

تحلیل آثار اجرای فصل حقوق و مزایای قانون مدیریت خدمات کشوری بر رضایت شغلی کارکنان سازمان‌های عمومی ایران

دکتر فتاح شریف‌زاده^۱

تاریخ دریافت: ۱۳۹۰/۰۲/۲۶
تاریخ اصلاح: ۱۳۹۰/۰۴/۱۹
تاریخ پذیرش: ۱۳۹۰/۰۷/۰۱

چکیده

زمینه و هدف: امروزه داشتن نیروی انسانی ماهر و توانمند و با انگیزه، منبع و ابزار اصلی تحقق اهداف سازمان‌ها چه در بخش عمومی و چه بخش خصوصی محسوب می‌گردد. در سال‌های اخیر در بخش عمومی تلاش به عمل آمده است تا با اصلاح قوانین اداری- مالی، ضمن به روز نمودن این ابزار حقوقی با توجه به نیازهای عصر کنونی و وظایف قانونی سازمان‌ها، نتیجه و خروجی اجرای آن‌ها منجر به ایجاد و یا ارتقای انگیزه و رضایت شغلی در عملکرد کارکنان و بهبود کارایی و اثربخشی برای سازمان‌های عمومی گردد. قانون مدیریت خدمات کشوری، مصوب مهرماه ۱۳۸۶ در قوه مقننه، طی بخشنامه‌های توسط معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی قوه مجریه به سازمان‌های مشمول قانون ابلاغ گردید و عملاً اجرای فصل حقوق و مزایای خود را از تاریخ ۱۳۸۸/۱/۱ آغاز نمود. هدف این پژوهش، بررسی اثرگذاری اجرای «فصل حقوق و مزایای قانون مدیریت خدمات کشوری» بر رضایت شغلی کارکنان وزارت امور اقتصادی و دارایی به‌عنوان یکی از مهم‌ترین ادارات و سازمان‌های عمومی می‌باشد.

روش: داده‌ها و اطلاعات تحقیق، از نمونه‌ای شامل ۲۹۵ نفر از مدیران، کارشناسان و دیگر کارکنان سازمان که به روش تصادفی انتخاب شدند جمع‌آوری و برای آزمون فرضیات از روش آزمون همبستگی و تحلیل رگرسیون با بهره‌گیری از نرم افزار SPSS استفاده گردید. در تجزیه و تحلیل نتایج یافته‌های تحقیق مشخص شد که بین اجرای فصل حقوق و مزایای قانون مدیریت خدمات کشوری و رضایت شغلی با ضریب همبستگی ۰/۴۴۱ رابطه مثبت وجود داشته و متغیر مستقل تحقیق (اجرای قانون) با ضریب تبیین ۰/۱۹۵ بر چگونگی و سطح رضایت شغلی کارکنان اثرگذار است.

یافته‌ها: یکی از یافته‌های پژوهش، مشاهده آثار مؤلفه‌های احساس عدالت در حقوق دریافتی و رفع نیازهای اصلی و اساسی با پرداخت حقوق بر رضایت شغلی کارکنان می‌باشد. به‌طور کلی، با توجه به یافته‌های تحقیق، پیشنهادهایی به منظور تدوین بهتر قوانین و مقررات مربوط به حقوق و مزایا و نیز نحوه اجرای فصل حقوق و مزایای قانون مدیریت خدمات کشوری ارائه گردید.

نتیجه‌گیری: تأمین نیازهای اساسی کارکنان در سازمان با تأکید بر عدالت در پرداخت‌ها، برقراری نسبت بین ویژگی‌های شاغلین و حقوق دریافتی، سازگاری بیشتر خصوصیات مشاغل و حقوق و مزایا، برآورده شدن انتظارات کارکنان به‌طور چشمگیری می‌تواند بر تأمین رضایت شغلی نیروی انسانی سازمان اثر مثبت گذارد.

کلیدواژه‌ها:

مدیریت خدمات کشوری، قانون حقوق و مزایا، رضایت شغلی، کارکنان سازمان‌های عمومی.

□ استناد: شریف‌زاده، فتاح (۱۳۹۰). تحلیل آثار اجرای فصل حقوق و مزایای قانون مدیریت خدمات کشوری بر رضایت شغلی کارکنان

سازمان‌های عمومی ایران. فصلنامه مطالعات مدیریت انتظامی، ۶(۳)، ۴۸۷-۵۰۹.

مقدمه

در دست‌یابی سازمان‌ها به اهداف خود، منابع انسانی به‌عنوان مهم‌ترین ابزار مدیریت کارآمد، نقش اساسی ایفا می‌نماید. به بیان دیگر، اگر سازمان‌ها را به‌عنوان سیستم‌های باز در نظر بگیریم که برای رسیدن به اهداف خاصی تشکیل شده‌اند و این سیستم‌ها را به زیر سیستم‌های اثرگذار طبقه‌بندی نماییم، مهم‌ترین و اثرگذارترین زیرسیستم هر سازمانی، منابع انسانی آن خواهد بود. مدیریت این زیرسیستم مهم و قابل توجه برعهده مدیریت منابع انسانی است که در سازمان‌های دولتی با عناوینی چون «معاونت اداری - مالی»، «معاونت نیروی انسانی» یا «معاونت منابع انسانی» به ایفای وظایف خود یعنی تأمین، بهبود و بهسازی و نگهداری منابع انسانی می‌پردازند. مدیریت منابع انسانی تحت تأثیر قوانین و مقررات حقوقی که در ارتباط با وظایف سازمان تدوین و تصویب می‌شود به فعالیت می‌پردازد (ابطحی و مهرژان، ۱۳۷۱).

قوانین استخدامی و اداری - مالی از مهم‌ترین و اصلی‌ترین قوانین اثرگذار بر عملکرد و روش‌های مدیریتی مدیران منابع انسانی و نیز از مقررات مؤثر بر ادراک عدالت سازمانی و عملکرد مطلوب کارکنان می‌باشد. در فصول، بندها، تبصره‌ها و آئین‌نامه‌های اجرایی قوانین استخدامی، در مورد شرایط ورود به سازمان و مراحل استخدام، آموزش، نظام‌های جبران خدمت و غیره از لحظه ورود به خدمت سازمان، طول خدمت، خروج از خدمت و زمان بازنشستگی مواردی پیش‌بینی و به اجرا در می‌آید. بدون شک، موارد مربوط به جبران خدمت، حقوق و مزایا، ارتقای و غیره از نظر نیروی انسانی قابل توجه و اهمیت تلقی می‌شود.

در دهه‌های گذشته، متعاقب گسترده‌ی فعالیت و حجم کاری سازمان‌های دولتی و تحولات اجتماعی - اقتصادی و اداری میان افراد و سازمان‌ها از یک سو و تلاش برای تحقق اهدافی چون بهبود وضعیت نظام اداری و اقتصادی کشور، تأمین رفاه و استخدام بخش عمومی و روزآمد کردن قوانین و مقررات، شاهد تحولات و تغییرات روز افزونی در سازمان‌ها بوده‌ایم. قانون مدیریت خدمات کشوری، به‌عنوان آخرین تحول قوانین و مقررات استخدامی و اداری ایران در مهرماه ۱۳۸۶ در قوه مقننه تصویب و پس از طی مراحل نهایی، طی بخشنامه‌های از سوی معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی دستگاه اجرایی کشور از تاریخ ۱۳۸۸/۱/۱ به مرحله اجرا درآمد.

مرکز پژوهش‌های قوه مقننه به‌عنوان بازوی پژوهشی و تحقیقاتی قوانین و مقررات کشور در پژوهشی که در زمستان ۱۳۸۶ انتشار یافته است، فلسفه تدوین و تنظیم فصول، مواد و بندهای مختلف قانون فوق را تحت عنوان اصول و نتایج مورد انتظار ناشی از اجرا مورد بحث قرار داده است. در این تحلیل که تفاوت اساسی قانون مدیریت خدمات کشوری با قانون نظام هماهنگ پرداخت در این است که نظام پرداخت از شیوه گروه‌شغلی و عدد مبنای به روش امتیازی تغییر می‌یابد. علاوه بر نظام‌مند کردن و شفافیت

حقوق و مزایای کارکنان، از مهم‌ترین نتایج مورد انتظار اجرای این فصل، ایجاد انگیزه و افزایش رضایت شغلی کارکنان و عدالت سازمانی از بعد توزیعی است.

رضایت شغلی کارکنان به‌عنوان نوع نگرش آنان نسبت به شغل خویش متأثر از عوامل مختلفی است که در تحقیقات مختلف به نقش عواملی مربوط به مدیریت منابع انسانی چون سرپرستی، سیستم حقوق و دستمزد، عوامل شغلی، انتظارات شاغل، ارزیابی و نظارت بر عملکرد و غیره پرداخته شده است (ما، ساموئل الکساندر، ۲۰۰۳). یکی از متغیرهای مهم و اثرگذار بر رضایت شغلی کارکنان، میزان حقوق و دستمزد دریافتی آنان و نیز ادارک آنان درباره میزان حقوق‌شان در مقایسه با دیگران در درون سازمان و یا کارکنان هم‌تراز در دیگر سازمان‌ها است. (کراسمن و ابوزکی، ۲۰۰۳).

مهم‌ترین عامل تعیین‌کننده حقوق و مزایای دریافتی کارکنان سازمان‌های دولتی، قوانین و مقررات مربوط به این امور می‌باشد؛ زیرا این قوانین در سال‌های متعدد اجرا، معمولاً اصلاحات مختلفی یافته و با تغییرات متفاوتی همراه بوده است. قانون استخدام کشوری و نظام هماهنگ پرداخت کارکنان دولت که پیش از قانون مدیریت خدمات کشوری نیز قابل اجرا بودند از این امر مستثنی نبودند و فوق‌العاده‌های متعددی به گروهی از کارکنان تعلق گرفت که بقیه نیروی انسانی از شمول پرداخت این قوانین خارج بودند.

قانون مدیریت خدمات کشوری برای برطرف نمودن نیازهای اصلی زندگی کارکنان از طریق حقوق دریافتی و برقراری ارتباط بین عملکرد و حقوق و مزایا و نهایتاً افزایش رضایت شغلی آنان به اجرا درآمد تا از این رهگذر مشکلات کارکنان سازمان‌های دولتی کاهش یابد و به افزایش انگیزه نیروی انسانی منجر گردد. اهمیت اصلی این پژوهش در وهله اول بررسی کارآمدی و اثربخشی اجرای قانون مصوب به‌عنوان جدیدترین و مهم‌ترین قانون اداری و استخدامی کشور مرتبط با زندگی شغلی و اجتماعی کارکنان سازمان‌های بخش عمومی است. از دیگر دلایل ضرورت انجام تحقیق درخصوص این قانون، مدت زمان اجرای آن به‌صورت آزمایشی می‌باشد که بعد از لازم‌الاجرا شدن قانون به مدت پنج سال تعیین شده است (ماده ۱۲۸ قانون خدمات کشوری، ۱۳۸۸؛ علی‌پور، ۱۳۸۷؛ منصوریان، ۱۳۸۷).

به نظر می‌رسد بعد از گذشت پنج سال دوره آزمایش اجرای این قانون، می‌توان درخصوص نتایج و دستاوردها و تداوم اجرای این قانون بحث و پژوهش کرد و قانون‌گذار را در این خصوص یاری نمود. از دیگر دلایل اهمیت این پژوهش، ضرورت توجه به رضایت شغلی کارکنان و تأثیر آن بر عملکرد کارکنان، اثربخشی، بهره‌وری، کاهش تمایل به ترک خدمت و نرخ جابجایی و غیبت کارکنان در سازمان می‌باشد که در تحقیقات مختلف مورد تأکید قرار گرفته است (کلارک و سانفی، ۱۹۹۷؛ ازکمپ، ۱۳۷۰؛ یانگ، های و دیگران، ۲۰۰۸؛ بلانچ فلاور و اوزوالد، ۲۰۰۰). به هر روی، هدف اصلی انجام

این پژوهش، مطالعه و بررسی تأثیر اجرای فعلی "قانون فصل حقوق و مزایای قانون مدیریت خدمات کشوری بر رضایت شغلی کارکنان سازمان‌های عمومی است که در راستای این امر ابعاد رضامندی شغل با توجه به برآورده شدن انتظارات کارکنان از اجرای قانون، تناسب ویژگی‌های شغلی و شاغلین و حقوق دریافتی کارکنان و آثار اجرای قانون بر رضایت آنان می‌باشد (ایواسویچ و موترسون، ۱۹۹۷).

مبانی نظری و ادبیات تحقیق: با توجه به ابعاد مختلف مبانی نظری پژوهش که شامل بررسی آثار اجرای قانون مدیریت خدمات کشوری بر رضایت شغلی کارکنان مصوب ۱۳۸۶ می‌باشد، ابتدا به بیان نظام‌های حقوق و دستمزد و قانون مدیریت خدمات کشوری خواهیم پرداخت و سپس نظریه‌های رضایت شغلی و ابعاد آن مورد توجه قرار می‌گیرد:

نظام‌های حقوق و دستمزد و قانون مدیریت خدمات کشوری: واقعیت این است که در بررسی محیط خُرد و کلان سازمان، عوامل مختلفی بر بقاء و ماندگاری کارکنان در فعالیت سازمان و محیط کار اثر می‌گذارند. بی‌گمان به جز عوامل ارزشی، روحی و روانی، دریافت حقوق و مزایای مناسب و عادلانه می‌تواند از جمله متغیرهای مهم در قبال ادامه فعالیت و تلاش برای کار در سازمان به شمار آید (کرتینر و کینیکی، ۱۳۸۴).

بدیهی است که حقوق و دستمزد در واقع چیزی بیش از ارضای نیازهای زندگی منابع انسانی در یک سازمان است. حقوق و دستمزد مناسب، بر طرز سلوک و رفتار، سطح زندگی، قدرت خرید و سلامت روحی - روانی افراد یک جامعه، تأثیر فراوان دارد. بنابراین حقوق و دستمزد یکی از مهم‌ترین عوامل سازمانی است که هم بر روحیه و انگیزش کارکنان و هم بر کارکرد کلی سازمان و افراد در اجتماعی به‌عنوانی عضوی از جامعه، تأثیرگذار است. (ابطحی، سیدحسین، ۱۳۸۶، ص ۱۷۴؛ مورهد، ۱۳۷۴).

از سویی دیگر میزان و شیوه پرداخت حقوق و مزایای هر جامعه‌ای و در هر سازمانی از آن جامعه، تابع اصول و عوامل متعددی از جمله شرایط و اوضاع اقتصادی، بازار کار داخلی و خارجی سازمان، درآمد و تولید سازمان، استنباط کارفرمایان و کارکنان از ارزش کاری که انجام می‌شود و نیز عوامل فرهنگی و ارزش‌های حاکم بر آن جامعه می‌باشد.

از همین‌رو نظریه‌هایی مختلفی در خصوص شیوه‌های پرداخت حقوق و مزایا مطرح می‌شوند که عبارتند از: نظریه حقوق بر اساس عرضه و تقاضای نیروی کار: در این نظریه، کار و منابع انسانی همچون یک کالا یا جنس در نظر گرفته می‌شود، با این فرض در صورتی که تعداد نیروی کار متخصص در رشته خاص شغلی در جامعه‌ای زیاد باشد و در همان حال کمتر به کار آنان نیاز باشد (عرضه بالا، تقاضا پایین) قیمت یا حقوق آنان کمتر خواهد بود و برعکس اگر در همان جامعه تعداد نیروی کار در رشته دیگری کمتر باشد کارفرما مجبور خواهد بود برای استفاده از تخصص این گروه، حقوق بیشتری بپردازد (رونق، ۱۳۸۴، ص ۸۰).

نظریه عامل قدرت پرداخت: بر مبنای این نظریه حقوق و مزایای کارکنان یک سازمان تابعی از قدرت پرداخت آن سازمان می‌باشد یعنی اگر سازمانی قدرت پرداخت بیشتری نسبت به سازمان دیگر داشته باشد، حقوق بیشتری به کارکنان خود پرداخت خواهد کرد (رونق، ۱۳۸۴، ص ۸۶).

نظریه حقوق و دستمزد بر اساس شاخص زندگی^۱: فرض این نظریه این است که باید بین میزان حقوق و دستمزد پرداختی به کارکنان و هزینه‌های زندگی آنان رابطه نزدیکی وجود داشته باشد. بنابراین بر اساس این نظریه افزایش حقوق کارکنان بستگی به میزان نرخ تورم سالانه دارد، یعنی هر چقدر هزینه‌های زندگی بر اثر تورم افزایش یابد، متناسب با میزان تورم باید به حقوق و دستمزد عاملان کار افزوده شود. (فری و استوتز، ۲۰۰۲).

نظریه حقوق و دستمزد بر اساس قوانین و مقررات دولتی^۲: در نظام‌های متمرکز و دولت مدار که دولت‌ها هدایت، تصمیم‌گیری و برنامه ریزی فعالیت‌های مختلف جامعه بویژه فعالیت‌های اقتصادی را بر عهده دارند، تأثیر تصمیمات و قوانین و مقررات وضع شده بر کم و کیف بازار کار بخوبی قابل مشاهده است، دولت‌ها برای تحقق اهداف توسعه و ایجاد ثبات و امنیت اقتصادی و اجتماعی قوانینی را تدوین و اعمال می‌کنند. صرف‌نظر از نقدهای وارد شده بر این روش، به هر حال نظام حقوق و دستمزد ایران به لحاظ ساختار خاص سیاسی و اقتصادی آن بیشترین تأثیر را از این روش می‌پذیرد. یعنی هم در بخش دولتی و هم در بخش خصوصی چارچوب‌های کلی و تفصیلی نظام طبقه‌بندی مشاغل کارمندی و کارگری از قوانین و مقررات دولتی تبعیت می‌کند (رونق، ۱۳۸۴، ص ۹۴-۹۳).

عوامل مؤثر بر میزان حقوق و دستمزد: واقعیت این است که تشخیص دقیق عواملی که می‌توانند بر میزان حقوق و دستمزد مؤثر باشند، میسر نیست، بخصوص اگر قرار باشد این عوامل را به صورت کمی مطرح کنیم، بنابراین با استناد به ماده ۶۴ قانون مدیریت خدمات کشوری که نظام پرداخت کارمندان دستگاه‌های اجرایی را بر اساس ارزشیابی عوامل شغل و شاغل محسوب می‌کند به بررسی مهم‌ترین اجزای تشکیل دهنده حقوق و مزایا یعنی عوامل مربوط به شغل (ارزشیابی مشاغل) و عوامل مربوط به شاغل (ارزشیابی شاغلین) می‌پردازیم:

عوامل مربوط به شغل (ارزشیابی مشاغل): پرداخت حقوق به عوامل شغل عبارتست از برقراری ارتباط منطقی بین کیفیت و کمیت وظایف مسئولیت‌های موجود در شغل و میزان حقوق پرداختی به کارکنان. برای اجرای صحیح و دقیق این امر، لازم است که مشاغل موجود در سازمان ارزشیابی شده و متناسب با اهمیت آنان در سازمان، رتبه‌بندی شوند و با در نظر گرفتن اهمیت آن‌ها و وظایف و

مسئولیت‌ها و شرایط محیط کاری به آنان حقوق پرداخت شود (بارنی، ۱۹۹۱).

بنابراین ارزشیابی مشاغل شیوه‌ای نظام‌مند برای تشخیص و تعیین ارزش مشاغل در سازمان است (ورزر و دیویس^۱، ۱۹۸۹). البته باید توجه داشت که وقتی صحبت از ارزشیابی مشاغل می‌شود، ویژگی‌های کارکنان به طور مستقیم دخالت نداشته باشد و فقط شغل آنان ارزشیابی شود. اگر ارزشیابی مشاغل به درستی و دقیق انجام گیرد، می‌تواند فوایدی برای سازمان داشته باشد که یکی از این فواید، برقراری ارتباط منطقی بین وظایف و مسئولیت‌های شغلی و حقوق و دستمزد پرداختی به کارکنان می‌باشد (ابطحی، سید حسین، ۱۳۸۶، ص ۲۰۴-۲۰۵). برای ارزشیابی مشاغل معمولاً از چهار روش استفاده می‌شود این روش‌ها به دو روش کیفی (روش رتبه بندی^۲ و روش طبقه‌بندی^۳) و دو روش کمی (روش مقایسه عوامل^۴ و روش امتیازی^۵) تقسیم می‌شوند (بست، ۱۳۷۶).

روش رتبه‌بندی: این روش یکی از ساده‌ترین و ابتدایی‌ترین روش‌های ارزیابی مشاغل می‌باشد. در این روش مشاغل به اجزاء و عوامل سازنده خود تقسیم نمی‌شوند بلکه از نظر کلی با توجه به معیارها و عواملی که بیشتر جنبه ذهنی دارند، توسط گروه ارزشیابی مشاغل مقایسه و سنجیده می‌شوند و حقوق و مزایای هر شغل با توجه به رتبه آن تعیین می‌شود (پرهیزگار، ۱۳۶۸، ص ۱۱۴).

روش طبقه‌بندی مشاغل: در این روش ابتدا بررسی جامعی درباره کلیه مشاغل سازمان انجام می‌شود و تمام شغل‌ها مورد ارزیابی قرار گرفته، دسته بندی می‌شوند و در طبقات خاصی که از پیش تعیین گردیده اند، جای داده می‌شوند. این طبقات معمولاً به وسیله کمیته‌ای که افراد آن در سازمان مربوط با مشاغل آشنایی دارند از قبل تعیین می‌شود. در این روش مشاغل بر اساس وظایف و مسئولیت‌های مربوط طبقه‌بندی می‌شوند. حقوق هر شغلی بر مبنای طبقه آن شغل تعیین می‌شود.

روش مقایسه عوامل: در این روش ابتدا عوامل و شرایطی (عواملی مانند مهارت موردنیاز، مسئولیت، تجربه موردنیاز و...) که به طور معمول برای انجام تمام یا غالب مشاغل سازمان موردنیاز می‌باشند را شناسایی و انتخاب می‌کنند و برای هر عامل ارزش پولی به نوبه خود به درجاتی تقسیم می‌شود، آنگاه کلیه مشاغل سازمان را با هم و هر یک را با توجه به یکی از عوامل با یکدیگر مقایسه می‌کنند. مجموع ارزش پولی که یک شغل از کلیه عوامل به دست می‌آورد، ارزش آن شغل محسوب می‌شود و حقوق و مزایای آن شغل بر

-
1. Werther, W.B. & Davis, K.
 2. Job Ranking System or Ranking Method
 3. Grading System or Classification Method
 4. Factors Comparison Method
 5. Rating Method or Point System

اساس این عوامل تعیین می‌شود (سینگ^۱، ۱۹۹۰، ص ۲۷۸).

روش امتیازی: روش موردنظر قانون مدیریت خدمات کشوری برای ارزشیابی مشاغل همین روش امتیازی می‌باشد. در ماده ۶۵ قانون آمده است: «کلیه مشاغل مشمول این قانون بر اساس عواملی نظیر اهمیت و پیچیدگی وظایف و مسئولیت‌ها، سطح تخصص و مهارت‌های موردنیاز به یکی از طبقات جدول یا جداول حق شغل اختصاص می‌یابند.»

در این روش، مشاغل بر اساس عوامل تشکیل دهنده آن‌ها به صورت جزء به جزء ارزشیابی می‌شوند. ابتدا بر اساس اطلاعات جمع‌آوری شده از مشاغل و تجزیه و تحلیل آن‌ها، عوامل تشکیل دهنده مشاغل تعیین و برای هر عامل بنا به اهمیت آن، امتیازی در نظر گرفته می‌شود، سپس امتیاز هر یک از عوامل شغل را بر اساس امتیازهای تعیین شده برای عوامل، مشخص می‌کنند. جمع امتیازهایی که هر شغل از عوامل گوناگون کسب می‌کند، ارزش امتیازی آن شغل را تعیین می‌کند (رونق، ۱۳۸۴، ص ۱۸۵).

ارزشیابی شاغلین^۲: ارزشیابی کارکنان، شیوه‌ای که از طریق آن، سازمان عملکرد کارکنان را در مسئولیت‌هایی که به عهده دارند، بررسی می‌کند و می‌سجد. زمانی که این کار با دقت و صحت صورت پذیرد، کارکنان، سرپرستان و مدیران، همگی از نتایج مفید آن بهره مند خواهند شد (سینگ، ۱۹۹۰، ص ۳۰۳).

در تعریف مدنظر این پژوهش، علاوه بر ارزیابی عملکرد کارکنان و ضرورت انجام آن، این نکته را هم باید یادآور شد که لازم است قبل از استخدام و نیز در زمان گماردن افراد در پست‌های مختلف سازمانی، ویژگی‌ها، توانمندی‌های مختلف و متفاوت آنان مدنظر قرار گیرد و حقوق پرداختی سازمان‌ها و ادارات، متناسب با این عوامل باشد. در این خصوص در ماده ۶۶ قانون مدیریت خدمات کشوری آمده است:

کلیه شاغلین مشمول این قانون بر اساس عواملی نظیر تحصیلات، دوره‌های آموزشی و مهارت (علاوه بر حداقل شرایط مذکور در اولین طبقه شغل مربوط)، سنوات خدمت و تجربه از امتیاز حق شاغل که حداقل (۱۰۰۰) و حداکثر (۴۵۰۰) امتیاز می‌باشد، بهره مند می‌گردند. بنابراین ارزشیابی شاغلین بر پایه تعریف این پژوهش که برگرفته از قانون مدیریت خدمات کشوری می‌باشد، ابتدا تأثیر میزان تحصیلات، مهارت، تجربه و... شاغلین بر میزان حقوق و مزایای آنان می‌باشد و در مرحله دوم، تأثیر عملکرد آنان بر این امر. بر مبنای آنچه درخصوص ارزشیابی مشاغل و شاغلین مطرح شد، هر یک از کارمندان دولت بر اساس ویژگی‌های مشاغلی که دارند نظیر اهمیت، مسئولیت و... و نیز خصوصیتی که خود دارند نظیر تحصیلات، تجربه کار و... مشمول دریافت امتیازهایی می‌شوند که مجموع این امتیازها با ضرب شدن در ضریب سالانه حقوق، حق شغل و حق شاغل کارمندان دولت را تعیین می‌کند.

1. Sing, M. G

2. Employee Evaluation Method

قانون مدیریت خدمات کشوری: آخرین تحول در نظام‌های استخدامی و اداری ایران، قانون مدیریت خدمات کشوری است.

لایحه مدیریت خدمات کشوری که در سال ۱۳۸۴ توسط قوه مجریه به مجلس شورای اسلامی ارائه شده بود، در کمیسیون‌های مختلف قوه مقننه مورد بررسی کارشناسی قرار گرفت و در دی ماه ۱۳۸۵ به تصویب رسید تا اینکه در مهر ماه ۱۳۸۶ بعد طی کردن مراحل نهایی تصویب برای اجرا به سازمان‌های ذیربط ابلاغ گردید. اما اجرای قانون خدمات کشوری به دلایل مختلفی از جمله عدم تأمین اعتبار مالی، اجرای آن، تا سال ۱۳۸۸ به طول انجامید تا این که فصل حقوق و مزایای آن، با بخشنامه‌ای که معاونت توسعه مدیریت و نیروی انسانی قوه مجریه به کلیه دستگاه‌های مشمول ابلاغ کرد عملاً از اول فروردین سال ۱۳۸۸ به اجرا درآمد.

شیوه اجرای فصل حقوق و مزایای قانون مدیریت خدمات کشوری: در بخشنامه‌ای که معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی دستگاه اجرایی به دستگاه‌های مشمول قانون مدیریت خدمات کشوری در اردیبهشت ماه سال ۱۳۸۸ ارائه کرد چگونگی اجرای فصل حقوق و مزایای قانون مذکور را تشریح کرد: این بخشنامه در سه فصل تنظیم شده است:

فصل اول: جدول امتیازات فصل دهم قانون مدیریت خدمات کشوری را تشریح می‌کند یعنی جدول امتیازات حق شغل، فوق العاده مدیریت، حق شاغل، فوق العاده ایثارگری و امتیازهای دیگر مواردی از قبیل امتیاز دارندگان نشان‌های دولتی، امتیاز فوق العاده اشتغال خارج از کشور، فوق العاده محرومیت از تسهیلات زندگی، کمک هزینه عائله مندی و اولاد و...

فصل دوم به تشریح نحوه تطبیق وضع کارمندان با جداول امتیازات فصل دهم قانون مدیریت خدمات کشوری که در فصل اول همین بخشنامه تعیین شده بود، می‌پردازد.

فصل سوم نیز، سایر مقررات مربوط از قبیل دستورالعمل مربوط به فوق العاده اضافه کار، حق الحقیق، حق التدریس و... و نیز دستورالعمل پرداخت کمک‌های رفاهی کارمندان دولت را تشریح می‌کند.

رضایت شغلی: محققان مختلف، از رضایت شغلی کارکنان به‌عنوان نوع نگرش آنان نسبت به شغل خویش، (ما، ساموئل و الکساندر، ۲۰۰۳) تعاریف متعددی به عمل آورده‌اند. فیشر ۱ و هانا ۲ رضایت شغلی را عاملی درونی می‌دانند و آن را نوعی سازگاری عاطفی با شغل و شرایط اشتغال می‌انگارند. (شفیع آبادی، عبدا...، ۱۳۷۶، ص ۱۲۳). پژوهشگرانی معتقدند تفاوت بین آنچه فرد در حال حاضر دارد با آنچه به دنبال آن است می‌تواند شاخصی از رضایت شغلی باشد. (دهقانپور، غلامرضا، ۱۳۸۸). از سوی دیگر پژوهشگران حوزه‌های روانشناسی و مشاوره شغلی گرایش دارند که رضایت شغلی را به تفاوت بین آنچه فرد داراست، در برابر آنچه خواستار آن است، تعریف کنند (هومن، ۱۳۸۱؛ لاک، ۱۹۷۶؛ اسپکتر، ۲۰۰۶).

تعریف دیگری از رضایت شغلی ارائه داده است. او رضایت شغلی را حالت هیجانی مثبتی می‌داند که ناشی از ارزیابی یا تجربه‌های شخصی فرد است. رابینز (۱۹۹۳) رضایت شغلی را حاصل تفاوت میان مقدار پادشهایی که فرد دریافت می‌کند با مقدار پاداشی که فکر می‌کند باید دریافت کند، تعریف می‌کند. بر پایه نظریه نوپ (۱۹۹۴) رضایت، به احساس برآورده شدن نیازها و خواسته‌ها اشاره دارد. به اعتقاد وی، داوری فرد درخصوص آنچه در شغل به وقوع می‌پیوندد، رضایت او را از شغل تحت تأثیر قرار می‌دهد (هومن، پیشین؛ جوگ، ۲۰۰۰). بنابراین رضایت شغلی نتیجه ادارک کارکنان از چگونگی فراهم ساختن انتظارات مهم آنان توسط شغلشان می‌باشد.

وانوس و لولر با جمع بندی تعاریف مختلف صورت گرفته از رضایت شغلی تعاریفی عملیاتی از آن را مطرح ساخته‌اند که (وانوس و لولر، ۱۹۷۲ به نقل از رجب بیگی و دیگران، ۱۳۸۵) این ۹ تعریف ابعاد مختلف رضایت شغلی را در بر دارد: ۱. رضایت شغلی جامع به‌عنوان مجموع رضایت از جنبه‌های مختلف شغل، ۲. رضایت شغلی به‌عنوان جمع وزنی رضایت حاصل از جنبه‌های مختلف شغل، ۳. رضایت شغلی به‌عنوان جمع دستیابی به اهداف یا نیازهای محقق شده، ۴. رضایت شغلی به‌عنوان سازگاری با مفهوم رضایت ظرفیت شغلی، ۵. رضایت شغلی به‌عنوان آنچه هست و آنچه که باید باشد، ۶. رضایت شغلی به‌عنوان مقایسه بین وضع موجود و وضع مطلوب، ۷. رضایت شغلی به‌عنوان معیار مطلوب‌ها یا ایده‌آلهایی که فرد دارد، ۸. رضایت شغلی به‌عنوان اهمیت رویه‌های شغلی، ۹. رضایت شغلی به‌عنوان تفاوت بین اهمیت رویه‌های شغلی و درکی که از اجرای آن رویه می‌شود.

نظریه‌های انگیزشی و رضایت شغلی: نظریات رضایت شغلی به سه گروه عمده به شرح ذیل تقسیم بندی می‌شوند: (ازکیا و توکلی، ۱۳۸۵)

الف- نظریه‌های محتوایی رضایت شغلی: این دسته از نظریات تلاش می‌کنند که رضایت شغلی را بر حسب نیازهایی که می‌بایست ارضاء شوند، تبیین نمایند. نظریاتی مانند سلسله مراتب نیازهای مزلو، نظریه دو عاملی هرزبرگ.

ب- نظریات فرآیندی یا تفاوتی رضایت شغلی: این نظریه‌ها در پی تبیین رضایت شغلی بر اساس ترکیب دسته‌ای از متغیرها نظیر انتظارات، ارزش‌ها، نیازها و... هستند. در واقع این نظریه‌ها رضایت شغلی را بر اساس تفاوت بین نتایج مطلوب کار و آنچه فرد به طور واقعی در سازمان به‌دست می‌آورد، تبیین می‌کنند. نظریه انتظارات وروم و برابری آدامز در این طبقه قرار می‌گیرند.

ج- مدل‌های وضعیتی رضایت شغلی: این مدل‌ها سعی می‌کنند رضایت شغلی را بر حسب چگونگی ارتباط با دسته‌ای از متغیرها نظیر ویژگی‌های شغلی، ویژگی‌های سازمان و ویژگی‌های فردی با رضایت شغلی تبیین کنند.

عوامل مؤثر بر رضایت شغلی کارکنان: پژوهشگران حوزه علوم سازمانی، رضایت شغلی کارکنان را به عنوان نتیجه و ثمره عوامل مختلف انگیزشی آنان می‌دانند و معتقدند که در نتیجه فراهم آمدن عوامل برانگیزاننده نیروی انسانی، زمینه رضایت شغلی فراهم خواهد شد. البته این عوامل تأثیرگذار بر رضایت شغلی را هر یک از پژوهشگران از دید خود مورد بررسی قرار داده و به نتایجی رسیده‌اند و در جمع بندی این تحقیقات به نظر پورتر و استیرز می‌توان رسید:

آنان عوامل سازنده رضایت شغلی را به چهار عامل عمده زیر تقسیم کرده‌اند:

۱. عوامل سراسری سازمان: یعنی متغیرهایی که به طور وسیع در مورد بیشتر کارکنان صدق می‌کند مانند حقوق و فرصت‌های ارتقای، و امنیت؛
 ۲. عوامل بلافصل محیط شغلی: متغیرهایی که گروه‌های شغلی را تشکیل می‌دهند. مانند شیوه سرپرستی و کیفیت روابط با همکاران، شرایط کار و محل کار؛
 ۳. عوامل محتوایی یا فعالیت‌های بلافعل شغلی: مانند میزان تنوع، استقلال و مسئولیت در شغل و نیز وضوح نقش افراد در سازمان؛
 ۴. عوامل فردی: یعنی ویژگیهایی که یک فرد را از دیگری متمایز می‌سازد همچون سن، سنوات خدمت و شخصیت (محمدزاده و مهروزان، ۱۳۷۵، ص ۲۷۹ - ۳۷۵).
- رابطه رضایت شغلی و عملکرد سازمانی: در طول دو دهه ۱۹۵۰ و ۱۹۶۰ تحت تأثیر نظریه روابط انسانی و این عقیده که «به طور کلی یک کارمند راضی و شاد، باید یک کارمند مولد باشد»، اقدامات فراوانی برای ایجاد رضایت در کارکنان انجام گرفت. اما پژوهش‌های انجام گرفته در این خصوص، نتوانست وجود نوعی رابطه پایدار بین رضایت شغلی و بازدهی کارکنان را نشان دهد (راینز، استیفن، ۱۳۸۴، ص ۲۹۹). بعدها در تحقیقاتی که برای جمع بندی پژوهش‌های انجام شده در این خصوص، مورد عمل قرار گرفتند، رابطه بین این دو متغیر، یک رابطه مثبت و دارای همبستگی ۰/۱۴ گزارش شده است. (تلافالدانو و موجینسکی، ۱۹۸۵، ص ۲۷۳ - ۲۵۱) و لافاندو ۲ در سال ۱۹۹۹ میانگین همبستگی عملکرد شغلی رضایت شغلی به طور کلی ۳ را ۰/۲۵ گزارش کرده‌اند. بنابراین برخلاف انتظار، همبستگی بین رضایت شغلی و عملکرد شغلی گرچه مثبت ولی پایین است.

پیشینه تحقیق: یکی از زمینه‌های مهم پژوهشی مورد علاقه متخصصان مدیریت منابع انسانی، سنجش و ارزیابی عوامل و متغیرهای مؤثر بر رضایت شغلی کارکنان می‌باشد. در پژوهش‌های مرتبط با موضوع تحقیق می‌توان به تحقیقی اشاره نمود که به بررسی میزان و تفاوت‌های حقوق و مزایای کارکنان و نیروی انسانی بخش خصوصی و دولتی پرداخته است. در این تحقیق از نظر قانونی و حقوقی، حقوق و مزایای کارکنان در بخش‌های فوق بررسی و مقایسه شده است (ناطق، ۱۳۷۳)، در پژوهش دیگری محقق بر

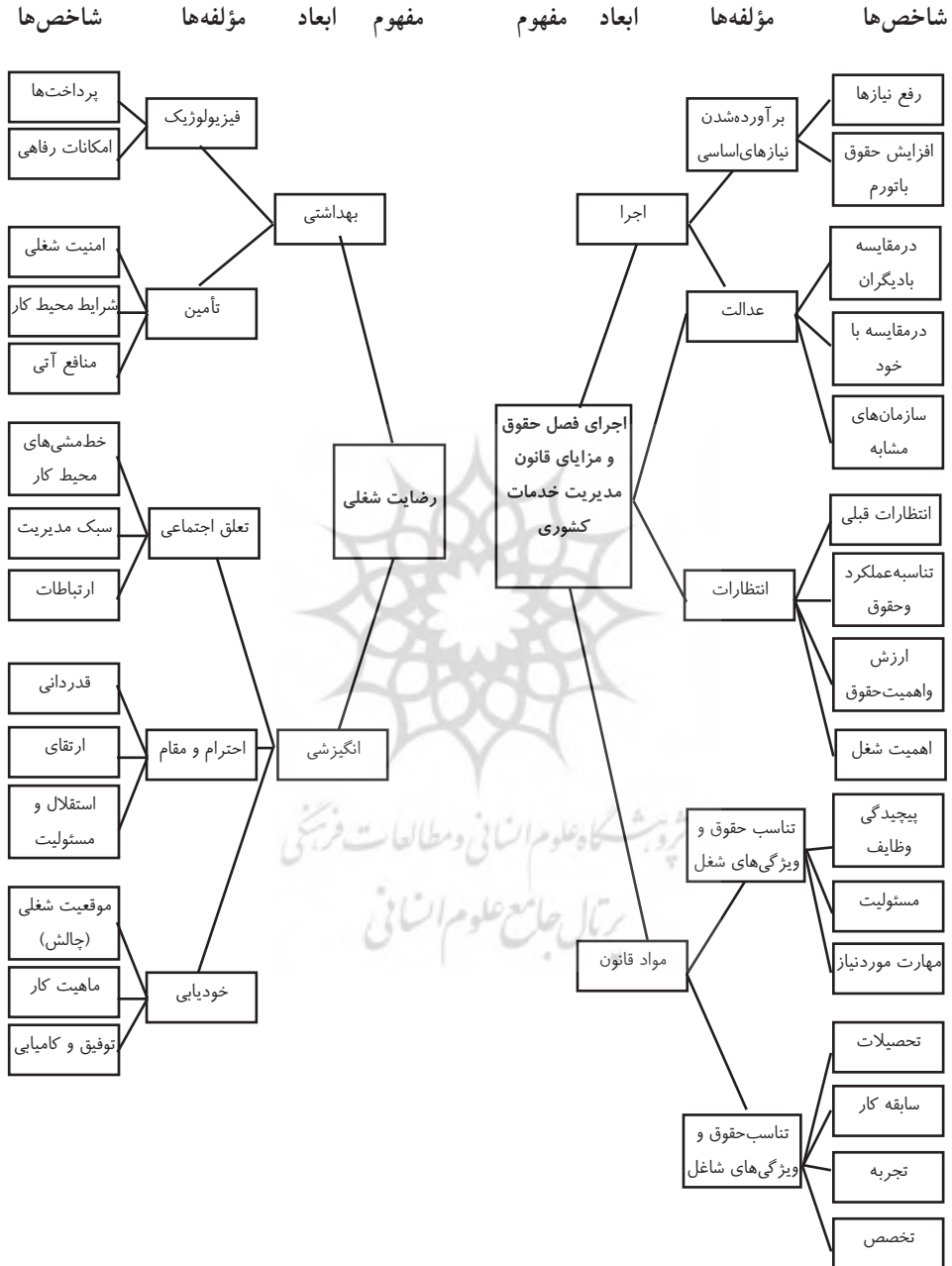
عوامل مؤثر انگیزشی بر رضایت شغلی متمرکز شده است که بر اساس مدل هرزبرگ، عوامل انگیزاننده و محتوایی در مقایسه با عوامل بهداشتی موجبات رضایت شغلی بیشتری را فراهم نموده است. یافته‌های دیگر این تحقیق حاکی از این بود که متغیر حقوق و مزایا نقش قابل توجهی را در ارتقای رضایت شغلی کارکنان داشته است (مهریاری لیما، ۱۳۷۷). در پژوهش دیگری، موضوع تحقیق از طریق پیمایش در بیمارستان‌های تأمین اجتماعی به اجرا درآمد. یافته‌های تحقیق حاکی از این بود که اجرای طرح کارانه در بیمارستان‌ها موجب رضامندی بیشتر کارکنان از درآمد دریافتی و شرایط کاری آنان شده است (مظفری، ۱۳۷۵). در تحقیق دیگری که باز در مورد کادر پزشکی به اجرا درآمد، حقوق و مزایا را به‌عنوان مهم‌ترین عامل در ایجاد رضایت شغلی نیروی انسانی معرفی نمود (گودل، ۱۹۹۴).

فرضیه اصلی: شیوه اجرای فعلی فصل حقوق و مزایای قانون مدیریت خدمات کشوری بر رضایت شغلی کارمندان وزارت امور اقتصادی و دارایی تأثیرگذار است.

فرضیه‌های فرعی

۱. رفع نیازهای اصلی و اولیه کارمندان وزارت امور اقتصادی و دارایی از طریق حقوقشان بر رضایت شغلی آنان تأثیرگذار می‌باشد.
 ۲. احساس عدالت حاصل از دریافت حقوق و مزایا بر رضایت شغلی کارکنان وزارت امور اقتصادی و دارایی تأثیرگذار است.
 ۳. برآورده شدن انتظارات کارکنان وزارت امور اقتصادی و دارایی از اجرای قانون مدیریت خدمات کشوری بر رضایت شغلی آنان تأثیرگذار می‌باشد.
 ۴. متناسب بودن ویژگی‌های شغلی و حقوق دریافتی کارکنان، بر رضایت شغلی آنان تأثیرگذار می‌باشد.
- مدل تحلیلی تحقیق:** برای اینکه تحقیق بتواند به اهداف خود برسد مدلی تحلیلی با توجه به مبانی نظری و ادبیات پژوهش طراحی گردید. قسمت اول الگوی تحلیلی، شامل شیوه اجرای فصل حقوق و مزایای قانون مدیریت خدمات کشوری است که بر مبنای تلفیقی از نظریه‌های انگیزشی-رضایت شغلی و تئوری‌های حقوق و دستمزد از یک طرف و عوامل تأثیرگذار مربوط به ویژگی‌های شغل و شاغل از طرف دیگر و در نهایت اصول حاکم بر فصل دهم قانون به‌عنوان انتظارات کارکنان از اجرای قانون مورد بررسی قرار گرفت. در قسمت دوم مدل تحلیلی تحقیق، باید میزان رضایت شغلی جامع ۱ کارمندان را اندازه‌گیری می‌کردیم. برای سنجش رضایت شغلی کارکنان از الگویی استفاده شد که قبلاً در تحقیقات مختلف از جمله تحقیقی (شیخ، ابراهیم و دیگران، ۱۳۸۷) که در سال ۱۳۸۷ در شرکت کربن ایران برای سنجش رضایت شغلی کارکنان مورد استفاده قرار گرفته بود. البته با توجه به وزن شاخص‌های مختلف در

وزارتخانه مورد بررسی تغییراتی در سنجه‌های آن داده شد.



شکل ۱. شاخص‌ها، مؤلفه و ابعاد

روش

روش تحقیق، توصیفی و از لحاظ هدف، کاربردی است. بر اساس نوع مسئله تحقیق، پژوهشگر داده‌ها و اطلاعات موردنیاز خود برای آزمون فرضیات را از دو نوع روش جمع‌آوری نمود. (۱) روش کتابخانه‌های و استفاده از داده‌ها و اطلاعات موجود یعنی کتاب‌ها نشریات علمی- دانشگاهی و یا مراکز تحقیقاتی کشور، اسناد و مدارک علمی و الکترونیک از پایگاه داده‌های مختلف؛ (۲) روش پیمایش شامل استفاده از مصاحبه‌های علمی و اجرای پرسشنامه کتبی. ابزار جمع‌آوری داده‌های تحقیق نیز پرسشنامه پایایی ۱ محاسبه شده برای بخش اول و دوم پرسشنامه به ترتیب برابر ۰/۹۳۵ و ۰/۸۸۳ می‌باشد. جامعه مورد مطالعه، شامل کلیه مدیران، کارکنان رسمی و پیمانی با سابقه خدمت بیشتر از سه سال می‌باشد که در سال ۱۳۸۹، در ستاد مرکزی وزارت امور اقتصادی و دارایی به‌عنوان یکی از مهم‌ترین سازمان‌های عمومی و معاونت‌های هزینه و خزانه‌داری کل کشور، حقوقی و امور مجلس، امور بانکی، بیمه و شرکت‌های دولتی، و معاونت نیروی انسانی و توسعه مدیریت اشتغال داشتند. در این فرآیند برای امکان انتخاب و دادن فرصت یکسان به کلیه اعضای جامعه برای شمول در نمونه آماری سعی گردید که از روش نمونه‌گیری تصادفی طبق‌های استفاده شود. تعداد نمونه انتخابی می‌بایست حداقل ۲۹۵ نفر باشد که برای دستیابی به این داده‌ها و اطلاعات موردنیاز، تعداد ۳۳۰ پرسشنامه تنظیم و توزیع گردید که از میان پرسشنامه‌های توزیع شده، تعداد ۳۰۵ عدد پرسشنامه عودت گردید و چون ده پرسشنامه مخدوش بوده و حاوی اطلاعات کامل و قابل استفاده نبود از شمول تجزیه و تحلیل و محاسبات آماری حذف گردیدند.

جدول ۱. ویژگی جامعه و نمونه آماری کارکنان وزارت امور اقتصادی و دارایی

جمع کل	زن	مرد	کارشناسان و دیگر کارکنان	مدیران پایه و ارشد	پیمانی	رسمی	
۱۲۷۰	۳۸۵	۸۸۵	۱۰۴۴	۲۲۶	۳۶۸	۹۰۲	جامعه آماری
۲۹۵	۱۲۴	۱۷۱	۲۴۶	۴۹	۹۵	۲۹۵	نمونه انتخاب شده

جدول ۲. نحوه تعیین شاخص‌های اندازه‌گیری مفاهیم و ابعاد و سئوال‌ات مربوط به آن

مفاهیم	ابعاد	مؤلفه‌ها	شاخص‌ها	شماره گویه‌ها در پرسشنامه			
اجرای فصل حقوق و مزایای قانون مدیریت خدمات کشوری	اجرا	برآورده شدن نیازهای اساسی	رفع نیازها	۱، ۶، ۱۱، ۱۶، ۲۱			
			افزایش حقوق نسبت به تورم	برای سنجش متغیر مستقل فرضیه فرعی اول			
		عدالت	در مقایسه با همکاران	۲، ۷، ۱۲، ۱۷، ۲۲			
			در مقایسه با خود	فرضیه فرعی دوم			
			سازمان‌های مشابه				
		انتظارات	انتظارات قبلی	تناسب عملکرد و حقوق	۳، ۸، ۱۳، ۱۸، ۲۳		
	ارزش و اهمیت پاداش			فرضیه فرعی سوم			
	اهمیت شغل						
	مواد قانون	تناسب حقوق و ویژگی‌های شغل	پیچیدگی وظایف	۴، ۹، ۱۴، ۱۹، ۲۴	فرضیه فرعی چهارم		
			مسئولیت				
مهارت موردنیاز							
تخصیلات							
تناسب حقوق و ویژگی‌های شاغل		سابقه کار	تجربه	۵، ۱۰، ۱۵، ۲۰، ۲۵	فرضیه فرعی پنجم		
			تخصص				
			پرداخت‌ها			۲۶، ۲۷، ۲۸، ۲۹	برای سنجش رضایت از پرداخت‌ها و امکانات رفاهی
			امکانات رفاهی				
بهداشتی		تأمین	امنیت شغلی	۳۰، ۳۱، ۳۲، ۳۳	برای سنجش رضایت از امنیت شغلی، شرایط محیط کار و منافع آتی		
			شرایط محیط کار				
	منافع آتی						
رضایت شغلی	تعلق اجتماعی	خط منشی سازمانی	۳۴، ۳۵، ۳۶، ۳۷، ۳۸، ۳۹، ۴۰، ۴۱، ۴۲، ۴۳	برای سنجش میزان رضایت از سه متغیر شاخص			
		سبک مدیریت					
		ارتباطات					
	انگیزشی	احترام و مقام	قدردانی	۴۴، ۴۵، ۴۶، ۴۷، ۴۸، ۴۹، ۵۰	برای سنجش رضایت از شیوه‌های قدردانی از افراد، ارتقای و استقلال در کار		
			ارتقای				
			استقلال و مسئولیت				
خودبایی	موقعیت‌ها و چالش شغلی	ماهیت شغل	۵۱، ۵۲، ۵۳، ۵۴، ۵۵	برای سنجش رضایت از چالش شغلی، ماهیت کار و توفیق و کامیابی شخصی ناشی از شغل			
		توفیق و کامیابی					
		توفیق و کامیابی					

یافته‌ها

برای آزمون فرضیه‌های این تحقیق از تحلیل رگرسیون استفاده شده است. بدین ترتیب که ابتدا ضریب همبستگی و ضریب تبیین بین متغیرهای وابسته و مستقل محاسبه گردید. در ادامه کار تأثیر مؤلفه‌های مختلف متغیر مستقل بر متغیر وابسته و ارائه معادله رگرسیونی بین این مؤلفه‌ها مورد بررسی قرار گرفت. تحلیل فرضیه اصلی: شیوه اجرای فعلی فصل حقوق و مزایای قانون مدیریت خدمات کشوری بر رضایت شغلی کارمندان وزارت امور اقتصادی و دارایی تأثیرگذار می‌باشد. در این مورد فرضیه اصلی با ۹۵ درصد اطمینان تأیید گردید. برای بررسی معادله رگرسیونی فرضیه اصلی تحقیق، ابتدا با تعیین مقدار ضریب همبستگی و ضریب تبیین بین دو متغیر شیوه اجرای فعلی فصل حقوق و مزایای قانون مدیریت خدمات کشوری و رضایت شغلی کارمندان که به ترتیب ۰/۴۴۱ و ۰/۱۹۵ می‌باشند، به این نتیجه رسیدیم که این دو متغیر دارای ارتباط متوسط با یکدیگر هستند.

جدول ۳. ضرایب همبستگی متغیرهای مستقل و وابسته با توجه به نوع فرضیه

ضریب همبستگی	ضریب تبیین	متغیرها و نوع فرضیه
۰/۴۴۱	۰/۱۹۵	متغیر مستقل: شیوه اجرا فعلی فصل حقوق و مزایای قانون خدمات کشوری و رضایت شغلی به‌عنوان متغیر وابسته به‌عنوان فرضیه اصلی
۰/۳۸۳	۰/۱۴۶	متغیر مستقل: رفع نیازهای اصلی و اولیه کارکنان از طریق حقوق متغیر وابسته: رضایت شغلی فرضیه فرعی ۱
۰/۴۴۲	۰/۱۹۵	متغیر مستقل: احساس عدالت حاصل از حقوق و مزایای دریافتی متغیر وابسته: رضایت شغلی فرضیه فرعی ۲
۰/۳۱۲	۰/۹۷	متغیر مستقل: برآورده شدن انتظارات کارمندان از اجرای قانون متغیر وابسته: رضایت شغلی فرضیه فرعی ۳
۰/۳۳۷	۰/۱۱۴	متغیر مستقل: مرتبط و متناسب بودن ویژگی‌های شغلی و حقوق دریافتی متغیر وابسته: رضایت شغلی فرضیه فرعی ۴
۰/۳۹۰	۰/۱۵۲	متغیر مستقل: متناسب بودن ویژگی‌های کارمندان با حقوق دریافتی متغیر وابسته: رضایت شغلی فرضیه فرعی ۵
۰/۴۶۲	۰/۲۱۶	متغیر مستقل: مؤلفه‌های اجرای فصل حقوق و مزایای قانون مدیریت متغیر وابسته: رضایت شغلی

سپس با تشکیل جداول واریانس آثار متغیر مستقل بر متغیر وابسته محاسبه گردید که با توجه به نتایج جدول مذکور، میزان آماره F برابر ۷۰/۸۶۶ و میزان سطح معنی داری برابر ۰/۰۰۰ می باشد. چون میزان سطح معناداری از میزان خطای نوع اول در سطح ۰/۰۵ کمتر است، بنابراین فرضیه تأثیر گذاری اجرای فصل حقوق و مزایای قانون مدیریت خدمات کشوری بر رضایت شغلی کارمندان با ۹۵ درصد اطمینان تأیید شد. وجود این تأثیر گذاری یعنی بررسی آثار حقوق و مزایا بر رضایت شغلی، در تحقیقی که فورنت و دی استفانو بیشتر بر روی کارکنان بخش دولتی انجام داده بودند نیز تأیید شده بود (فورنت و دی استفانو، ۱۹۶۹). با بررسی بیشتر معادله رگرسیونی این رابطه به شکل زیر مشخص گردد.

$$Y = 0,289 + 32,926X$$

X به عنوان متغیر مستقل یعنی شیوه اجرای فصل حقوق و مزایای قانون مدیریت خدمات کشوری در معادله رگرسیون با ضریب مثبت، بیانگر این نکته است که با بهبود شیوه اجرای فصل حقوق و مزایای قانون مدیریت خدمات کشوری با توجه به مؤلفه های تشکیل دهنده آن در مدل تحلیلی تحقیق، میزان رضایت شغلی کارمندان نیز بهبود می یابد (صالحی صدقیانی، جمشید و ابراهیمی، ۱۳۸۷). تحلیل فرضیه فرعی ۱: رفع نیازهای اصلی و اولیه کارکنان وزارت امور اقتصادی و دارایی از طریق حقوقشان بر رضایت شغلی آنان تأثیرگذار می باشد.

برای آزمون این فرضیه نیز از روش تجزیه و تحلیل رگرسیون استفاده شد. در بررسی معادله رگرسیونی، ابتدا با تبیین مقدار ضریب همبستگی و ضریب تبیین بین دو متغیر رفع نیازهای اساسی و رضایت شغلی کارمندان که به ترتیب ۰/۳۸۳ و ۰/۱۴۶ می باشند، به این نتیجه رسیدیم که این دو متغیر دارای ارتباط متوسط با یکدیگر هستند. سپس با تنظیم جداول واریانس، تأثیر متغیر مستقل بر متغیر وابسته محاسبه گردید که با توجه به نتایج جدول مذکور، میزان آماره F برابر ۵۰/۲۴۲ و میزان سطح معنی داری برابر ۰/۰۰۰ می باشد. چون میزان سطح معناداری از میزان خطای نوع اول در سطح ۰/۰۵ کمتر است، بنابراین فرضیه تأثیر گذاری رفع نیازهای اساسی کارمندان توسط حقوقشان بر رضایت شغلی آنان، با ۹۵ درصد اطمینان تأیید می شود.

ضریب متغیر مستقل رفع نیازهای اساسی کارمندان توسط حقوقشان در معادله رگرسیون با علامت مثبت بیانگر این نکته است که با رفع یا کاهش نیازهای اساسی کارمندان توسط حقوقشان و نیز با افزایش کمی میزان حقوق کارمندان، میزان رضایت شغلی آنان افزایش می یابد. این نتیجه گیری با تحقیقات هارمرش (۲۰۰۱) که به این نتیجه رسید که تغییر در میزان حقوق روی رضایت شغلی اثرگذار است همسو و سازگار است.

تحلیل فرضیه فرعی دوم: احساس عدالت حاصل از حقوق و مزایای دریاتی بر رضایت شغلی کارمندان وزارت امور اقتصادی و دارایی تأثیرگذار می‌باشد.

تفسیر آزمون: برای آزمون این فرضیه نیز از روش تجزیه و تحلیل رگرسیون استفاده شده است. در بررسی معادله رگرسیونی ابتدا با تبیین مقدار ضریب همبستگی و ضریب تبیین بین دو متغیر احساس عدالت حاصل از حقوق و مزایای دریافتی و رضایت شغلی کارمندان که به ترتیب $0/442$ و $0/195$ می‌باشند، به این نتیجه رسیدیم که این دو متغیر دارای ارتباط متوسط با یکدیگر هستند. ضریب تبیین $0/195$ بیان‌کننده این نکته است که از نظر کارکنان $19/5$ درصد از تغییرات متغیر وابسته رضایت شغلی، توسط متغیر مستقل احساس عدالت حاصل از حقوق و مزایای دریافتی، تعیین می‌شود که مقدار متوسطی است. سپس با تشکیل جداول واریانس درجه تأثیر متغیر مستقل بر متغیر وابسته مشخص گردید که با توجه به نتایج جدول مذکور، میزان آماره F برابر $71/070$ و میزان سطح معنی‌داری برابر $0/000$ می‌باشد. چون میزان سطح معنی‌داری از میزان خطای نوع اول در سطح $0/05$ کمتر است، بنابراین فرضیه تأثیرگذاری احساس عدالت حاصل از حقوق و مزایای دریافتی بر رضایت شغلی کارمندان، با 95 درصد اطمینان تأیید می‌شود.

ضریب متغیر مستقل احساس عدالت حاصل از حقوق و مزایای دریافتی در معادله رگرسیون با علامت مثبت بیانگر این نکته است که با احساس عدالت کارمندان از میزان و شیوه دریافت حقوقشان، میزان رضایت شغلی آنان افزایش می‌یابد.

نکته جالب در بررسی نتایج فرضیه‌های مختلف این تحقیق، نزدیکی بسیار زیاد نتایج این فرضیه به نتایج فرضیه اصلی تحقیق می‌باشد که چون متغیر مستقل این فرضیه یکی از مؤلفه‌های فرضیه اصلی تحقیق می‌باشد، به نظر می‌رسد بیشترین تأثیر را در میان دیگر مؤلفه‌های متغیر مستقل اصلی بر متغیر وابسته داشته است. این نتیجه نه تنها در راستای نتایج محققان موافق تأثیر حقوق و مزایا بر رضایت شغلی می‌باشد بلکه در انطباق با عقیده پژوهشگرانی است که معتقدند اگر حقوق و مزایا بر رضایت شغلی تأثیرگذار باشد تنها مؤلفه عدالت در پرداخت‌های آن است که بر رضایت شغلی تأثیرگذار است نه میزان حقوق.

تحلیل فرضیه فرعی سوم: برآورده شدن انتظارات کارمندان از اجرای قانون مدیریت خدمات کشوری بر رضایت شغلی کارمندان وزارت امور اقتصادی و دارایی تأثیرگذار می‌باشد. فرضیه فرعی سوم با 95 درصد اطمینان تأیید گردید.

تفسیر آزمون: برای آزمون این فرضیه نیز از روش تجزیه و تحلیل رگرسیون استفاده شده است. در بررسی معادله رگرسیونی ابتدا با تبیین مقدار ضریب همبستگی و ضریب تبیین بین دو متغیر برآورده شدن انتظارات کارمندان از اجرای قانون مدیریت خدمات کشوری و رضایت شغلی کارمندان که به ترتیب

۰/۳۱۲ و ۰/۰۹۷ می‌باشند، به این نتیجه رسیدیم که این دو متغیر دارای ارتباط نسبتاً کم با یکدیگر هستند. ضریب تبیین ۰/۰۹۷ بیان‌کننده این نکته است که از نظر کارکنان ۹/۷ درصد از تغییرات متغیر وابسته رضایت شغلی، توسط متغیر مستقل برآورده شدن انتظارات کارمندان از اجرای قانون مدیریت خدمات کشوری، تعیین می‌شود که مقدار کمی است. پس از بررسی تأثیر متغیر مستقل بر متغیر وابسته مشخص گردید که با توجه به نتایج جدول مذکور، میزان آماره F برابر ۳۱/۶۳۵ و میزان سطح معنی‌داری برابر ۰/۰۰۰ می‌باشد. چون میزان سطح معناداری از میزان خطای نوع اول در سطح ۰/۰۵ کمتر است، بنابراین فرضیه تأثیرگذاری برآورده شدن انتظارات کارمندان از اجرای قانون مدیریت خدمات کشوری بر رضایت شغلی کارمندان، با ۹۵ درصد اطمینان تأیید می‌شود. البته درجه تأثیر این شاخص به اندازه تأثیر دو مؤلفه رفع نیازهای اساسی و عدالت نمی‌باشد.

به هر روی ضریب مثبت متغیر مستقل برآورده شدن انتظارات کارمندان از اجرای قانون مدیریت خدمات کشوری در معادله رگرسیون بیانگر این نکته است که با برآورده شدن انتظارات کارمندان از اجرای قانون مدیریت خدمات کشوری، میزان رضایت شغلی آنان افزایش می‌یابد. تحلیل فرضیه فرعی چهارم: مرتبط و متناسب بودن ویژگی‌های شغلی و حقوق دریافتی کارمندان بر رضایت شغلی کارمندان وزارت امور اقتصادی و دارایی تأثیرگذار می‌باشد.

تفسیر آزمون: در بررسی معادله رگرسیونی ابتدا با تبیین مقدار ضریب همبستگی و ضریب تبیین بین دو متغیر مرتبط با متناسب بودن ویژگی‌های شغلی و حقوق دریافتی کارمندان و رضایت شغلی آنان که به ترتیب ۰/۳۳۷ و ۰/۱۱۴ می‌باشند، به این نتیجه رسیدیم که این دو متغیر دارای ارتباط متوسط با یکدیگر هستند. ضریب تبیین ۰/۱۱۴ بیان‌کننده این نکته است که از نظر کارکنان ۱۱/۴ درصد از تغییرات متغیر وابسته رضایت شغلی، توسط متغیر مستقل مرتبط و متناسب بودن ویژگی‌های شغلی و حقوق دریافتی کارمندان، تعیین می‌شود که مقدار نسبتاً کمی است. سپس با تشکیل جداول واریانس درجه تأثیر متغیر مستقل بر متغیر وابسته محاسبه گردید که با توجه به نتایج جدول مذکور، میزان آماره F برابر ۳۷/۵۸۹ و میزان سطح معنی‌داری برابر ۰/۰۰۰ می‌باشد. چون میزان سطح معناداری از میزان خطای نوع اول در سطح ۰/۰۵ کمتر است بنابراین فرضیه تأثیرگذاری مرتبط و متناسب بودن ویژگی‌های شغلی و حقوق دریافتی کارمندان بر رضایت شغلی آنان، با ۹۵ درصد اطمینان تأیید می‌شود.

ضمن اینکه ضریب مثبت متغیر مستقل مرتبط و متناسب بودن ویژگی‌های شغلی و حقوق دریافتی کارمندان در معادله رگرسیون بیانگر این نکته است که با ایجاد تناسب بیشتر بین ویژگی‌های شغلی و حقوق پرداختی، می‌توان امیدوار بود میزان رضایت شغلی افزایش یابد.

تحلیل فرضیه فرعی پنجم: مرتبط و متناسب بودن ویژگی‌های شاغلین و حقوق دریافتی کارمندان بر رضایت شغلی کارمندان وزارت امور اقتصادی و دارایی تأثیرگذار می‌باشد.

تفسیر آزمون: در بررسی معادله رگرسیونی ابتدا با تبیین مقدار ضریب همبستگی و ضریب تبیین بین دو متغیر مرتبط و متناسب بودن ویژگی‌های شاغلین و حقوق دریافت آنان و رضایت شغلی که به ترتیب ۰/۳۹۰ و ۰/۱۵۲ می‌باشند، یافته‌ها حاکی از این است که این دو متغیر دارای ارتباط متوسط با یکدیگر هستند. ضریب تبیین ۰/۱۵۲ بیانگر این نکته است که از نظر کارکنان ۱۵/۲ درصد از تغییرات متغیر وابسته رضایت شغلی، توسط متغیر مستقل مرتبط و متناسب بودن ویژگی‌های شاغلین و حقوق دریافتی، تعیین می‌شود. چون میزان سطح معناداری از میزان خطای نوع اول در سطح ۰/۰۵ کمتر است، بنابراین فرضیه تأثیرگذاری مرتبط و متناسب بودن ویژگی‌های شاغلین و حقوق دریافتی بر رضایت شغلی آنان، با ۹۵ درصد اطمینان تأیید می‌شود.

ضمن اینکه ضریب مثبت متغیر مستقل در معادله رگرسیون بیانگر این نکته است که با ایجاد ارتباط بیشتر بین ویژگی‌های شاغلین و حقوق پرداختی، میزان رضایت شغلی افزایش یابد.

بحث و نتیجه‌گیری

این تحقیق از آن جهت حائز اهمیت است که مشخص می‌نماید صرف داشتن امکانات سخت افزاری-ماشینی و مکانیکی برای سازمان‌ها کافی به نظر نمی‌رسد، بلکه مؤسسات به نیروی انسانی با انگیزه بالا نیاز دارند تا بتوانند با استفاده از این منابع و امکانات به فعالیت پرداخته و سازمان‌های کارآمد و اثربخش عمل نمایند. در این پژوهش سعی بر آن شد که با بررسی آثار اجرای فصل حقوق و مزایای قانون مدیریت خدمات کشوری بر رضایت شغلی کارکنان نتایج ارزشمندی ارائه گردد. نتایج حاصل از مبانی نظری را از دو جنبه می‌توان مورد بحث قرار داد. یکی از نظر آثار حقوق و مزایا بر رضایت شغلی و دیگری از لحاظ تأثیر اجرای این قانون با توجه به زندگی کاری بر رضایت شغلی کارکنان.

از نقطه نظر اول، نتایج تحقیق نشان می‌دهد که حقوق و مزایای کارکنان یکی از مؤثرترین عامل بر رضایت شغلی آن‌هاست. این نتیجه‌گیری بدان معنی است که از میان عوامل مختلف اثرگذار بر رضایت شغلی کارکنان، ۱۹/۵ درصد از تغییرات مربوط به میزان رضایت شغلی کارمندان توسط حقوق و مزایای آن‌ها تبیین می‌شود. این نتیجه موافق یافته پژوهش‌هایی است که درباره عوامل مؤثر بر رضایت شغلی در سازمان‌های داخل و یا خارج از کشور انجام یافته است.

نتیجه‌گیری دوم از مبانی نظری همسو با یافته‌ها، آثار مؤلفه‌های پرداخت حقوق و مزایا بر رضایت

شغلی کارکنان است. این عناصر و اجزا شامل مسائل رفع نیازی اصلی، اجرای عدالت، برآورده کردن انتظارات و تناسب حقوق و ویژگی‌های شغل و شاغل و حقوق پرداختی می‌باشد که بر مبنای آماره‌های حاصل شده این مؤلفه‌ها با رضایت شغلی از ارتباط مثبت برخوردار بوده و می‌تواند اثرگذار باشد. به طور کلی، مجموع عوامل با ضریب همبستگی ۰/۴۶۴ و ضریب تبیین ۰/۲۱۶ با رضایت شغلی ارتباط داشته و مؤثر می‌باشند. به بیان دیگر، ضریب تبیین معادله رگرسیون ۰/۲۱۶ این نکته را تأکید می‌نماید که حدود ۲۱/۶ درصد از تغییرات متغیر وابسته (رضایت شغلی) می‌تواند به وسیله اجرای فصل حقوق و مزایای قانون مدیریت خدمات کشوری تبیین شود.

پیشنهادها: در آیین‌نامه‌ای که برای اجرای فصل حقوق و مزایای قانون مدیریت خدمات کشوری تهیه می‌شود، امتیاز دقیق برای هر یک از عوامل حق شغل یعنی اهمیت، پیچیدگی وظایف و مسئولیت، سطح تخصص و مهارت موردنیاز تعیین شود و صرفاً گروه‌های شغلی قبلی کارکنان که بر اساس قانون استخدام کشوری و نظام هماهنگ پرداخت به کارکنان اعطاء شده است، ملاک طبقه‌بندی کارمندان قرار نگیرد. این امر هم به تناسب بیشتر حقوق کارکنان با مشاغل آنان و هم به افزایش احساس عدالت در کارکنان کمک خواهد کرد. مشاغل مهم و اساسی به روش امتیازی طبقه‌بندی شده و سپس در اجرای قانون فصل حقوق و مزایا امتیاز کلی هر شغل مشخص گردد.

نظام ارزشیابی کارکنان تا جایی که ممکن است به صورت شاخص‌ها و سنج‌های کمی و ارزیابی عملکرد تدوین و تنظیم گردد تا از ارزشیابی ذهنی جلوگیری به عمل آورده و ارزشیابی سالانه عملکرد به‌عنوان یکی از ملاک‌های حق شاغل در نظر گرفته شود. برای انجام این امر لازمست مقیاس‌ها و معیارهای عملکرد صحیح و استاندارد مسئولان آن مشاغل تهیه شده و عملکرد واقعی شاغل اندازه‌گیری شود.

در تطبیق حقوق کارکنان با حق شاغل در سازمان‌های مشمول خدمات کشوری، مطالعه و بررسی حقوق و دستمزد در بازار کار که یکی از مهم‌ترین مراحل ارزشیابی مشاغل به روش امتیازی می‌باشد مورد ملاحظه قرار گرفته و اجرایی شود.

ضروری است قوانین حقوق و مزایا و شیوه اجرای آن‌ها به گونه‌ای باشد که به ارتقای نظام شایستگی و روحیه کسب دانش و مهارت و رفتارهای مطلوب منتهی گردد.

پیشنهاد برای تحقیقات آینده:

با توجه به اهمیت ایجاد انگیزه در نیروی انسانی و بهبود عملکرد آن‌ها برای اثربخشی بیشتر سازمان، پیشنهادهای زیر برای پژوهش‌های آینده، ارائه می‌گردد:

آسیب شناسی نظام‌های حقوق و دستمزد در سازمان‌های عمومی و بررسی تطبیقی آن؛
ارائه الگوی نظام‌مند تدوین و تنظیم قوانین مربوط به حقوق و مزایای کارکنان بخش عمومی؛
تحلیل آثار رضایت شغلی بر عملکرد کارکنان و انگیزه فعالیت سازمانی آنان؛
بررسی موانع اجرای صحیح قوانین و مقررات مدیریت منابع انسانی در بخش عمومی و غیرعمومی؛
تحلیل تطبیقی راهبردها و نظام‌های حقوق و دستمزد در ایران و کشورهای همجوار و مشابه با نظام
فرهنگی - ارزشی؛
تحلیل جامع جنبه‌های کمی - کیفی نظام ارزشیابی عملکرد کارکنان در سازمان‌های عمومی ایران.

منابع

منابع فارسی:

- ابطحی، سیدحسین (۱۳۸۶). *مدیریت منابع انسانی*. تهران: مؤسسه تحقیقات و آموزش مدیریت.
- ابطحی، سیدحسین؛ آرمن مهره‌وزان (۱۳۷۱). *مدیریت حقوق و دستمزد (طبقه‌بندی و ارزشیابی مشاغل)*. تهران: صبا.
- ازکمپ، استوارت (۱۳۷۰). *روانشناسی اجتماعی کاربردی* (فرهاد ماهر، مترجم). مشهد: آستان قدس رضوی.
- ازکیا، مصطفی؛ توکلی، محمود (۱۳۸۵). *فرا تحلیل مطالعات رضایت شغلی در سازمان‌های آموزشی، نشریه‌نامه علوم اجتماعی*، ۲۷.
- بخشنامه شماره ۱/۱۴۵۹۳/۲۰۰ مورخ ۱۳۸۸/۲/۲۱ معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی ریاست جمهوری. در دسترس است در:
[521DB1HTTP://WWW.SPAC.IR/Portal/Home/Default.aspx?CategoryID=cece71f7456cc2-c-a438bb-4](http://www.spac.ir/Portal/Home/Default.aspx?CategoryID=cece71f7456cc2-c-a438bb-4)
- بست، جان (۱۳۷۶). *روش تحقیق در علوم تربیتی و رفتاری* (حسن پاشا شریفی و زنگس طالقانی، مترجمان). تهران: رشد.
- پرهیزگار، کمال (۱۳۶۸). *طبقه‌بندی و ارزشیابی مشاغل*. تهران: اشراقی.
- دستاوردهای قانون مدیریت خدمات کشوری (۱۳۸۶). معاونت پژوهشی مرکز پژوهش‌های مجلس شورای اسلامی. تهران: مجلس شورای اسلامی، مرکز پژوهش‌ها.
- دهقانپور، علامرضا (۱۳۸۸). *مقاله «رضایت شغلی و بهره‌وری»*، در دسترس است در:
<http://www.jobportal.ir/s1/default.aspx?ID=15-1-2641>
- رابینز، استیفن پی (۱۳۸۴). *مبانی رفتار سازمانی* (علی پارسائیان و محمد اعرابی، مترجمان). تهران: دفتر پژوهش‌های فرهنگی.
- رجب بیگی، مجتبی و دیگران (۱۳۸۵). *سنجش رضایت شغلی منابع انسانی در بخش دولتی و عوامل مؤثر بر آن، فصلنامه مدرس علوم انسانی*، ۱۰(۱).
- رونق، یوسف (۱۳۸۴). *مدیریت حقوق و دستمزد*. تهران: فرمنش.
- رونق، یوسف (۱۳۸۴). *نظام‌های حبران خدمات کارکنان در ایران*. تهران: فرمنش.
- شفیع آبادی، عبدالله (۱۳۷۶). *راهنمایی و مشاوره شغلی و حرفه‌ای*. تهران: رشد.
- شیخ، ابراهیم و دیگران (۱۳۷۸). *طراحی مدل جامع سنجش رضایت شغلی کارکنان*.

<http://www.civilica.com/peper- chrd.4-.1.html>.

صالحی صدقیانی، جمشید؛ ابراهیمی، ایرج (۱۳۸۷). *تحلیل آماری پیشرفته*. تهران: هستان. علی پور، اصغر (۱۳۸۷). مشکلات و موانع اجرای قانون مدیریت خدمات کشوری. *فصلنامه توسعه صادرات*، ۱۱(۷۰). کریتنر، رابرت؛ کینیکی آنجلو (۱۳۸۴). *مدیریت رفتار سازمانی* (علی اکبر فرهنگي و حسین صفرزاده، مترجمان). تهران: پیام پویا.

محمدزاده، عباس؛ مهروژان، آرمن (۱۳۷۵). *رفتار سازمانی نگرش اقتصادی*. تهران دانشگاه علامه طباطبایی. مورهد گریفین (۱۳۷۴). *رفتار سازمانی* (الوانی و معمارنژاد، مترجمان). تهران: مروارید، ویرایش جدید، چاپ هشتم، ۱۳۸۳.

منصوریان، ناصرعلی (۱۳۸۷). *قانون مدیریت خدمات کشوری در آیین حقوق اداری، اطلاعات سیاسی، اقتصادی*، ۳(۲۵۳)، ۲۵۴.

مهریاری لیمبا، عزیز (۱۳۷۷). *بررسی اثر عوامل انگیزشی بر روی رضایت شغلی کارکنان کارخانه گیلان الکتریک*، (پایان نامه کارشناسی ارشد)، دانشکده معارف اسلامی و مدیریت، دانشگاه امام صادق (ع)، تهران. مظفری، گشتاسب (۱۳۷۵). *بررسی آثار اجرای طرح کارانه بر روی رضایت شغلی عملکرد پزشکان بیمارستان های سازمان تأمین اجتماعی*، (پایان نامه کارشناسی ارشد) دانشگاه تربیت مدرس، تهران. ناطقی، نازنین (۱۳۷۳). *مقایسه حقوق و مزایای مستخدمان بخش عمومی با مزد و مزایای مستخدمان بخش خصوصی در ایران*، (پایان نامه کارشناسی ارشد)، دانشکده حقوق و علوم سیاسی دانشگاه تهران. هومن، حیدرعلی (۱۳۸۱). *تهیه و استاندارد ساختن مقیاس سنجش رضایت شغلی*. تهران: مؤسسه عالی آموزش و پژوهش مدیریت و برنامه ریزی.

منابع انگلیسی:

- Barney, J.B (1991) "Firm Resources and Sustained Competitive Advantage". *Journal of Management*, 17
- Blanchflower D., and Oswald A., (2000), "The rising well-being of the young, in *Youth Employment and Joblessness in Advanced Countries*", edited by Blanchflower, D and Freeman R, Chicago: The University of Chicago Press.
- Clark A. and Peter Sanfey, (1997), "Job satisfaction, wage changes and quits: Evidence from Gramany"; Department of Economics, University of Kent.
- Crossman, A & Abu-Zaki, B. (2003), "Job Satisfaction and Employee Performance of Lebanese Banking Staff. *Journal of Managerial Psychology*
- Frey B and Stutzer A, (2002), "What can economist learn from happiness research?" *Journal of Economic Literature*, Forthcoming.
- Ivancevich, J., Olelans, Mand Motterson. M (1997). *Organizational Behavior and Management*. Sydney: Irwin.
- Goddle, T.T.(1994), "Outcome of nurses job satisfaction", *Journal of Nursing Administration*, vol 24, No.11, PP.36-41
- Jouge, Watq nab, (2000) "Personal Characteristics & Job Satisfaction of Greek Teachers", *Journal of Organizational Behavior*.
- Lafonda, (1999), "Work motivation and job satisfaction", *Journal of Organization Behavior*.
- Ma c.c., Samuels ME, Alexander JW; (2003) Factorsthat influence nurses job satisfaction, *Nurse*

- administration journal*, 33(5).
- Sing M.G; (1990) "Human Resource Management. Pws-Kent Pub
- Spector P.E. (2006). *Industrial and Organizational Psychology: research and practice*. 41" New York: Wiley.
- Tlafaldano M. and muchinsky, P.M. (1985), "Job satisfaction and job performance: A Meta Analysis", *psychological Bulletin*, March 1985.
- Werther, W.B. and Davis. (1989), "Human Resource and Personnel Management, McGraw Hill Book Co".
- Yang, Hai; et al; (2008). *The influence of pay increase on job satisfaction: A study with the Chinese Army*. Available by: <http://findarticles.com/P/articles/Mi-7398/is-10-36/ai-n32061593>





پروشکاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
پرتال جامع علوم انسانی

چکیده انگلیسی مقالات



پرو. شمس گاہ علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
ریاست جامع علوم انسانی

بخش

انگلیسی

مترجم: احسان جنابی