

---

## عوامل مؤثر بر رضایت شغلی کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد رودهن

---

بهنام شکری\*، دکتر ناهید ساریخانی\*\*، طاهره حسومی\*\*\*

### چکیده

هدف این مقاله، شناخت عوامل مؤثر بر رضایت شغلی کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد رودهن است. برای بررسی این مسئله و سازوکارهای تأثیرگذار آن، نظریه‌های مختلف مورد مطالعه قرار گرفت و تا حدودی عوامل تعدیل‌کننده این رابطه مشخص شد. سپس با الهام از نظریه‌های مورد مطالعه و دیدگاه‌های نظریه پردازان در مورد رضایت شغلی، یک مدل ترکیبی تنظیم شد تا بتوان متغیرهای اصلی و واسطه‌ای را بررسی کرد. با توجه به داده‌های پژوهش از روش علی-مقایسه‌ای بهره گرفته شد، و با استفاده از آزمونهای آماری مختلف تأثیر متغیرهای مستقل بر متغیر وابسته دقیقاً بررسی شد. نتایج نشان داده‌اند که، هفت متغیر مستقل این پژوهش در مجموع توانسته‌اند ۲۰/۷ درصد از واریانس رضایت شغلی را تبیین کنند. در مجموع نتایج اثر مستقیم و غیرمستقیم متغیرهای مستقل بر متغیر وابسته نشان داده است که از مجموع عامل‌های مورد بررسی به ترتیب سطح تحصیلات، حقوق و دستمزد و پست سازمانی بالاترین سهم را در رضایت شغلی داشته‌اند.

### کلید واژه‌ها:

رضایت شغلی، کارکنان، دانشگاه رودهن.

---

\* عضو هیئت علمی دانشگاه آزاد اسلامی، واحد پردیس، پردیس، ایران

\*\* مدرس دانشکده علوم اجتماعی دانشگاه آزاد اسلامی واحد رودهن، رودهن، ایران.

\*\*\* عضو هیئت علمی گروه کتابداری دانشگاه آزاد اسلامی واحد رودهن، رودهن، ایران

## مقدمه

سازمان وسیله و ابزار اجرای هدف‌های گوناگون اجتماعی و پدیده‌ای همه‌جاگیر است که نیروی انسانی جزء لاینفک آن محسوب می‌شود و در واقع بزرگ‌ترین و مهم‌ترین سرمایه و دارایی هر سازمانی نیروی انسانی آن است. با چنین دیدگاهی در مورد نقش انسان در سازمان، فعالیت‌های سازمانی در زمینه اداره امور کارکنان از واحد «کارگزینی» به «مدیریت منابع انسانی» تبدیل شد و آنچه در آغاز صرفاً به صدور حکم اشتغال و تنظیم دستمزدها اختصاص داشت، به برنامه‌ای برای رشد و شکوفایی کارمندان، خشنودی از کار، بهبود کیفیت زندگی کاری و نظایر آن تغییر یافت (طوسی، ۱۳۷۶: ۳۴). با این بینش، مدیریت منابع انسانی شامل اقدام هماهنگ و مدیرانه در زمینه تامین، نگهداری، بهسازی و به کارگیری منابع مؤثر انسانی است. در این مدیریت، منابع انسانی مهم‌ترین عامل اثرگذار سازمان‌ها محسوب می‌شود و هدف مهم آن اثربخشی و کارایی افراد است. شکی نیست که چگونگی رهبری در طرز سلوک و رفتار کارمندان، و بنابراین در تحقق هدف و کارایی سازمان، مؤثر است. صرف نظر از اصول و فنون سازمانی، رهبر خوب می‌تواند بسیاری از مشکلات دستگاه را حل کند. از سوی دیگر، برنامه‌های انگیزشی با هدف ایجاد رضایت در کارکنان، افزایش روحیه کاری، بالابردن کارایی، کاهش هزینه‌ها، نگهداری بهتر و مؤثرتر امکانات مادی و پایین آوردن ضایعات و توقعات در بین مدیران و تصمیم‌گیران سازمان‌ها از جذابیت خاصی برخوردار است. البته، گاهی مشاهده می‌شود که مدیران با صرف وقت، هزینه و انرژی‌های مختلف برای ایجاد انگیزه در کارکنان، به نتایج مطلوبی دست یافته‌اند.

ایجاد انگیزش امری است که به عواملی مثل اهداف سازمان، ویژگیها، رفتار و انتظارات مدیران، سرپرستان و کارکنان و همچنین شرایط اقلیمی، نوع سازمان و فناوری بستگی دارد و به همین دلیل است که استفاده از نظریه‌ها و تجربه‌های مختلف و مشابه ضرورت پیدا می‌کند تا از این طریق مدیران بتوانند محیط کاری، انتظارات خود از کارکنان و سایر عوامل سازمانی را درست بشناسند و سپس نظام انگیزشی مؤثری به وجود آورند. بنابراین، مدیران حداقل به سه دلیل باید به رضایت شغلی کارکنان سازمان مربوط اهمیت دهند (رابینز، ۱۹۹۳: ۱۶-۱۷):

بین رضایت شغلی و بهره‌وری ارتباط وجود دارد؛ ثابت شده است که کارکنان راضی، از سلامت جسمی و روانی بهتری برخوردارند و همچنین افراد ناراضی سازمان را ترک می‌کنند و بیشتر استعفا می‌دهند؛ رضایت شغلی پدیده‌ای است که از مرز سازمان و شرکت فراتر می‌رود و اثرات آن در زندگی خصوصی فرد و خارج از سازمان (جامعه) نیز مشاهده می‌شود.

به استناد به آنچه بیان شد، سؤال اساسی محقق این است که چه عواملی بر رضایت شغلی تأثیرگذارند؟ در پژوهش حاضر در پی دستیابی به پاسخ این سؤال هستیم.

## بیان مسئله

رضایت شغلی به احساسات مطلوب کارکنان در مورد هر کاری که انجام می‌دهند اشاره دارد. رضایت شغلی احساس نسبی خوشنودی است و از اندیشه‌های عینی و نیت‌های رفتاری جداست (دیویس و نیواستورم، ۱۳۷۰: ۱۶۸). فلدمن<sup>۱</sup> و آرنولد<sup>۲</sup> رضایت شغلی را چنین تعریف می‌کنند: به مجموعه تمایلات یا احساسات مثبتی که افراد به شغل خود دارند اطلاق می‌شود. زمانی که می‌گوییم فرد رضایت شغلی بالایی دارد منظورمان این است که به میزان زیادی شغل خود را دوست دارد و از طریق آن نیازهایش را ارضا می‌کند و در نتیجه، رضایت شغلی احساس مثبتی است (دقیقی و فرهنگی، ۱۳۷۹: ۱۰۳).

محققان تعاریف مختلفی از رضایت شغلی کرده‌اند. افرادی چون آرنولد، فلدمن، لوتاگر دیدگاهی کلی درباره این مفهوم دارند و آن را ناشی از پول، همکاران، ماهیت و نفس کار، نظارت، گروه کاری و شرایط کاری می‌نامند. در حالی که دانشمندان دیگری چون فلاورز، هاگنز، هرزبرگ و می‌یرز عوامل محدودی را منبع ایجاد رضایت شغلی می‌دانند و میان عوامل ایجاد کننده رضایت شغلی و دیگر عوامل (محیط داخلی و محیط خارجی) تفکیک قائل می‌شوند.

بسیاری عقیده دارند که نارضایتی شغلی در اثر عدم سازگاری با محیط به وجود می‌آید. فضای فیزیکی نامناسب و محرومیت از مراقب‌های بهداشتی شاید بتوان از عوامل اختلاف بین کارکنان و مدیران به شمار آورد. مشکلات و تفاوت‌های شخصیتی نیز از علل به وجود آورنده نارضایتی در بین کارکنان هستند. گاهی نوع کار چنان ایجاد شوق و شغف می‌کند که غالباً دستمزد روزانه و ساعات کار را تحت الشعاع قرار می‌دهد و بالعکس، در بعضی از مراکز شغلی، کار چنان کشنده می‌شود که فرد حتی از امرار معاش خود و خانواده می‌گذرد و به ترک کار تن می‌دهد. محیط کار نیز حائز اهمیت است. به طور مسلم گروهی که در یک محیط با هم کار می‌کنند، باید به صورتی با هم هماهنگ و براساس تفاهم با یکدیگر کار کنند. وجود یا عدم وجود چنین فضایی می‌تواند عامل ادامه کار یا ترک آن باشد. محیط اجتماعی مشاغل و رضایتی که از این بابت نصیب افراد می‌شود، آن قدر اهمیت دارد که حتی غالباً دستمزد روزانه را تحت الشعاع قرار می‌دهند. هاپاک در این مورد تحقیقی کرده است، می‌گوید: «رضایت شغلی به محیط اجتماعی و مقام شغلی فرد بستگی دارد و مقام شغلی در کارهای اداری بیشتر اهمیت پیدا می‌کنند». (اسفرجانی، ۱۳۵۳: ۱۱۶-۱۲۲). سایر عوامل مؤثر بر رضایت شغلی عبارت‌اند از: میزان حقوق و دستمزد، امنیت شغلی، ارتقای شغلی و مهارت و تخصص و... .

امروزه مطالعات و تحقیقات در زمینه مدیریت سازمان نشان داده است، افزایش رضایت شغلی منجر به افزایش بهره‌وری و عملکرد سازمان می‌شود و با شناسایی عوامل مؤثر بر رضایت شغلی

<sup>1</sup> Feldman

<sup>2</sup> Arnold

می‌توان از کاهش رضایت شغلی جلوگیری کرد. همچنین برای اینکه مدیران بتوانند به مقاصد و اهداف سازمانی دست یابند، نیازمند آن هستند که از امیال، خواسته‌ها، آرزوها و تمایلات کارکنان خود آگاه باشند و این امر میسر نخواهد شد، مگر اینکه در سازمان‌ها پژوهش‌هایی پیرامون افزایش رضایت شغلی انجام گیرد تا از این طریق با آگاهی از نیازها و منابع انگیزشی کارکنان، زمینه‌های رشد و بهبود کیفیت زندگی کارکنان و بالاخره رضایت شغلی آنها فراهم شود، نتیجه آن نیز بهینه‌سازی نیروی انسانی و بالا رفتن راندمان کاری است. در مجموع این مطالعه و مطالعاتی مشابه آن می‌تواند مدیران و مسئولان را در رسیدن به مقاصد و اهدافشان کمک کند. با شناسایی مشکلات و ارائه راه حل و راهکار به مدیران و مسئولان می‌توان بهره‌وری نیروی کار دانشگاه را ارتقا داد و در نهایت به راندمان بالای کاری دست یافت. از این رو در این مطالعه به بررسی این سؤال می‌پردازیم که، چه عواملی بر رضایت شغلی کارکنان دانشگاه آزاد رودمن مؤثرند، به علاوه عوامل بیرونی و درونی رضایت شغلی کدامند؟

### چارچوب نظری

هنگامی که رضایت شغلی را به عنوان متغیر وابسته در نظر می‌گیریم، این سؤال مطرح می‌شود که چه متغیرهایی رضایت شغلی را تبیین می‌کنند. در اینجاست که نظریه‌های رضایت شغلی مطرح می‌شود.

نظریه دو عاملی هرزبرگ<sup>۱</sup>: فردریک هرزبرگ با پذیرش الگوی نظری کامروایی نیاز، اظهار می‌دارد که خشنودی شغلی اصولاً با ناخشنودی شغلی تفاوت دارد. هرزبرگ رضایت و نارضایتی را مستقل از یکدیگر تلقی می‌کند و از نظر وی این دو ابتدا و انتهای یک پیوستار نیستند. طبق نظریه هرزبرگ مشخصات شغل را می‌توان در دو مجموعه بزرگ گروه بندی کرد (از کمپ، ۱۳۷۰: ۲۶۱).

الف: عوامل بهداشتی: وجود این عوامل در شغل، موجب خشنودی شغلی نمی‌شود ولی عدم وجود آنها موجب ناخشنودی خواهد شد. به نظر هرزبرگ این عوامل عبارت‌اند از: طرز تلقی و برداشت کارکنان از امور، خط مشی‌های سازمان، ماهیت و میزان سرپرستی و مدیریت، استقرار روابط متقابل و دو جانبه با سرپرستان و همکاران، سطح میزان حقوق و دستمزد، امنیت شغلی، زندگی شخصی کارکنان، مقام و منزلت (هرسی و بلانچارد، ۱۳۷۳: ۱۰۹).

ب: عوامل انگیزشی: این دسته عوامل، اگر وجود داشته باشند موجب رضایت شغلی می‌شود، ولی نبودن آنها به نارضایتی شغلی منجر نخواهد شد، بلکه سبب بی‌تفاوتی کارمندان می‌شود (کورمن،

<sup>۱</sup> Herzberg

۱۳۷۶: ۲۱۵). به اعتقاد هرزبرگ این عوامل عبارت‌اند از: موفقیت، تأیید و تقدیر از افراد و کار آنها، پیشرفت و رشد شغلی، ماهیت و محتوای کار و وظایف محوله، رشد فردی و ماهیت مسئولیت‌ها.

البته انتقادهای متعددی بر نظریه هرزبرگ وارد شده است، از جمله این که «نظریه تفاوت‌های فردی» مورد توجه قرار نگرفته است. به عنوان مثال عاملی مثل حقوق، ممکن است در یک جامعه موجب رضایت و در جامعه دیگر موجب نارضایتی شود و تحقیقات نیز نشان داده‌اند اثر یک عامل خاص بستگی به سن و ردهٔ سازمانی دارد (مورهد، گریفین، ۱۳۷۴: ۱۰۲).

انتقاد دیگر این است که هرزبرگ از همهٔ شاخص‌ها یا معیارهایی که موجب رضایت فرد می‌شود، استفاده نکرده است. کسی که بخشی از کار یا شغلش را دوست ندارد، باز هم ممکن است کار خود را قابل قبول بپندارد. همچنین نظریه مزبور با تحقیقات پیشین منافات دارد. در نظریه دو عاملی متغیرهای موقعیتی مورد توجه قرار نگرفته‌اند (رابینز، ۱۳۷۷: ۷۹).

کندال و اسمیت به ابعاد پنج‌گانهٔ شغلی اشاره کرده‌اند. این ابعاد مهم‌ترین ویژگی‌های یک شغل در ارتباط با این موضوع که کدام افراد واکنش‌های مثبت مؤثری نسبت به آن دارند را نشان می‌دهد. در واقع می‌توان رضایت فرد را در ارتباط با این ابعاد پنج‌گانه شغلی به دست آورد. این ابعاد عبارتند از:

۱. ماهیت کار: به معنای خصوصیات و ویژگی‌هایی که در وظایف شغلی فرد وجود دارد؛ ۲. حقوق و دستمزد: مقدار اجرت مالی که فرد دریافت می‌نماید و درجه‌ای که وی دستمزدش را در مقابل دستمزد دیگران عادلانه و منصفانه می‌داند. آنها می‌گویند، دستمزد برای تقریباً همه گروه‌های شغلی یکی از مهم‌ترین شرایط کاری به شمار می‌آید؛ ۳. فرصت‌های ارتقاء: فرصت پیشرفت در سلسله مراتب سازمانی؛ ۴. نظارت و سرپرستی: نحوهٔ ارتباط افراد با سرپرست مستقیم خود و توانایی سرپرست در اینکه حمایت‌های رفتاری و کمک‌های فنی را به فرد ارائه دهد؛ ۵. همکاران (همسالان): درجه‌ای که همکاران شغلی از لحاظ فنی و از بعد اجتماعی حامی فرد می‌باشند. هرزبرگ و موسنر معتقدند: «روابط و مناسبت‌های همکاران مهمترین عامل در تعیین رضامندی یا نارضامندی شغلی است. همچنین رضامندی شغلی به طور مثبت تحت تأثیر محبوبیت و شهرت (کارگر) در بین کارگران و میزان همبستگی گروهی قرار دارد» (از کمپ، ۱۳۷۰: ۲۷۰-۲۶۶).

کینزبرگ و همکارانش<sup>۱</sup> رضایت شغلی را از دیدگاه‌های گوناگون مورد توجه قرار داده‌اند و به دو نوع رضایت شغلی اشاره می‌کند:

۱- رضایت درونی که از دو منبع حاصل می‌گردد: اول احساس لذتی است که انسان صرفاً از اشتغال به کار و فعالیت عادی می‌شود. دوم لذتی که بر اثر مشاهده پیشرفت و یا انجام برخی مسئولیت‌های اجتماعی و به ظهور رساندن تواناییها و رغبت‌های فرد به انسان دست می‌دهد.

۲- رضایت بیرونی که با شرایط اشتغال و محیط کار ارتباط دارد و هر آن در حال تغییر و تحول است، از جمله عوامل: شرایط محیط کار، میزان دستمزد و پاداش، نوع کار، روابط موجود بین کارگر و کارفرما می‌توان نام برد. عوامل دسته اول از ثبات بیشتری برخوردار است و پایدارتر است کینزبرگ رضایت شغلی را نتیجه تعامل بین این دو می‌داند (شفیع آبادی، ۱۳۷۱: ۱۲۳).

علی رغم هزاران مطالعه و بررسی انجام شده در خصوص رضایت شغلی هنوز چگونگی تکوین و تغییر رضایت شغلی به طور واضح و دقیق روشن نیست. در حال حاضر نیز یک نظریه جامع از رضایت شغلی که بتواند یافته‌های پژوهشی گوناگون را در خود جمع نماید، وجود ندارد. به هر حال تعدادی نظریه در رابطه با علل و عوامل مؤثر بر رضایت شغلی ارائه شده است که چارچوب نظری این مطالعه، تلفیقی از نظرات دو عاملی هرزبرگ، کندال و اسمیت و کینز برگ است.

### پیشینه و مطالعات تجربی

این قسمت به بررسی و کاوش نوشته‌ها و مطالعات پیشین در زمینه تحقیق مورد مطالعه می‌پردازد. هدف از این بررسی ارائه‌ای روشن و منطقی از آثار و تجربیات تحقیقی موجود در زمینه موضوع مورد بررسی در داخل و خارج از ایران است. بعلاوه شناسایی متغیرهای مهم و برجسته در موضوع پژوهش نیز است. برخی از مطالعات به شرح زیر است:

علی نام آوری (۱۳۸۸) در پژوهشی تحت عنوان "بررسی عوامل مؤثر بر رضایت شغلی از نظر کارکنان کارخانه کاوش گرمسار" با بهره‌گیری از روش توصیفی از نوع پیمایشی بیان کرده است. متغیرهای جنس، سن، میزان تحصیلات، وضعیت تاهل، سابقه کار و سابقه شغلی، حقوق و دستمزد و گروه شغلی و رضایت شغلی رابطه وجود دارد و می‌توان گفت به طور کلی رضایت شغلی باعث پیشرفت شغل می‌گردد و با ۹۹٪ اطمینان می‌توان گفت که فرضیه‌های تحقیق مورد تایید قرار گرفته است.

علی محمد قره خانی (۱۳۸۸) در پژوهشی به بررسی "عوامل اجتماعی و فرهنگی مؤثر بر رضایت شغلی کارگران معادن زغال سنگ استان گلستان" با بهره‌گیری از روش توصیفی از نوع پیمایشی بیان کرده است. مهمترین علل بوجود آورنده نارضایتی شغلی کارگران دستمزد کم و تقسیم نشدن کار بر اساس تخصص و سپس متغیرهایی که در عدم رضایت شغلی دخیل نمی‌باشد عبارتند از: مدیریت مشارکتی، امنیت شغلی، شرایط محیط کار، انضباط کاری و تسهیلات کاری می‌باشد و بین

محمد رضوی اصل (۱۳۸۵) در بررسی "رابطه عوامل اقتصادی، اجتماعی با رضایت شغلی کارکنان ادارات و نهادهای دولتی شهر دهمشهرت" با بهره گیری از روش پیمایشی بیان نموده است. متغیرهای منزلت شغلی، حقوق و دستمزد خانوار، حقوق و مزایا و گروه استخدامی رابطه معنادار و مثبتی با رضایت شغلی داراست و افزایش هر کدام با بالا رفتن میزان خشنودی شغلی کلی همراه است. همچنین متغیرهای جنس، وضعیت تاهل، نوع استخدام، محل سکونت قبل از اشتغال و تحصیلات نیز با رضایت شغلی رابطه معناداری نشان داده اند. در مجموع از کلیه عوامل بررسی شده در این تحقیق سه عامل منزلت شغلی، درآمد خانوار و تحصیلات که عنصر اصلی پایگاه اقتصادی و اجتماعی محسوب می شوند، بیشترین تأثیر را بر رضایت شغلی داشته اند و تأثیر آنها بر رضایت شغلی درونی چشمگیرتر بوده است.

امرا... معینی (۱۳۷۲) در بررسی "رابطه رضایت شغلی دبیران ناحیه شیراز در سال تحصیلی (۷۲-۷۳)" با بهره گیری از روش توصیفی از نوع همبستگی مطرح کرده است. نتایج نشان داده است، دبیران زن با احتمال ۹۵٪ در مقایسه دبیران مرد از رضایت شغلی بیشتری برخوردار بوده اند. به علاوه بین رضایت شغلی و سنوات خدمت دبیران اعم از مرد یا زن همبستگی معنادار وجود نداشته است. همچنین نتایج نشان داده است. بین میزان رضایت شغلی در دبیران زن و مرد با سه عامل (انگیزش، سازش و موفقیت شغلی) همبستگی بالا و معناداری وجود دارد.

چارلز مولر و جون کلوزدگی در سال ۱۹۹۰ پژوهشی در شهر لوس آنجلس انجام داده اند و رضایت شغلی ۱۹۰ پرستار را در سه بعد امنیت، مسائل اجتماعی و روان شناختی مورد بررسی قرار گرفت. گرچه فرضیه ها فقط سه بعد در رابطه با رضایت شغلی تایید نگردید ولی هشت عامل (رضایت با پاداش های خارجی، تمجید و برنامه ریزی، موازنه شغلی و خانوادگی، همکاری، تعامل فرصت های حرفه ای، تمجید و بازشناسی، کنترل و مسئولیت) پدیدار شد که می توانستند جایگزین این سه بعد شوند.

جانستون (۱۹۹۱) در پژوهشی به منظور کسب علل و نتایج رضایت یا عدم رضایت پرستاران (یک مطالعه ملی) است که تعداد نمونه آن ۲۵۲ پرستار از انجمن پرستاران امریکا بوده است. نتایج بدست آمده از این تحقیق نشان می دهد که شرایط نامناسب محل کار و نگرش های تضاد برانگیز در سازمان استخدام کننده از مهمترین عوامل عدم رضایت بوده است و عدم رضایت نسبت به پرداخت ها و پاداش ها در مرتبه دوم نسبت به مشکلات ساختاری قرار داشت و همچنین مسائلی مانند جنس، نقش خانواده، همکاری، آموزش، ارتباطات حرفه ای و نیز شناخته شدن و میزان خود مختاری از دیگر علائم اشاره شده بودند.

در مجموع مطالعات انجام گرفته با بهره گیری از چارچوب‌های متفاوت نظری در صدد بررسی رضایت شغلی و دستیابی به راهکارهایی بوده که بتواند عدم رضایت شغلی را در بین گروه‌های مختلف شغلی کنترل نماید و کارائی و بهره‌وری نیروی کار را افزایش دهد.

## روش شناسی

با توجه به موضوع و اهداف مورد بررسی از روش توصیفی از نوع پس رویدادی (علی-مقایسه‌ای) و همچنین از روش اسنادی و کتابخانه‌ای بهره گرفته شده است. در پژوهش میدانی، برای گردآوری اطلاعات و داده‌های اولیه از پرسشنامه استاندارد شده بری فیلد و روث؛ و در بخش اسنادی به مطالعه و بررسی پژوهش‌های پیشین و جمع‌آوری مطالب مرتبط با مطالعه پرداخته شده است.

## جامعه آماری

جامعه آماری این بررسی متشکل از کلیه کارکنان شاغل در حوزه ریاست؛ معاونت‌های: امور آموزشی، امور فرهنگی، امور دانشجویی، امور پژوهشی، امور عمران، امور اداری و مالی؛ و دانشکده‌های: علوم اجتماعی، روان‌شناسی، علوم اجتماعی و کشاورزی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد رودهن در سال تحصیلی ۸۹-۱۳۸۸ می‌باشد.

از آنجا که دسترسی به کلیه کارکنان دانشگاه (۴۷۵ نفر) مورد بررسی میسر و مقرون به صرفه اقتصادی نبود. لذا، به تحدید جامعه کارکنان مبادرت شده است. برای تعیین حجم نمونه کارکنان از فرمول کوکران بهره گرفته شده است. برای تعیین حجم نمونه کارکنان با قرار دادن پیش‌برآورد واریانس معادل ۰.۲۵ و سطح اطمینان ۹۵ درصد و دقت احتمالی مطلوب برابر ۰.۰۵ در فرمول کوکران، تعداد ۲۱۲ کارکن به عنوان نمونه مورد مطالعه انتخاب شده است.

$$N = \frac{N_0 \cdot z^2 \cdot p \cdot q}{N_0 \cdot z^2 + t^2 \cdot p \cdot q}$$

$$N = \frac{475 (1/96)^2 (0/25)}{475 (0/05)^2 + (1/96)^2 (0/25)} = 212$$

جهت دسترسی به واحدهای نمونه (کارکنان دانشگاه) از روش نمونه‌گیری تصادفی بهره گرفته شده است. بدین صورت که پس کسب آمار کارکنان و تعیین حجم، ابتدا با توجه به پراکندگی آنان در حوزه ریاست، معاونت‌ها و دانشکده‌ها و با بهره‌گیری از روش انتساب متناسب (PPS)، حجم نمونه در این بخش‌ها مشخص گردید. سپس برای انتخاب واحد نمونه کارکنان از روش نمونه‌گیری تصادفی ساده (استفاده از لیست کارکنان) به شیوه قرعه‌کشی استفاده شده است.



## اعتبار و پایائی پرسشنامه

به منظور تعیین پایائی بخش دوم پرسشنامه (رضایت شغلی کارکنان)؛ با اجرای پرسشنامه مقدماتی روی ۳۰ نفر از اعضای کارکنان دانشگاه ضریب آلفای کرونباخ معادل ۰.۷۷ به دست آمد که نشان دهنده قابل قبول بودن پایائی این پرسشنامه است. در خصوص اعتبار، از اعتبار صوری بهره استفاده شده است. بدین منظور از نظرات ۸ نفر از استادان مجرب بهره گرفته شده است و با بهره گیری از نظرات آنان برخی از سوالات اصلاح گردید.

در نهایت با توجه به اهداف و فرضیه‌های مورد بررسی و با بهره گیری از برنامه کامپیوتری (SPSS) موضوع مورد تجزیه و تحلیل قرار خواهد گرفت. با توجه به سطح سنجش متغیرهای مورد بررسی در این مطالعه از مشخص کننده‌های مرکزی و پراکندگی و همچنین از تحلیل مسیر استفاده شده است.

## یافته‌ها

از مجموع کارکنان مورد مطالعه دانشگاه آزاد اسلامی واحد رودهن ۲۹.۷ درصد را زنان و ۷۰.۳ درصد را مردان تشکیل داده اند. نتایج نشان داده است، بعلاوه میانگین سنی کارکنان ۳۶.۳ سال با حداقل و حداکثر سن ۲۱ ساله و ۶۰ ساله بوده اند. از مجموع کارکنان مورد مطالعه ۱۵.۶ درصد از آنان زیردیپلم، ۴۷.۲ درصد دارای مدرک دیپلم و فوق دیپلم، ۳۴.۹ درصد دارای مدرک لیسانس و فوق لیسانس و ۲.۴ درصد دارای مدرک دکتری بوده اند. همچنین میانگین سابقه کار کارکنان معادل ۱۱ سال با حداقل و حداکثر سابقه کار ۱ سال و ۲۶ سال بوده است. نتایج نشان داده است، نوع همکاری ۷۳.۱ درصد از کارکنان به صورت رسمی، ۱۹.۳ درصد از آنان به صورت قراردادی یا پیمانی و مابقی (۷.۵ درصد) ساعتی بوده است. در ضمن نتایج نشان داده است، میزان حقوق و دستمزد دریافتی ۴.۲ درصد از کارکنان کمتر از ۲۰۰ هزار تومان، ۴۳.۴ درصد از آنان بین ۲۰۰ - ۴۰۰ هزار تومان و مابقی بیش از ۴۰۰ هزار تومان حقوق و دستمزد در ماه داشته اند. از مجموع نمونه مورد مطالعه، ۰.۹ درصد را مدیران، ۴.۷ درصد را روساء، ۰.۹ درصد را کارشناسان، ۲۱.۲ درصد را کارشناسان ارشد، ۵۹.۴ درصد را متصدیان و ۱۲.۷ درصد از آنان را خادمین تشکیل داده اند.

محقق با بهره گیری از روش نمره گذاری، ("کاملاً موافق" نمره ۵، "موافق" نمره ۴، "فرقی ندارد" نمره ۳، "مخالف" نمره ۲ و "کاملاً مخالف" نمره ۱) تلاش کرده است، میانگین را در کل جامعه مورد محاسبه قرار دهد. بالاترین و پایین‌ترین نمره برای هر فرد در این سوال پژوهشی به ترتیب برابر ۹۵ و ۱۹ می‌باشد، و بعلاوه بالاترین نمره بیانگر میزان رضایت شغلی کارکنان در دانشگاه است. نتایج نشان داده، میانگین "رضایت شغلی" معادل ۵۳.۴ با انحراف معیار ۸.۲۳ بوده است.

مقایسه میانگین محاسبه شده با میانگین فرضی (۵۷) نشان داده است، میانگین رضایت شغلی کارکنان کمتر از حد متوسط بوده است.

به منظور بررسی رابطه متغیرها با یکدیگر، متغیرها به صورت دو به دو و بر اساس فرضیه‌های تحقیق، مورد بررسی قرار می‌گیرد. از اینرو، از ضریب همبستگی پیرسن، آزمون مقایسه میانگین‌ها (t-test) و آزمون تحلیل واریانس یکطرفه (One-Way ANOVA) استفاده شده است. نتایج نشان داده شده است:

\* روابط همبستگی بین سن، حقوق و دستمزد، تحصیلات و سابقه کار با یکدیگر و با رضایت شغلی به منظور بررسی ارتباط متغیرهای فوق الذکر با رضایت شغلی از ضریب همبستگی پیرسن استفاده گردید تا شدت، جهت روابط مورد بررسی قرار گیرد. نتایج بدست آمده در جدول ۱ آورده شده است.

جدول ۱: ماتریس همبستگی برخی از متغیرهای مستقل با رضایت شغلی

متغیرها	آزمون	سن	حقوق و دستمزد	تحصیلات	سابقه کار	رضایت شغلی
سن	ضریب پیرسن	۱				
حقوق و دستمزد	ضریب پیرسن	۰.۴۲۵**	۱			
تحصیلات	ضریب پیرسن	-۰.۰۲۴	۰.۱۸۵**	۱		
سابقه کار	ضریب پیرسن	۰.۷۵۷**	۰.۵۰۲**	-۰.۲۱	۱	
رضایت شغلی	ضریب پیرسن	-۰.۲۶۷**	۰.۳۷۳**	۰.۰۵۱	-۰.۲۴۰**	۱

نتایج جدول نشان می‌دهد: اولاً، بین حقوق و دستمزد کارکنان با سن آنان؛ بین تحصیلات کارکنان با حقوق و دستمزد آنان؛ و بین سابقه کار کارکنان با سن و حقوق و دستمزد آنان رابطه مثبت و معناداری در سطح ۱٪ وجود دارد. ثانیاً، بین سن و رضایت شغلی رابطه منفی معنادار وجود دارد. بدین معنی که هر چقدر سن افراد بالاتر باشد، میزان رضایت شغلی آنان کاهش پیدا می‌کند. به علاوه بین حقوق و دستمزد کارکنان با رضایت شغلی آنان رابطه منفی و معناداری در سطح ۱٪ وجود دارد. بدین معنی که با افزایش حقوق و دستمزد کارکنان، رضایت شغلی آنان نیز افزایش می‌یابد. همچنین بین سابقه کار کارکنان با رضایت شغلی آنان رابطه منفی و معناداری در سطح ۱٪ وجود دارد. بدین معنی که با بالا رفتن سابقه کار کارکنان، میزان رضایت شغلی آنان کاهش پیدا می‌کند.

\*آزمون مقایسه میانگین‌ها و تجزیه واریانس یک طرفه بین جنسیت، نوع همکاری و پست

سازمانی با رضایت شغلی

در این قسمت از مقاله با استفاده از آزمون t با نمونه‌های مستقل و تجزیه واریانس یکطرفه یکسری متغیرها (جنسیت؛ نوع همکاری و پست سازمانی) با رضایت شغلی کارکنان مورد بررسی قرار گرفت. نتایج در جداول ۲ و ۳ آورده شده است.

جدول ۲: نتایج آزمون مقایسه میانگین‌ها بین جنسیت و نوع همکاری با رضایت شغلی

نتایج	سطح معناداری (Sig)	درجه آزادی (df)	آزمون t	میانگین	متغیرها
وجود تفاوت معنادار	.۰۰۰۲	۲۱۰	۳.۱۱۶	۵۶.۰۹	زن
				۵۲.۳۱	مرد
وجود تفاوت معنادار	.۰۰۰۰	۲۱۰	۴.۲۰۱	۵۱.۹۳	رسمی
				۵۶.۹۶	غیررسمی

مطابق نتایج جدول ۲، مقایسه میانگین رضایت شغلی بین کارکنان زن و مرد نشان داده است. بین میانگین رضایت شغلی زنان و مردان تفاوت معناداری در سطح ۱٪ مشاهده شده است و میانگین رضایت شغلی کارکنان زن به مراتب بیش از کارکنان مرد بوده است. به علاوه مقایسه میانگین رضایت شغلی بین کارکنان رسمی و غیررسمی نشان داده است، تفاوت معناداری در سطح ۱٪ بین آنها وجود دارد. میانگین رضایت شغلی کارکنان رسمی به مراتب کمتر از کارکنان غیررسمی بوده است.

جدول ۳: محاسبه آزمون تجزیه واریانس یکطرفه بین پست سازمانی کارکنان و رضایت شغلی آنان

منشاء تغییرات	مجموع مربعات SS	درجه آزادی df	میانگین مجموع مربعات MS	آزمون F	سطح معناداری Sig
بین گروهی	۳۹۷.۸۳۸	۵	۷۹.۵۶۸	۱.۱۷۸	۰.۳۲۱
درون گروهی	۱۳۹۱۸.۳۶۵	۲۰۶	۶۷.۵۶۵		
جمع	۱۴۳۱۶.۲۰۳	۲۱۱			

مطابق نتایج جدول ۳، بین پست سازمانی و رضایت شغلی تفاوت معنی دار مشاهده نشده است. بدین معنی که میانگین رضایت شغلی در بین روساء، مدیران، کارشناسان ارشد، کارشناسان، متصدیان و خادمان از لحاظ آماری نزدیک به هم بوده است.

## \*تحلیل چند متغیری

به منظور دستیابی و شناسایی عوامل مؤثر بر رضایت شغلی کارکنان از تحلیل رگرسیونی و تحلیل مسیر به شرح زیر نیز استفاده گردیده است:

تحلیل رگرسیون

## مشارکت نسبی متغیرهای مستقل در رضایت شغلی کارکنان

جدول ۴ ضرایب استاندارد رگرسیون رضایت شغلی کارکنان را بر اساس متغیرهای مستقل در نمونه مورد مطالعه نشان می‌دهد، هفت متغیر مستقل در این بررسی در مجموع توانسته‌اند ۲۰.۷ درصد از واریانس رضایت شغلی را تبیین کنند ( $R^2=0.207$ ). البته این میزان در  $R^2$  تعدیل شده به ۱۸ درصد رسیده است ( $R^2 \text{ Adjusted}=0.180$ ) که نسبت به  $R^2$  واقعی‌تر است. زیرا نسبت به افزایش متغیرها، حساسیت کمتری از خود نشان می‌دهد. به علاوه نتایج جدول نشان می‌دهد، در هر مدل یک متغیر مستقل به همراه متغیرهای قبلی وارد معادله شده و منجر به افزایش تراکمی ضریب تعیین و ضریب تعیین تعدیل شده گردیده است؛ و این افزایش تراکمی تا آخرین مدل که همه متغیرها با هم وارد معادله می‌شود، ادامه داشته است.

جدول ۴: نتایج رگرسیون متغیرهای مستقل بر متغیر وابسته (رضایت شغلی کارکنان)

متغیرها	مدل ۱	مدل ۲	مدل ۳	مدل ۴	مدل ۵	مدل ۶	مدل ۷
سابقه کار	۰.۰۲۴۰***	۰.۰۲۷۰***	۰.۰۲۷۲**	۰.۰۰۸۰	۰.۰۰۲۸	۰.۰۰۵۹	۰.۰۰۵۹
پست سازمانی	۰.۰۰۳۸*	۰.۰۱۵۱*	۰.۰۲۲۵**	۰.۰۲۲۵**	۰.۰۲۲۵	۰.۰۲۳۳**	۰.۰۲۱۷**
سطح تحصیلات		۰.۰۰۲۱	۰.۰۰۲۷	۰.۰۰۲۹	۰.۰۰۳۱	۰.۰۰۳۱	۰.۰۰۴۰
حقوق و دستمزد			۰.۰۴۱۱**	۰.۰۳۶۷**	۰.۰۳۵۹**	۰.۰۳۷۱**	۰.۰۳۷۱**
نوع همکاری			۰.۰۱۲۱	۰.۰۱۱۶	۰.۰۱۲۰	۰.۰۱۲۰	۰.۰۱۲۰
سن			۰.۰۱۲۱	۰.۰۱۲۱	۰.۰۱۲۱	۰.۰۱۲۱	۰.۰۱۲۱
جنسیت			۰.۰۰۳۳	۰.۰۰۳۳	۰.۰۰۳۳	۰.۰۰۳۳	۰.۰۰۳۳
ضریب تعیین ( $R^2$ )	۰.۰۵۸	۰.۰۷۷	۰.۰۷۷	۰.۱۹۳	۰.۲۰۰	۰.۲۰۷	۰.۲۰۷
ضریب تعیین تعدیل شده ( $R^2 \text{ Adjusted}$ )	۰.۰۵۳	۰.۰۶۸	۰.۰۶۴	۰.۱۷۷	۰.۱۸۱	۰.۱۸۳	۰.۱۸۰
تعداد مشاهدات	۲۱۲	۲۱۲	۲۱۲	۲۱۲	۲۱۲	۲۱۲	۲۱۲

بر اساس نتایج جدول ۴، در مدل ۱، سابقه کار تأثیر منفی معناداری بر روی رضایت شغلی کارکنان از خود نشان می‌دهد که این تاثیر تا مدل ۳ حفظ شده است. لازم به ذکر است که این متغیر، بیشترین میزان تبیین رضایت شغلی را با ۵.۸ درصد به خود اختصاص داده است.

در مدل ۲، علاوه بر سابقه کار، متغیر پست سازمانی نیز هم زمان وارد معادله شده است که ضریب تعیین را به ۷.۷ درصد افزایش داده است. در این مدل پست سازمانی رابطه منفی معناداری را با رضایت شغلی از خود نشان می‌دهد.

در مدل ۳، با ورود متغیر سطح تحصیلات به جمع متغیرهای قبلی ضریب تعیین تغییر نکرده است؛ و این متغیر رابطه معناداری با متغیر وابسته نشان نداده است. البته متغیرهای قبلی رابطه منفی معنی دار خود را حفظ کرده اند.

در مدل ۴، با ورود متغیر حقوق و دستمزد به جمع متغیرهای قبلی ضریب تعیین به ۱۹.۳ درصد افزایش یافته است. در این مدل حقوق و دستمزد کارکنان رابطه مثبت با رضایت شغلی از خود نشان می‌دهد. لازم به ذکر است، تنها پست سازمانی رابطه منفی خود را همچنان حفظ کرده اند.

در مدل ۵، با ورود متغیر نوع همکاری به جمع متغیرهای قبلی ضریب تعیین به ۲۰ درصد افزایش یافته است و این متغیر رابطه معناداری با رضایت شغلی نشان نداده است؛ و از بین متغیرهای قبلی تنها حقوق و دستمزد رابطه قبلی خود را حفظ کرده است.

در مدل ۶، با ورود متغیر سن به جمع متغیرهای قبلی ضریب تعیین به ۲۰.۷ درصد افزایش یافته است. در این مدل سن کارکنان با رضایت شغلی رابطه معنادار نشان نداده است. البته از بین متغیرهای قبلی فقط متغیرهای پست سازمانی، حقوق و دستمزد رابطه قبلی خود را حفظ کرده اند.

در مدل ۷، با ورود متغیر جنسیت به جمع متغیرهای قبلی ضریب تعیین نسبت به مدل قبلی افزایش نیافته است و در این مدل عامل جنسیت با رضایت شغلی رابطه معنادار نشان نداده است. در ضمن از بین متغیرهای پیشین تنها متغیرهای حقوق و دستمزد و پست سازمانی رابطه قبلی خود را حفظ کرده اند.

### تحلیل مسیر

"تحلیل مسیر" مدل علی برای درک روابط بین متغیرهاست. به عبارت دیگر، تحلیل مسیر برای آزمون مدلهای علی به کار می‌رود و مستلزم تنظیم مدلی به صورت نمودار علی است. این مدل براساس تحلیل رگرسیون است. در تحلیل مسیر فرض بر این است که مقادیر یک متغیر ناشی از مقادیر متغیر دیگر است. این روش به صورت منحصر به فردی نتایج تبیینی را برای تفسیر نشان می‌دهد (بی، ۱۹۳۸: ۸۵۶).

نمودار ۱ نشان می‌دهد، میزان رضایت شغلی کارکنان به طور معناداری با سابقه کار، پست سازمانی، سطح تحصیلات، حقوق و دستمزد، نوع همکاری، سن و جنسیت رابطه دارد. به طوری که مدل مذکور ۲۰.۷ درصد از کل واریانس رضایت شغلی را تبیین کرده است. براساس نتایج جدول ۵،

همانطور که ملاحظه می‌گردد، در این مدل متغیر حقوق و دستمزد و پست سازمانی بالاترین سهم (تأثیر مستقیم) را بر روی رضایت شغلی داشته است و میزان تاثیر این متغیر به ترتیب معادل ۰.۳۷۱ و ۰.۲۱۷ بوده است. البته نتایج در مورد اثر غیر مستقیم متغیرها بر روی رضایت شغلی نشان داده است که سطح تحصیلات به طور غیر مستقیم توانسته است سهم قابل توجهی بر روی متغیر وابسته بگذارد، به طوری که میزان آن معادل ۰.۷۲۲ بوده است. در مجموع نتایج اثر مستقیم و غیرمستقیم متغیرهای مستقل بر متغیر وابسته نشان داده است. از مجموع عامل‌های مورد بررسی به ترتیب سطح تحصیلات، حقوق و دستمزد و پست سازمانی بالاترین سهم را بر روی رضایت شغلی داشته‌اند. شایان ذکر است در نمودار مسیرهای معنادار با خط‌های ممتد و مسیرهای غیر معنادار با خط‌های بریده از یکدیگر تفکیک شده است.

جدول ۵: مجموع تاثیرات مستقیم و غیرمستقیم متغیرهای مستقل بر متغیر وابسته

نوع اثر	اثر مستقیم	اثر غیرمستقیم	اثر مستقیم و غیرمستقیم
X1=سابقه کار	۰.۰۵۹	۰.۰۱۷	۰.۰۷۶
X2=پست سازمانی	۰.۲۱۷	۰.۰۶۵	۰.۲۸۲
X3=سطح تحصیلات	۰.۰۴	۰.۷۲۲	۰.۷۶۲
X4=حقوق و دستمزد	۰.۳۷۱	۰.۰۳۲	۰.۴۰۳
X5=نوع همکاری	۰.۱۲۰	۰.۰۵	۰.۱۷
X6=سن	-۰.۱۲۵	۰.۰۱	۰.۱۱۵
X7=جنسیت	۰.۰۳۳	-	۰.۰۳۳

## بحث و نتیجه‌گیری

هدف از این مقاله، بررسی عوامل مؤثر بر رضایت شغلی دانشگاه آزاد اسلامی واحد رودهن است. به منظور بررسی این مسئله و مکانیسم‌های تأثیرگذار آن، نظریه‌های مختلف مورد مطالعه قرار گرفت و تا حدودی عوامل تعدیل کننده این رابطه مشخص گردید. سپس با الهام از تئوریهای مورد بررسی و دیدگاه‌های نظریه پردازان در مورد رضایت شغلی یک مدل ترکیبی تنظیم گردید تا بتوان متغیرهای اصلی و واسطه‌ای را شناسائی نمود. با توجه به داده‌های مورد بررسی از روش علی-مقایسه‌ای بهره گرفته شد؛ و با استفاده از آزمون‌های آماری مختلف تاثیر متغیرهای مستقل بر متغیر وابسته مورد بررسی دقیق‌تر قرار گرفت که مهم‌ترین نتایج به شرح زیر است:

نتایج نشان داده است، اولاً، بین حقوق و دستمزد کارکنان با سن آنان؛ بین تحصیلات کارکنان با حقوق و دستمزد آنان؛ و بین سابقه کار کارکنان با سن و حقوق و دستمزد آنان رابطه مثبت و

معناداری در سطح ۱٪ وجود دارد. ثانياً، بین سن و رضایت شغلی رابطه منفی معنادار وجود دارد. بدین معنی که هر چقدر سن افراد بالاتر باشد، میزان رضایت شغلی آنان کاهش پیدا می‌کند. به علاوه بین حقوق و دستمزد کارکنان با رضایت شغلی آنان رابطه منفی و معناداری در سطح ۱٪ وجود دارد. بدین معنی که با افزایش حقوق و دستمزد کارکنان، رضایت شغلی آنان نیز افزایش می‌یابد. همچنین بین سابقه کار کارکنان با رضایت شغلی آنان رابطه منفی و معناداری در سطح ۱٪ وجود دارد. بدین معنی که با بالا رفتن سابقه کار کارکنان، میزان رضایت شغلی آنان کاهش پیدا می‌کند.

به علاوه نتایج نشان داده است، میانگین رضایت شغلی کارکنان زن به مراتب بیش از کارکنان مرد بوده است که احتمالاً این عامل به کمبود فرصت‌های شغلی زنان نسبت به مردان در جامعه برمی‌گردد. به علاوه میانگین رضایت شغلی کارکنان رسمی به مراتب کمتر از کارکنان غیررسمی بوده است که احتمالاً علت آن به بی‌ثباتی شغلی کارکنان غیر رسمی بر می‌گردد. از آنجا که این گروه از افراد از ثبات شغلی در محیط کاری خود برخوردار نبوده‌اند، سعی کرده‌اند با بیان رضایت شغلی خود نوعی مصونیت را در محیط کاری برای خود فراهم کنند.

نتایج تحلیل رگرسیون و تحلیل مسیر در مورد مشارکت نسبی متغیرهای مستقل در رضایت شغلی کارکنان نشان داده است، هفت متغیر مستقل در این بررسی در مجموع توانسته‌اند ۲۰.۷ درصد از واریانس رضایت شغلی را تبیین کنند. به علاوه، در این مدل متغیر حقوق و دستمزد و پست سازمانی بالاترین سهم (تأثیر مستقیم) را بر روی رضایت شغلی داشته است و میزان تأثیر این متغیر به ترتیب معادل ۰.۳۷۱ و ۰.۲۱۷ بوده است. البته نتایج در مورد اثر غیر مستقیم متغیرها بر روی رضایت شغلی نشان داده است که سطح تحصیلات به طور غیرمستقیم توانسته است سهم قابل توجهی بر روی متغیر وابسته بگذارد، به طوری که میزان آن معادل ۰.۷۲۲ بوده است. در مجموع نتایج اثر مستقیم و غیرمستقیم متغیرهای مستقل بر متغیر وابسته نشان داده است. از مجموع عامل‌های مورد بررسی به ترتیب سطح تحصیلات، حقوق و دستمزد و پست سازمانی بالاترین سهم را بر روی رضایت شغلی داشته‌اند. البته این نتایج را نام آور (۱۳۸۸)، قره خانی (۱۳۸۸) و رضوی اصل (۱۳۸۵) نیز در مطالعات و تحقیقات خود تأیید کرده‌اند. از آنجا که مهمترین عنصر در ایجاد فضای کاری مثبت، رفتار شخصی مدیران (در جایگاه مدیر سازمان) بوده و محیط کاری نیز شکل دهنده طرز تلقی کارکنان از کار (رضایت شغلی) است. پیشنهاد می‌گردد، در ایجاد فضای کاری مثبت سرمایه گذاری به عمل آید که این امر منجر به سرمایه گذاری در عملکرد کارکنان می‌شود.

## منابع فارسی

- ازکمپ، ا. (۱۳۷۰). روانشناسی اجتماعی کاربردی. (فرهاد ماهر، مترجم). مشهد: انتشارات آستان قدس رضوی.
- الوانی، م؛ زاهدی، ش.؛ فقیهی، ا. (۱۳۷۲). فرهنگ جامع مدیریت، تهران: دانشگاه علامه طباطبایی.
- اقتداری، ع. (۱۳۸۲). سازمان و مدیریت: سیستم و رفتار سازمانی. تهران: انتشارات مولوی.
- بی، ا. (۱۹۳۸). روشهای تحقیق در علوم اجتماعی. (رضا، فاضل، مترجم). تهران: سازمان مطالعه و تدوین کتب علوم انسانی دانشگاهها (سمت)، مرکز تحقیق و توسعه علوم انسانی (۱۳۸۱). ج ۲.
- دیویس، ک؛ نیواستورم، ج. (۱۳۷۳). رفتار انسانی در کار. (محمدعلی، طوسی، مترجم). مرکز آموزش مدیریت دولتی. فرهنگی، علی دقیقی، ر. (۱۳۷۹). تنش در محیط کار. تهران: انتشارات نگرش روز.
- رایبیز، ا. پ. (۱۳۷۷). رفتار سازمانی، مفاهیم نظریه‌ها، کاربردها، (علی پارسائیان؛ سید محمد اعرابی مترجم). تهران: دفتر پژوهشهای فرهنگی.
- رضوی اصل، م. (۱۳۸۵). بررسی رابطه عوامل اقتصادی، اجتماعی با رضایت شغلی کارکنان ادارات و نهادهای دولتی شهر داشت. دانشگاه شیراز دانشکده تحصیلات تکمیلی، پایان نامه کارشناسی ارشد.
- شفیع آبادی، ع. (۱۳۷۱). راهنمایی و مشاوره‌ای شغلی و حرفه‌ای و نشریه‌های انتخاب شغل. تهران: انتشارات رشد.
- شمیون ال، د؛ راندل، ا. ش. (۱۳۷۶). مدیریت امور کارکنان و منابع انسانی. مترجمان محمدعلی طوسی و محمد صائی، مترجمان. تهران: مرکز آموزش مدیریت دولتی.
- قره خانی، ع. م. (۱۳۸۸). عوامل اجتماعی و فرهنگی مؤثر بر رضایت شغلی کارگران معادن زغال سنگ استان گلستان، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی واحد رودهن.
- کورمن، آ. (۱۳۷۶). روانشناسی صنعتی و سازمانی. (حسین شکرکن، مترجم). تهران: انتشارات رشد.
- معینی، ا. (۱۳۷۲). بررسی رابطه رضایت شغلی دبیران درسال تحصیلی (۷۲-۷۳). پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه تربیت معلم. دانشکده علوم تربیتی.
- مورهد، گ. (۱۳۷۴). رفتار سازمانی. (سیدمهدی الوانی و غلامرضا معمارزاده، مترجم). بی جا: انتشارات مروارید.



- نام آوری، ع. (۱۳۸۸). بررسی عوامل موثر بر رضایت شغلی از نظر کارکنان کارخانه کاوش گرمسار، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی واحد رودهن.
- هرسی، پ. و کنت؛ ا. ب. (۱۳۷۳). مدیریت رفتار سازمانی با استفاده از منابع انسانی. (قاسم کبیری، مترجم). تهران: انتشارات جهاد دانشگاهی.

### منابع انگلیسی

- Robbins, S. P. (1993). **Organizational Behavior**. New Jersey, prentice – Hall international. Inc.
- Muller, C. W., Mccloskey, J. C. (1990). **United Job Satisfaction: A proposed Measure**. States University of Iowa City.
- Johnston, C. L. (1991). **Sources of Work satisfaction/ dissatisfaction for Hospital Registered Nurse**. United States. College of Scienc & Technology, TX.

Archive of SID