

## مطالعه تعیین‌کننده‌های سازمانی و فراسازمانی رضایت شغلی کارکنان یک شرکت خدماتی

حسین افراسیابی، استادیار، گروه جامعه‌شناسی دانشگاه یزد / ایران\*

### چکیده

رضایت شغلی یکی از اساسی‌ترین سازه‌های مورد توجه در مطالعات سازمانی معاصر به شمار می‌رود. تحقیق حاضر با هدف بررسی رضایت شغلی و مهم‌ترین عوامل مرتبط با آن در میان کارکنان یک شرکت خدماتی در شهر شیراز انجام شده است. در این مطالعه با رویکرد کمی و روش پیمایشی و با تأکید بر نظریات مبادله و گروه مرجع یازده فرضیه ارائه شد. برای گردآوری داده‌های مورد نیاز، پرسشنامه طراحی شد و توسط ۴۰۰ نفر از کارکنان که به شیوه نمونه‌گیری تصادفی سیستماتیک انتخاب شدند، تکمیل شد. نتایج تحلیل داده‌ها نشان داد که جنسیت رابطه معناداری با رضایت شغلی ندارد. تحصیلات، سن، سابقه خدمت در سازمان، میزان دستمزد، آموزش شغلی، امنیت شغلی، ابهام نقش، رضایت از زندگی، ارزیابی همکاران و خانواده از شغل با رضایت شغلی رابطه معناداری دارند. براساس نتایج آزمون رگرسیون، متغیرهای آموزش شغلی، ارزیابی همکاران از شغل، امنیت شغلی، رضایت از زندگی، ابهام نقش و میزان دستمزد به ترتیب مهم‌ترین متغیرهای مرتبط با رضایت شغلی بودند که در مجموع ۵۰ درصد از تغییرات متغیر وابسته را تبیین می‌کنند. در مجموع می‌توان گفت متغیرهای تعاملی درون سازمانی نقش عمده‌ای در رضایت شغلی ایفا می‌کنند.

کلیدواژه‌ها: رضایت شغلی، سازمان، کارکنان، رضایت از زندگی، خانواده، همکاران.

## مقدمه و بیان مسأله

با سیری در جوامع بشری می‌توان دریافت که کار به اندازه تاریخ انسان قدمت دارد و در همه جوامع بیش از انواع دیگر فعالیت، زندگی مردم را اشغال می‌کند. از طرف دیگر کار و عوامل مرتبط با آن هم‌سو با تحولات اجتماعی دچار دگرگونی و تمایز شده است. در گذر زمان، مشاغل تنوع یافته و بر تقسیم کار و تخصصی شدن آن هر روز افزوده شده است. سازمان‌ها، ادارات و نهادهای جدیدی از بطن جوامع سربرآورده‌اند. سازمان‌ها در جامعه معاصر با زندگی بخش زیادی از افراد درآمیخته است افراد برای بقای اجتماعی خود ناگزیر از عضویت در این گروه‌ها و سازمان‌ها هستند. تردیدی نیست که هر سازمان، یک ارگانیزم منحصر به فرد است و نخستین عامل آن انسان و توجه به کارکنان است (هومن، ۱۳۸۱). بهره‌گیری به جا و شایسته از منابع انسانی، از کارآمدترین راه‌های توسعه و تعالی سازمانی و بنیادی‌ترین عامل رشد و تکامل است.

رضایت شغلی<sup>۱</sup> به عنوان یکی از اصلی‌ترین شاخص‌های سنجش نگرش در سازمان‌ها و از عواملی است که می‌توان به وسیله آن وضعیت یک سازمان را ارزیابی کرد. این اهمیت به دلیل نقشی است که این سازه در پیشرفت و بهبود سازمان و نیروی کار دارد. رضایت شغلی با تعاریف و مفهوم‌سازی‌های متعدد، محل تلاقی بسیاری از حوزه‌های معرفت بشری همچون جامعه‌شناسی، روان‌شناسی، آموزش و پرورش، مدیریت، اقتصاد و سیاست بوده است و از موضوعاتی است که بیشتر مطالعات و بررسی‌ها را در زمینه کار و سازمان‌ها به خود اختصاص داده است و موضوع مورد علاقه‌ای هم برای افرادی که در سازمان کار می‌کنند و هم برای مطالعه‌کنندگان سازمان‌ها به حساب می‌آید (Spector, 1997). میزان رضایت کارکنان سازمان‌ها از شغل‌شان یکی از متغیرهای مؤثری است که کمیت و کیفیت بهره‌برداری از منابع انسانی را در سازمان‌ها

تحت تأثیر قرار می‌دهد. رضایت شغلی موجب افزایش کارایی و احساس رضایت فرد از زندگی می‌گردد. نارضایتی شغلی در ابتدا موجب کاهش کارایی افراد در محل کار و سپس سست شدن تعهد آنان نسبت به ارزش‌ها، هنجارها و اعتماد اجتماعی می‌شود (معیدفر و ذهانی، ۱۳۸۴). این اهمیت تاحدی است که می‌توان گفت پیام بارز فلسفه رفتاری در سازمان‌ها این بوده است که بهره‌وری مستقیماً به حالات فردی و گروهی و نیز انگیزش و رضایت‌مندی کارکنان مرتبط است (تسلیمی، ۱۳۸۱).

در زمینه سنجش و عوامل مرتبط با رضایت شغلی در طول دهه‌های گذشته به عوامل مختلفی توجه شده است. برخی از این عوامل مربوط به شغل و سازمان محل کار است اما عوامل و متغیرهای خارج از سازمان همچون متغیرهای خانوادگی و فردی نیز با رضایت از شغل در ارتباط است. مروری بر مطالعات گذشته نشان می‌دهد که هر دسته از این متغیرها در مطالعه‌ای جداگانه بررسی شده‌اند و کمتر در کنار هم و در مقایسه با یکدیگر ارزیابی گردیده‌اند. مطالعه حاضر با نگاهی به تمام متغیرهای مهم در این زمینه به بررسی رضایت شغلی کارکنان یک شرکت خدماتی پرداخته است و به دنبال پاسخ به این سوال است که میزان رضایت شغلی کارکنان با چه عوامل و متغیرهای سازمانی و فراسازمانی رابطه دارد؟

## چارچوب نظری

دانشمندان مختلف با توجه به تعلقات هستی‌شناختی و روش‌شناختی خود درباره رضایت شغلی نظریه‌پردازی کرده‌اند و از این رو مفاهیم و متغیرهای گوناگونی را بررسی کرده‌اند. این مطالعه با کمک دو نظریه مبادله<sup>۲</sup> و گروه مرجع<sup>۳</sup> و همچنین برخی متغیرهای مورد تأکید در تحقیقات پیشین (متغیرهای زمینه‌ای همچون جنسیت، سن، سابقه خدمت و

<sup>۲</sup> Exchange Theory

<sup>۳</sup> Reference Group

<sup>۱</sup> Job Satisfaction

تحصیلات) به بررسی رضایت شغلی کارکنان پرداخته است. در کنار متغیرهای مستخرج از نظریه مبادله و گروه مرجع، متغیرهای سن، جنس، سابقه خدمت و میزان تحصیلات نیز به عنوان متغیرهای زمینه‌ای بررسی شد.

هومنز<sup>۱</sup> که یکی از بنیان‌گذاران نظریه مبادله اجتماعی است، کنشگران انسانی را موجوداتی می‌انگارد که عقلانی عمل می‌کنند و به دنبال بیشترین دریافت در مبادلات خود هستند. وی معتقد است که بین رفتارها و احساسات غالب مبادله باید یک نرخ مبادله برقرار کرد. سرمایه‌گذاری‌های شخص در یک مبادله که براساس تعهد، تلاش و تجربه کاری محاسبه می‌شود، باید با آنچه در ازای آن دریافت می‌کند، نسبت مستقیم داشته باشد. اگر سرمایه‌گذاری مازاد باشد، این احساس در فرد شکل می‌گیرد که صلاحیت پاداش بیشتری را دارد (اسکیدمور، ۱۳۷۲). چنانچه پاداش مورد انتظار را دریافت کند می‌توان به رضایت وی امیدوار بود و در غیر این صورت با نارضایتی مواجه خواهد شد. بر اساس این نظریه کارکنان یک سازمان با ورود به سازمان، داشته‌هایی همچون وقت، انرژی، دانش، سابقه و مهارت‌های خود را به سازمان ارائه می‌دهد و در برابر آن پاداش‌های مادی و غیر مادی از سازمان انتظار دارند. چنانچه سازمان در برآوردن انتظارات و مطالبات افراد موفق عمل کند، کارکنان نیز احساس زیان نخواهند داشت و به صرف زمان، انرژی و مهارت‌های خود برای سازمان و شغل خود امیدوارانه نگاه می‌کنند و رضایت بالاتری را کسب می‌نمایند. در مقابل، چنانچه فرد رابطه تعادلی را با سازمان احساس نکند و بین داده‌های خود به سازمان و ستانده‌ها تعادلی حس نکند، از شغل و سازمان ناراضی می‌شود. با توجه به نظریه مبادله متغیرهای میزان دستمزد، احساس امنیت شغلی، دریافت آموزش‌های شغلی و سابقه خدمت بررسی می‌شود. این متغیرها را می‌توان دریافتی‌های فرد از سازمان تلقی کرد.

با وجود این‌که مبادله بخشی از رضایت یا نارضایتی از شغل و تجربه‌های شغلی را توضیح می‌دهد، سایر افرادی که کارکنان با آن‌ها در ارتباط هستند نیز در میزان رضایت برآورده شدن انتظارات او نقش دارد. این افراد در قالب نظریه گروه مرجع مورد توجه قرار گرفته‌اند مفهومی که در سال‌های اخیر از سوی گروهی از روان‌شناسان اجتماعی و جامعه‌شناسان مطرح شده است. کورمن<sup>۲</sup> یکی از محققانی است که در بررسی رضایت شغلی، مفهوم "گروه مرجع" را مطرح کرده است. براساس مطالعات انجام شده وی، این واقعیت روشن شده است که فرد خود را به گروه‌های برگزیده‌ای منسوب می‌کند که عضو آن‌هاست یا دوست دارد عضو آن‌ها باشد. براساس دیدگاه‌های مطرح شده از طرف نظریه‌پردازان گروه مرجع، تصور شخص در باره خود برپایه برخورد با هم‌تایان خود و تصور دیگران شکل می‌گیرد که از طریق واکنش موافق یا ناموافق آن‌ها مشخص می‌شود. فرد از این طریق یاد می‌گیرد از الگوهای رفتاری پیروی کند که مورد تأیید کسانی است که برای او اهمیت دارند (کوزر و روزنبرگ، ۱۳۸۳). براین اساس افراد به صورت فردی عمل نمی‌کنند بلکه آن‌ها اجزای اجتماع‌ها و گروه‌های گسترده‌ای هستند که اعضای آن‌ها در باره نقش‌های اجتماعی و انجام آن‌ها توافق دارند. کورمن در این راستا و برای تبیین رضایت شغلی، صرفاً خواسته‌ها، نیازها و علائق خود فرد شاغل را مد نظر قرار نمی‌دهد؛ بلکه عقاید گروهی را در نظر می‌گیرد که افراد برای بررسی و ارزیابی وضعیت شغلی خویش به عنوان الگو به آن‌ها می‌نگرند. پس اگر شغلی عقاید و خواسته‌های گروه مرجع فرد را برآورده سازد، موجب رضایت می‌شود (کورمن، ۱۳۷۶). بنابراین نظریه می‌توان گفت ارزیابی فرد از شغل صرفاً به خود فرد محدود نمی‌شود و دیگران مهم و گروه مرجع فرد نیز در این زمینه مؤثر است. شاید بتوان گفت خانواده و همکاران، مهم‌ترین گروه مرجع بزرگسالان به شمار

<sup>2</sup> Korman

<sup>1</sup> George Homans

می‌روند. ارزیابی مثبت اعضای خانواده و همکاران از شغل تأثیر مثبتی بر رضایت شغلی دارد.

#### پیشینه تحقیق

قربانی و همکاران (۱۳۹۳) به مطالعه رضایت شغلی در شهرستان رشت به شیوه پیمایشی و در میان ماماها پرداختند. یافته‌های این تحقیق حاکی از آن است که رضایت در ابعاد رفاهی در میان این افراد پایین است و بر کیفیت ارائه خدمات آن‌ها تأثیرگذار بوده است. طاهری و همکاران (۱۳۹۳) به مطالعه رضایت شغلی اعضای هیأت علمی دانشگاه علوم پزشکی گیلان پرداختند. نتایج این تحقیق پیمایشی نشان می‌دهد که بین متغیرهای جنسیت و سبک رهبری با رضایت شغلی رابطه معناداری وجود دارد. کیانیان و قارنه ناصر (۱۳۹۲) با پژوهشی پیمایشی درباره عوامل مرتبط با رضایت شغلی در پژوهشگاه نیرو، نشان دادند که انگیزش و نیاز و عوامل فردی با رضایت شغلی در ارتباط است. ذاکریان و همکاران (۱۳۹۲) به بررسی رابطه ابعاد کیفیت کاری و رضایت شغلی پرداختند. این مطالعه نشان داد بین کیفیت زندگی کاری و رضایت شغلی رابطه مثبت و معنادار وجود دارد. لشگرآرا و محرمی (۱۳۸۹) رضایت شغلی و عوامل مرتبط را در میان کارشناسان ترویج جهاد کشاورزی استان قزوین مطالعه کردند. نتایج این مطالعه نشان داد که متغیرهایی همچون سن، جنسیت، تحصیلات رابطه معناداری با رضایت شغلی ندارد. شرکت برق منطقه‌ای باختر (۱۳۸۵) تحقیقی با عنوان «بررسی و شناخت عوامل و منابع رضایت و نارضایتی شغلی درون سازمانی» را به انجام رساند. نمونه مورد مطالعه شامل ۱۹۸ نفر از کارکنان این شرکت در سه استان در غرب کشور بوده است. بر اساس یافته‌های این تحقیق رضایت شغلی مدیران بیش از کارکنان و رابطه متغیرهای سن و سابقه کار با میزان رضایت شغلی مثبت و معنادار است. متغیرهای میزان تحصیلات نیز با رضایت شغلی ارتباط معنادار دارد. معیدفر و ذهانی (۱۳۸۴) «میزان نارضایتی معلمان و عوامل

اجتماعی مؤثر بر آن» را بررسی کردند. بر اساس یافته‌های این تحقیق متغیرهای احساس محرومیت، میزان نیازهای برآورده نشده، بی‌عدالتی در سازمان و میزان تحصیلات با نارضایتی شغلی دارای ارتباط معنادار هستند. ارجمند (۱۳۸۴) پژوهشی را با عنوان «بررسی عوامل مؤثر بر رضایت شغلی کارکنان سازمان آب منطقه جنوب» به انجام رساند. براساس نتایج این پژوهش با افزایش سن از رضایت شغلی افراد کاسته شده است. یافته‌ها نشان داد که متغیرهای وضعیت تأهل، میزان تحصیلات و درآمد نیز با رضایت شغلی در ارتباط هستند. تجلی‌پور (۱۳۸۱) تحقیقی با عنوان «بررسی جامعه‌شناختی عوامل مؤثر بر رضایتمندی شغلی معلمان» در منطقه جره بالاده شهرستان کازرون انجام داد. یافته‌های این تحقیق نشان داد که با افزایش سطح تحصیلات از میزان رضایت شغلی کاسته شده است. افراد مهاجر کمتر از بومی‌ها از شغل خود رضایت دارند. همچنین افرادی که مالک منزل مسکونی خود هستند، رضایت شغلی بالاتری نسبت به کارکنان مستاجر دارند. پژوهشی با عنوان «بررسی عوامل مؤثر بر رضایت شغلی کارکنان شرکت برق قم» توسط شیرازی (۱۳۷۸) صورت گرفت. براساس نتایج این مطالعه پیمایشی، پاداش‌های مادی بر رضایت شغلی تأثیر مثبت دارد. همچنین یافته‌های این مطالعه نشان می‌دهد که بی‌توجهی به سطح رضایت شغلی کارکنان بر عملکرد آنان تأثیر منفی داشته است.

در مطالعات صورت گرفته در خارج ایران، یافته‌های تحقیق فروقی و ناگاندر (۲۰۱۴) در زمینه تناسب فرد با سازمان و رضایت و عملکرد شغلی نشان می‌دهد که رابطه مثبت و معناداری بین میزان تناسب فرد با شغل خود در سازمان و رضایت از شغل وجود دارد. به این معنا که کارکنانی که با شغل خود تناسب بیشتری پیدا کرده‌اند و جا افتاده‌اند، رضایت شغلی بیشتر و عملکرد بهتری را گزارش کرده‌اند. بولینگ و همکاران (۲۰۱۰) با فراتحلیل رضایت شغلی و بهزیستی ذهنی کارکنان به این نتیجه رسیدند که بین

گسترده بر رضایت شغلی کارکنان تأثیر مثبت دارد. شانون<sup>۵</sup> (2003) مطالعه‌ای با عنوان «رابطه بین برنامه‌های تفریحی سازمان یافته و رضایت‌مندی شغلی» به انجام رساند. شانون در این مطالعه به دنبال بررسی تأثیر برنامه‌های تفریحی بر رضایت شغلی کارکنان نیروی دریایی ایالات متحده آمریکا بود. این تحقیق به کمک پرسشنامه روی ۱۵۰۰ نفر از این کارکنان صورت گرفت. نتایج پژوهش نشان داد که بین شرکت کارکنان در برنامه‌های تفریحی و میزان رضایت شغلی آنان رابطه معنی‌داری وجود دارد. کارکنانی که به میزان بیشتری در برنامه‌های تفریحی شرکت داشته‌اند، از شغل خود رضایت بیشتری داشتند. ووفورد<sup>۶</sup> (2003) در پژوهشی به مطالعه رضایت شغلی کارکنان یک سازمان مهندسی ساخت و ساز پرداخت. این پژوهش نیز از پرسشنامه برای جمع‌آوری داده‌ها استفاده کرده است. نتایج نشان می‌دهد که با افزایش سن کارکنان بر رضایت شغلی آن‌ها افزوده شده است. همچنین کارکنانی که منزلت شغلی بالاتری دارند از شغل خود احساس رضایت بیشتری دارند. مدیران نیز نسبت به سایر کارکنان رضایت بیشتری داشتند.

با توجه به آن‌چه در چارچوب نظری و پیشینه تحقیق آمده است می‌توان گفت متغیرهای سازمانی و فراسازمانی متعددی با رضایت شغلی در ارتباط هستند. از مهم‌ترین متغیرهای سازمانی می‌توان به میزان دریافتی فرد از سازمان، میزان آموزش، ابهام نقش در ایفای وظایف شغلی، میزان احساس امنیت شغلی و سابقه خدمت فرد در سازمان اشاره کرد که برگرفته از نظریه مبادله در تبیین رضایت شغلی است. از میان متغیرهای فراسازمانی نیز می‌توان به ارزیابی خانواده به عنوان مهم‌ترین گروه مرجع فرد و همچنین ارزیابی همکاران از شغل فرد اشاره کرد که براساس نظریه گروه مرجع (کومرن، ۱۳۷۶) در فرضیه‌ها آمده است. متغیرهای فردی و زمینه‌ای همچون جنسیت و سن نیز به عنوان متغیرهای

بهریستی ذهنی و رضایت شغلی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. بر اساس یافته‌های این مطالعه، متغیرهایی از جمله رضایت از زندگی و احساس خوشبختی با رضایت شغلی رابطه مثبت دارد. در بررسی طولی متغیرهای مرتبط با رضایت شغلی این محققان نشان دادند رضایت شغلی بر بهیستی ذهنی مؤثر است. توماس سی<sup>۱</sup> و همکارانش (2006) پژوهشی با عنوان «رابطه هوش هیجانی مدیر و کارکنان با رضایت شغلی» انجام داده‌اند. این پژوهش به شیوه پیمایشی و بر روی ۱۸۷ نفر از کارکنان رستوران‌های آمریکا صورت گرفته است. نتایج پژوهش نشان داد که هوش هیجانی کارکنان ارتباط مثبت و معنی‌داری با رضایت شغلی دارد. سئو<sup>۲</sup> و همکاران (2004) در تحقیقی به بررسی عوامل تعیین‌کننده رضایت شغلی در کره جنوبی پرداختند. افراد مورد مطالعه در این پژوهش شامل ۳۵۳ نفر از پرستاران بیمارستان‌های عمومی بود. نتایج این مطالعه نشان داد که متغیرهایی همچون حمایت‌های مدیران، میزان دستمزد، امنیت شغلی رابطه مثبت و معنی‌داری با رضایت شغلی پرستاران دارند. میزان بروز احساسات مثبت نیز بر رضایت شغلی تأثیر دارد. رود<sup>۳</sup> (2004) در پژوهشی با عنوان «رضایت شغلی به رضایت شغلی مربوط می‌شود» در دانشگاه میشیگان در طی سه سال نشان می‌دهد که رضایت شغلی به طور قابل ملاحظه‌ای باررضایت از زندگی مرتبط است. همچنین ارزیابی‌های شخصی به رضایت شغلی و رضایت از زندگی در طول زمان بستگی دارد. در پژوهشی که میکا<sup>۴</sup> (2003) درباره رضایت شغلی حسابداران در کشور تانزانیا انجام داد نمونه‌ای شامل ۲۴۲ نفر از حسابداران بررسی شدند. بر اساس نتایج این پژوهش زنان نسبت به مردان رضایت کمتری دارند. همچنین در این مطالعه مشخص شد که ارزش‌های فرهنگی مانند احترام به بزرگسالان، افتخار خانوادگی و خانواده

<sup>1</sup> Thomas Sy

<sup>2</sup> Seo

<sup>3</sup> Rode

<sup>4</sup> Mpeka

<sup>5</sup> Shannon

<sup>6</sup> Wofford

(شامل رضایت از ماهیت کار، دستمزد و مزایا، شرایط انجام کار و مدیران) است و بخشی نیز طیف‌های آموزش شغلی، ابهام نقش، رضایت از زندگی، امنیت شغلی، ارزیابی خانواده از شغل و ارزیابی همکاران از شغل را در بر داشت. روایی<sup>۳</sup> مقیاس‌های به کارگرفته شده در پرسشنامه از نوع روایی صوری است. در این نوع از روایی گویه‌های طیف‌های مورد استفاده در پرسشنامه در اختیار تعدادی از استادان دانشگاه و متخصصان در زمینه سازمان‌ها و همچنین کارشناسان قرار گرفت. در این فرایند تعدادی از گویه‌ها حذف و تعدادی نیز به طیف‌های موجود اضافه شد. همچنین برای بررسی روایی سازه‌ای، میزان همبستگی ابعاد مختلف رضایت شغلی با همدیگر و با طیف کلی آزمون شد که نتایج حاکی از همبستگی بالای ۰/۷ بین این ابعاد و طیف کلی رضایت شغلی است. پایایی<sup>۴</sup> پرسشنامه به وسیله ضریب آلفای کرونباخ ارزیابی شد. در این آزمون نیز ابعاد و مقیاس‌های مختلف به کارگرفته شده در پرسشنامه دارای ضریب آلفای کرونباخ بالای ۰/۷ هستند که میزان قابل قبولی است.

#### تعریف متغیرها

رضایت شغلی: در این مطالعه رضایت شغلی به معنای ارزیابی مثبت و خوشایندی است که کارکنان نسبت به شغل و تجربه‌های شغلی خود دارند. رضایت شغلی به وسیله ۴۹ گویه و در چهار بعد سنجش شد: ۱- رضایت از ماهیت کار ۲- رضایت از مدیران ۳- رضایت از شرایط کار و ۴- رضایت از دستمزد و مزایا. رضایت شغلی حاصل جمع نمره رضایت کارکنان از هر یک از این ابعاد چهارگانه است که به کمک طیف سنجش رضایت شغلی محاسبه شده است.

ابهام نقش: ابهام نقش<sup>۵</sup> اغلب زمانی رخ می‌دهد که افراد افراد نمی‌دانند چه وظایفی و چگونه انجام دهند و چه

زمینه‌ای براساس تحقیقات پیشین و امکان مقایسه و کنترل ارتباط سایر متغیرها بررسی شد.

#### فرضیه‌های تحقیق

- ۱- بین متغیرهای زمینه‌ای (جنسیت، سن، سابقه خدمت و تحصیلات) و رضایت شغلی رابطه وجود دارد.
- ۲- بین میزان دستمزد کارکنان و رضایت شغلی رابطه وجود دارد.
- ۳- بین آموزش شغلی کارکنان و رضایت شغلی رابطه وجود دارد.
- ۴- بین میزان وجود ابهام نقش در شغل کارکنان و رضایت شغلی رابطه وجود دارد.
- ۵- بین میزان احساس امنیت شغلی کارکنان و رضایت شغلی رابطه وجود دارد.
- ۶- بین میزان رضایت از زندگی و رضایت شغلی کارکنان رابطه وجود دارد.
- ۷- بین ارزیابی خانواده از شغل و رضایت شغلی کارکنان رابطه وجود دارد.
- ۸- بین ارزیابی همکاران از شغل و رضایت شغلی کارکنان رابطه وجود دارد.

#### روش تحقیق

این پژوهش در رویکرد کمی<sup>۱</sup> و با روش پیمایش<sup>۲</sup> انجام شده است. نمونه تحقیق شامل ۴۰۰ نفر از کارکنان یک شرکت خدماتی است. برای دست یافتن به نمونه موردنظر و جمع‌آوری اطلاعات مورد نیاز از شیوه نمونه‌گیری تصادفی سیستماتیک استفاده شد. گردآوری داده‌ها نیز به وسیله پرسشنامه انجام شد. بخش نخست پرسشنامه ویژگی‌های فردی و سازمانی افراد را در بر می‌گرفت. بخش دیگری از پرسشنامه شامل طیف سنجش میزان رضایت شغلی با ابعاد آن

<sup>3</sup> Validity

<sup>4</sup> Reliability

<sup>5</sup> Role Ambiguity

<sup>1</sup> Quantitative

<sup>2</sup> Survey

شغلی وجود ندارد.

جدول ۱- تفاوت میانگین رضایت شغلی بر حسب جنسیت

جنسیت	میانگین	انحراف معیار	t	سطح معناداری
مرد	۱۵۲/۷	۲۷/۳		
زن	۱۴۲/۷	۲۳/۳	۱/۶۰	۰/۱۱۱

بر اساس آزمون تحلیل واریانس یک طرفه (جدول ۲) باید گفت رابطه معناداری بین تحصیلات و رضایت شغلی وجود دارد. با نگاهی به میانگین رضایت شغلی کارکنان ملاحظه می‌شود که بیشترین میانگین رضایت شغلی (۱۵۷/۵) مربوط به کارکنان دارای تحصیلات کمتر از دیپلم است و با افزایش سطح تحصیلات از میانگین رضایت شغلی کاسته شده است. نتایج آزمون تعقیب توکی نیز نشان داد بیشترین تفاوت معنادار بین کارکنان زیر دیپلم و بالاتر از فوق لیسانس است.

جدول ۲- تفاوت میانگین رضایت شغلی بر حسب تحصیلات

تحصیلات	میانگین	انحراف معیار	F	Sig
زیردیپلم	*۱۵۷/۵	۲۶/۵	۲/۵۱۳	۰/۰۳۰
دیپلم	۱۴۶/۱	۳۰/۷		
فوق دیپلم	۱۵۳	۲۷/۴		
لیسانس	۱۵۲/۷	۲۴/۵		
فوق لیسانس و بالاتر	*۱۴۱/۹	۲۵/۷		

\* براساس آزمون توکی تفاوت معنادار است

سایر متغیرهای بررسی شده در مدل تحقیق در سطح فاصله‌ای اندازه‌گیری شدند. بر همین اساس از آزمون همبستگی پیرسون برای بررسی ارتباط آن‌ها با رضایت شغلی استفاده شد (جدول ۳). آزمون همبستگی پیرسون بین سن و رضایت شغلی نشان می‌دهد که رابطه معناداری بین این دو متغیر وجود دارد. ضریب همبستگی بین سن و رضایت شغلی برابر ۲/۲ بوده و نشان‌دهنده آن است که رابطه مثبت بین این

انتظاری از آن‌ها می‌رود. این ابهام شغلی مسئولیت افراد را برای انجام یک فعالیت معین دچار اغتشاش می‌کند و سبب می‌شود تا احساس کنند که این دیگران هستند که کارآنان را انجام می‌دهند و این شغل متعلق به شخص دیگری است (Griffin, 2001). در این مطالعه این متغیر در سطح فاصله‌ای و به وسیله طیف ۵ گویه‌ای سنجیده شد.

امنیت شغلی: به معنای کارکردن روی شغلی مطمئن است که در اثر یک تصادف یا اتفاق از بین نخواهد رفت. (هومن، ۱۳۸۱). این متغیر نیز در سطح فاصله‌ای و به وسیله ۵ گویه اندازه‌گیری شده است.

آموزش شغلی: آموزش شغلی به حدودی اشاره دارد که کارمند اعتقاد دارد که آموزش‌هایی که گذرانده است، او را برای انجام نقش فعلی‌اش آماده کرده است (Griffin, 2001). متغیر آموزش شغلی در سطح فاصله‌ای و به کمک طیف بررسی شده است.

## یافته‌ها

یافته‌های توصیفی حاکی از آن است که از مجموع پاسخگویان، تنها ۱۰ درصد را زنان و ۹۰ درصد را مردان تشکیل می‌دهند. میانگین سن افراد بررسی شده ۴۳ سال است که در دامنه سنی ۲۵ تا ۵۹ سالگی قرار دارند. میانگین سابقه خدمت پاسخگویان برابر ۱۸/۵ سال است که حداقل یک سال و حداکثر ۳۳ سال در سازمان خدمت کرده‌اند. بیشترین میزان رضایت به ماهیت کار و بعد از آن به ترتیب، رضایت از مدیران، شرایط کار و دستمزد مربوط می‌شود. اکثریت افراد (۴۴/۴ درصد) نیز رضایت متوسط را از شغل خود ابراز کرده‌اند.

نتایج آزمون t درباره رابطه بین متغیرهای جنسیت و رضایت شغلی کارکنان (جدول ۱) حکایت از آن دارد که فرضیه مربوط به ارتباط این دو متغیر تأیید نشد. به عبارت دیگر تفاوت معناداری بین زنان و مردان در زمینه رضایت

اساس داده‌های جدول ۳ همبستگی مثبت، معنادار و متوسط (۰/۴۳) بین این دو متغیر وجود دارد. به عبارت دیگر کارکنانی که احساس امنیت بیشتری نسبت به آینده کار خود داشته‌اند، نگرش مثبت‌تری نسبت به شغل و اجزای آن گزارش کرده‌اند.

نتایج آزمون همبستگی پیرسون نشان داد که همبستگی بالایی بین متغیرهای رضایت از زندگی و رضایت شغلی وجود دارد. به عبارت دیگر افزایش رضایت از زندگی با افزایش رضایت شغلی همراه است. همبستگی بین این دو متغیر ۰/۴۷ و در سطح معناداری ۹۹ درصد قرار دارد.

نتایج آزمون ضریب همبستگی پیرسون نشان داد (جدول ۳) که ارتباط مثبت و معناداری بین میزان رضایت شغلی و ارزیابی خانواده از شغل وجود دارد. بدین معنا که هر اندازه نگرش خانواده به شغل فرد مثبت باشد، رضایت بیشتری از شغل خود تجربه می‌کند. همچنین بین ارزیابی همکاران از شغل و رضایت شغلی نیز رابطه مثبتی وجود دارد. به عبارت دیگر هر اندازه در میان کارکنان ارزیابی خانواده و همکاران از شغل مثبت بوده، رضایت شغلی بیشتری را گزارش کرده‌اند.

جدول ۳- همبستگی متغیرها با رضایت شغلی

متغیر	ضریب همبستگی	سطح معناداری
سن	۰/۱۹۹	۰/۰۰۰
سابقه خدمت	۰/۱۲۹	۰/۰۱۶
میزان حقوق	۰/۱۱۳	۰/۰۳۷
آموزش شغلی	۰/۴۸۷	۰/۰۰۰
ابهام نقش	-۰/۴۶۶	۰/۰۰۰
احساس امنیت شغلی	۰/۴۳۴	۰/۰۰۰
رضایت از زندگی	۰/۴۷۳	۰/۰۰۰
ارزیابی خانواده از شغل	۰/۳۱۵	۰/۰۰۰
ارزیابی همکاران از شغل	۰/۴۲۹	۰/۰۰۰

دو متغیر وجود دارد. به عبارت دیگر کارکنانی که سن بالاتری دارند از شغل خود بیشتر راضی هستند. قابل ذکر است که این رابطه از لحاظ آماری حداقل در سطح ۹۹ درصد معنادار است.

علاوه بر سن، سابقه خدمت در سازمان نیز رابطه مثبتی با رضایت شغلی دارد. آزمون همبستگی بین سابقه خدمت و رضایت شغلی حاکی از آن است که کارکنان با سابقه‌تر، از شغل خود رضایت بیشتری دارند.

آزمون همبستگی بین میزان دستمزد و رضایت شغلی نشان می‌دهد که رابطه مثبت و معناداری بین این دو متغیر وجود دارد. بدین معنا که با افزایش یافتن میزان دستمزد، میزان رضایت شغلی کارکنان نیز افزایش یافته است. این همبستگی هرچند ضعیف است اما نشان‌دهنده این است که کارکنانی که حقوق بیشتری از سازمان دریافت می‌کنند، رضایت بیشتری را گزارش کرده‌اند.

نتایج آزمون همبستگی نشان داد که رابطه مثبت و معناداری بین آموزش شغلی و رضایت شغلی وجود دارد. بدین معنا که افزایش سطح کمی و کیفی آموزش در سازمان با افزایش رضایت شغلی همراه است. به عبارت دیگر کارکنانی که میزان بالاتری از آموزش شغلی را در سازمان دریافت نموده‌اند، از رضایت شغلی بالاتری برخوردارند.

همبستگی بین این دو متغیر از نظر آماری، بالاتر از حد متوسط به حساب می‌آید. بر اساس نظریه‌های روان‌شناسی اجتماعی، بین کیفیت عملکرد و رضایت و نگرش مثبت نسبت به خود و شغل رابطه مثبتی وجود دارد (بارون و همکاران، ۱۳۸۸).

بین ابهام نقش و رضایت شغلی رابطه معکوس (۰/۴۶۶-) وجود دارد. به عبارت دیگر هر اندازه که در شغل فرد ابهام بیشتری وجود داشته، از رضایت شغلی وی کاسته شده است.

نتایج آزمون همبستگی پیرسون بین امنیت شغلی و رضایت کارکنان نشان می‌دهد که فرضیه تأیید شده است. بر



جدول ۴- نتایج آزمون تحلیل رگرسیون رضایت شغلی

متغیر	B	Beta	R <sup>2</sup>	F	Sig
آموزش شغلی	۱/۲۶	۰/۱۹			۰/۰۰۰۰
ارزیابی همکاران	۲/۷۹	۰/۲۴			۰/۰۰۰۰
امنیت شغلی	۲/۳۳	۰/۲۰	۰/۵۰	۵۳/۷	۰/۰۰۰
رضایت از زندگی	۱/۲۰	۰/۲۰			۰/۰۰۰
ابهام نقش	-۱/۴۹	-۰/۲۰			۰/۰۰۰
میزان دستمزد	۲/۷۴	۰/۱۱			۰/۰۰۰
مقدار ثابت	۵۴/۴۷				

### نتیجه

در بررسی رضایت شغلی کارکنان، مهم‌ترین متغیرهای مورد تأکید در نظریه‌ها و تحقیقات پیشین در فرضیه‌ها گنجانده شد و ارتباط آن‌ها با میزان رضایت شغلی کارکنان مورد آزمون قرار گرفت. رضایت شغلی با ابعاد مختلف به عنوان متغیر وابسته و متغیرهای زمینه‌ای و فراسازمانی (سن، جنس، میزان تحصیلات، سابقه خدمت، ارزیابی خانواده) و سازمانی (آموزش شغلی، ابهام نقش، امنیت شغلی و ارزیابی همکاران از شغل) به عنوان متغیرهای مستقل تحقیق تعریف شد. نتایج نشان داد متغیرهای زمینه‌ای و شخصی ارتباطی با رضایت شغلی ندارند یا ارتباط آن‌ها بسیار ضعیف است. در حالی که متغیرهای سازمانی رابطه معنادار و نسبتاً قوی‌تری با رضایت شغلی از خود نشان دادند.

بر اساس بررسی‌های انجام شده، بین جنسیت و رضایت شغلی زنان و مردان تفاوتی مشاهده نشد که با یافته سایر تحقیقات همخوانی دارد (Griffin, 2001). برخی از محققان بر این باورند که تفاوت رضایت شغلی زنان و مردان در طول ۲۰ سال گذشته از بین رفته است زیرا زنان اکنون از لحاظ جایگاه‌شان در سازمان بسیار به مردان شباهت دارند (Tait & et al., 1989).

یافته‌ها نشان داد با افزایش تحصیلات از رضایت شغلی کاسته می‌شود. اغلب تحقیقات در زمینه ارتباط این دو متغیر نیز نشان داده که کارکنان دارای تحصیلات بالاتر، سطح

برای انجام تحلیل چند متغیره و بررسی ارتباط هر متغیر مستقل با رضایت شغلی با کنترل همزمان ارتباط سایر متغیرها، از آزمون رگرسیون گام به گام استفاده شد. در این مرحله تمام متغیرهای تحقیق در آزمون رگرسیون مشارکت داده شد. قابل ذکر است که متغیرهای اسمی و رتبه‌ای برای ورود در این آزمون ابتدا به صورت تصنعی<sup>۱</sup> ساخته شده و سپس در کنار متغیرهای فاصله‌ای در آزمون رگرسیون مشارکت داده شدند. بر اساس نتایج به دست آمده از معادله رگرسیون گام به گام در ارتباط متغیرهای مستقل و متغیر وابسته، مدل پیش‌بینی رگرسیون شش مرحله دارد که در مجموع شش متغیر آموزش شغلی، ارزیابی همکاران از شغل، امنیت شغلی، رضایت از زندگی، ابهام نقش و میزان دستمزد وارد مدل شد. این متغیرها در واقع مهم‌ترین متغیرهایی هستند که تغییرات متغیر وابسته (رضایت شغلی) را در این پژوهش تبیین می‌کنند. متغیر آموزش شغلی به تنهایی ۲۳ درصد از تغییرات رضایت را تبیین می‌کند و با افزوده شدن تأثیر متغیرهای ارزیابی همکاران از شغل، امنیت شغلی، رضایت از زندگی، ابهام نقش و میزان دستمزد به ترتیب ضریب تعیین به ۰/۳۴، ۰/۴۲، ۰/۴۶، ۰/۴۹ و نهایتاً ۰/۵۰ رسیده است. با توجه به ضریب بتا باید گفت متغیرهای ارزیابی همکاران از شغل، امنیت شغلی، رضایت از زندگی و میزان دستمزد رابطه مثبت و مستقیم با میزان رضایت کارکنان از شغلشان دارند و متغیر ابهام نقش رابطه منفی با رضایت شغلی دارد. به عبارت دیگر با افزایش ابهام نقش، از میزان رضایت شغلی کارکنان کاسته شد.

سایر متغیرهای موجود در مدل (جنسیت، سن، تحصیلات، سابقه خدمت و ارزیابی خانواده از شغل) از معادله خارج شده و با کنترل تأثیر سایر متغیرها تأثیر خود را بر متغیر وابسته از دست دادند.

<sup>1</sup> Dummy

تجربه کنند. از طرف دیگر آشنایی بیشتر افراد با مهارت‌ها، وظایف و انتظارات شغل تنش بین فرد و شغل را کاهش داده، میزان بالاتری از موفقیت شغلی را به همراه خواهد داشت و سبب می‌شود که فرد با علاقه و شناخت بیشتری نقش خود را در سازمان ایفا کند.

ابهام نقش، رابطه منفی با رضایت شغلی دارد که مطالعات متعددی این یافته را تأیید می‌کنند (Jurik & et al., 2006; Rollinson & et al., 1998 and Brean, 1986). ابهام نقش، مسؤولیت افراد را برای انجام یک فعالیت معین دچار اغتشاش می‌کند و سبب می‌شود آن‌ها احساس کنند که دیگران کار آنان را انجام می‌دهند. این نوع ابهامات اغلب به ایجاد نگرش نامطلوب نسبت به سازمان، همکاران و سرانجام خود فرد منجر می‌شود (Rollinson & et al., 1998). در سازمان‌هایی که سطوح بالایی از ابهام نقش وجود دارد، شایعه‌سازی و شایعه پراکنی بسیار رواج دارد و می‌توان آن را پیامد مستقیم نارضایتی شغلی ناشی از آن دانست (Rosnow, 1991). علاوه بر این، ابهام نقش سبب ایجاد سردرگمی می‌شود و فشار کاری و روانی قابل توجهی بر فرد وارد می‌کند. ضمن این‌که مبهم بودن حوزه وظایف و عملکرد، تنش درون سازمانی بین کارکنان و همکاران را با هم و با مدیران سازمان افزایش می‌دهد و از این طریق موجب چالش‌های مختلف در بستر شغل می‌شود که نهایتاً به کاهش رضایت شغلی می‌انجامد.

بررسی فرضیه‌ها نشان داد بین ارزیابی خانواده و همکاران و رضایت شغلی رابطه معناداری وجود دارد. این یافته با آنچه نظریه‌پردازان نظریه گروه مرجع (کورمن، ۱۳۷۶) مطرح کرده‌اند، همخوانی دارد. در زمینه شغلی شاید دو گروه مهم وجود دارند که ارزیابی آن‌ها از کار افراد می‌تواند نقش قابل ملاحظه‌ای در رضایت یا نارضایتی داشته باشد. این افراد مهم در جریان روابط کاری و خانوادگی از چند و چون کار مطلع می‌شوند و نسبت به آنچه کارکنان تجربه می‌کنند، ارزیابی و تعریف ارائه می‌دهند. البته در مقایسه این دو گروه یعنی خانواده و همکاران، ارزیابی همکاران از شغل، همبستگی قوی‌تری را نشان می‌دهد. این یافته می‌تواند ناشی

پایین‌تری از رضایت شغلی را گزارش می‌کنند (Philiper, 1987; Jurik & et al., 1987 and Rogers, 1991). چنان‌که راجرز (1991) اشاره کرده است، تحصیلات می‌تواند نگرش فرد را به روش‌های متعددی تغییر دهد. می‌تواند انتظارات فرد را از سازمان افزایش دهد. انتظاراتی که ممکن است با امکانات و شرایط سازمان متناسب نباشد. کارکنان با تحصیلات بالاتر به دلیل برخورداری یا تصور برخورداری از نوعی مزیت اجتماعی انتظارات بیشتری دارند. برآورده نشدن این انتظارات، می‌تواند نگرش آن‌ها به شغلشان را تا حدی تحت تأثیر قرار دهد.

بین سن و رضایت شغلی نیز رابطه معناداری مشاهده شد. نتایج مطالعات متعدد نشان داده که بین متغیر سن و رضایت شغلی رابطه مثبت وجود دارد (Clarc & et al., 1996; Saleh & Otis, 1974 and Jurik & et al., 1987). تبیین‌هایی در رابطه بین سن و رضایت شغلی ارائه شد که به تغییر نگرش بر اساس مراحل شغل، تفاوت در ارزش‌های کار به کاهش انتظارات در طول زمان و تفاوت‌های نسلی اشاره می‌کند (Clarc & et al., 1996). علاوه بر سن، سابقه خدمت در سازمان نیز رابطه مثبتی با رضایت شغلی دارد. مطالعه یورک و همکاران (1987) نیز حاکی از رابطه مثبت بین رضایت شغلی و سابقه خدمت در سازمان است. کارکنان برای ماندن در یک سازمان، متغیرهای متعددی را در نظر می‌گیرند. این متغیرها که معمولاً توسط افراد دیگر داده می‌شود، شامل پاداش، تحسین، جوایز و خط و مشی‌های سازمانی است. برای این نوع متغیرها کارکنان به وراث خود می‌نگرند و ارزش‌های ادراک شده را با آنچه گرفته‌اند مورد ارزیابی می‌کنند (هومن، ۱۳۸۱).

آموزش شغلی با رضایت شغلی رابطه مثبت و معنادار نشان داد. گریفین اشاره دارد که آموزش شغلی نقش به‌سزایی در میزان رضایت شغلی دارد (Griffin, 2001). شاید بتوان گفت ارائه آموزش‌های متناسب با وظایف و مشاغل کارکنان می‌تواند آن‌ها را در اجرای نقش خود آماده‌تر سازد و با اجرای بهتر وظایف و انتظارات نقش، رضایت بالاتری را نیز

اندازه تأثیرگذار نبوده‌اند. بر اساس آنچه در تحلیل داده‌ها آمده است، میزان آموزش شغلی با ضریب تعیین ۲۳ درصد توانسته بخش اصلی تغییرات رضایت شغلی کارکنان بررسی شده را توضیح دهد.

چنان‌که داده‌ها نشان داد، متغیرهایی همچون آموزش شغلی (که در بهبود انجام وظایف کارکنان یاری می‌رساند) ابهام نقش، امنیت شغلی، ارزیابی همکاران از شغل اهمیت به نسبت بالاتری از متغیر میزان دستمزد دارد. بنابراین برای ارتقای میزان رضایت شغلی کارکنان لازم است مدیران و برنامه‌ریزان سازمان‌ها علاوه بر پرداخت‌ها و پاداش‌های مادی بر موضوعات غیر مادی همچون آموزش کارکنان در زمینه‌های مربوط به شغل، تعریف دقیق مشاغل و حدود وظایف و اختیارات آن‌ها، تأمین امنیت شغلی برای کارکنان را در نظر داشته باشند. از سوی دیگر همان‌طور که نظریه‌پردازان گروه مرجع نیز تأکید می‌کنند، احساس تعادل و خشنودی تنها به خود کارکنان محدود نمی‌شود و بر دیگران نیز تأثیر خود را برجای می‌گذارند. این نشان می‌دهد که کارکنان در ارزیابی شغل خود در ذهن خود گرفتار نشده‌اند و نیم‌نگاهی نیز به اطرفیانی که اهمیت بیشتری دارند، می‌اندازند. در این میان، این تحقیق اهمیت خانواده و همکاران را مد نظر قرار داد که در زمینه رضایت شغلی ارزیابی همکاران اهمیت بالاتری داشت. این امر توجه بیشتر به ارتباطات درون سازمانی و نقش آن در نیروی انسانی را گوشزد می‌کند. در پایان به نظر می‌رسد در تحقیقات آینده عوامل فرامادی مرتبط با رضایت شغلی بیش از پیش بررسی شود.

#### منابع

ارجمند، م. (۱۳۸۴). بررسی رضایت شغلی کارکنان سازمان آّب منطقه‌ای فارس، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه شیراز.

از این نکته باشد که همکاران به دلیل ارتباط مستقیم و نزدیکتر به شغل، می‌توانند تأثیر بیشتری بر نگرش فرد بگذارند و چون امکان تأثیر بر عملکرد و فعالیت درون شغلی از سوی کارمندان همکار بیشتر است، ارزیابی آنان نیز تأثیر بیشتری بر جا می‌گذارد.

رضایت شغلی با رضایت از زندگی نیز رابطه مستقیم دارد. همان‌طور که متخصصان رضایت شغلی مطرح کرده‌اند، رابطه نزدیک و دوسویه‌ای بین رضایت شغلی و رضایت زندگی وجود دارد (بارون و همکاران، ۱۳۸۸). بخش‌های مختلف زندگی در ارتباط متقابل با هم قرار دارند و چنان‌چه در بخشی از زندگی تنش و نارضایتی باشد، می‌تواند بخش‌های مختلف دیگر را دچار اختلال کند و به بخش‌های دیگر سرایت نماید. از همین روست که سازمان‌ها تلاش می‌کنند زندگی برون سازمانی کارکنان را نیز تا حد امکان تسهیل کنند و با در اختیار قرار دادن انواع تسهیلات و مشاوره، زندگی خانوادگی و اجتماعی کارکنان را نیز سر و سامان دهند. چنان‌چه فرد در بیرون از سازمان در زمینه اوقات فراغت، روابط اجتماعی و خانوادگی رضایت بیشتری کسب کند، می‌تواند این رضایت را به محل کار منتقل کند و در شغل خود نیز تأثیرات آن را مشاهده کند. همچنین انسان تمایل دارد تا نارضایتی از یک جنبه زندگی را به جنبه‌های دیگر نیز تعمیم دهد و سایر ابعاد را نیز تحت تأثیر آن ببیند. این رابطه کاملاً منطقی به نظر می‌رسد. زیرا همان‌گونه که متخصصان رضایت شغلی ابراز کرده‌اند، رابطه نزدیک و دوسویه‌ای بین رضایت شغلی و رضایت زندگی وجود دارد (بارون و همکاران، ۱۳۸۸).

بر اساس یافته‌های معادله رگرسیون از مجموع متغیرهای مستقل تحقیق، متغیرهای آموزش شغلی، ابهام نقش، ارزیابی همکاران از شغل، رضایت از زندگی، امنیت شغلی و میزان دستمزد به عنوان مهم‌ترین و تأثیرگذارترین متغیرها وارد مدل شده و مجموعاً ۵۰ درصد از تغییرات رضایت شغلی را تبیین نموده‌اند. البته قابل ذکر است که هر چند این متغیرها توانسته‌اند نیمی از تغییرات را توضیح دهند اما همگی به یک

- بارون، ر؛ بیرن، د. و برنسکامپ، ن. (۱۳۸۸). *روان‌شناسی اجتماعی*، ترجمه: یوسف کریمی، تهران: نشر روان.
- تجلی‌پور، ح. (۱۳۸۱). *بررسی عوامل جامعه‌شناختی مؤثر بر رضایت شغلی معلمان منطقه جره بالاده*، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه شیراز.
- تسلیمی، م. (۱۳۸۱). *مدیریت تحول سازمانی*، تهران: انتشارات سمت.
- زبرجدی شیرازی، ر. (۱۳۷۸). *بررسی عوامل مؤثر بر رضایت شغلی کارکنان شرکت توزیع برق قم*، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، موسسه تحقیقات و آموزش وزارت نیرو.
- ذاکریان، ا؛ تیموری، غ؛ احمدنژاد، ا؛ عباسی‌نیا، م؛ رحمانی، ر. و اصغری، م. (۱۳۹۲). «بررسی ابعاد کیفیت زندگی کاری و ارتباط آن با رضایت شغلی در یک صنعت خودروسازی»، *مجله ارگونومی*، ش ۳، ص ۳۶-۴۶.
- شرکت برق منطقه‌ای باختر. (۱۳۸۵). «بررسی و شناخت نارضایتی شغلی درون سازمانی»، *پیک برق*، سال ۱۱، ش ۵۳۵، ص ۲.
- طاهری، م؛ اسدی لویه، ع. و خوشرنگ، ح. (۱۳۹۳). «ارتباط بین سبک رهبری مدیران گروه آموزشی و رضایت شغلی هیأت علمی»، *پرستاری و مامایی جامع‌نگر*، ش ۷۱، ص ۵۶-۶۳.
- قربانی، ک؛ نجف‌زاده، ح؛ صدیقی، آ؛ موسوی، م؛ مهدوی، م؛ و منجمی، ف. (۱۳۹۳). «رضایت شغلی ماماها در برنامه پزشکی خانواده شهرستان رشت»، *پرستاری و مامایی جامع‌نگر*، ش ۷۲، ص ۳۳-۳۹.
- کورمن، آ. (۱۳۷۶). *روان‌شناسی صنعتی و سازمانی*، ترجمه: حسین شکر کن، تهران: نشر رشد.
- کوزر، ل. و برنارد، ر. (۱۳۸۳). *نظریه‌های بنیادی جامعه‌شناختی*، ترجمه: فرهنگ ارشاد، تهران: نشر نی.
- لشگرآرا، ف. و محرمی، ر. (۱۳۸۹). «رضایت شغلی کارشناسان ترویج جهاد کشاورزی استان قزوین بر اساس تئوری دوعاملی هرزبرگ»، *مجله پژوهش‌های ترویج و آموزش کشاورزی*، سال سوم، ش ۳، ص ۱۱-۲۳.
- معیدفر، س. و ذهانی، ق. (۱۳۸۴). «بررسی میزان نارضایتی شغلی معلمان و عوامل اجتماعی مؤثر بر آن»، *مجله جامعه‌شناسی ایران*، دوره ششم، ش ۱، ص ۱۳۵-۱۵۰.
- هومن، ح. (۱۳۸۱). *تهیه و استاندارد ساختن مقیاس سنجش رضایت شغلی*، تهران: مرکز آموزش مدیریت دولتی.
- Bowling, N. A. Eschlemman, K. J. and Wang, Q. (2010) A Meta-Analytic Examination of Relationship between Job Satisfaction and Subjective Well-Being", *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 83: 915-934
- Clark, A. Osward, A. & War, P. (1996) Is Job Satisfisfactioin U- Shaped , *Journal of Occuptational and Organizational Psychology*, 96: 57- 82.
- Farooqui, S. & Nagendera, A. (2014)"The Impact of Person Organization Fit on Job Satisfaction and Performance of the Employees", *Procedia Economics and Finance*, 11: 122 ° 129.
- Griffin, M. (2001) Job Satisfaction among Officers , *Jounral of Criminal*, 29:219-232.
- Grean, G. (1986) Role Making Process with in Organization , *Handbook of Industrial and Psxchology*, 38: 1201- 1245.
- Jurik, N. Halemba, G. Musheno, M. & Boyle, B. (1987) Educational Attainment, Job Satisfaction and the Professionalization of Correctional Officers , *Work and Occupations*, 14: 106- 125.
- Locke, E. (1979) The nature and causes of Job satisfalction , in M. D. Dunnette (Ed.), *Handbook of industrial and organizational Psychology*, Chicago: Rand McNally.

- Shannon, A. (2003) *The Relationship between organized Recreational Programs and Job Satisfaction*, Doctoral Dissertation, the University of Connecticut, U.S.A.
- Spector, P. (1997) *Job Satisfaction Assessment, Causes and consequences*, Thousands Oaks: Sage.
- Sy, T. Tram, S. & o Hara, L. (2006) Relation of Employee and Manager Emotional Intelligence to Job Satisfaction and Performance *Journal of Vocational Behavior*, 68: 461-473.
- Seo, Y. Ko, J. & Price, J. (2004) The Determinants of Job Satisfaction among Hospital Nurses , *International Journal of Nursing Studies*, 41:437-446.
- Tait, M. Padgett, M. & Baldwin, T. (1989) Job and Life Satisfaction , *Journal of Applied Psychology*, 74: 502- 507.
- Wofford, T. (2003) *A Study of Worker Demographics and Workplace Job Satisfaction for Employees in Global Engineering and Construction Organizations*, Doctoral Dissertation, Nova Southeastern University..
- Mpeka, R. (2003) *An Empirical study of Tanzanian Certified Accountants and their Motivational Needs, cultural values and Selected Demographic Factors*, New York: New york university.
- Philiper, S. (1987) The Brother's Keeper: Areview of the Literature on Correctional Officers , *Justice Quarterly*, 4: 8-37.
- Rode, I. (2004) Job Satisfaction and Life Satisfaction Revisited , *Human Relations*, 57: 1205-1230.
- Rogers, R. (1991) The Effects of Educational Level on Correctional Officer Job Satisfaction , *Journal of Criminal Justice*, 19: 123- 147.
- Rollinson, D. Broadfield, A. & Edwards, D. (1998) *Organizational Behaviour and Analysis: An Integrated Approach*, Addison wesly: longmen.
- Rosnow, R. (1991) *Experiments on decisions under risk*. Dordrecht, the Netherlands: Martinus Nijhoff.
- Saleh, S. and Otis, J. (1974) Age and Level of Job Satisfaction , *Personnel Psychology*, 27: 425- 430.



