیازهای پایین‌تر از آن به ترتیب برآورده شده باشند (مقدمی پور، ۱۳۷۸: ۱۹۶).

از نظر مازلو سلسله مراتب نیازهای انسانی به شرح زیر است:

- ۱- نیازهای فیزیولوژیکی
- ۲- نیازهای ایمنی و تأمین
- ۳- نیازهای اجتماعی
- ۴- نیازهای مربوط به مقام و احترام
- ۵- نیازهای مربوط به خودشناسی (شناخت شخصیت و خودیابی)

آلدرفر ادعا می‌کند، نیازها فردی است. آلدرفر نیازها را در سه مجموعه جای می‌دهد: مجموعه نیازهای وجودی (E)، مجموعه نیازهای اجتماعی بودن (S)، مجموعه نیازهای رشد (G) و در نتیجه آن‌ها را (ESG) می‌نامد. نیازهای وجودی از یک طرف به نیازهای اولیه ارضاء شده به وسیله غذا، آب و هوا و ... و از طرف دیگر به نیازهای ارضاء شده به وسیله حقوق، امتیازهای اجتماعی و شرایط کار مربوط می‌شوند لذا می‌توان گفت به نیازهای زیستی و ایمنی مازلو شباهت دارند. نیازهای اجتماعی بودن (وابستگی) زمانی ارضاء می‌شوند که شخص روابط متقابل معنی‌داری برقرار می‌کند. این نیازها، نیازهای اجتماعی، نیازهای ایمنی متقابل بین مردم و نیازهای عضویت را که شخص را جهت گسترش روابط با اطرافیان، شناساندن خود و کسب عزت نفس سوق می‌دهد، در بر می‌گیرد. بدین ترتیب این گروه از نیازها به نیازهای تعلق و عزت نفس مازلو شباهت دارند. نیاز رشد زمانی ارضاء می‌شود که فرد می‌تواند همکاری معنی‌داری به وجود آورد و احساس کند که استعدادهای بالقوه خود را به کار می‌برد، آن‌ها را رشد می‌دهد و به برنامه‌های خود تحقق می‌بخشد، که این نیازها به نیازهای خودشکوفایی مازلو شباهت دارد (گنجی، ۸۷، ۸۸).

از نظر هرزبرگ، برخی عوامل بیشتر از عوامل دیگر موجب رضایت شده است که این عوامل به خود کار، احساس شکوفایی روانی آزمودنی‌ها مربوط می‌شود. این عوامل درونی، عوامل انگیزشی^(۱) نام‌گذاری شده است که عبارتند از: موقعیت، مورد توجه قرار گرفتن، خودکار، مسئولیت‌ها و پیش‌رفت. برخی عوامل دیگر، وقتی در سطح صنعتی قرار دارند، نسبت به کار، نگرش‌های متوسطی بر می‌انگیزند و معمولاً به محیط‌هایی مربوط می‌شوند که از نظر روانی متوسط هستند، این عوامل وقتی در سطح بالایی قرار دارند از نگرش‌های متوسط نسبت به کار ممانعت می‌کنند اما از طرف کارگر، بازده بالا و پایداری یا رضایت از کار را به دنبال نمی‌آورد. این عوامل را اصطلاحاً بهداشتی^(۲) یا بیرونی می‌نامند. عوامل بهداشتی، عوامل شرطی نیز نامیده شده‌اند. مانند سیاست‌ها و مدیریت مؤسسه، کنترل جنبه‌های فنی کار، حقوق، روابط و شرایط کار (گنجی: ۸۸، ۸۹).

1. Motivator factors

2. Hygien factors

ب) نظریه‌های فرآیند

نظریه عدالت، نظریه انتظار، نظریه شرطی شدن عامل، نظریه مغایرت از جمله مهم‌ترین نظریه‌های فرآیند می‌باشند.

۱- نظریه عدالت یا برابری آدامز

آدامز معتقد است میزان انگیزش و رضایت کار تابعی است از قضاوت فرد درباره داده‌ها^(۱) و ستاده‌های^(۲) او در مقام مقایسه با دیگران. اگر ما بر این باور باشیم که در ارتباط با کارمان، با ما منصفانه رفتار نشده است، آن‌گاه رفتار کار خود را گونه‌ای تغییر خواهیم داد که عدالت برقرار شود. شاخص این داد و ستد در فرآیند کار ۳ عنصر است: داده‌ها، ستاده‌ها و نسبت داده‌ها و ستاده‌ها. منظور از داده‌ها، همان قابلیت‌هایی است که نثار شغل - مان می‌کنیم، از قبیل وقت، انرژی، تحصیلات، مهارت‌ها، تجارب و هزینه‌ها. منظور از ستاده‌ها عناصری مانند دستمزد، سود، مسئولیت‌ها، درگیری‌های کاری، دوستان و... است. بر اساس این نظریه فرد زمانی احساس رضایت می‌کند که نسبت داده‌ها و ستاده‌هایش در مقایسه با نسبت داده‌ها و ستاده‌های دیگران (همکارانش) برابر باشد (مقدمی پور ۱۳۷۸، ۲۰۵).

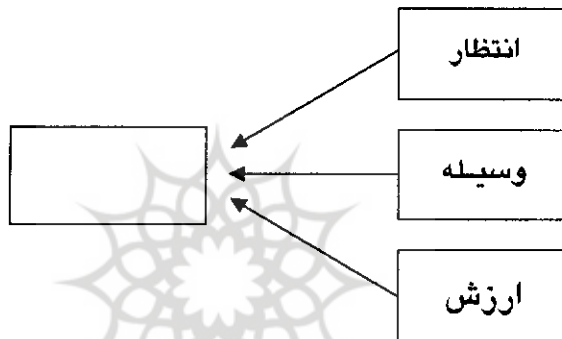
۲- نظریه انتظار^(۳)

این نظریه از ۳ عنصر تشکیل شده است که هر کدام از این عناصر در تفاسیر گوناگون به گونه‌ای متفاوت تعریف شده‌اند: بر طبق این نظریه انگیزش فرد تابعی از انتظار، توسل^(۴) ظرفیت می‌باشد. منظور از انتظار، توقع منطقی فرد از توانایی‌های خود در انجام عمل کرد یا رفتاری است، برای نیل به نتیجه‌ای خاص. بدین معنی، چنانچه یک کارگر بر این باور باشد که هر قدر کوشش کند، باز به سطح عمل کرد لازم نخواهد رسید انگیزش او پایین خواهد بود.

1. Inputs
2. Outputs
3. Expectancy Theory
4. Instrumentality

مفهوم توسل (I) به معنی که هماهنگی و همبستگی رفتارها، شیوه‌ها و ابزارها است که فرد برای رسیدن به نتیجه‌ای خاص به کار می‌گیرد، میزان احتمال رابطه‌ای که فرد میان عمل کرد خود و دستیابی به هدف مورد نظر می‌دهد.

منظور از ظرفیت (V) درجه‌ای از جذابیت و مطلوبیت یک شیء یا پدیده‌ای است که فرد را به حداکثر خرسندی می‌رساند. فرد زمانی با یک پاداش خاص برانگیخته می‌شود که آن پاداش خاص برای او ارزش داشته باشد (مقدمی پور: ۲۰۷، ۲۰۶).



۳- نظریه شرطی شدن عامل^(۱)

این نظریه که پایه اساسی‌ترین شیوه یادگیری در انسان است، می‌گوید یک کارمند یا کارگر رفتاری را پیش خواهد گرفت که به خاطر آن تشویق شود، بدین معنی که چنانچه در یک سازمان رفتاری مطلوب از فرد سر بزند و در ازای آن پاداش دریافت کرد، فرد این رفتار را ادامه خواهد داد، مسلماً هر گاه رفتاری از او سر بزند که منجر به پاداش نشود، آن را ادامه نخواهد داد (مقدمی پور: ۲۰۷).

۴- نظریه مغایرت

اساس این نظریه مبتنی بر این فرضیه است که رضایت شغلی از اختلاف و مغایرتی ناشی می‌شود که بین خواسته^(۲)، ارزش^(۳)، و انتظار^(۴) ما از یک سو و نتیجه و شرایط کار ما از سوی دیگر وجود دارد. اگر آنچه را

1. Operant conditioning

۲. Wanted

3. Value

4. Expectance

دوست داریم در محیط کار فراهم نباشد بی تردید از کار رضایت نخواهیم داشت و چنانچه نتیجه محصول کار با ارزش‌های ما تناقض داشته باشد، رضایت شغلی ما تأمین نمی‌شود و بالاخره هرگاه آنچه را که در جریان کار با آن مواجه می‌شویم و به دست می‌آوریم با انتظاراتی که بر اساس اطلاعات قبلی در مورد شغل مان در ما به وجود آمده است، مغایرت داشته باشد، باز هم از شغل خود راضی نخواهیم بود (مقدمی پور: ۲۰۲).

در مجموع در نظریه‌های محتوا تلاش می‌شود آن نیازها یا ارزش‌هایی مورد توجه قرار گیرند که یک فرد شاغل برای اینکه نسبت به یک شغل معین احساس رضایت کند یا باید احساس کند که آن‌ها برایش برآورده شده‌اند یا در عمل این نیازها و ارزش‌ها برایش برآورده شده باشند و یا هر دو حالت برایش رخ داده باشد.

در نظریه‌های فرآیند تلاش بر این است که انواع متغیرهایی همچون نیازها، ارزش‌ها، انتظارات و ادراکات به عنوان علل مرتبط با رضایت شغلی، مورد توجه قرار گیرند، علاوه بر اینکه چگونه ترکیب این متغیرها رضایت شغلی را تبیین می‌نمایند (Metle, 2001).

پیشینه پژوهش

در پژوهش‌های انجام شده در عموم کشورها رضایت شغلی در رشته‌ها و حوزه‌های علمی متعددی همچون روان‌شناسی، جامعه‌شناسی، اقتصاد و مدیریت مورد بررسی علمی قرار گرفته است (Gazioglu 2006) و در ادبیات مرتبط با رضایت شغلی ابعاد مختلف این مسئله توسط محققین مختلف مورد توجه قرار گرفته و هر کدام بخشی از عوامل مرتبط با موضوع مورد مطالعه را مطرح نظر قرار داده‌اند که از جمله آن‌ها می‌توان به این موارد اشاره کرد:

بخش عمده‌ای از تحقیقات انجام شده در حوزه رضایت شغلی معطوف به گروه‌های کاری است که دارای سطوح مختلف تخصص و مهارت‌های شغلی هستند از جمله پرسنل دفتری و اداری و نیروهای متخصص و همچنین پرسنل نیمه متخصص و یا دارای تخصص‌های پایین.

از گروه اول می‌توان به تحقیقات گریفین، پاترسون و وست (Griffin, Patterson and West, 2001) نامن، (Naumann, 1993) بکر، مورگان و ریچارد (Becherer, Richard and Morgan, 1982) ایکار و دیگران (Eichar, et al, 1991) هامر مش (Hamermesh, 2001) کرامر (Crmer, 1996) گازیگل

و تانسل (Gazioglu and Tanse, 2006) آنتون (Anto'n, 2007) جونز و اسلون (Jones and Sloane, 2007) و از گروه دوم می‌توان به تحقیقات جنکیسون و چاپمن (Jenkinson and Chapman, 1990)، وول، اسکاگس و براون (Worrell, Skaggs and Brown, 2006) لیس و شیهان (Lacy; Sheehan, 1997) مک کورمیک (Mc cormick, 1997) ساری (Sari, 2004)، زمبیلان و پاپاناستیسیو (Zembylas, Papanastasiou, 2005) پیتمن (Pittman, 2007) اشاره نمود. از آنجایی که میزان پرستیژ مشاغل مختلف اعم از یدی و یا غیر یدی متفاوت می‌باشد برخی از محققان به بررسی این مسئله پرداخته‌اند که منزلت و پرستیژ شغلی چه رابطه‌ای با رضایت شغلی دارد.

اسمیت (Smith, 2007) رضایت شغلی در میان مشاغل مختلف در آمریکا را بررسی نموده که نتایج آن به شرح زیر است:

به طور کلی رضایت شغلی با منزلت اجتماعی در ارتباط بوده و همراه با آن افزایش می‌یابد. از میان ۴۷٪ از کل کارگرانی که از شغل خود بسیار راضی بودند ۳۳/۶٪ آن‌ها دارای شغل‌های کم مهارت و از نظر منزلت اجتماعی در جایگاه پایینی قرار دارند، ۵۵/۸٪ آن‌ها کارگر حرفه‌ای و دارای بالاترین سطح منزلت اجتماعی هستند.

در سرشماری رده بندی شغل در آمریکا در سال ۱۹۸۰ بیش از ۵۰۰ مقوله شغل از یک دیگر متمایز شد که از آن میان ۱۹۸ شغل که اعضای کافی در آن‌ها مشغول بودند انتخاب شدند تا رضایت و خشنودی عمومی از شغل و کار در بین آن‌ها سنجیده شود. شغل‌های باقی مانده نیز برای اعتبار گزارش، دارای کارگران کمتری بودند.

۱۲ شغل از نظر رضایت شغلی که رده بالایی دارند و ۱۲ شغل که رده پایینی دارند انتخاب شده‌اند. شغل‌هایی که افراد از آن‌ها بسیار راضی هستند، بیشتر مشاغلی را در بر می‌گیرد که به نوعی تحصیل و آموزش، محافظت کردن از دیگران و پیگیری‌های خلاقانه در آن‌ها وجود دارد.

دست اندر کاران کلیسا و مشاغل مربوطه با میانگین نمره ۲/۷۹ بالاترین میزان رضایت را دارا هستند که از بین آن‌ها ۸۷/۳ درصد از شغل خود بسیار راضی می‌باشند. این رقم در مورد شغل‌هایی که به نوعی شفا دهنده یا درمان کننده هستند، مانند متخصصین درمان‌های جسمی با میانگین نمره ۳/۷۲ و ۷۸/۱ درصد است. مأموران آتش نشانی نیز با میانگین نمره ۳/۶۷ در رده سوم این رده بندی قرار دارند که از میان کل آن‌ها، ۸۰/۱ درصد از

شغل خود بسیار راضی هستند. مدیران آموزشی (مانند رؤسای دانشکده‌ها و ناظران و سرپرستان آموزشی و...) نیز با میانگین نمره ۳/۶۲ در مکان چهارم قرار دارند که ۶۸/۴٪ از آن‌ها از شغل خود بسیار راضی‌اند. معلمان با میانگین نمره ۳/۶۱ و ۶۸/۲ درصد از آن‌ها که از شغل خود راضی‌اند، در مکان ششم قرار دارند. اما مکان پنجم مربوط به شغل‌هایی است که از نوع خلاقانه بوده مانند نقاشان، تدریس گران و ... که با میانگین نمره ۳/۶۲ و ۶۷/۳ درصد آن‌ها که از شغل خود راضی‌اند، در این مرتبه قرار دارند. مهندسين عامل که ۶۴/۱ درصد از آن‌ها از شغل خود راضی‌اند میانگین نمره ۳/۵۶ را کسب کرده و در مکان دهم قرار دارند. سرپرستان اداری با میانگین نمره ۳/۵۵ در مکان یازدهم هستند و ۸۰/۶٪ از آن‌ها از شغل خود راضی‌اند و فروشندگان خدمات مالی و امینی یا ایمنی با میانگین نمره ۳/۵۵ که ۶۵/۴٪ از آن‌ها از شغل خود راضی‌اند در مکان دوازدهم هستند. اما مشاغلی که صاحبان آن‌ها کمترین میزان رضایت شغلی را دارند و دارای کمترین مهارت می‌باشند، بیشتر، از مشاغلی هستند که دارای کارهای خدماتی و یا مصرفی‌اند. در این جدول دوازده گانه نیز سقف سازان که فقط ۲۵/۳٪ از آن‌ها از شغل خود بسیار راضی‌اند، میانگین نمره ۲/۸۴ را کسب کرده‌اند که دارای کمترین میزان رضایت‌اند و در مکان اول قرار دارند و فروشندگان اثاثیه منزل که تنها ۲۵/۲ درصد از آن‌ها از شغل خود بسیار راضی‌اند و میانگین نمره ۲/۹۹ را دارند و دارای کمترین میزان نارضایتی از شغل بوده و در مکان دوازدهم قرار دارند.

متغیرهایی همچون میزان تحصیلات، میزان مزد و درآمد، ویژگی‌های سرپرست که در تحقیق حاضر نیز مورد توجه قرار گرفته‌اند، در بسیاری از تحقیقات نیز به عنوان عوامل مرتبط با رضایت شغلی انتخاب شده‌اند که در اینجا مروری بر نتایج آن‌ها خواهیم داشت.

گازیگلو و تانسِل در تحقیقی با حجم نمونه ۲۸۲۴۰ نشان داده‌اند که ضمن تأثیر مثبت متغیرهایی همچون امنیت شغلی، سطح آموزش و مهارت شغلی، عضویت‌تحدیه بودن و تأهل، متغیر میزان درآمد نیز اثر مثبت بر رضایت شغلی دارد. از دیگر یافته‌های این تحقیق اینکه افرادی که تحصیلات بالاتری دارند از رضایت شغلی پایین‌تری برخوردار بوده‌اند. (Gazioglu and Tansel, 2006)

این یافته که با افزایش سطح تحصیلات میزان رضایت شغلی کاهش می‌یابد در برخی دیگر از تحقیقات نیز مشاهده شده است (Claek, 2001; Claek and Oswald).

لیدون و چوالیر (Lydon and Chevalier, 2001) نتیجه گرفته اند که رضایت افراد از شغلشان بیش از آنکه ناشی از مقایسه درآمدها با همگان خود باشد ناشی از انتظاری است که افراد از وضعیت مالی خود در آینده دارند.

در اکثر تحقیقات به این نتیجه رسیده اند که تغییر در مزد و مزایای نسبی کار که ماحصل مقایسه با دیگران است، اثربیشتری بر رضایت شغلی در مقایسه مزد و مزایای خود فرد دارد.

Hamermesh (2001)، Lévy-Garboua and Montmarquette (1997) and Watson et al (1996)، ، Oswald (1996) (به نقل از Lydon and Chevalier) ، Sloane and

Neumark and Postlewaite, 2001) اسلون و وارد (Sloane and Ward t 2001) شیلدس و پرایس (Shiels and Pric, 2002).

در زمینه نقش مدیر و سرپرست بر رضایت شغلی تحقیقات متعددی انجام شده است از جمله گرفتن پاترسون و وست نشان داده اند که کارگروهی اثر حمایت های سرپرستان را بر رضایت شغلی تعدیل می کند. در واقع میزان اثر گذاری حمایت سرپرستان بر رضایت شغلی پرسنل در پرتو حضور اثر کارگروهی کاهش می یابد.

دکر (Decker, 1987) به این نتیجه رسیده است که منش و خلق و خوی سرپرست، اثر مثبت بر رضایت شغلی پرسنل دارد.

ویزنیوسکی (Wisniewski, 1990) در بررسی رضایت شغلی ۲۰۰۰ نفر از معلمان لهستان نشان داده است که مساعدت و همکاری سرپرست بلافصل تأثیر مثبتی بر رضایت شغلی معلمان دارد.

در داخل کشور نیز مسئله رضایت شغلی مورد توجه بسیاری از محققان قرار گرفته است و ارتباط مجموع متنوعی از متغیرها با رضایت شغلی مورد بررسی قرار گرفته است که به نتایج برخی از آن ها اشاره ای خواهیم داشت.

احمدی (۱۳۸۳) در بررسی رضایت شغلی کارکنان جهاد کشاورزی دریافته است که: کیفیت و پیشرفت و ارتقای شغلی، کیفیت پرداختی سازمان به کارمند، همچنین رابطه مثبت کیفیت ارتباط سرپرست با کارمند و رضایت کلی کارمند از زندگی اش و ماهیت کار کارمند و کیفیت شرایط فیزیکی کار و کیفیت ارتباط همکاران با کارمند با رضایت شغل رابطه مثبت و معنادار داشته است.

اما میان میزان تحصیلات و سابقه کار و نوع استخدامی کارمند با رضایت رابطه معناداری مشاهده نشده است.

وحیدی (۱۳۷۹) با مطالعه میزان رضایت شغلی کارکنان بنیاد شهید بدین نتایج دست یافته است:

در بین ابعاد پنج گانه شغل، میزان رضایت از همکاران با میانگین ۳/۵ بیشترین و حقوق و مزایا با میانگین ۲/۷ کمترین مقام را داشته است.

صدیق اورعی (۱۳۸۳) در بررسی رضایت شغلی کارکنان شرکت آب و فاضلاب خراسان رضایت از عمل کرد مدیر، مسئول مستقیم، امکانات رفاهی، رضایت از همکاران، رضایت عمومی از کار و رضایت از سیستم ارتقاء شغلی رابه عنوان شاخص های رضایت از شغل مورد بررسی قرار داده است. نتایج نشان می دهد که ۶/۹ درصد از کارکنان نظر کاملاً مثبت و ۵۰/۱ درصد نظر مثبت به کار خود دارند و ۲/۷ درصد از کار خود کاملاً ناراضی اند. ۴۲/۴ درصد نظر مثبتی نسبت به همکاران خود دارند و تنها ۸/۱ درصد از همکاران خود ناراضی اند. ۱۱ درصد کاملاً راضی و ۳۸/۶ درصد از سیستم ارتقاء شغلی در سازمان راضی اند. ۲/۳ درصد نیز کاملاً از سیستم ارتقاء شغلی ناراضی اند. ۵/۱ و ۱۷/۶ درصد از کارکنان نظر کاملاً مثبت و مثبتی به میزان امکانات رفاهی دارند و ۱۶/۷ درصد از این امکانات کاملاً ناراضی اند. ۵۷/۴ درصد نظر مثبت و کاملاً مثبتی نسبت به عمل کرد مدیران شرکت دارند و ۹/۲ درصد از عمل کرد آن ها کاملاً ناراضی اند. همچنین ۳۰/۶ درصد نظر کاملاً مثبت و ۴۴ درصد نظر مثبت به عمل کرد مسئول مستقیم دارند و تنها ۵/۴ نظر کاملاً منفی دارند.

در مجموع، در اکثر پژوهش های انجام شده در داخل و خارج از کشور عمده رضایت شغلی در پرتو متغیرهای فردی و درون سازمانی و در سطوح خرد و میانه مورد تحلیل و تبیین قرار گرفته است و متغیرهای کلان و ساختاری چندان مورد توجه قرار نگرفته اند که البته لازمه چنین کاری دسترسی به داده هایی است که در این سطوح و به عنوان داد های ثانویه در اختیار می باشند.

روش تحقیق:

این تحقیق به روش پیمایشی (survey) و در جامعه آماری که شامل کلیه کارمندان و مریبان شاغل اعم از رسمی و قراردادی در سازمان فنی حرفه ای استان خراسان رضوی در سال ۱۳۸۵ می باشد، اجرا شده است.

مشخصات کمی این جامعه آماری به قرار زیر است:

ردیف	شهرستان	تعداد	ردیف	شهرستان	تعداد
۱	مشهد	۳۳۱	۶	قوچان	۲۴
۲	گناباد	۲۴	۷	درگر	۳۹
۳	ترت حیدریه	۲۳	۸	نیشابور	۷۵
۴	فردوس	۴۶	۹	کاشمر	۳۹
۵	سبزوار	۵۰	۱۰	ترت جام	۱۷
			۱۱	سرخس	۱۲
جمع کل		۶۹۰			

در این پژوهش کاربه شیوه سرشماری یا تمام شماری انجام گرفته، یعنی جمع آوری اطلاعات از کلیه کارکنان، انجام شده است که البته دو فاکتور تمایل به پاسخ دادن کارکنان و حضور آن‌ها در بازه زمانی پرسش‌گری در محل کار، در این میان مؤثر بوده است همچنین برخی شهرستان‌ها اعلام داشتند که آمار فوق بیشتر از آمار کنونی کارکنان است که دلیل آن را اتمام دوره قرارداد با برخی مریبان و بحث ریزش نیرو مطرح نمودند که در مجموع حجم کل نمونه برابر با ۵۱۲ نفر در سطح استان خراسان شد که به تفکیک شهرستان در جدول ذیل ارایه می‌گردد:

ردیف	شهرستان	تعداد	ردیف	شهرستان	تعداد
۱	مشهد	۲۴۲	۶	قوچان	۱۶
۲	گناباد	۲۵	۷	درگر	۴۱
۳	ترت حیدریه	۳۱	۸	نیشابور	۶۲
۴	فردوس	۲۷	۹	کاشمر	۱۹
۵	سبزوار	۳۱	۱۰	ترت جام	۱۷
			۱۱	سرخس	۱۱
جمع کل		۵۱۲			

ابزار اصلی اندازه گیری داده ها، پرسش نامه بوده که در دو بخش، یک بخش به منظور سنجش میزان رضایت شغلی و دیگری به منظور بررسی عوامل مؤثر بر شکل گیری و جهت دهی به نگرش ها تنظیم شده و سوالات عمده در قالب طیف لیکرت طراحی شده است.

جهت سنجش پایایی^(۱) ابزار از ضریب آلفای کراباخ استفاده نموده ایم که در مرحله اول ۳۲ گویه تهیه گردید و در مرحله اجرای مقدماتی ۲۲ گویه حذف گردید و مقدار ضریب آلفا برابر با ۰/۷۶ شد. همچنین در کنار آلفای کراباخ از اعتبار یابی هم زمان نیز استفاده کردیم که ضریب همبستگی مقیاس رضایت شغلی با مقیاس پیامدهای رضایت شغلی برابر با ۰/۴۵ - به دست آمد.

جهت سنجش روایی^(۲) پرسش نامه از روایی صوری استفاده شده که در دو بخش، نظر صاحب نظران اعمال گردید در مرحله اول، شاکله اصلی پرسش نامه بر اساس نظرات و تئوری های مورد مطالعه تهیه گردید و در مرحله دوم، پرسش نامه طراحی شده جهت تأیید نهایی در اختیار چند تن از صاحب نظران پژوهشی قرار گرفت.

برای سنجش متغیرهای تحقیق، آنها را به شش گروه دسته بندی کرده و سپس معرف های مربوط به هر گروه را در جدول ذیل ارائه نموده ایم:

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
پرتال جامع علوم انسانی

1. reliability

2. validity

شماره	عنوان	موضوعها
۱	عوامل سازمانی	<p>- دادن آزادی عمل و شخصیت به کارکنان (نظریه میو، رونیسون)</p> <p>- توجه به نیازهای کارکنان (نظریه میو)</p> <p>- تلاش در جهت وحدت و هماهنگی گروه (نظریه فالت)</p> <p>- انتخاب مناسب رهبران گروه (نظریه چستر بارنارد)</p> <p>- میزان آگاهی و اشراف مدیران به روابط غیر رسمی در سازمان (نظریه هربرت سایمون)</p> <p>- احساس برابری در داده ها و ستاده ها (تئوری برابری توماس)</p> <p>- برخورداری مدیران از همکاری فکری و عاطفی کارکنان (نظریه اسمیت، کنال و هالین)</p> <p>- رضایت از ترفیع (نظریه اسمیت، کنال و هالین)</p> <p>- رضایت از حقوق (نظریه اسمیت، کنال و هالین)</p> <p>- تفویض اختیار (نظریه اسمیت، کنال و هالین)</p> <p>- اعتبار سازمان (نظریه ترز)</p> <p>- یکپارچگی و وحدت سازمان (نظریه ترز)</p> <p>- حمایت سازمانی (نظریه ترز)</p>
۲	ملیت کار	<p>- سحاکم بودن تئوری X (نظریه مک گریگور)</p> <p>- وجود رشد و زمینه بلوغ کارکنان (نظریه آر گریسی)</p> <p>- قدر دانی از کارکنان (تئوری انتظار، ویکتور و روم و ترز)</p> <p>- توازن بین کار و زندگی (نظریه ترز)</p> <p>- مربوط بودن (فعالیتها با وظایف شغلی) (نظریه ترز)</p>
۳	محیط کار	<p>- حقیرت هم‌دلی و همراهی با مدیریت آمرانه (نظریه دیبکسون و برگر)</p> <p>- ایجاد روابط صمیمانه (نظریه میو)</p> <p>- توانایی جلب توجه مشارکت کارکنان توسط مافوق (ترز)</p> <p>- شرایط مادی کار (تمیزی محیط، تجهیزات کافی، حرارت، رطوبت، سر و صدا، ...)</p> <p>- (نظریه اسکات و میچل)</p> <p>- احساس امنیت (نظریه گرونیوگ)</p> <p>- وجود بحث و گفتگو در محیط کار (نظریه ترز)</p> <p>- دست‌رسمی آسان به اطلاعات سازمانی (به استثنای موارد گزینش) (نظریه ترز)</p>
۴	عوامل فردی	<p>- عوامل فردی (سن، سنوات، سطح تحصیلات، جنسیت، اعتماد به نفس، ارشدیت شخصیت) (نظریه کورمن)</p> <p>- تناسب کار با ویژگی‌ها، استعدادها و مهارت‌ها (نظریه ترز)</p>
۵	رضایت شغلی	<p>مقیاس رضایت شغلی</p>
۶	عوامل رضایت	<p>تشویش واضطراب بین همکاران - غیبت کاری - تأخیر در کار - ترک خدمت (رها کردن کار)</p> <p>- تقاضای بازنشستگی زود رس - شکایت و گله - ابراز سردرد، ناراحتی عصبی</p> <p>- ابراز ناراضی از زندگی</p>

نتایج پژوهش

نتایج در سه محور کلی، توصیف ویژگی‌های نمونه مورد تحقیق، بررسی مقایسه ای رضایت شغلی در بین کارکنان شهرستان‌ها و تجزیه و تحلیل عوامل مؤثر بر رضایت شغلی کارکنان فنی و حرفه ای استان خراسان رضوی ارایه گردید که خلاصه نتایج را در این بخش نشان می‌دهیم:

- ۱- ۲/۳ نمونه پژوهش را رؤسای مراکز، ۰/۵ اریس واحد ۳۴/۶ مری، ۰/۱۰ کارشناس، ۱۷/۲ پست‌های خدماتی، ۲۱/۱ سایر رسته های شغلی تشکیل می‌دهند و ۴/۳ پاسخ‌گویان پست خود را مشخص نموده‌اند.
- ۲- ۵/۵ نمونه دارای مدرک تحصیلی ابتدایی، ۶/۱ راهنمایی، ۳۴/۲ پاسخ‌گویان دیپلم، ۲۳/۸ فوق دیپلم، ۲۶/۲ لیسانس، ۱/۴ فوق لیسانس، ۰/۲ دکتری و ۲/۷ بدون پاسخ هستند.
- ۳- ۲۲/۹ نمونه مورد پژوهش را خانم‌ها، ۷۴/۲ را آقایان تشکیل می‌دهند و ۲/۹ بدون پاسخ هستند.
- ۴- ۵۰/۸ کارکنان رشته تحصیلی شان با کار محوله به آن‌ها ارتباط دارد، ۲۷/۱ هم‌خوانی ندارد و ۲۲/۱ پاسخ نداده‌اند.

- ۵- ۴۷/۳ نمونه پژوهش را شاغلین در مشهد، ۳/۱ قوچان، ۶/۱ سبزوار، ۳/۳ تربت جام، ۱۲/۱ نیشابور، ۴/۹ گناباد، ۶/۱ درگز، ۵/۳ فردوس، ۶/۱ تربت حیدریه، ۲/۱ سرخس و ۳/۷ شاغلین در کاشمر تشکیل می‌دهند.
- ۶- ۸۶/۹ کارکنان، بومی محل خدمتی خود می‌باشند، ۱۰/۹ غیر بومی و ۲/۱ بدون پاسخ هستند که در مقایسه با سایر ادارات می‌توان گفت در جذب کارکنان بومی موفق تر عمل شده است.
- ۷- ۳۱/۱ نمونه تحقیق را کارکنان رسمی، ۱۵/۸ مریبان غیر رسمی، ۷/۴ بیمانی و ۴۴/۱ کارکنان قراردادی تشکیل می‌دهند.

- ۸- ۷۰/۳ زیر ده سال، ۱۳/۱ بین ده تا بیست سال و ۵/۳ بالای بیست سال سابقه خدمت دارند نکته حایز اهمیت این است که گروهی که همکاری با محقق نداشته‌اند بیشتر افراد با سابقه بالا را تشکیل می‌دهند.
- ۹- ۴۵/۹ زیر سی سال، ۳۷/۵ بین سی و چهل سال، ۸/۴ چهل تا پنجاه سال و ۳/۳ بالای پنجاه سال می‌باشند.

- ۱۰- ۱۱/۳ حقوق دریافتشان کمتر از ۱۷۰/۰۰۰ تومان، ۶۱/۳ بین ۱۷۰/۰۰۰ تا ۲۵۰/۰۰۰ تومان، ۹/۲ بین ۲۵۰/۰۰۰ تا ۳۵۰/۰۰۰ تومان است و فقط ۱/۶ بین ۳۵۰/۰۰۰ تا ۴۵۰/۰۰۰ تومان حقوق دریافت می‌کنند.

- ۱۱- ۲۰/۳ در آمد ماهیانه شان کمتر از ۲۵۰/۰۰۰ تومان، ۲۲/۳ بین ۲۵۰/۰۰۰ تا ۳۵۰/۰۰۰ تومان، ۱۱/۹ بالاتر از ۳۵۰/۰۰۰ تومان است و ۴۶/۳ به دو سؤال حقوق و اضافه کار پاسخ نداده اند این متغیر از حاصل جمع سه سؤال { میزان حقوق + (ساعات اضافه کار * مبلغ اضافه کاری هر ساعت) } به دست آمده است.
- ۱۲- ۱۰/۵ دارای شغل دوم، ۸۵/۲ فاقد شغل دوم و ۴/۳ بدون پاسخ می باشند.
- ۱۳- ۲۵/۸ کارکنان شغلی را که متصدی آن هستند با حکم کارگزینی آنان انطباق دارد، در ۰/۱۵ کارکنان این انطباق وجود ندارد و ۵۹/۲ به این سؤال جواب نداده اند.
- ۱۴- ۱۷/۶ کارکنان مجرد، ۸۰/۷ متأهل و ۰/۲ متارکه نمودند.
- ۱۵- ۲۸/۳ کارکنان دارای خانه ی شخصی، ۰/۴۱ استیجاری، ۰/۲۶ خانه ی پدری هستند. ۳/۱ گزینه سایر موارد را انتخاب کردند.
- ۱۶- مخاطبان در پاسخ به این سؤال که مهم ترین ویژگی مثبت در محیط کاریتان که موجب رضایت شغلی شما می شود چیست، پاسخ هایشان در سه گروه به عنوان اولین، دومین و سومین ویژگی مثبت در فصل چهار ارایه گردیده است که در اینجا اولین مورد را عنوان می کنیم:
- وجود روابط صمیمانه بین کارکنان ۲۶/۹، مدیریت توانا و مسئول ۱۵/۹، علاقه شخصی به کار ۱۵/۵، رضایت ارباب جوع ۱۱/۷، فضای اخلاقی و معنوی محیط کار ۹/۱، کارآفرینی و ضرورت و اهمیت شغل ۶/۴، وجود امکانات و تجهیزات کافی در محل کار ۴/۵، تقسیم کار تخصصی و مهارتی ۲/۴، شرایط مطلوب محیط فیزیکی را ۳/۸ از پاسخ گویان به عنوان ویژگی مثبت محیط کاریشان مطرح ساخته اند.
- ۱۷- مخاطبان در پاسخ به این سوال که مهم ترین ویژگی منفی در محیط کاریتان که موجب کاهش رضایت شغلی شما می شود چیست پاسخ هایشان در سه گروه به عنوان اولین، دومین و سومین ویژگی منفی در فصل چهار ارایه گردیده است که در اینجا اولین مورد را ارایه می نمایم:
- عدم امنیت شغلی ۲۳/۱، تبعیض بین نیروی قراردادی و رسمی ۰/۱۲، حقوق پایین ۱۱/۴، حجم و ساعات کار زیاد ۱۰/۹، بی توجهی مسئولین به نیازها و مشکلات کارکنان ۷/۹، بی نظمی در پرداخت حقوق و مزایا ۵/۲، کمبود امکانات و تجهیزات استاندارد ۴/۹، عدم رعایت اصول و موازین اداری ۴/۹، عدم تناسب کار با حقوق دریافتی ۴/۱، عدم دریافت پاداش و ترفیع مناسب ۳/۸، تصمیم گیری متمرکز و غیر کار شناسانه ۲/۴، عدم اشتغال در یست سازمانی ۱/۹، شرایط نامطلوب بهداشتی و فیزیکی ۱/۶، کمی تعطیلات و تسهیلات رفاهی

۱/۴، حاکمیت روابط به جای ضوابط ۱/۴، رابطه خشک و کاملاً رسمی با مدیر ۱/۴، تغییر سریع مدیریت ۱/۱ و کمبود متخصص و کارشناس در کارها را ۰/۸ از پاسخ‌گویان به عنوان کاستی‌های سازمان خود مطرح نموده‌اند.

۱۸- مخاطبان در پاسخ به این سؤال که مهم‌ترین پیشنهاد شما در محیط کاریتان که موجب افزایش رضایت شغلی چیست، پاسخ‌هایشان در سه گروه به عنوان اولین، دومین و سومین پیشنهاد در فصل چهارم ارائه گردیده است که در اینجا اولین مورد آن را عنوان می‌کنیم:

ایجاد امنیت شغلی ۲۰/۷، افزایش حقوق ۱۱/۵، تشویق و ترفیع ظابطه مند ۸/۷، رفع تبعیض و بی‌عدالتی ۸/۷، تامین تجهیزات کافی و استاندارد ۵/۶، بررسی مشکلات و کمبودها ۵/۴، برخورد محترمانه و صمیمانه مدیر با کارکنان ۴/۹، کاهش ساعات کاری ۴/۹، افزایش تسهیلات رفاهی و تعطیلات ۰/۴، پرداخت کامل و به موقع حقوق و مزایا ۳/۸، برگزاری دوره‌های آموزش کارکنان ۳/۳، استخدام نیروی متخصص و آموزش دیده ۳/۱، حمایت مسئول از پرسنل ۲/۸، مشارکت افراد در پست سازمانی ۲/۱، انتخاب مدیران شایسته و توانا ۲/۶، نظارت مدیر بر امور مختلف ۲/۱، انتساب افراد در پست سازمانی ۲/۱، ایجاد فرصت خلاقیت و بروز استعداد ۱/۲، اجرای دقیق ضوابط به جای روابط ۰/۷، تقسیم عادلانه کار ۰/۷ و افزایش نیروی کار را ۰/۷ پاسخ‌گویان پیشنهاد داده‌اند.

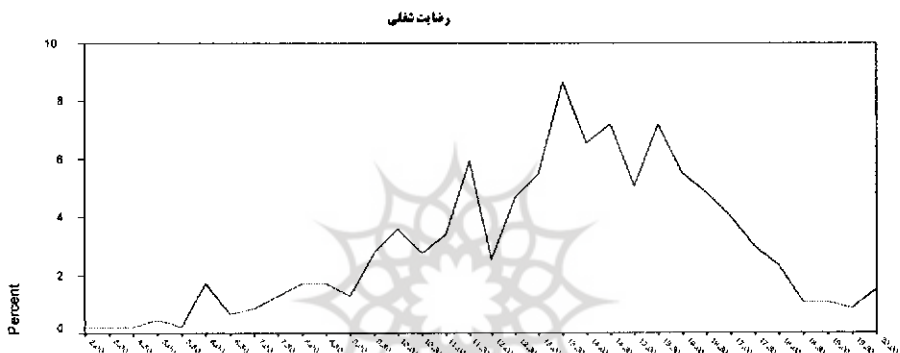
۱۹- بر اساس نظریه ترز (2000) اگر کارکنان دارای رضایت شغلی پایینی باشند برخی پیامدها از قبیل احساس تشویش، اضطراب، ابراز سردرد، تقاضای بازنشستگی زودرس و ابراز نارضایتی از زندگی در محیط کاری رشد می‌یابد که جهت تعیین اعتبار مقیاس رضایت شغلی علاوه بر آزمون آلفای کرونباخ از روش اعتبار یابی هم‌زمان نیز استفاده کردیم که مقدار ضریب همبستگی پرسون در سطح ۰/۴۵ می‌باشد و در سطح ۰/۰۰۱ از لحاظ آماری معنی دار است یعنی افرادی که رضایت شغلی بالاتری دارند مواردی از قبیل تشویش، نگرانی و... در آن‌ها کاهش می‌یابد که این رابطه موید مقیاس مناسب برای سنجش رضایت شغلی می‌باشد.

۲۰- نمرات رضایت شغلی کارکنان اداره کل فنی و حرفه‌ای استان خراسان رضوی به صورت خلاصه

شده در سطح چارک‌ها به شکل ذیل می‌باشد:

چارک	بازه نمره	درصد کارکنان در هر چارک (نمره)
چارک اول	۰-۵	۱/۱ کارکنان
چارک دوم	۶-۱۰	۱۵/۶ کارکنان
چارک سوم	۱۱-۱۵	۵۲/۱ کارکنان
چارک چهارم	۱۶-۲۰	۳۱/۲ کارکنان

نمودار خطی توزیع نمرات مقیاس رضایت شغلی کارکنان استان در ذیل آرایه می گردد:



۲۱- توزیع چارکی درصد نمرات کارکنان فنی و حرفه‌ای خراسان رضوی به تفکیک شهرستان به شرح ذیل می باشد:

شهرستان	چارک اول به درصد (نمره ۰ تا پنج)	چارک دوم به درصد (نمره شش تا ده)	چارک سوم به درصد (نمره یازده تا پانزده)	چارک چهارم به درصد (نمره شانزده تا بیست)
مشهد	۱/۷	۱۹/۷	۵۲/۸	۲۷/۵
قوچان	-	۷/۱	۲۸/۶	۳/۴
سبزوار	۳/۳	۰/۱۰	۰/۷۰	۱۶/۷
تربت جام	-	۷/۱	۳۵/۸	۵۷/۱
نیشابور	-	۲۳/۵	۴۷/۱	۲۹/۴
گناباد	-	۰/۸	۰/۵۶	۰/۳۶
درگر	-	۳/۳	۷۳/۴	۲۳/۳
فردوس	-	۱۸/۵	۶۶/۷	۱۴/۸
تربت حیدریه	-	۳/۲	۳۶/۸	۰/۶۰
سرخس	-	۰/۱۰	۰/۳۰	۰/۶۰
کاشمر	-	۱۴/۳	۵۷/۱	۲۸/۶

برای بررسی تفاوت رضایت شغلی در شهرستانها، از ANOVA استفاده نمودیم که نتایج ذیل حاصل گردید:

- رضایت شغلی شهرستان مشهد با شهرهای قوچان، تربت جام، تربت حیدریه و سرخس تفاوت معنی داری دارد یعنی رضایت شغلی در شهر مشهد نسبت به شهرهای فوق کمتر است.
 - رضایت شغلی در شهرستان قوچان از مشهد، سبزوار، نیشابور و فردوس بیشتر است.
 - رضایت شغلی در شهرستان سبزوار از قوچان، تربت جام، تربت حیدریه و سرخس کمتر است.
 - رضایت شغلی در شهرستان تربت جام از مشهد، سبزوار، نیشابور و فردوس بیشتر است.
 - رضایت شغلی در شهرستان نیشابور از قوچان، تربت جام، تربت حیدریه و سرخس کمتر است.
 - رضایت شغلی در شهرستان گناباد و درگز با هیچ شهری تفاوت معنی دار ندارند.
 - رضایت شغلی در شهرستان فردوس کمتر از قوچان، تربت جام، تربت حیدریه و سرخس است.
 - رضایت شغلی در شهرستان سرخس بیشتر از مشهد، سبزوار، نیشابور و فردوس است.
- برای روشن شدن مطلب، میانگین رتبه ای مقیاس ضایع شغلی را در شهرستانهای استان ارایه می نمایم:

Ranks

شهرستان محل خدمت	میانگین رتبه ای
مشهد	217.03
قوچان	310.57
سبزوار	194.03
تربت جام	333.54
نیشابور	223.97
گناباد	255.98
درگز	255.88
فردوس	216.61
تربت حیدریه	332.68
سرخس	325.85
کاشمر	246.50

۲۲- با استفاده از آزمون کروسکال والیس میانگین رتبه ای رضایت شغلی در کارکنان ابتدایی ۲۲۹/۵۲، راهنمایی ۲۲۴/۱۹، دیپلم ۲۲۶/۱۰، فوق دیپلم ۲۵۱، لیسانس ۲۲۵/۵، فوق لیسانس و دکتری ۱۸۶/۲۵ حاصل گردیده است برای بررسی معنی داری تفاوتها، مقدار خی دو وسط معنی داری را محاسبه نمودیم که مقدار خی دو محاسبه شده ۴/۱۲۷ با درجه آزادی ۵ به دست آمده است و با توجه به اینکه سطح معنی داری بیشتر از ۰/۵ است می توان گفت که تفاوت میانگین رضایت شغلی بین کارکنان با سطوح تحصیلی متفاوت از لحاظ

آماري معنی دار نیست یعنی کارکنان با مدارج علمی متفاوت، از نظر میزان رضایت شغلی با یک دیگر تفاوت معنی داری ندارند.

۲۳- برای بررسی تفاوت رضایت شغلی در پست های مختلف سازمانی از (ANOVA) استفاده نمودیم. چون سطح معنی دار کمتر از ۰/۵ شد می توان گفت که میزان رضایت مندی از شغل در کارکنان با پست‌های مختلف تفاوت معنی داری با یک‌دیگر دارد. برای بررسی معنی داری تفاوت‌ها، از آزمون (LSD) استفاده نمودیم. با توجه به نتایج می توان گفت که به طور کلی کمترین رضایت را کارشناسان و پس از آن ها نیروهای خدماتی دارند و بیشترین رضایت را مریبان و مسئولان واحد‌ها از کارشان دارند.

۲۴- برای بررسی تفاوت رضایت شغلی در کارکنان زن و مرد از آزمون ناپارامتریک یومن ویتنی استفاده نمودیم که مقدار یومن ویتنی محاسبه شده ۱۸۲۸۶، ویلکا کسون ۸۲۵۴۷ و مقدار Z برابر با ۰/۱۲۷- به دست آمده است و با توجه به اینکه سطح معنی داری بیشتر از ۰/۵ است می توان گفت که تفاوت میانگین رضایت شغلی بین کارکنان خانم و آقا از لحاظ آماری معنی دار نیست.

۲۵- برای بررسی رابطه سابقه خدمت کارکنان با رضایت شغلی از ضریب همبستگی پیرسون استفاده نمودیم که با توجه به نتایج حاصل، مقدار ضریب همبستگی پیرسون ۰/۱۰۳ است و چون سطح معنی داری کمتر از ۰/۵ است، رابطه معنی دار است یعنی بین سابقه خدمتی کارکنان و رضایت شغلی آنان در این پژوهش همبستگی تأیید شد و می توان گفت هرچه سابقه خدمت بالاتر رفته، رضایت شغلی کمتر شده است.

۲۶- برای بررسی تفاوت رضایت شغلی بین کارکنان با رشته تحصیلی و تخصصی مرتبط و غیر مرتبط از آزمون ناپارامتریک یومن ویتنی استفاده نمودیم که نتایج آن میانگین رتبه ای رضایت شغلی در کارکنان دارای شغل مرتبط با تحصیلاتشان ۱۹۸/۶۶ و کارکنان غیر مرتبط ۱۶۶/۳۰ حاصل گردیده است که برای بررسی معنی داری تفاوت‌ها از لحاظ آماری، مقدار خی دو و سطح معنی داری را محاسبه نمودیم و با توجه به اینکه سطح معنی داری کمتر از ۰/۵ است می توان گفت که تفاوت میانگین رضایت شغلی، از لحاظ آماری معنی دار است یعنی کارکنانی که کارشان مرتبط با تخصص شان می باشد رضایت شغلی بیشتری دارند.

۲۷- برای بررسی تفاوت رضایت شغلی بین کارکنان بومی و غیر بومی از آزمون یومن ویتنی استفاده نمودیم و سطح معنی داری برابر با ۰/۰۵ شد و با توجه به اینکه معیار پذیرش تفاوت کمتر از ۰/۵ می باشد لذا تفاوت تأیید نمی شود (البته لازم به ذکر است اگر تعداد غیر بومی ها افزایش می یافت تفاوت معنی دار می شد

چون تعداد غیر بومی هادر مقایسه با بومی ها خیلی کم بود و با کمی اغماض می توان گفت که غیر بومی ها رضایت شغلی شان نسبت به بومی ها کمتر است).

۲۸- برای بررسی تفاوت رضایت شغلی در کارکنان دارای شغل دوم و فاقد شغل دوم از آزمون ناپارامتریک یو من ویتنی استفاده نمودیم میانگین رتبه ای رضایت شغلی در کارکنان دارای شغل دوم $238/63$ و در کارکنان فاقد شغل دوم $227/25$ حاصل گردیده است هر چند بین میانگین رضایت شغلی دو گروه تفاوت مشاهده می شود ولی با توجه به سطح معنی داری بیشتر از $0/5$ آن می توان گفت که تفاوت میانگین از لحاظ آماری معنی دار نیست.

۲۹- برای بررسی تفاوت رضایت شغلی در کارکنان متأهل و مجرد از آزمون ناپارامتریک یومن ویتنی استفاده نمودیم که میانگین رتبه ای رضایت شغلی در کارکنان متأهل $230/73$ و در کارکنان مجرد $249/13$ حاصل گردیده است هر چند بین میانگین رضایت شغلی دو گروه تفاوت مشاهده می شود ولی با توجه به سطح معنی داری بیشتر از $0/5$ آن می توان گفت که تفاوت میانگین از لحاظ آماری معنی دار نیست.

۳۰- میانگین رتبه ای رضایت شغلی در کارکنان دارای منزل شخصی $211/91$ ، در کارکنان دارای منزل استیجاری $228/66$ و کارکنانی که در منزل پدری سکونت دارند $241/20$ حاصل گردیده است ولی با توجه به سطح معنی داری بیشتر از $0/5$ آن می توان گفت که تفاوت میانگین از لحاظ آماری معنی دار نیست.

۳۱- برای بررسی رابطه در آمد کارکنان با رضایت شغلی از ضریب همبستگی پیرسون استفاده نمودیم مقدار ضریب همبستگی پیرسون $0/58$ است و چون سطح معنی داری بیشتر از $0/5$ است رابطه معنی دار نیست یعنی بین در آمد ماهیانه و رضایت شغلی آنان در این پژوهش همبستگی تأیید نشده است.

۳۲- تحلیل رگرسیون به شیوه قدم به قدم^(۱)

الف- در تحلیل رگرسیونی بررسی تأثیر متغیرهای مستقل بر رضایت شغلی کارکنان در گام اول، عوامل سازمانی و در گام دوم، سمت و در گام سوم شهرستان محل خدمت وارد معادله رگرسیون گردید، یعنی بیشترین تأثیر را بر رضایت شغلی داشتند.

ب- در تحلیل رگرسیونی مرحله دوم به بررسی تأثیر سهم هریک از مؤلفه های عوامل سازمانی مؤثر بر رضایت شغلی پرداختیم که نتایج ذیل حاصل گردید:

از چهارده متغیر عوامل سازمانی، در گام اول، میزان آگاهی و اشراف مدیر به روابط غیر رسمی و در گام دوم، متغیر دادن آزادی عمل و شخصیت به کارکنان، در گام سوم، عدم حمایت سازمانی، در گام چهارم، برخورداری مدیران از همکاری فکری و عاطفی کارکنان به دلیل مؤثر بودن بر رضایت شغلی، وارد تحلیل رگرسیون شدند.

در مجموع متغیرهای درون سازمانی بیش از متغیرهای فردی در تبیین و تحلیل رضایت شغلی جامعه مورد نظر سهمیم بوده اند.

بحث و نتیجه گیری

ایجاد امنیت شغلی: بسیاری از کارکنان حتی در مصاحبه های اولیه تقاضایشان این بود که حداقل هنوز به اتمام دوره نرسیده ایم قرارداد دوره بعد بسته شود تا احساس امنیت شغلی داشته باشیم.

اصولاً با تغییرات ایجاد شده در نحوه استخدام و به کارگیری نیروی انسانی در سازمان ها، برخی از پرسنل چه بر اساس تجربه و مشاهده وضعیت دیگران و چه بر اساس استنباط و تحلیل خود از آینده شغلی شان، امنیت شغلی خود را فاقد استمرار و ثبات لازم می دانند و لذا نگرانی آن ها بیش از آنکه تابع عوامل فرآیندی کار باشد ناشی از عوامل محتوایی است. همچنان که قبلاً اشاره شد، در نظریه های محتوا بر عوامل انگیزشی و از جمله ثبات و امنیت شغلی تأکید می شود. همچنین این یافته با نتایج تحقیق گازرنگلو و تانسلی هم‌مانگی داشته است.

- یکی از مباحث جدی در عرصه رفتار سازمانی توجه به روابط و مناسبات غیر رسمی و شناخت سازمان رسمی و به اصطلاح سازمان در سایه می باشد. بر همین اساس طرفداران مکتب روابط انسانی، روابط و مناسبات غیررسمی را مجرای مناسبی برای ارتقاء انگیزش های شغلی و افزایش رضایت شغلی می دانند. این موضوع در پژوهش های متعدد مورد تأیید قرار گرفته است (احمدی، ۱۳۷۹، شیلدس و پرایس، ۲۰۰۲).

بر این اساس، گروه سنجی و آشنایی با ساختار حاکم بر مناسبات غیررسمی و طراحی گروه های کاری بر پایه این تکنیک و همچنین تشویق کارگروهی سهم به سزایی در ارتقاء رضایت شغلی کارکنان دارد.

- تشویق و ترفیع ضابطه مند و رفع تبعیض و بی عدالتی: افراد در محیط سازمانی با توجه به اصل محرویت نسبی به جای توجه به میزان مطلق پاداش ها، در یک محاسبه نسبی خودشان را با هم قطارانشان مورد مقایسه قرار می دهند و از این رهگذر به طور ذهنی بر آوردی از میزان عدالت سازمانی به دست می آورند و طبعاً این میزان بر

میزان رضایت شغلی آن‌ها تأثیر گذار خواهد بود. بر اساس نظریه عدالت آدامز، احساس رضایت فرد ناشی از مقایسه داده‌ها و ستانده‌های فرد در مقایسه با همکارانش می‌باشد.

احساس بی‌عدالتی سازمانی و تأثیر آن بر رضایت شغلی نیز در پژوهش‌های متعدد مورد حمایت تجربی قرار گرفته است از جمله (هامرش، ۲۰۰۱؛ لوی و مونت مارکوئث، ۱۹۹۷؛ واتسون و دیگران، ۱۹۹۶؛ اوسوالد، ۱۹۹۶؛ نتومارک و پاستیلوت، ۲۰۰۱)؛

- بر خورد محترمانه و صمیمانه مدیر و کارکنان، یعنی به جای مدیریت آمرانه، هم‌دلی و همراهی تقویت گردد، باید در سازمان روابط صمیمانه وجود داشته باشد و در جهت هماهنگی و وحدت گروه تلاش گردد. مدیران باید از همکاری فکری و عاطفی کارکنان بهره‌برند. در این زمینه رضایت شغلی پایین کارکنان خدماتی و کارشناسان ادارات، قابل تأمل می‌باشد. بر اساس نظریه هرزبرگ، عوامل درونی (انگیزشی) و از جمله مورد توجه قرار گرفتن موجب رضایت می‌شود، بنابراین با فرض اینکه کارمندان از حیث پرداخت‌های مادی احساس رضایت کنند، اما چنانچه روابط انسانی سرپرستان و مدیران با کارمندان یک‌سویه و عمده در حمایت از گروه خاصی باشد رضایت شغلی تحت تأثیر این مهم قرار خواهد گرفت.

بر پایه یافته‌های این تحقیق روابط سرپرست با کارکنان به ویژه کارکنانی که از نظر رده شغلی در سطوح پایین سازمان قرار دارند، می‌تواند انگیزه لازم برای رضایت آن‌ها از کارشان را فراهم کند. بنابراین علاوه بر اینکه کارکنان از حیث میزان دریافت پاداش‌های مادی خودشان را با سایر پرسنل مقایسه می‌نمایند، میزان توجه سرپرست و مدیر به کارکنان و عدالت یا عدم عدالت نهفته در این رابطه نیز نقش مهمی در زندگی کاری و از جمله رضایت شغلی کارکنان دارد.

این یافته با نتایج ویزنیوسکی (۱۹۹۰) و دکر (۱۹۸۷) هماهنگ بوده است.

در مجموع و با عنایت به متغیرهای این تحقیق، عوامل انگیزشی که عمده در رویکرد محتوا مورد توجه قرار گرفته است سهم معناداری در رضایت شغلی پرسنل داشته‌اند و البته سهم عوامل انگیزشی غیر مادی از جمله میزان آگاهی و اشراف مدیر به روابط غیر رسمی، دادن آزادی عمل و شخصیت به کارکنان، عدم حمایت سازمانی، بر خورداری مدیران از همکاری فکری و عاطفی کارکنان بیش از عوامل مادی بوده است.

فهرست منابع

- احمدی، داوود (۱۳۸۳): بررسی میزان رضایت شغلی کارکنان جهاد کشاورزی استان همدان و عوامل مؤثر بر آن.
- حاجی زاده میمندی، مسعود (۱۳۷۸): جامعه شناسی کار، مؤسسه کار و تأمین اجتماعی، تهران.
- توسلی، غلامعباس (۱۳۷۵): جامعه شناسی کار و شغل، تهران، انتشارات سمت.
- تامپلسون، پال، جانکینز، میشل (۱۳۷۶): نقش تعهد سازمانی و رضایت شغلی در پیش‌گیری از ترک خدمت کارکنان، ترجمه محمد رضا زالی، تازه‌های مدیریت، دوره پنجم، شماره ۱۸.
- دیویس کیت و نیواستورم، جان (۱۳۷۵): رفتار سازمانی در کار (رفتار سازمانی)، مترجم محمد علی طوسی، تهران، مرکز آموزش مدیریت دولتی، چاپ نهم.
- رایینز، استیفن (۱۳۷۶): مبانی رفتار سازمانی، علی پارسایان و سیدمحمد اعرابی، تهران، دفتر مطالعات و پژوهش‌های فرهنگی.
- _____ (۱۳۷۴): مدیریت رفتار سازمانی (رفتار فردی)، جلد اول ترجمه علی پارسایان و سیدمحمد اعرابی، تهران، انتشارات موسسه مطالعات و پژوهش‌های بازرگانی.
- _____ (۱۳۷۷): رفتار سازمانی، مفاهیم، نظریه‌ها و کاربردها، جلد اول، مترجم علی پارسایان و سیدمحمد اعرابی، تهران، انتشارات دفتر پژوهش‌های فرهنگی.
- _____ : رفتار سازمانی، مفاهیم، نظریه‌ها و کاربردها، جلد سوم، ترجمه علی پارسایان و سیدمحمد اعرابی، تهران، انتشارات دفتر پژوهش‌های فرهنگی.
- صدیق اورعی، غلامرضا (۱۳۸۳): بررسی رضایت شغلی کارکنان شرکت آب و فاضلاب خراسان، طرح پژوهشی.
- گنجی، حمزه (۱۳۷۸): روان‌شناسی کار، نشر ارسباران، چاپ دوم.
- عسگری، علی (۱۳۸۱): جستجوی معنا در محیط کار، نشریه تدبیر، سال سیزدهم، شماره ۱۲۱.
- مرکز آمار ایران (۱۳۷۸): فرهنگ تعاریف و مفاهیم به کار رفته در طرح‌ها و گزارش‌های آماری.
- مقدمی پور، مرتضی (۱۳۷۸): روان‌شناسی کار، انتشارات سیما، چاپ اول.
- وحیدی، محمد (۱۳۷۹): بررسی میزان رضایت شغلی کارکنان بنیاد شهید خراسان و عوامل مؤثر بر آن، پایان‌نامه کارشناسی ارشد پژوهش‌گری علوم اجتماعی، دانشگاه فردوسی.
- هرسی، پال، بلاتچارد، کنت (۱۳۷۲): مدیریت رفتار سازمانی و کاربرد منابع انسانی، مترجم علی علاقه‌بند، تهران: انتشارات امیرکبیر.

- Becherer., Richard C., Morgan, Fred W., Richard, Lawrence M(1982):The Job Characteristics of Industrial Salespersons: Relationship to Motivation and Satisfaction. *Journal of Marketing*, Vol. 46, No. 4.
- Clark A. E. (2001), What really matters in a job? Hedonic measurement using quit data. *Labour Economics*, 8.
- Clark A. E. and Oswald A. J. (1996), Satisfaction and comparison income. *Journal of Public Economics*, 61.
- Concha Anto'n(2007): The impact of role stress on workers' behaviour through job satisfaction and organizational commitment; *Intrenational Journal of Psychology* (2007).
- Cramer·Duncan(1996):Job satisfaction and organizational commitment:a two-wave panel study. *Journal of organizational behavior* vol 17.
- Decker·W.H.(1987):Mnagerial humor and subordinate satisfaction *Social behavior and subordinate*, 15.
- Eichar· Douglas M;et al(1991): The Job Satisfaction of Older Workers; *Journal of rganizational Behavior*, Vol. 12, No. 7.
- Gazioglu, Saziye and Tansel· Aysit· (2006): Job satisfaction in Britain: individual and job related factors. *Applied Economics*, 38, 1163–1171.
- GRIFFIN·MARK A.,Patterson·Malcolm G and West ·Michael A(2001):Job satisfaction and teamwork:role of supervisor support. *Journal of organizational behavior*, 22, 537-550.
- Hamermesh·Daniel S (2001): The Changing Distribution of Job Satisfaction. *The Journal of Human Resources*, Vol. 36, No. 1.
- Huge Arnold jq., Feldman·Daniel.c(1988):Organization Behavior. Second printing sinyopore Mc Grawhill book company.
- Jenkinson· Fay Rodgers; Chapman· David W(1990): Job Satisfaction of Jamaican Elementary School Teachers. *International Review of Education*·Vol. 36, No. 3.
- JONES· RICHARD J & SLOANE· PETER J(2007): Low Pay, Higher Pay and Job Satisfaction in Wales. *Spatial Economic Analysis*, Vol. 2, No. 2.
- Lacy; Fiona J; Sheehan ·Barry A(1997): Job Satisfaction among Academic Staff: An International Perspective. *Higher Education*, Vol. 34, No. 3.
- Lydou·Reamonn and Chevalier· Arnaud(2001): Estimates of the Effect of Wages on Job Satisfaction. Department of Economics, University of Warwick, Coventry, CV4 7AL.Centre for the Economics of Education, LSE, London, WC2A 2AE.
- McCORMICK· John(1997):An attribution model of teachers' occupational stress and job satisfaction in a large educational system. *WORK & STRESS*, 1997, VOL. 11, NO. 1
- Mette· Mesh'al Kh (2001) : Education, job satisfaction and gender in Kuwait. *International journal of Human resource management*, 12:2 March 2001 311–332.
- Naumann·Earl(1993): Organizational Predictors of Expatriate Job Satisfaction. *Journal of International Business Studies*, Vol. 24, No. 1.

- Pittman, Jennifer (2007): Registered Nurse Job Satisfaction and Collective Bargaining Unit Membership Status. *Journal of Nursing Administration*, 37(10):471-476.
- Sari, Hakan (2004): An analysis of burnout and job satisfaction among Turkish special school headteachers and teachers, and the factors effecting their burnout and job satisfaction. *Educational Studies*, Vol. 30, No. 3.
- Sloane P and Ward M. 2001, Cohort effects and job satisfaction of academics, *Applied Economics Letters*, 8.
- Shields M and Price S. (2002), Racial harassment, job satisfaction and intentions to quit: Evidence from British Nursing profession, *Economica*, 69.
- Smith, Tom W (2007): Job Satisfaction in the United States, *NORC/University of Chicago*.
<http://www-news.uchicago.edu/releases/07/pdf/070417.jobs.pdf>
- Worrell, Travis G; Skaggs Garye, Brown E, Brown B (2006): School Psychologists' Job Satisfaction, *A 22-Year Perspective in the USA*, *School Psychology International*, 27., 131.
- Zembylas, Michalinos; Papanastasiou; Elena C (2005): Modeling Teacher Empowerment: The role of job satisfaction, *Educational Research and Evaluation*, Vol. 11, No. 5.

مشخصات نویسندگان

دکتر محسن نوغانی استادیار گروه علوم اجتماعی دانشکده ادبیات و علوم انسانی دانشگاه فردوسی مشهد و عضو هیأت مؤسس مرکز پژوهشی روان شناسی سازمانی می باشد. علائق پژوهشی وی جامعه شناسی آموزش و پرورش، جامعه شناسی سازمان ها و جامعه شناسی شهری می باشد.

آقای سید کمال‌الدین حسینی کارشناس ارشد پژوهش‌گری علوم اجتماعی و مدرس مراکز تربیت معلم می باشد. علائق پژوهشی وی جامعه شناسی سازمان ها، بررسی مسائل اجتماعی و اقدام پژوهی می باشد.

آقای مسعود ایمانیان مدرس دانشگاه آزاد اسلامی واحد قوچان می باشد. علائق پژوهشی وی روش های تحقیق کیفی و نظریه های جامعه شناسی می باشد.