

بررسی تأثیر عوامل فردی و محیطی بر رضایت شغلی کارکنان شهرداری منطقه ۱۸ تهران

کارشناس ارشد مدیریت شهری، دانشکده مدیریت و حسابداری، دانشگاه علامه طباطبایی، تهران، ایران	محمودرضا اسدی*
دانشجوی دوره دکتری مدیریت گردشگری، پردیس تحصیلات تکمیلی، دانشگاه علامه طباطبایی، تهران، ایران	داوود عباسی کارجگان
کارشناس ارشد مدیریت امور فرهنگی، دانشکده مدیریت و اقتصاد، دانشگاه آزاد اسلامی علوم و تحقیقات، تهران، ایران	کاظم عسگری
کارشناس ارشد جغرافیا و برنامه‌ریزی شهری، دانشکده علوم انسانی، دانشگاه آزاد سمنان، سمنان، ایران	نرگس سخن‌سنج

دریافت: ۹۲/۰۹/۲۶ پذیرش: ۹۳/۰۳/۲۵

چکیده: رضایت شغلی و عوامل فردی و محیطی مؤثر بر آن، به دلیل ارتباط مستقیم با سرمایه انسانی، از مهم‌ترین مباحث در سازمان‌ها هستند. از این‌رو، هدف اصلی این پژوهش، بررسی و میزان تأثیر عوامل فردی و محیطی بر رضایت شغلی کارکنان شهرداری منطقه ۱۸ تهران است. این پژوهش از لحاظ هدف، کاربردی و به شیوه توصیفی-پیمایشی می‌باشد. برای گردآوری داده‌های اولیه، از پرسشنامه بسته پاسخ؛ شامل ۳۴ گویه در مقیاس پنج گزینه‌ای لیکرت استفاده شد. روایی پرسشنامه، از نوع روایی صوری و محتوایی بوده و برای سنجش پایایی، از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شده است که مقدار آن در مرحله پیش‌آزمون برابر با ۰/۸۸۱ و پس از انجام آزمون برابر با ۰/۸۸۹ برآورد شده است. جامعه آماری پژوهش، تمامی کارکنان شهرداری منطقه ۱۸ تهران هستند که تعداد ۳۰۰ پرسشنامه به شیوه طبقه‌ای-تصادفی در میان آنها توزیع گردید. برای انجام پژوهش، دو فرضیه اصلی طراحی شد و تجزیه و تحلیل داده‌ها به دو شیوه توصیفی و استنباطی انجام گردید؛ در تجزیه و تحلیل توصیفی، از شاخص‌های فراوانی، درصد و میانگین و برای آزمون فرضیه‌ها، از آزمون استقلال کای دو، ضریب همبستگی پیرسون و تحلیل رگرسیون استفاده شده است. نتایج کلی تحقیق نشان می‌دهند رابطه مثبت و معناداری میان عوامل فردی و محیطی با رضایت شغلی کارکنان وجود دارد. همچنین یافته‌ها نشان دادند میانگین رضایت شغلی کارکنان، برابر با ۳/۴۸ و میانگین رضایت از عوامل فردی و محیطی به ترتیب برابر با ۳/۷۷ و ۳/۱۴ است، همچنین عوامل فردی، از وضعیت نسبتاً مناسبی برخوردارند؛ بنابراین اقدام برای بهبود وضعیت عوامل محیطی، در اولویت قرار دارد.

واژه‌های کلیدی: رضایت شغلی، عوامل فردی، عوامل محیطی، شهرداری تهران

طبقه‌بندی JEL: L32, C91, D63, Z0

فصلنامه علمی-پژوهشی

اقتصاد و مدیریت شهری

شاپا: ۲۳۴۵-۲۸۷۰

نمایه در Noormags, SID, ISC,

RICeST, Ensani, Magiran

www.Iueam.ir

سال سوم، شماره نهم، صفحات ۱-۱۳

زمستان ۱۳۹۳

۱- مقدمه

رضایت شغلی، از متغیرهای مؤثر در کارایی سازمان است که حد بالای آن می‌تواند به افزایش پویایی و بهره‌وری سازمان منجر شود و حد پایین آن سبب پدیدار شدن مسائل و مشکلاتی، از قبیل جابه‌جایی شغلی، ترک خدمت، غیبت، عدم‌علاقه به کار و کاهش انگیزه، روحیه کاری، کارایی و بهره‌وری کارکنان و در نهایت سازمان می‌شود (Kwai Fatt et al., 2010).

بسیاری از پژوهشگران تلاش کرده‌اند رضایت شغلی را تعریف کنند. برای نمونه، هاپکینز^۱ رضایت شغلی را «اقتناع یا برآورده کردن نیازهای خاص که با کار شخص مرتبط هستند» و اسپکتر^۲ آن را «حد دوست داشتن کار» تعریف کرده‌اند. همچنین رضایت شغلی، جهت‌گیری مثبت یک فرد به سمت نقش شغلی که هم اکنون ایفا می‌کند (Griffin et al., 2010) و یک حالت روحی لذت‌بخش در نتیجه ارزیابی شغل فرد به عنوان شغلی که ارزش‌های آن فرد را برآورده یا تسهیل می‌کند، تعریف شده است (Sharma et al., 2010).

مورمان^۳، رضایت شغلی را ترکیبی از خرسندی شناختی^۴ و خرسندی احساسی^۵ فرد نسبت به شغل خود می‌داند و معتقد است خرسندی شناختی، رضایتی است که بیشتر بر ارزیابی منطقی و عقلانی شرایط کار استوار است، اما خرسندی احساسی عبارت است از ارزیابی احساسی فرد نسبت به شغلش که خلق و خو و احساس خوب و مثبت فرد را هنگام کار کردن نسبت به کارش نشان می‌دهد (Moorman, 1993). به طور کلی، رضایت و نارضایتی، به عنوان تابعی از رابطه مشاهده شده بین آنچه فرد از شغلش می‌خواهد و آنچه به دست می‌آورد، ارزیابی می‌شوند؛ از این‌رو رضایت شغلی، نگرشی است که نشان‌دهنده میزان رضایت،

خشنودی یا اقتناع فرد در کار یا شغل خود است (Sharma et al., 2010).

با وجود این که در رابطه با رضایت شغلی، پژوهش‌های فراوانی انجام شده است، سازمان‌های شهری کمتر به این موضوع پرداخته‌اند؛ در حالی که یکی از عوامل تأثیرگذار بر شیوه ارائه خدمت به شهروندان، میزان رضایت کارکنان شاغل در چنین سازمان‌هایی است و می‌توان گفت رضایت مشتریان درون‌سازمانی (کارکنان)، یکی از پیش‌شرط‌های جلب رضایت مشتریان برون‌سازمانی (ارباب‌رجوع و شهروندان) است؛ از این‌رو هدف از انجام این پژوهش، تعیین وضعیت عوامل تأثیرگذار فردی و محیطی بر رضایت شغلی کارکنان شهرداری منطقه ۱۸ تهران و برنامه‌ریزی به منظور بهبود آنهاست.

۲- پیشینه تحقیق

الف) پژوهش‌های خارجی

بررسی‌ها نشان می‌دهند که از سال ۱۹۷۶ به بعد بیش از ۳۰۰۰ مطالعه در رابطه با رضایت شغلی انجام شده است (Donohue & Heywood, 2004) و این موضوع به ویژه در کشورهای اروپایی، از اهمیت بالایی برخوردار است؛ در این کشورها، مؤسساتی هستند که وضعیت متغیرهای مرتبط با انگیزش را به طور مستمر، پایش می‌کنند. برای نمونه، نتایج پیمایش‌های انجام شده نشان می‌دهند که در سال ۲۰۱۲، میزان رضایت شغلی به طور میانگین در هشت کشور اروپایی، بالاتر از حد متوسط (۶/۶ از ۱۰) می‌باشد که در این میان، بیشترین میزان رضایت شغلی، در هلند و بلژیک (۷/۱) و کمترین آن در انگلستان و فرانسه (۶/۲) است. اطلاعات بیشتر، در جدول ۱، ارائه شده است.

-
- 1- Hopkins
 - 2- Specter
 - 3- Moorman
 - 4- Cognitive Contentment
 - 5- Affective Contentment

جدول ۱- وضعیت رضایت شغلی در کشورهای اروپایی

منطقه سال	اروپا	انگلستان	آلمان	فرانسه	هلند	اسپانیا	ایتالیا	سوئد	بلژیک
۲۰۱۲	۶/۶	۶/۲	۷	۶/۲	۷/۱	۶/۵	۶/۴	۶/۵	۷/۱
۲۰۱۱	۶/۴	۵/۹	۷	۵/۹	۶/۸	۶/۴	۵/۷	۶/۸	۶/۹
۲۰۱۰	۶/۷	۶/۳	۶/۷	۶/۷	۶/۸	۶/۶	۶/۱	۷/۵	۶/۸
۲۰۰۹	۶/۷	۶/۳	۶/۷	۶/۷	۶/۸	۶/۶	۶/۱	۷/۵	۶/۸
۲۰۰۸	۶/۷	۶/۳	۷/۱	۶/۸	۶/۹	۶/۲	۶/۳	۱/۷	۷/۱
۲۰۰۷	۶/۶	۶/۱	۷/۱	۶/۴	۶/۸	۶/۲	۶/۳	۶/۹	۷/۱

منبع: (<http://www.motivation-index.com>)

با توجه به رویکردهای تئوریک آن، جنبه‌های انتزاعی این مفهوم را به صورت عینی و قابل اندازه‌گیری، تعریف کرد (راوری و همکاران، ۱۳۹۱).

ب) پژوهش‌های داخلی

در پژوهش مرادی و همکارانش (۱۳۹۲) میزان رضایت شغلی ۲۴/۹ درصد پرستاران در حد کم، ۷۲/۴ درصد در حد متوسط و ۲/۷ درصد در حد زیاد، گزارش شده است. یافته‌های این پژوهش همچنین نشان دادند رابطه معنی‌داری بین رضایت شغلی و تعهد حرفه‌ای پرستاران وجود دارد و با افزایش تعهد حرفه‌ای، میزان رضایت شغلی نیز افزایش پیدا می‌کند.

نتایج پژوهش منظری توکلی و رجبی (۱۳۹۲) نشان داد هرچند مؤلفه‌های عدالت سازمانی (عدالت توزیعی، رویه‌ای و تعاملی) ارتباط معنی‌داری با رضایت شغلی دارند، اما تنها دو مؤلفه عدالت توزیعی و تعاملی، قادر به پیش‌بینی رضایت شغلی هستند.

مطالعه اصغری و همکارانش (۱۳۹۲) نشان می‌دهد رضایت شغلی با فرسودگی شغلی و سلامت عمومی، رابطه معکوس و معناداری دارد. در این پژوهش، ۹۵ درصد کارگران، میزان رضایت شغلی خود را کم و متوسط اعلام کرده‌اند.

نتایج پژوهش حسنی و همکارانش (۱۳۹۲) نشان می‌دهند اخلاق اسلامی و فرهنگ سازمانی با میانجی‌گری تعهد سازمانی، بر رضایت شغلی، تأثیر

نتیجه پژوهش هاروی^۱ (۲۰۰۶) که به بررسی تعارض کار در کارگران جوان پرداخته است، نشان می‌دهد کارگرانی که روابط بین فردی خوبی با دیگران و تحصیلات مرتبط با شغل خود دارند، از رضایت شغلی بیشتری برخوردارند.

تحقیق استاو و راس^۲ نشان داد در رابطه با عوامل تعیین‌کننده رضایت شغلی، اختلاف نظر وجود دارد؛ با توجه به این که همبستگی‌های به دست آمده از میزان رضایت شغلی در زمان‌ها و موقعیت‌های مختلف، از نظر آماری معنادار هستند می‌توان چنین استنباط کرد که تعیین‌کننده‌های اصلی رضایت شغلی، زمینه‌ها و صفات فردی است، نه شرایط و موقعیت‌های کار؛ در حالی که شنایدر^۳ معتقد است محیط کار، تکنولوژی و ساختار سازمانی تعیین‌کننده‌های اساسی رضایت شغلی هستند (Hersy & Blanchard, 1993).

گروهی از پژوهش‌گران با استفاده از روش تحلیل محتوای، ۳۸ مقاله چاپ شده در فاصله سال‌های ۱۹۸۶ تا ۲۰۱۲، مفهوم رضایت شغلی را از نظر موضوع، تعریف، زمینه تئوریک، ابعاد، پیامدها و پیش‌آیندها، مورد بررسی قرار دادند و به این نتیجه رسیدند که مفهوم رضایت شغلی دارای ماهیتی پویا، پیچیده و چند عاملی است؛ بنابراین برای طراحی ابزارهای جدید رضایت شغلی باید

1- Harvay

2- Staw and Ross

3- Schinader

رسیدند که تفاوت معناداری در میزان رضایت شغلی بین زن و مرد وجود ندارد.

مرکز مطالعات و تحقیقات رسانه‌ای مؤسسه همشهری نیز در تاریخ ۵ تا ۷ آبان ۱۳۸۷ یک نظرسنجی تلفنی در مورد رضایت شغلی از مردم تهران انجام داده است که طی آن تنها ۲۹ درصد از پاسخ‌گویان بیان کرده‌اند که از شغل خود راضی هستند (همشهری آنلاین، ۱۳۸۷).

۳- مبانی نظری

با مرور ادبیات رضایت شغلی، می‌توان دو رویکرد کلی را در این حوزه شناسایی کرد: رویکرد تک بعدی و رویکرد دو بعدی، رویکرد تک بعدی شامل پاسخ به این دو پرسش است: ۱- در حال حاضر چقدر از شغل خود راضی هستید؟ ۲- تا چه حد از شغل خود رضایت می‌خواهید؟ در واقع، رویکرد تک بعدی رضایت شغلی را به تفاوت بین آنچه فرد دارد و آنچه خواستار آن است، تعریف می‌کند (Smith et al., 1989). طرفداران این رویکرد بر این باورند که رضایت شغلی، کنشی از هماهنگی میان نیازها و ارزش‌های حرفه‌ای فرد و نظام تقویت‌کننده کار (Gati, 1989) و مجموعه‌ای از رضایتمندی‌ها و نارضایتی‌هایی است که فرد در ابعاد و جنبه‌های مختلف و متنوع شغلش، تجربه می‌کند (Wexley & Yuki, 1984). به این ترتیب، شخصی که دارای سطح بالایی از رضایت شغلی است، نسبت به شغل خویش بازخورد مثبت و شخص فاقد رضایت شغلی، بازخورد منفی دارد (Robbins, 1993).

رویکرد دو بعدی، اشاره به نظریه انگیزشی-بهداشتی هرزبرگ^۱ دارد که به آن، نظریه دو عاملی^۲ نیز گفته می‌شود. به اعتقاد هرزبرگ و همکارانش، نبود نارضایتی، به معنای وجود رضایت نیست؛ به عبارت دیگر، رضایت شغلی را نمی‌توان تحت عنوان قطب‌های متضاد یک

غیرمستقیم و مثبت دارند؛ به عبارت دیگر، اخلاق اسلامی و فرهنگ سازمانی مطلوب با میانجی‌گری تعهد سازمانی، به رضایت شغلی منجر می‌شود.

پژوهش گلکاری و همکارانش (۱۳۹۲) نیز نشان داد که بین شیفتگی مرتبط با کار و سه زیر مقیاس آن (جذب، لذت و انگیزه درونی) با رضایت شغلی کارکنان، رابطه معنی‌داری وجود دارد و بعد لذت‌کاری، بیشترین سهم را در پیش‌بینی رضایت شغلی به خود اختصاص داده است.

نتایج پژوهش محمودی و همکارانش (۱۳۹۱)، نشان داد ارتباط معنی‌داری میان مهارت‌های ارتباطی پرستاران و رضایت شغلی آنان وجود دارد؛ به طوری که افزایش مهارت‌های ارتباطی، باعث افزایش رضایت شغلی می‌شود. همچنین میان افزایش مهارت‌های ارتباطی پرستاران با افزایش مؤلفه‌های شرایط کار و ارتباط با همکاران نیز ارتباط معنی‌داری وجود دارد.

نتایج تحقیق سلطانزاده و همکارانش (۱۳۹۱) نشان دادند میان کیفیت زندگی کاری و رضایت شغلی نیز همبستگی معناداری وجود دارد و در میان مؤلفه‌های کیفیت زندگی کاری، قانون‌گرایی در سازمان، یکپارچگی و انسجام اجتماعی، وابستگی زندگی اجتماعی و کاری، بهترین پیش‌بینی‌کننده برای رضایت شغلی هستند.

ترکمان و عابدی (۱۳۸۸) در پژوهش خود گزارش کرده‌اند که بین عوامل انگیزشی؛ شامل استقلال در عمل، علاقه به کار، شناخت، پیشرفت و ترقی، مسئولیت‌های شغلی و عوامل محیطی؛ مانند ارتباط با مافوق، ارتباط با همکاران، امنیت، شرایط کاری و عوامل واسطه‌ای؛ شامل حقوق، پایگاه و موقعیت، امکان رشد یا ترقی و عوامل فردی؛ مانند محل تولد، جنس، سن، وضعیت تأهل، رضایت کلی از زندگی، اعتقادات مذهبی، با رضایت شغلی رابطه وجود دارد. همچنین شدت رابطه شرایط کاری و امکان رشد و ارتقا، از سایر متغیرهای مستقل رضایت شغلی، بیشتر است. البته زندی‌پور و مهرآور مؤمنی (۱۳۹۰) در پژوهش خود به این نتیجه

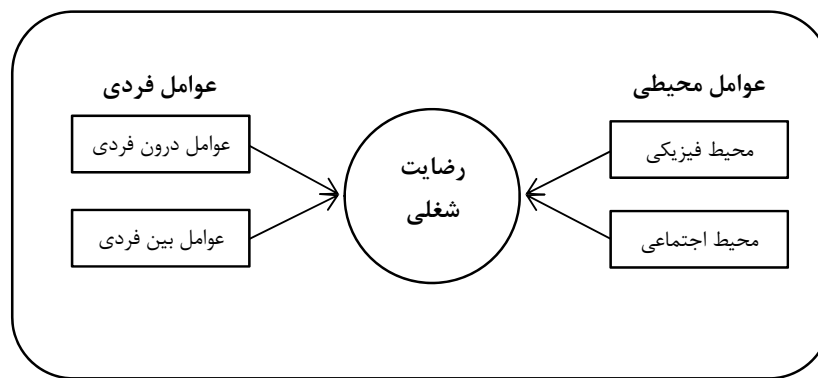
1- Herzberg's Motivation-Hygiene Theory
2- The Two-Factor Theory

سام‌آرام، ۱۳۸۹)، سلامت روان (رسولی و اسلامی، ۱۳۹۲)؛ (شفیع‌آبادی و خلیج‌اسدی، ۱۳۸۹) و سبک رهبری (نکویی‌قدم و همکاران، ۱۳۹۲). همچنین برخی از پژوهش‌ها گزارش کرده‌اند که رضایت شغلی، به عنوان یک میانجی بین هوش هیجانی و تعهد سازمانی عمل می‌کند (Guldal et al., 2008). پژوهش‌ها نشان می‌دهند خشنودی شغلی با شادکامی کلی، بهداشت روانی و امید زندگی طولانی‌تر، ارتباط دارد. ویلنت^۱، دریافت که کارکرد شغلی خوب با کارکرد سالم در بسیاری از زمینه‌های زندگی ارتباط دارد (ساپینگتون^۲، ۱۳۷۹). در مقایسه با سایر کارکنان، کارکنانی که رضایت شغلی بالاتری دارند، از نظر توان جسمی و ذهنی، در وضعیت مناسب‌تری قرار دارند (Chandan, 1997).

پژوهش‌ها، همچنین نشان داده‌اند ویژگی‌های فردی؛ شامل سن، جنس، تحصیلات و نژاد (Bartel, 1981)، (Groot & Brink, 2000) و نیز ویژگی‌های شخصیتی، نوع کار، محیط کار و روابط انسانی کار (Hellriegel & Woodman, 1996) از جمله عوامل مؤثر بر رضایت شغلی هستند. از این رو، با توجه به گستردگی متغیرها و عوامل مؤثر بر رضایت شغلی، در این پژوهش با تمرکز بر عوامل فردی و محیطی که کمتر مورد توجه بوده‌اند، تأثیر آنها بر میزان رضایت شغلی کارکنان، مورد بررسی قرار گرفته است.

پیوستار منفرد و دو قطبی (رضایت و نارضایتی) که نقطه‌ای خنثی (نه رضایت و نه نارضایتی) در مرکز آن است، مورد مطالعه قرار دارد؛ زیرا چندین ویژگی وجود دارند که به گونه‌ای پایدار با رضایت و نارضایتی شغلی ارتباط دارند؛ بنابراین رضایت شغلی دارای دو بعد جداگانه است: ۱- بعد بهداشتی یا نگهدارنده که متأثر از عوامل بیرونی (حقوق و دستمزد، خط‌مشی‌های سازمانی، رابطه با سرپرستان و مدیران، ارتباط با همکاران و ...) است. ۲- بعد انگیزشی که از عوامل درونی (مانند محتوای شغل، امکان پیشرفت، میزان مسئولیت و ...) تأثیر می‌پذیرد. براساس این نظریه، وجود عوامل بهداشتی، ما را نسبت به عدم‌نارضایتی مطمئن می‌کند، اما اگر عوامل انگیزشی وجود نداشته باشد، نمی‌توان گفت که واقعاً نارضایتی شغلی وجود دارد، بلکه فقط می‌توان نتیجه گرفت که رضایت وجود ندارد (Rollinson et al., 1998). (Herzberg, 1966). البته گستره‌ای از عوامل می‌توانند بر سطح رضایت شغلی فرد تأثیر بگذارند که برخی از آنها عبارتند از: پایه حقوق، فرایند ترفیع، شرایط کاری، رهبری، روابط اجتماعی و خود شغل (Sharma et al., 2010).

پژوهشگران، تأثیر عوامل و متغیرهای مختلفی را بر رضایت شغلی، بررسی کرده‌اند. عوامل تأثیرگذار بر رضایت شغلی عبارتند از: سلامت اجتماعی (افجه و



شکل ۱- مدل مفهومی

منبع: (یافته‌های نگارندگان)

1- Villant
2- Sappington

براساس مدل مفهومی در شکل ۱، دو فرضیه زیر، مورد آزمون قرار گرفته است:

■ میان عوامل فردی و رضایت شغلی، رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.

■ میان عوامل محیطی و رضایت شغلی، رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.

۴- روش تحقیق

این پژوهش از لحاظ هدف، کاربردی است و به شیوه توصیفی-پیمایشی، انجام شده است. جامعه آماری پژوهش، تمامی کارکنان شهرداری منطقه ۱۸ تهران (۸۰۰ نفر) می‌باشد و براساس جدول مورگان^۱ حجم نمونه لازم، ۲۶۰ نفر تعیین شد. با توجه به نسبت‌های متفاوت کارکنان در معاونت‌ها و بخش‌های مختلف

سازمان، انتخاب نمونه‌های آماری به شیوه طبقه‌ای و تصادفی انجام شده است. به منظور اطمینان از برگشت پرسشنامه‌ها به تعداد کافی، ۳۰۰ پرسشنامه در میان جامعه آماری توزیع گردید که تعداد ۲۸۱ پرسشنامه برگشت داده شد؛ پس از بررسی‌های اولیه، تعداد ۳ پرسشنامه به دلیل عدم پاسخ به بیش از ۵۰ درصد گویه‌ها و پاسخ‌های یکسان به تمام گویه‌ها، نامعتبر تشخیص داده و از فرایند تحلیل، کنار گذاشته شدند و تجزیه و تحلیل داده‌ها و آزمون فرضیه‌ها با استفاده از ۲۷۸ پرسشنامه انجام شد. جدول ۲، شیوه نمونه‌گیری و توزیع پرسشنامه‌ها را در بخش‌های مختلف جامعه آماری نشان می‌دهد.

جدول ۲- طبقه‌بندی جامعه آماری پژوهش

تعداد نمونه	نسبت کارکنان (درصد)	طبقه	تعداد نمونه	نسبت کارکنان (درصد)	طبقه
۱۲	۳/۸۹	معاونت فنی و عمرانی	۴۲	۱۴/۰۵	حوزه شهردار
۲۴	۷/۹۰	معاونت امور شهری و فضای سبز	۱۶	۵/۴۰	معاونت امور اجتماعی و فرهنگی
۸	۲/۶۳	معاونت حمل‌ونقل و ترافیک	۱۱	۳/۵۱	معاونت شهرسازی
۱۰۵	۳۵/۱۳	نواحی	۷۴	۲۴/۷۲	معاونت مالی و اداری
۳۰۰	۱۰۰	جمع کل	۸	۲/۷۶	معاونت برنامه‌ریزی و توسعه شهری

منبع: (یافته‌های نگارندگان)

برای گردآوری داده‌ها، هم از منابع اولیه (پرسشنامه) و هم از منابع ثانویه (اسناد و مدارک کتابخانه‌ای) استفاده شده است؛ به این معنا که ضمن مطالعه و بررسی مبانی نظری و ادبیات موضوع رضایت شغلی، با الگوگیری از پژوهش‌های مختلف، ابزار سنجش به شکل پرسشنامه بسته پاسخ، شامل ۳۴ گویه در مقیاس پنج گزینه‌ای لیکرت طراحی شده است.

در طراحی گویه‌ها، دقت لازم به عمل آمد تا سوالات از سادگی و وضوح کافی برخوردار باشند. روایی

صوری^۲ و محتوایی^۳ پرسشنامه (ابعاد و گویه‌ها) با استفاده از نظرات اساتید دانشگاه و خبرگان، تأیید شد. میزان پایایی نیز براساس ۳۰ پرسشنامه که در میان افراد جامعه آماری توزیع شد با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ، در مرحله پیش‌آزمون برابر با ۰/۸۸۱ و پس از انجام آزمون برابر با ۰/۸۸۹ برآورد شده است که قابلیت اعتماد به پرسشنامه را در سطح قابل قبولی تأیید می‌کند. ابعاد، تعداد گویه‌ها و نتیجه آزمون پایایی ابزار سنجش، در جدول ۳ نشان داده شده است.

2- Face Validity
3- Content Validity

1- Morgan

جدول ۳- نتیجه آزمون پایایی

ضریب پایایی		تعداد گویه‌ها	ابعاد	متغیر
پس آزمون	پیش آزمون			
۰/۸۸۹	۰/۸۸۱	۱۹	عوامل فردی	رضایت شغلی
		۹	عوامل محیطی	
		۶	رضایت کلی	
		۳۴	جمع کل	

منبع: (یافته‌های نگارندگان)

استقلال دو متغیر، مقایسه می‌شوند (آذر و مؤمنی، ۱۳۸۵). همچنین به منظور تعیین میزان (شدت) و نوع رابطه (مثبت یا منفی) از ضریب همبستگی پیرسون^۳ استفاده شده است.

۵- یافته‌های تحقیق

یافته‌های توصیفی

یافته‌های توصیفی نشان می‌دهند بیشترین پاسخ‌دهندگان مرد در گروه سنی ۲۶ تا ۳۵ سال قرار دارند. همچنین از لحاظ سابقه خدمت، کمترین و بیشترین سابقه، ۱ و ۲۸ سال و میانگین سابقه خدمت پاسخ‌دهندگان ۶/۸ سال است. جدول ۴، اطلاعات بیشتری را در رابطه با ویژگی‌های جمعیت‌شناختی نشان می‌دهد.

برای داده‌پردازی، از نرم‌افزار SPSS.20 استفاده شد و تجزیه و تحلیل داده‌ها به دو شیوه توصیفی و استنباطی، انجام شده است. برای تجزیه و تحلیل توصیفی، از شاخص‌های فراوانی، درصد و میانگین، استفاده و در تجزیه و تحلیل استنباطی برای آزمون فرضیه‌های پژوهش با توجه به کفایت داده‌ها (تعداد پرسش‌نامه‌ها) و همچنین در نظر گرفتن این که متغیرهای اصلی پژوهش (رضایت شغلی به عنوان متغیر وابسته و عوامل فردی و محیطی به عنوان متغیرهای مستقل)، کیفی هستند برای بررسی وجود یا فقدان رابطه معنادار بین آنها، از آزمون استقلال^۱ (کای مربع^۲) استفاده شد. هدف از این آزمون، بررسی وجود استقلال بین دو متغیر غیرکمی است (مؤمنی و فعال قیومی، ۱۳۸۶). در این آزمون، فراوانی‌های مشاهده شده؛ با فراوانی‌های مورد انتظار

جدول ۴- ویژگی‌های جمعیت‌شناختی پاسخ‌دهندگان

متغیر	جنسیت			وضعیت تأهل			
	زن	مرد	بدون پاسخ	متأهل	مجرد	بدون پاسخ	
طبقه	۵۸	۲۱۸	۲	۲۲۰	۵۲	۶	
فراوانی	۲۰/۹	۷۸/۴	۰/۷	۷۹/۱	۱۸/۷	۲/۲	
درصد							
طبقه	تا ۲۵ سال	۲۶-۳۵ سال	۳۶-۴۵ سال	۴۶-۵۵ سال	بدون پاسخ	ن.س.	
	۱۲	۱۱۸	۹۶	۴۰	۱۲		
	۴/۴	۴۲/۴	۳۴/۵	۱۴/۴	۴/۳		
درصد							
طبقه	مدیریتی	کارشناسی	کارگری	سایر	بدون پاسخ	نوع شغل	
	۳۸	۱۹۸	۱۸	۱۴	۱۰		
	۱۳/۷	۷۱/۲	۶/۵	۵	۳/۶		
درصد							
طبقه	زیردیپلم	دیپلم	فوق‌دیپلم	کارشناسی	کارشناسی ارشد و بالاتر	بدون پاسخ	تحصیلات
	۲	۵۰	۷۴	۱۲۸	۲۴	۴	
	۰/۷	۱۸	۲۶/۶	۴۵	۸/۶	۱/۱	
درصد							

منبع: (یافته‌های نگارندگان)

3- Pearson Correlation Coefficient

1- Independent Test

2- Chi-Square

۳/۴۸ و میانگین رضایت از عوامل فردی و محیطی، به ترتیب ۳/۷۶ و ۳/۱۴ است. جدول ۵ نتایج تجزیه و تحلیل نمرات پاسخ‌دهندگان را نشان می‌دهد.

تجزیه و تحلیل پرسشنامه‌ها براساس طیف پنج‌گزینه‌ای لیکرت (=۱ خیلی کم و =۵ خیلی زیاد) نشان می‌دهد که میانگین کل رضایت شغلی پاسخ‌دهندگان،

جدول ۵- نتایج تحلیل توصیفی متغیرها

متغیر	تعداد	کمترین	بیشترین	میانگین	انحراف معیار
عوامل فردی	۲۷۸	۲/۴۱	۴/۸۹	۳/۷۶۸۸	۰/۵۲۲۴۱
عوامل محیطی	۲۷۸	۱/۵۰	۴/۵۴	۳/۱۴۰۶	۰/۵۴۶۹۱
رضایت کلی	۲۷۸	۱/۶۷	۵	۳/۶۶۸۱	۰/۶۷۳۹۳
میانگین کل	۲۷۸	۲/۳۵	۴/۶۲	۳/۴۸۲۷	۰/۴۳۶۵۶

منبع: (یافته‌های نگارندگان)

جدول ۶- رضایت شغلی / عوامل فردی

کل	عوامل فردی		رضایت شغلی
	نامناسب	مناسب	
۱۰۶	۸۴	۲۲	کم / تعداد
۱۷۲	۱۷۰	۲	زیاد / تعداد
۲۷۸	۲۵۴	۲۴	کل

منبع: (یافته‌های نگارندگان)

یافته‌های استنباطی

بررسی ارتباط / عدم ارتباط متغیرها

جهت بررسی وجود یا فقدان رابطه بین متغیرهای مستقل (عوامل فردی و محیطی) با متغیر وابسته (رضایت شغلی)، از آزمون استقلال استفاده شد؛ برای این منظور با توجه به اینکه در طبقه‌بندی‌های پنج و سه سطحی، برخی از فراوانی‌های مورد انتظار، کمتر از ۵ بود، این سلول‌ها با سلول مجاور، ترکیب و آزمون، تکرار شد و سرانجام با تشکیل جدول توافقی ۲×۲، آزمون به نتیجه معتبر رسید؛ بدین ترتیب که با توجه به میانگین نمره پاسخ‌دهندگان، عوامل فردی و محیطی در دو مقیاس مناسب (میانگین بالاتر از ۳) و نامناسب (میانگین کمتر از ۳) و رضایت شغلی در دو مقیاس زیاد (میانگین بالاتر از ۳) و کم (میانگین کمتر از ۳) طبقه‌بندی گردید و آزمون انجام شد.

جدول ۷- نتایج آزمون کای ۲

سطح معناداری	درجه آزادی	مقدار	کای ۲ پیرسون
۰/۰۰۰	۱	۳۱/۹۱۵	نسبت درست نمایی
۰/۰۰۰	۱	۳۳/۳۸۵	ارتباط خطی دوطرفه
۰/۰۰۰	۱	۳۱/۸۰۰	تعداد مقادیر معتبر
		۲۷۸	

منبع: (یافته‌های نگارندگان)

جدول ۸- رضایت شغلی / عوامل محیطی

کل	عوامل محیطی		رضایت شغلی
	نامناسب	مناسب	
۱۰۶	۲۶	۸۰	کم / تعداد
۱۷۲	۱۳۲	۴۰	زیاد / تعداد
۲۷۸	۱۵۸	۱۲۰	کل

منبع: (یافته‌های نگارندگان)

نتایج آزمون استقلال نشان داد که سطح معناداری آمار کای دو پیرسون در هر دو عامل، کمتر از ۰/۰۵ است؛ بنابراین فرضیه H_0 (عدم رابطه) رد می‌شود و می‌توان با ۹۵ درصد اطمینان گفت بین عوامل فردی و محیطی با رضایت شغلی، رابطه وجود دارد. نتایج آزمون استقلال در جداول ۶ تا ۹ ارائه شده است.

و متغیر وابسته (رضایت شغلی) تأیید گردید، برای مشخص کردن نوع و شدت رابطه، از ضریب همبستگی پیرسون استفاده شد؛ برای این منظور، فرضیه‌های آماری مربوط برای هر یک از عوامل، طراحی گردید و آزمون‌های لازم انجام شد که به منظور اجتناب از تکرار فرضیه‌ها، الگوی کلی آنها و نتایج، ارائه می‌شود.

- بین رضایت شغلی و عوامل فردی/ محیطی، همبستگی معنی‌داری وجود ندارد ($H_0: \rho = 0$).
- بین رضایت شغلی و عوامل فردی/ محیطی، همبستگی معنی‌داری وجود دارد ($H_1: \rho \neq 0$).

جدول ۹- نتایج آزمون کای ۲

سطح معناداری	درجه آزادی	مقدار	
۰/۰۰۰	۱	۷۲/۸۸۶	کای ۲ پیرسون
۰/۰۰۰	۱	۷۰/۷۷۳	نسبت درست نمایی
۰/۰۰۰	۱	۷۲/۶۲۴	ارتباط خطی دوطرفه
		۲۷۸	تعداد مقادیر معتبر

منبع: (یافته‌های نگارندگان)

بررسی همبستگی

آزمون استقلال، تنها وجود یا فقدان رابطه را در میان دو متغیر می‌سنجد؛ بنابراین پس از این که وجود رابطه میان متغیرهای مستقل (عوامل فردی و محیطی)

جدول ۱۰- نتایج آزمون همبستگی

عوامل محیطی	عوامل فردی	رضایت شغلی	متغیرهای مستقل	
			متغیر وابسته	
۰/۷۶۰*	۰/۸۵۹*	۱	ضریب همبستگی پیرسون (R)	رضایت شغلی
			معنی‌داری (Sig)	
			تعداد	
۰/۵۷۸	۰/۷۳۸	۲۷۸	ضریب تعیین (R^2)	عوامل فردی
			ضریب همبستگی پیرسون (R)	
			معنی‌داری (Sig)	
۰/۴۷۳*	۱	۰/۸۵۹*	تعداد	عوامل محیطی
			ضریب همبستگی پیرسون (R)	
			معنی‌داری (Sig)	
۲۷۸	۲۷۸	۲۷۸	تعداد	

* همبستگی در سطح ۰/۰۱ معنادار است.

منبع: (یافته‌های نگارندگان)

ضریب تعیین، می‌توان گفت عوامل فردی، حدود ۷۴ درصد و عوامل محیطی حدود ۵۸ درصد از تغییرات را تبیین می‌کنند.

بررسی مناسب بودن مدل رگرسیون

به منظور بررسی استقلال خطاها از یکدیگر، از آزمون دوربین- واتسون^۱ استفاده شده است؛ همچنین آزمون معناداری کل مدل رگرسیون انجام شد. در ادامه، فرضیه‌ها و نتایج آنها ارائه می‌شوند.

با توجه به اینکه تمامی مقادیر Sig کمتر از ۰/۰۵ است، فرض H_0 (عدم رابطه معنادار) رد و فرضیه مخالف، پذیرفته می‌شود؛ بنابراین می‌توان گفت همبستگی هر دو عامل با رضایت شغلی، معنی‌دار است. همچنین نتایج آزمون نشان داد ضرایب در سطح خطای ۱ درصد (۹۹ درصد اطمینان) نیز معنی‌دار هستند.

نتایج آزمون همبستگی (جدول ۱۰) نشان می‌دهد شدت همبستگی رضایت شغلی با عوامل فردی (۰/۸۵۹) و محیطی (۰/۷۶۰) زیاد است؛ به طوری که با توجه به

1- Durbin-Watson test

فرضیه‌های آزمون دوربین- واتسون: $H_0: \rho = 0$ (بین خطاها همبستگی وجود ندارد) $H_1: \rho = 0$ (بین خطاها همبستگی وجود دارد)

فرضیه‌های آزمون معنی‌داری کل مدل رگرسیون: H_0 - رابطه خطی بین دو متغیر وجود ندارد H_1 - رابطه خطی بین دو متغیر وجود دارد

جدول ۱۱- نتایج تحلیل رگرسیون

معنی داری (Sig)	آماره دوربین- واتسون	خطای معیار تخمین		ضریب تعیین	ضریب تعیین شده	متغیر وابسته: رضایت شغلی
		ضرایب استاندارد شده	ضرایب استاندارد نشده	ضرایب تعیین شده	ضرایب تعیین شده	
۰/۰۰۰	۱/۸۹۶	۰/۱۳۹۶۲		۰/۸۹۸	۰/۸۹۹	۰/۹۴۸
معنی داری (Sig)	آماره t	ضرایب استاندارد شده	ضرایب استاندارد نشده		متغیرهای مستقل	
			خطای معیار	ضرایب (β)	مقدار ثابت	عوامل فردی
۰/۰۰۰	۴/۸۴۴	۰/۰۶۵	۰/۳۱۴	عوامل محیطی	عوامل محیطی	عوامل محیطی
۰/۰۰۰	۲۹/۵۹۴	۰/۶۴۴	۰/۰۱۸	عوامل محیطی	عوامل محیطی	عوامل محیطی
۰/۰۰۰	۲۰/۹۰۲	۰/۴۵۵	۰/۰۱۷	عوامل محیطی	عوامل محیطی	عوامل محیطی

منبع: (یافته‌های نگارندگان)

می‌توان به غیبت کاری، ترک خدمت، تأخیر کاری، تشویش و بازنشستگی زودرس (مقیم و رمضان، ۱۳۸۵) اشاره کرد. هدف اصلی از انجام این پژوهش، بررسی تأثیر عوامل فردی و محیطی بر رضایت شغلی کارکنان شهرداری منطقه ۱۸ تهران است؛ همان‌گونه که در بخش یافته‌ها اشاره شده است، نتایج نشان می‌دهند میزان رضایت شغلی، کمی بالاتر از حد متوسط (۳/۴۸) است که به معنای ضرورت توجه به این موضوع از طرف مدیریت منطقه است. البته پژوهش‌های مختلف، میزان رضایت شغلی را متفاوت گزارش کرده‌اند؛ برای نمونه، عسگری و همکارانش (۱۳۹۱) میزان رضایت شغلی تکنیسین‌های اتاق عمل بیمارستان‌های دانشگاه علوم پزشکی همدان را کمتر از حد متوسط (۲/۸) گزارش کرده‌اند. در پژوهش دیگری، ۹۵ درصد کارگران، میزان رضایت شغلی خود را کم و متوسط اعلام کرده‌اند (اصغری و همکاران، ۱۳۹۲)، در حالی که پورکریمی (۱۳۸۸) رضایت شغلی دانش‌آموختگان کشاورزی خوداشتغال را در مقیاس ۱ تا ۱۰۰ برابر با ۹۵/۲۱ و رضایت شغلی دانش‌آموختگان غیرخوداشتغال را برابر با ۷۷/۶۰ اعلام کرده است.

از آنجایی که مقدار آماره دوربین- واتسون (۱/۸۹۶) در فاصله ۱/۵ تا ۲/۵ قرار دارد، فرضیه صفر، پذیرفته شده و می‌توان با ۹۵ درصد اطمینان گفت بین خطاها، همبستگی وجود ندارد؛ بنابراین می‌توان از رگرسیون استفاده نمود. همچنین مقدار Sig کمتر از ۰/۰۵ است که نشان می‌دهد مدل رگرسیون توانسته تغییرات در متغیر وابسته (رضایت شغلی) را توضیح دهد (جدول ۱۱).

مقدار ضریب همبستگی (۰/۹۴۸)، نشان‌دهنده همبستگی بسیار زیاد متغیر وابسته با متغیرهای مستقل است. مقدار ضریب تعیین تعدیل‌شده نشان می‌دهد، ۸۹/۸ درصد از تغییرات در متغیر وابسته (رضایت شغلی) توسط متغیرهای مستقل (عوامل فردی و محیطی) قابل تبیین است. همچنین با توجه به مقادیر ضرایب استاندارد شده می‌توان گفت عوامل فردی، تأثیر بیشتری بر رضایت شغلی دارند (جدول ۱۱).

۶- نتیجه‌گیری و پیشنهاد

شواهد نشان می‌دهند عدم رضایت شغلی، پیامدهای منفی زیادی برای سازمان دارد که از آن جمله

نتیجه‌گیری کلی می‌توان گفت اولویت اقدامات سازمان‌ها برای بهبود وضعیت رضایت شغلی، عوامل محیطی است.

۷- منابع

اصغری، مهدی؛ ذاکریان، سید ابوالفضل؛ منظم، محمدرضا؛ عباسی‌نیا، مرضیه؛ محمدیان، یوسف؛ رحمانی، عبدالرسول. (۱۳۹۲). بررسی ارتباط بین رضایت شغلی با سلامت عمومی و فرسودگی شغلی در کارگران یکی از صنایع خودروسازی. *فصلنامه بهداشت و ایمنی کار*، ۲(۴)، ۶۰-۵۱.

افجه، علی‌اکبر؛ سام‌آرام، مریم. (۱۳۸۹). تأثیر میزان سلامت اجتماعی بر میزان رضایت شغلی (مطالعه موردی: کارکنان شرکت لیزینگ ایران خودرو). *فصلنامه برنامه‌ریزی رفاه و توسعه اجتماعی*، شماره ۳، ۳۰-۱. آذر، عادل؛ مؤمنی، منصور. (۱۳۸۵). *آمار و کاربرد آن در مدیریت*، جلد دوم: *تحلیل آماری*، تهران: سمت.

پورکریمی، جواد. (۱۳۸۸). مقایسه رضایت شغلی و انگیزش پیشرفت در در دانش‌آموختگان کشاورزی خوداشتغال و غیرخوداشتغال. *فصلنامه پژوهش و برنامه‌ریزی در آموزش عالی*، شماره ۵۱، ۱۷۵-۱۵۵.

ترکمان، فرح؛ عابدی، سیده مرضیه. (۱۳۸۸). شناسایی عوامل مؤثر در رضایت شغلی دبیران، *تحقیقات روانشناختی*، ۱(۴)، ۴۸-۳۸.

حسینی، محمد؛ حیدری‌زاده، زهرا؛ قاسم‌زاده علیشاهی، ابوالفضل. (۱۳۹۲). بررسی نقش و تأثیر اخلاق اسلامی کار و فرهنگ سازمانی بر رضایت شغلی و تعهد سازمانی کارکنان دانشگاه شهید چمران اهواز، *دو فصلنامه علمی-پژوهشی مدیریت اسلامی*، ۲(۲)، ۳۲-۹.

راوری، علی؛ میرزایی، طیبه؛ ونکی، زهره. (۱۳۹۱). تبیین ماهیت مفهوم رضایت شغلی: مطالعه مروری، *فصلنامه مدیریت پرستاری*، ۱(۱) (پیاپی ۴)، ۷۱-۶۱.

رسولی، زینب؛ اسلامی، رضا. (۱۳۹۲). بررسی رابطه رضایت شغلی و ویژگی‌های شخصیتی با سلامت روانی در کارکنان نیروی زمینی ارتش، *مجله علمی پژوهشی دانشگاه علوم پزشکی ارتش جمهوری اسلامی ایران*، ۱(۲)، ۱۰۱-۹۶.

نتایج پژوهش نشان می‌دهند همبستگی بسیار زیادی ($R=0/948$) میان عوامل فردی و محیطی با رضایت‌شغلی کارکنان وجود دارد؛ به گونه‌ای که با توجه به مقدار ضریب تعیین (R^2) می‌توان گفت، ۸۹/۸ درصد از تغییرات رضایت شغلی، توسط عوامل یادشده، قابل تبیین است. بنابراین بهبود وضعیت هر یک از عوامل، در افزایش سطح رضایت شغلی کارکنان، مؤثر خواهد بود. همچنین نتایج آزمون فرضیه‌های پژوهش، نشان می‌دهند رابطه مثبت و معناداری میان هر یک از عوامل فردی ($R=0/859$) و محیطی ($R=0/760$) با رضایت شغلی کارکنان وجود دارد؛ نتیجه پژوهش‌ها راوی خوبی با دیگران دارند، از رضایت شغلی بیشتری برخوردارند. در این پژوهش، همچنین پاسخ‌دهندگان در مقایسه با عوامل فردی ($۳/۷۶$)، از عوامل محیطی ($۳/۱۴$) رضایت کمتری دارند؛ در حالی که عسگری و همکارانش (۱۳۹۱) میزان رضایت از سرپرست و همکار را که در این پژوهش در قالب مؤلفه‌های عوامل فردی مورد بررسی قرار گرفته‌اند، به ترتیب $۲/۲۹$ و $۳/۱۲$ گزارش کرده‌اند.

براساس نتایج پژوهش و مطالب بیان شده، پیشنهاد می‌شود سازمان‌ها، توجه به مؤلفه‌های عوامل محیطی و بهبود وضعیت آنها را در اولویت قرار دهند؛ زیرا هرچند مقادیر ضرایب استاندارد شده نشان می‌دهند در مقایسه با عوامل محیطی، عوامل فردی تأثیر بیشتری بر رضایت شغلی دارند؛ ولی با توجه به این که مؤلفه‌های عوامل فردی (کانون کنترل، بیگانگی از کار، رابطه با همکاران، ارتباط با مدیر مستقیم و مدیران عالی و ارتباط با ارباب‌رجوع و رابطه با خانواده) بیشتر در اختیار خود فرد قرار دارند و سازمان، کنترل بیشتری بر مؤلفه‌های عوامل محیطی (نور و روشنایی، حرارت، سر و صدا، رفت و آمد، ابزار و تجهیزات، ایمنی و بهداشت و ایجاد فرصت تعامل) دارد؛ سازمان با ایجاد بهبود در وضعیت این مؤلفه‌ها می‌تواند مؤثرتر عمل کند. بنابراین در یک

- مقیمی، محمد؛ رمضان، مجید. (۱۳۸۵). پژوهشنامه مدیریت، تهران: انتشارات راه‌دان.
- منظری‌توکلی، علیرضا؛ رجبی، محبوبه. (۱۳۹۲). بررسی رابطه ادراک عدالت سازمانی و رضایت شغلی کارکنان دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی کرمان، مجله بهداشت و توسعه، ۱(۱)۲، ۲۲-۳۲.
- مؤمنی، منصور؛ فعال‌قیومی، علی. (۱۳۸۶). تحلیل‌های آماری با استفاده از SPSS تهران: مؤلف.
- نکویی‌مقدم، محمود؛ شکوهی، ایرج؛ بانسی، محمدرضا؛ نخعی، نودر؛ افشار، زهرا. (۱۳۹۲). بررسی رابطه سبک رهبری با رضایت شغلی کارکنان شبکه بهداشت و درمان دانشگاه علوم پزشکی کرمان در سال ۱۳۸۹. مجله بهداشت و توسعه، ۱(۱)۲، ۶۵-۷۳.
- همشهری آنلاین، نظرسنجی تلفنی از مردم تهران درباره رضایت شغلی، ۲۳ آبان ۱۳۸۷. قابل دستیابی در: hamshahrionline.ir/details/68167
- Bartel, A. (1981). Race differences in job satisfaction: a reappraisal. *Journal of Human Resources, No.14*.
- Chandan, J. (1997). *Organizational Behavior*. New Delhi: Vikas Publishing House Pvt. Ltd.
- Donohue, W., Heywood, J. (2004). Job satisfaction. *International Journal of Man Power, vol. 26*, 36-37.
- Gati, I. (1989). Person-environment fit research: problem & prospects, *Journal of Vocational Behavior, vol. 35*, 181-193.
- Griffin, M. L., Hogan, N. L., Lambert, E. G., Tucker-Gail, K. A., Baker, D. N. (2010). Job involvement, job stress, job satisfaction, and organizational commitment and the burnout of correctional staff, *Criminal Justice and Behavior, 37*(2), 239-255.
- Groot, W., Brink, H.M, Vanden. (2000). Job satisfaction, wages and allocation of men and women. In *Quality of Life Theory and Research*, Edited: Dienen E., Kluwer.
- Guldal, Guleryuz., Semra, Guney., Eren Miski, Aydn., Oznur, Asan. (2008). The Mediating effect of job satisfaction between emotional intelligence and زندگی‌پور، طیبیه؛ مهرآور مومنی، جاوید. (۱۳۹۰). بررسی رابطه رضایت زناشویی و رضایت شغلی در کارکنان شرکت آب و فاضلاب استان تهران، فصلنامه مشاوره شغلی و سازمانی، ۳(۷)، ۱۲۹-۱۱۳.
- سایپینگتون، اندرو. (۱۳۷۹). بهداشت روانی، ترجمه حمیدرضا حسین شاهی برواتی، تهران: نشر روان.
- سلطانزاده، وحید؛ قلاوندی، حسن؛ فتاحی، مسلم. (۱۳۹۱). بررسی رابطه بین کیفیت زندگی کاری و رضایت شغلی اعضای هیأت علمی دانشگاه شیراز، دو فصلنامه پژوهش‌های منابع انسانی دانشگاه جامع امام حسین، ۴(۲)، ۱۴۹-۱۲۵.
- شفیع‌آبادی، عبدالله؛ خلیج‌اسدی، شدید. (۱۳۸۹). بررسی رابطه بین رضایت شغلی با سلامت روانی کارکنان شاغل دانشگاه. فصلنامه تازه‌های روانشناسی صنعتی سازمانی، ۲(۲)، ۲۷-۳۳.
- ظهوری، قاسم؛ رضایی، صادق؛ جرفی، سعید. (۱۳۸۷). بررسی اثرات تصمیم‌گیری مشارکتی بر رضایت شغلی کارکنان (مطالعه موردی: بانک کشاورزی استان خوزستان). دانش مدیریت، ۲۱(۸۰)، ۷۶-۶۱.
- عسگری، محمد؛ رفعت، علی؛ راشدی، وحید. (۱۳۹۱). بررسی رضایت شغلی تکنیسین‌های اتاق عمل بیمارستان‌های دانشگاه علوم پزشکی شهر همدان در سال ۱۳۹۰، مجله علمی-پژوهشی پژوهان، ۱(۱)۱۱، ۳۷-۴۰.
- گلکاری، طاهره؛ قمرانی، امیر؛ صالحی، هاجر؛ عرب، حمیدرضا. (۱۳۹۲). رابطه شیفتگی مرتبط با کار و رضایت شغلی در کارکنان یک شرکت صنعتی نظامی، مجله طب نظامی، ۵۱(۲)، ۱۴۸-۱۴۳.
- محمودی، حسین؛ سوری‌لکی، ابودر؛ بوالحسنی، معصومه؛ سپهوند، محمدجعفر. (۱۳۹۱). بررسی رابطه مهارت‌های ارتباطی و رضایت شغلی پرستاران، دومه‌نامه علمی-پژوهشی دانشگاه شاهد، ۲۰(۱۰۱)، ۷-۱.
- مرادی، محمد؛ خاتونی، مرضیه؛ ضیغمی، رضا؛ جهانی‌هاشمی، حسن؛ شیخی، محمدرضا. (۱۳۹۲). بررسی رابطه تعهد حرفه‌ای و رضایت شغلی پرستاران شاغل در بیمارستان‌های دولتی آموزشی وابسته به دانشگاه علوم پزشکی قزوین، فصلنامه اخلاق پزشکی، ۷(۲۴)، ۷۸-۵۵.

- organizational commitment of nurses: A questionnaire survey, *International Journal of Nursing Studies* 11(45), 1625–1635.
- Harvay, S. (2006). Personality & Individual Difference, *APR*, 40 (5), 1063– 1074.
- Hellriegel, Don., Woodman., Richard, W. (1996). *Organizational Behavior*. South -Western College Publishing an International Thomson Publishing Company, 53-55.
- Hersy, P., Blanchard, K.H. (1993). *Management of Organizational Behavior*, Prentice-Hall, Inc. Englewood Cliffs. New Jersey.
- Herzberg, F. (1966). *Work and the nature of man*. Cleveland, OH: World Publishing Company.
- Kwai Fatt, Choong., Wong Sek Khin, Edward., Ngee Heng, Tioh. (2010). The Impact of Organizational Justice on Employee's Job Satisfaction: The Malaysian Companies Perspectives, *American Journal of Economics and Business Administration*,. 2(1), 56-63
- Moorman, R.H. (1993). The Influence of cognitive and affective based job satisfaction measures on the relationship between satisfaction and organizational citizenship behavior, *Human Relations*, 46(6), 759-775.
- Robbins, S.P. (1993). *Organizational behavior*. London: Prentice-Hall.
- Rollinson, D., Broadfield, A., Edwards, D.J. (1998). *Organizational behavior & analysis: An integrated approach*, Addison Wesley Longman.
- Sharma, A., Verma, S., Verma, C., Malhotra, D. (2010). Stress and burnout as predictors of job satisfaction among lawyers. *European Journal of Social sciences*, 14(3), 348-359.
- Smith, P.C., Irwin, J.L., Bachiochi, P.D., Robie, C., Sinar, E.F., Parra, L.F. (1989). *User's manual for the Job Description Index and the Job in General scale*. Bowling Green, OH: Bowling Green State University.
- Strees, Richard.M., Porter, Lyman.W. (1991). *Steers. Motivation and Work Behavior*. New York: MCCRAM-HIL.
- Wexley, Kenneth., Yuki, Gary. (1984). *Organizational behavior and personal psychology*. Irwin, Homewood, Illinois. http://www.motiation_index.com