



طراحی سنجه و بررسی عوامل مؤثر بر رضایت شغلی کارکنان شهرداری مطالعه موردی شهرداری کلان‌شهر اهواز در سال ۹۱

تاریخ دریافت مقاله: ۱۳۹۱/۹/۲۲ | تاریخ پذیرش مقاله: ۱۳۹۱/۱۰/۱۰

احسان سپهوند

کارشناس ارشد مدیریت مزرعه

Sebahvand.ehsan@yahoo.com (مسئول مکاتبات)

رسول محمدرضایی

دانشیار دانشکده اقتصاد کشاورزی دانشگاه تبریز

rassulmohammadrezaei@yahoo.com

چکیده

مقدمه و هدف پژوهش: یکی از مسائل مدیریتی که بیشتر مورد توجه دانشمندان قرار گرفته مدیریت بهینه منابع انسانی می‌باشد که در افزایش بهره‌وری یک سازمان نقش کلیدی ایفا می‌کند و یکی از جنبه‌های مهم مدیریت بهینه منابع انسانی رضایت شغلی کارکنان است. هدف این پژوهش طراحی ابزاری برای سنجش رضایت شغلی کارکنان شهرداری اهواز فراخور شرایط شغلی خاص ایشان و سپس تحلیل این عوامل است.

روش پژوهش: در این پژوهش برای طراحی سنجه از اختلاط و تعدیل پرسشنامه‌های معتبر استفاده شد بنابراین در ابتدا با استفاده از تحلیل مؤلفه‌های اصلی مؤلفه‌های دخیل در تبیین ماهیت رضایت شغلی شناسایی شدند، سپس نقش هر یک از این مؤلفه‌ها در پیش‌بینی رضایت شغلی با استفاده از رگرسیون گام به گام مشخص گردید. برای بررسی اختلاف بین رضایت شغلی گروه‌های مختلف شغلی بسته به نوع آزمون مورد نیاز از تحلیل واریانس و آزمون تی استودنت استفاده شد.

یافته‌ها: مؤلفه‌های حمایت، عدالت، سرپرستی، ماهیت کار و تسهیلات شغلی مهم‌ترین عوامل تبیین‌کننده رضایت شغلی هستند. نتایج نشان از اختلاف معنی‌دار بین گروه‌های مختلف سنی و سابقه کار با رضایت شغلی داشت همچنین بین جنسیت و سطح تحصیلات با رضایت شغلی اختلاف معنی‌داری مشاهده نشد.

واژگان کلیدی: تحلیل مؤلفه اصلی، رضایت شغلی، رگرسیون گام به گام، شهرداری، مدیریت

مقدمه

از مهم‌ترین سازمان‌های دولتی که در امر خدمات دهی به شهروندان فعالیت دارد شهرداری است. برای اولین بار قانون یلیده در دومین سال تأسیس مجلس شورای ملی (خردادماه ۱۲۸۶ هجری شمسی) مورد تصویب واقع شد و با گذشت زمان، پیچیده‌تر شدن وظایف و اصلاح قوانین مربوطه به شهرداری کنونی استحاله گردید. از جمله وظایف خدماتی شهرداری به شهروندان می‌توان مواردی از قبیل: حمل و نقل عمومی درون شهری، ایجاد و نگهداری عرصه‌های فضای سبز شهری، احداث بازارچه‌ها و تأمین سبد خانوار، نظارت بر شهرسازی و عمران شهری، زیباسازی شهر، رفت‌و‌روب معابر شهری، ایجاد عرصه‌های فرهنگی و ورزشی و خدماتی را برشمرد که امروزه علاوه بر وظایف خطیر مزبور دخول در مباحث آموزشی نیز داشته است^۱، بنابراین نقش این سازمان با خدماتی این چنین گسترده و همه‌گیر بسیار حائز اهمیت است. با توجه به شرح اجمالی وظایف شهرداری انجام بهینه مسئولیت، بدون وجود سرمایه‌های لازم امکان‌پذیر نمی‌باشد. در این رابطه بخش مهمی از سرمایه مذکور را می‌توان نیروی انسانی تلقی نمود. امروزه تمامی صاحب‌نظران و اندیشمندان بر اهمیت و نقش نیروی انسانی به عنوان عامل توسعه در هر کشور واقفند بنابراین توجه به روحیه و انگیزه‌های انسانی کارمندان از موضوعات اصلی است (مهرابیان، نصیری‌پور و کشاورز محمدیان ۱۳۸۴، ۶۱). یکی از جنبه‌هایی که در دهه‌های اخیر دانشمندان بدان توجه ویژه‌ای مبذول داشته‌اند رضایت شغلی کارمندان است (دوغان ۲۰۰۹، ۹). این پژوهش درصدد سنجش رضایت شغلی کارکنان و تشخیص عوامل تعیین کننده آن می‌باشد، که به گفته کارشناسان یکی از چالش برانگیزترین مفاهیم سازمانی و پایه بسیاری از سیاست‌ها و خط مشی‌های مدیریت برای افزایش بهره‌وری و کارایی سازمان است (هومن ۱۳۸۱، ۵).

بیان مسئله

سرمایه‌گذاری در تکنولوژی، جمع‌آوری منابع و تغییر در استراتژی‌ها برخی از راه‌های افزایش بهره‌وری سازمان‌ها هستند. اما یکی از مسائل مدیریتی که بیشتر مورد توجه قرار گرفته است، مدیریت بهینه منابع انسانی می‌باشد که در افزایش بهره‌وری یک سازمان نقش کلیدی ایفا می‌کند (بلوم و وان رینین ۲۰۰۷، ۱۲۲). از همین رو هر س و بلا تچارد عنوان می‌کنند که موفقیت

سازمان‌ها در دست مدیرانی است که از منابع انسانی به شکل بهینه و کارآمدی استفاده می‌نمایند (رابینز ۱۳۸۴، ۵). پترسکو و سیمونز^۲ معتقدند که مدیریت منابع انسانی با تأمین رضایت شغلی کارکنان موجب افزایش بهره‌وری سازمان می‌شود (پترسکو و سیمونز ۲۰۰۸، ۲۹). زمانی این موضوع اهمیت بیشتری پیدا می‌کند که سازمان‌های دولتی و خصوصی مجبور به رقابت با دیگران هستند تا بتوانند به بقاء اقتصادی خود ادامه بدهند (هانجرا و دیگران ۲۰۱۰، ۴). از طرف دیگر اشتغال نیز بخش بسیار مهمی از زندگی کارکنان است. اشتغال علاوه بر اینکه یک نیاز اولیه و اساسی انسان است، اصلی‌ترین منبع تأمین کننده سایر نیازهای اولیه از قبیل: غذا، پوشاک، آموزش پرورش، بهداشت و درمان تلقی می‌شود. افزون بر این اشتغال منبع ایجاد غرور، شخصیت اعتماد به نفس و نیز از همه مهم‌تر وسیله‌ای برای توزیع درآمد می‌باشد (گروسکی و قربانزاده ۱۳۸۶، ۳). در سازمان‌هایی که در بخش‌های خدماتی فعالیت دارند به مانند شهرداری و سازمان‌های متبوعش که عمده فعالیت‌ها و خدمات توسط نیروی انسانی صورت می‌پذیرد در مقایسه با دیگر سازمان‌ها که عمده فعالیت‌ها با استفاده از ماشین‌آلات صورت می‌گیرد، مسئله نیروی انسانی از نمود بیشتری برخوردار است زیرا که قاعدتاً تأثیر عوامل انگیزشی، محیطی و مانند آن در افراد باید بیشتر باشد (مهرابیان، نصیری‌پور و کشاورز محمدیان ۱۳۸۴، ۶۱). از جمله تلاش‌های مدیریت در جهت حفظ و نگهداری از منابع انسانی ایجاد رضایت در کارکنان است (جهانی و دیگران ۱۳۸۸، ۱). در کشورهای پیشرفته مدیریت با توجه به نیازهای اساسی کارکنان استوار است و رضایت شغلی کارکنان علاوه بر اینکه توجه به کرامت انسان‌هاست، بلکه در افزایش بهره‌وری نیز مورد توجه قرار می‌گیرد (زاهدی، پالاهنگ و غفاری ۱۳۷۹، ۱). رضایت شغلی تعیین کننده بسیاری از برون دادهای سازمان است، زیرا که پژوهش‌ها نشان داده که رضایت شغلی از عوامل مهم افزایش بهره‌وری، دلسوزی کارکنان نسبت به سازمان، تعلق و دلبستگی ایشان نسبت به کار و ارتقاء کمیت و کیفیت کار، ایجاد و برقراری روابط شایسته، ارتقاء روحیه کاری، عشق و علاقه به شغل و برقراری روابط انسانی در محل کار است (هومن ۱۳۸۱، ۳۲). مرایان^۳ می‌گوید فقدان رضایت شغلی تعیین کننده بسیاری از مؤلفه‌های ناهنجار سازمان از جمله غیبت می‌باشد (مریان ۲۰۰۵، ۱۳). کیت دیویس عنوان می‌کند که فقدان رضایت شغلی

ممکن است سازمان را به چالش‌هایی فراتر، مانند پیوستن کارکنان به گروه‌های مخالف بکشاند (طوسی ۱۳۷۰، ۴۵). بنابراین درک رضایت شغلی و مفاهیم آن نقش مهمی را در بررسی عملکرد سازمان ایفاء می‌کند. هومن به نقل از نیوتن و کینن^۴ می‌نویسد که فقدان شواهد معتبر در زمینه‌های مختلف تعریف و اندازه‌گیری رضایت شغلی و نیز رابطه آن با مفاهیم دیگر چون کارکرد و بازده شغلی، غیبت و مواردی از این دست، اثبات می‌کنند که بسیاری از مطالعات و پژوهش‌هایی که برای تبیین رضایت شغلی به کار می‌روند نتوانسته‌اند به گونه‌ای دقیق و کامل ابعاد، جنبه‌ها و عوامل آن را تعیین کنند که دلیل آن را می‌تواند تعریف غلط رضایت شغلی یا ابزار ناکارآمد برای سنجش آن دانست. در کشور ما تاکنون به اهمیت رضایت شغلی کارکنان شهرداری‌ها پرداخته نشده است و هرگز بررسی دقیق علمی با روش‌های آماری معتبر صورت نگرفته است. از این رو این پژوهش درصدد طراحی ابزاری برای شناسایی عوامل مؤثر بر رضایت شغلی کارکنان شهرداری، جهت تجهیز مدیران شهری است؛ تا ایشان بتوانند با استفاده کارآمد از بزرگ‌ترین سرمایه‌شان برای اعتلای هرچه بهتر شهرها کوشش نمایند.

فایده و هدف پژوهش

هدف این پژوهش طراحی پرسشنامه‌ای فراخور شرایط فرهنگی- شغلی کارکنان شهرداری اهواز و سپس شناسایی و تحلیل عوامل مؤثر بر رضایت شغلی کارکنان شهرداری اهواز است.

ادبیات پژوهش

وجود ابزار مناسب به همراه تعریف صحیح از رضایت شغلی امری ضروری به نظر می‌رسد، لاجرم در این راه با توجه به تقسیم‌بندی‌های متفاوتی که از مفهوم رضایت شغلی شده و اختلاف نظری که بین محققان در این زمینه وجود دارد سعی شده با تکیه بر نظریات مختلف ایشان و استفاده از پرسشنامه‌های استاندارد مختلف که با ملاک اعتبار و شهرت انتخاب شده‌اند با عناوین: MSQ^۵، JDI^۶، JIG^۷، شورا سلامتی آمریکا^۸، بافیلد-روث^۹، آکادمی رضایت شغلی آکادمی پزشکان خانواده^{۱۰}، پرسشنامه‌ای جدید با ماهیت ابزاری فراخور ماهیت موضوع مورد مطالعه، برای سنجش متغیرهای دخیل در رضایت شغلی کارکنان شهرداری اهواز تدوین شود. صفت‌هایی را که پرسشنامه اندازه‌گیری می‌کند یک

خصیصه مکنون هستند که نمی‌توان به گونه مستقیم آن‌ها را اندازه گرفت اما بدون تردید برای خصیصه‌های مزبور در سطحی از پیچیدگی دارای یک نظریه هستیم که این موضوع اهمیت بررسی نظریه‌ها را در امور پژوهشی حیاتی می‌کند. یکی از دلایل به وجود آمدن مبحث رضایت شغلی نهضت روابط انسانی بود که تاریخچه شکل‌گیری آن به اواخر دهه ۱۹۲۰ برمی‌گردد. از مطالعات مشخص شد که تأثیرات شرایط محیطی مانند: نور، صدا، نحوه استراحت می‌تواند اثر شگرفی بر روی عملکرد کارگران داشته باشد (رویث‌لیسبرگر ۱۹۴۱). بعدها در سال ۱۹۳۲ نخستین مطالعه مربوط به رضایت شغلی توسط کورن هاورز و شارپ صورت گرفت. یکی از اولین تعاریف رضایت شغلی متعلق به هرزبرگ و همکاران اوست که در سال ۱۹۵۹ ارائه شد. هرزبرگ عقیده دارد که دو دسته از عوامل در انگیزش تأثیر دارند و بر اساس آن‌ها می‌توان انتظار داشت که کارکنان عملکرد بهتری داشته باشند. عوامل بهداشتی که شامل مناسب بودن عواملی از قبیل حقوق و دستمزد، خطمشی و مقررات اداری، روابط شخصی با هم‌ردیفان، سرپرستان و زیردستان، امنیت شغلی، شرایط محیط کار و سرپرستی و کیفیت سرپرستی است که از بروز ناراضی‌تی جلوگیری می‌کند، اما لزوماً موجب رضایت نمی‌شود و دسته دیگر عوامل انگیزشی که شامل عواملی از قبیل ماهیت کار، شناخت و قدردانی، موفقیت، مسئولیت، رشد و پیشرفت هستند و وجود آن‌ها موجب رضایت می‌شود اما فقدان آن‌ها به ندرت سبب عدم رضایت می‌شود (ملک محمدی ۱۳۸۳، ۷۷:۲). ادوین ای‌لاک که از معروف‌ترین نظریه‌پردازها در زمینه رضایت شغلی است در سال ۱۹۷۶ عنوان کرد رضایت شغلی عبارت است از اختلاف آنچه که یک فرد از شغل خود می‌خواهد با آنچه که واقعیت شغل اوست. نظریه مشهور دیگر در زمینه رضایت شغلی، تئوری دو عاملی است (هاچمن و اولدهام ۱۹۷۶، ۱۶). محققان نظریات مختلفی در ارتباط با عوامل دخیل در رضایت شغلی دارند که برخی اوقات یکدیگر را نقض کرده‌اند. برخی جنسیت را عامل مؤثری بر روی رضایت شغلی دانسته و دیگران آن را بی‌اهمیت شمرده‌اند (هانجرا و دیگران ۲۰۱۰، ۴). برخی معتقدند مشارکت کارکنان در تصمیم‌گیری موجب افزایش رضایت شغلی در ایشان می‌گردد (لی و هو ۱۹۸۹). دوغان (۲۰۰۹) نحوه مدیریت را از مهم‌ترین مؤلفه‌های مؤثر بر روی رضایت شغلی کارمندان شهرداری در دو شهر ترکیه عنوان کرد. کار و کارآنوسکی نقش حقوق

$$n = \frac{S.T}{N} \quad \text{رابطه [۲]}$$

در این رابطه n : تعداد نمونه منطقه یا سازمان مورد مطالعه، S : حجم نمونه مورد نیاز بر اساس فرمول کوکران برای منطقه یا سازمان مورد نظر، T : تعداد کارکنان منطقه یا سازمان مورد مطالعه، N : تعداد کل کارکنان جامعه مورد مطالعه می‌باشد.

ابزار پژوهش پرسشنامه‌ای با گویه‌های بسته پاسخ متشکل از دو بخش، قسمت اول مقیاس سنجش رضایت شغلی با شصت سؤال و بخش دوم سؤالات عمومی متشکل از ده سؤال بود. برای اطمینان از صحت جمع‌آوری اطلاعات از مصاحبه ساختاردار استفاده شد. طیف شدت گویه‌ها با استفاده از لیکرت^{۱۳} پنج سطحی انجام گرفت که شدت موافقت افراد را با موضوعات مطروحه می‌سنجید. نظر به اینکه سؤالات پرسشنامه از منابع معتبر استخراج و مورد مشورت اساتید دانشگاه و کارشناسان قرار گرفت روایی پرسشنامه مورد تأیید می‌باشد اما برای سنجش پایایی آن از ضریب آلفای کرونباخ رابطه (۳) استفاده شد.

$$r_{\alpha} = \frac{j}{j-1} \left(1 - \frac{\sum s_j^2}{s^2} \right)$$

رابطه

[۳]

در این رابطه:

J : تعداد زیر مجموعه سؤالات پرسشنامه

S_j^2 : واریانس زیر آزمون J ام

S^2 : واریانس کل آزمون

r_{α} : ضریب آلفای کرونباخ گویه‌های پرسشنامه

محاسبه آلفا کرونباخ با ضریب 0.91 تصدیق بر پایایی بسیار مناسب پرسشنامه بود. در این پژوهش برای طراحی سنجش مطابق با وضعیت کارکنان شهرداری اهواز از اختلاط پرسشنامه‌ها استفاده شد که ملاک انتخاب آن‌ها اعتبار و شهرت بود. با استفاده از روش تحلیل مؤلفه اصلی^{۱۴} رابطه (۴) از بین گویه‌ها، هر عنصر^{۱۵} همراه با بار آن^{۱۶} و مؤلفه‌های مختلف شناسایی شدند. بنابراین پس از جمع‌آوری اطلاعات توسط پرسشنامه، داده‌ها وارد نرم‌افزار آماری SPSS شدند. از آزمون بارتلت^{۱۷} رابطه (۵) برای سنجش تناسب داده‌ها با تحلیل و از آزمون KMO^{۱۸} برای تعیین کفایت نمونه‌ها جهت ورود به تحلیل و در نهایت از طرح سنگریزه^{۱۹} برای

کم را در سوق کارمندان به سوی نارضایتی را نشان دادند (کار و کارانوسکی ۱۹۹۴، ۶۱). هزاوه‌ای و صمدی در بررسی خود بر روی کارکنان اجرایی استان همدان دریافتند که بازخورد از طرق مختلف در مورد نتایج انجام وظایف کاری، فراهم بودن فرصت پیشرفت برای همه کارکنان و نکته‌سنج بودن مدیر بر روی رضایت شغلی کارکنان اثر قابل ملاحظه‌ای داشته است (هزاوه‌ای و صمدی ۱۳۸۶، ۱).

سؤالات تحقیق

- ۱) چه عواملی در تبیین رضایت شغلی کارکنان شهرداری اهواز مؤثر هستند؟
- ۲) نقش هر کدام از عوامل تبیین کننده رضایت شغلی در پیش‌بینی رضایت شغلی کارکنان شهرداری اهواز چگونه است؟
- ۳) آیا بین رضایت شغلی گروه‌های تحصیلی، سنی، دارای تجربه کاری و جنسیت اختلاف معنی‌دار وجود دارد؟

روش پژوهش

این پژوهش به صورت توصیفی مقطعی از نوع تحقیق‌های کاربردی می‌باشد. جامعه آماری در این پژوهش کل کارکنان شهرداری کلان‌شهر اهواز و سازمان‌های متبوع آن اعم از زن مرد و در قالب انواع قراردادهای استخدامی شهرداری (به غیر از نیروهای پیمانکاری) در سال ۱۳۹۱، با بیش از پنج سال سابقه کار بود. کل جمعیت آماری تعداد ۲۲۹۰ نفر بودند که پس از محاسبه تعداد آزمودنی‌ها از طریق رابطه (۱) کوکران^{۱۱} ۱۲۵ نفر انتخاب شدند. نحوه نمونه‌گیری به صورت تصادفی طبقه‌ای نسبتی^{۱۲} متناسب با تعداد کارکنان مناطق و سازمان‌های مختلف رابطه (۲) صورت گرفت.

$$n = \frac{Nt^2 s^2}{Nd^2 + t^2 s^2} \quad \text{رابطه [۱]}$$

در این رابطه n : حجم نمونه مورد نیاز، N : نشان دهنده حجم جامعه آماری، s : برآورد واریانس صفت مورد بررسی که در این پژوهش رضایت شغلی می‌باشد، d : دقت احتمالی مطلوب (نصف فاصله حدود اطمینان)، t : آماره t استیودنت در سطح احتمال مورد نظر (۱ و ۵ درصد).

بر اساس فراوانی کارکنان در منطقه و سازمان‌ها تعداد نمونه مورد نیاز طبق رابطه زیر بر آورد گردید.

تشخیص تعداد مؤلفه‌ها استفاده شد.

رابطه [۴]:

$$F = \sum W_{ji}X = W_{j1}X_1 + W_{j2}X_2 + \dots + W_{jp}X_p$$

که در آن W ها بیانگر ضرایب نمره عاملی، p معرف تعداد متغیرها و X نشان دهنده متغیرهاست. این عامل‌ها فی‌نفسه، سازه‌های فرضی یا نظری هستند که به تفسیر ثبات و هماهنگی در مجموعه داده‌ها کمک می‌کنند. بنابراین ارزش تحلیل عاملی در این است که طرح سازمانی مفیدی به دست می‌دهد که می‌توان آن را برای تفسیر انبوهی از رفتارها با بیشترین صرفه جویی در سازه‌های تبیین کننده، به کار برد.

رابطه [۵]

$$x^2 = \left[n - \frac{2p + 5}{6} \right] \log e |R|$$

N : تعداد آزمودنی، P : تعداد متغیرها، $|R|$: مقدار مطلق دترمینان همبستگی، درجه آزادی این x^2 برابر است با:

$$\frac{p(p-1)}{2}$$

سپس برای پیش‌بینی متغیر ملاک که در این پژوهش میزان رضایت شغلی بود با دیگر متغیرهای پیش‌بین که توسط روش تحلیل مؤلفه اصلی شناسایی شده بودند از رگرسیون گام به گام^{۲۰} و همچنین بررسی تعامل اثر آن‌ها بر روی متغیر مستقل بسته به نوع عملیات از تحلیل واریانس یک طرفه بین آزمودنی‌ها و آزمون تی استودنت^{۲۱} استفاده شد. همچنین در تحلیل نتایج توصیفی میانگین، انحراف استاندارد و ضریب تغییرات^{۲۲} به کار گرفته شدند.

یافته‌های پژوهش

برای بررسی معتاد بودن اختلاف بین میانگین‌های رضایت شغلی دو گروه مردان و زنان از آزمون تی مستقل با آزمون فرض دو دامنه^{۲۳} استفاده شد. جدول (۱) نشان دهنده میانگین و انحراف استاندارد رضایت شغلی کارکنان مرد و زن می‌باشد. همان‌طور که این جدول نشان می‌دهد میانگین رضایت شغلی مردان

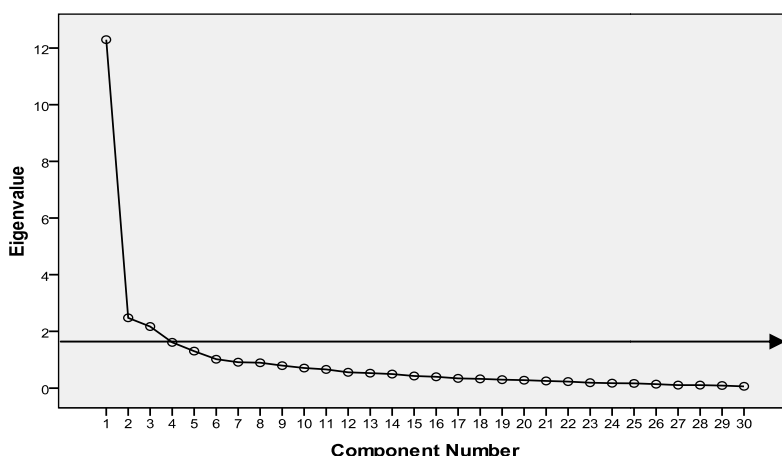
اندکی از زنان بیشتر است اما آزمون اختلاف معنی‌داری را در این زمینه نشان نداد. بنا بر نتایج به دست آمده $P=0/79$, $t=-0/288$, $df=117$ تفاوت معنی‌داری بین رضایت شغلی کارکنان زن و مرد وجود ندارد که این نتیجه با نتایج به دست آمده توسط اشفاق و همکاران (۲۰۱۰)، هانجرا و همکاران (۲۰۱۰)، جهانی و همکاران (۱۳۸۹) متفاوت ولی با نتایج دوغان (۲۰۰۹)، زاهدی و همکاران (۱۳۷۹)، مسعودی اصل و همکاران (۱۳۸۹) و نریمانی و همکاران (۱۳۸۶) مطابقت دارد. اثر بین سن کارکنان با رضایت شغلی آن‌ها توسط تحلیل واریانس یک طرفه بین آزمودنی‌ها مورد بررسی قرار گرفت که نتیجه آن $F=0/67$, $P=0/04$ نشان داد اختلاف معناداری بین سنین مختلف کارکنان و میزان رضایت شغلی آن‌ها وجود دارد که این نتیجه با نتایج به دست هانجرا و همکاران (۲۰۱۰)، صافی و همکاران (۱۳۸۸) مطابقت داشت. همچنین سابقه کار نیز با ضرایب $F=0/8$ ، $P=0/01$ اختلاف معناداری با میزان رضایت شغلی نشان داد که این نتیجه با نتایج دوغان (۲۰۰۹)، احمد و همکاران (۲۰۱۰) مطابقت دارد. بین سطح تحصیلات کارکنان و رضایت شغلی با توجه به ضرایب $F=0/76$ ، $P=0/42$ اختلاف معنی‌داری مشاهده نشد که این نتیجه با نتایج به دست دوغان (۲۰۰۹)، سلیمان‌نژاد (۱۳۸۳)، صافی و همکاران (۱۳۸۸) اختلاف داشت. خارج از زمان اداری و رضایت شغلی با ضرایب $F=1$ ، $P=0/52$ اختلاف معنی‌داری مشاهده نشد.

جدول (۲) نتایج آزمون‌های مقدماتی برای انجام تحلیل را نشان می‌دهد. برای تشخیص کفایت نمونه‌ها برای آغاز تحلیل مؤلفه اصلی از آزمون KMO شد. نتایج نشان از کفایت آزمودنی‌ها داشت و نیز آزمون بارلت برای تناسب داده با روش تحلیل، نشان داد تحلیل دارای سطح معنی‌داری است. با استفاده از تحلیل مؤلفه اصلی با چرخش متعامد^{۲۴} مؤلفه‌های مکنون واریانس رضایت شغلی استخراج شدند. در این راه برای تفسیر بهتر نتایج از چرخش واریماکس^{۲۵} استفاده شد (بریس و همکاران، ۱۳۸۸).

جدول (۱): میانگین و انحراف استاندارد میزان رضایت شغلی کارکنان شهرداری اهواز بر اساس تفکیک جنسیتی

جنسیت	میانگین	انحراف استاندارد
مرد	۵۶/۷	۲۰
زن	۵۱/۳	۲۲/۱

Scree Plot



شکل (۱): طرح سنگریزه برای تعیین تعداد مؤلفه‌ها

بدان اشاره می‌کنند. مؤلفه شماره یک، حمایت نام‌گذاری شد و پس از آن عدالت، سرپرستی، ماهیت کار و تسهیلات به ترتیب دیگر مؤلفه‌های نام‌گذاری شده هستند که جدول شماره (۴) نشان دهنده مواد و میزان اشتراک هر یک از آنهاست.

با خارج کردن گویه‌های فاقد اعتبار برای سنجش مؤلفه‌ها و استخراج نمره هر کدام از مؤلفه‌های معتبر و حذف دیگر مؤلفه‌ها (ملاک در نظر گرفتن بار عاملی) به عنوان متغیرهای پیش‌بین در تحلیل رگرسیون به کار رفتند. نکته حائز اهمیت در تحلیل فوق این است که با استفاده از نمره مؤلفه‌ها در تحلیل رگرسیون گام به گام مطمئن خواهیم شد که مشکل هم خطی^{۲۶} وجود نخواهد داشت. زیرا از منظر نظریه آماری ثابت می‌شود که اگر F_i و F_j دو عامل دلخواه در تحلیل عاملی باشند، آنگاه رابطه زیر همواره برقرار است:

$$\text{رابطه [۶]} \quad \forall i, j$$

$$COV(F_i, F_j) = 0$$

جدول (۲): نتایج آزمون‌های مقدماتی تحلیل عاملی

آزمون کی.ام.او	۰/۸۳
آزمون بارتلت	۳۰۱۶
درجه آزادی	۵۲۸
درجه اهمیت	۰/۰۱

برای تشخیص تعداد عوامل از طرح سنگ ریزه شکل (۱) کمک گرفته شد و همان طور که نمایان است پنج مؤلفه بارز از بین متغیرهای مکنون انتخاب شد.

جدول شماره (۳) واریانس تبیین شده توسط هر کدام از مؤلفه‌ها را نشان می‌دهد. همان‌گونه که جدول نشان می‌دهد مجموع مؤلفه‌ها بر روی ۶۱/۱۲ درصد از کل واریانس تبیین کننده رضایت شغلی کارکنان شهرداری اهواز را تشکیل می‌دهند.

پس از این مرحله با توجه به ماهیت گویه‌ها، مرحله نام‌گذاری عوامل است. این مرحله نیاز به دقت فراوانی داشته و بایستی نام انتخاب شده برای هر مؤلفه به خوبی مبین ماهیتی باشد که ماده‌های تشکیل دهنده آن مؤلفه

جدول (۳): تعداد مؤلفه‌ها به همراه درصد واریانس تبیین شده

ردیف	درصد واریانس تبیین شده	درصد واریانس تبیین شده تجمعی
۱	۱۳/۳	۱۳/۳
۲	۱۳/۰۵	۲۶/۳۵
۳	۱۲/۰۴	۳۸/۳۹
۴	۱۱/۵۸	۵۰
۵	۱۱/۱۵	۶۱/۱۲

جدول (۴): ماده‌های مؤلفه‌ها به همراه میزان اشتراک آن‌ها

نام مؤلفه	عنوان ماده	میزان اشتراک
عدالت	حمایت مدیران در مواقع ضروری	۰/۷۶۷
	قدردانی در برابر کارهای مثبت به نحو مناسب و درخور	۰/۷۰۱
	امکان اظهار نظر و انتقاد از عملکردهای مدیران	۰/۶۵۸
	احساس امنیت از نظر تداوم و ثبات در شغل	۰/۶۰۸
	عکس‌العمل مناسب از طرف مسئولین در مقابل عملکرد	۰/۵۹۵
	حمایت از خلاقیت و نوآوری در سازمان	۰/۵۹
	بررسی پیشرفت کارها توسط مدیر	۰/۵۸۸
	روشن بودن قوانین و مقررات در مورد وظیفه و ضوابط ارتقاء شغلی	۰/۷۲۹
	انتخاب مدیران ارشد شهرداری بر اساس شایسته سالاری	۰/۶۶۱
	مشخص بودن پست سازمانی و اختیارات	۰/۶۴
سرپرستی	عدالته بودن توزیع مسئولیت در کار	۰/۶۳
	اشتغال در محیطی عدالت محور	۰/۶۰
	کارساز بودن ضوابط نسبت به روابط در محیط کار	۰/۵۲۴
	عدالته بودن انتظارات کاری از کارمندان در محل کار	۰/۴۷۳
	برقرار بودن روابط دوستانه و محترمانه بین کارمندان	۰/۸۵۶
	مهم بودن عدم حضور کارمند برای مدیر و همکاران	۰/۷۱۸
	احساس رضایت از کار کردن با همکاران و مدیر	۰/۵۷۳
	نظارت شایسته و کافی از طرف مدیر بر کارها	۰/۵۴
	استفاده از استعدادهای شخصی در محل کار	۰/۵۱۶
	توجه کامل به نظرات در مسائل اداری و اجرایی	۰/۴۸۶
ماهیت کار	مثبت بودن برخوردهای کاری	۰/۴۷۹
	من چشم به راهم تا شنبه سر کار بروم	۰/۸۶
	من بیشتر زمان کار را فعالیت می‌کنم و احساس مثبت بودن دارم	۰/۸۲۵
	من در محل کار احساس ارزشمند بودن می‌کنم	۰/۷۳۴
	از اینکه نقش فعالی در شهر اهواز دارم لذت می‌برم	۰/۷۲۳
	راحت بودن استفاده از مرخصی‌های سالانه	۰/۸۳۸
	در اختیار داشتن محیط مناسب جهت انجام امور اداری	۰/۷۱۱
	تلاش مدیران ارشد برای آموزش و بهبود سطح دانسته‌ها و تجارب	۰/۶۵۵
	جای کافی دفتر کار برای نفرات	۰/۶۵۲
	فراهم بودن کلاس‌ها و کارگاه‌های آموزشی جهت ارتقاء دانش	۰/۵۹۷
تسهیلات		

نتایج رگرسیون گام به گام

در این پژوهش، برای پیش‌بینی تغییرات متغیر ملاک (میزان رضایت شغلی کارکنان شهرداری اهواز) از متغیرهای پیش‌بین و سهم هر یک در تبیین این تغییرات از رگرسیون گام به گام استفاده شد بنابراین پس از پایان تحلیل مؤلفه اصلی، مؤلفه‌های مستخرج در قالب متغیرهای پیش‌بین برای پیش‌بینی متغیر ملاک به کار گرفته شدند. جدول (۵) میانگین، انحراف استاندارد و ضریب تغییرات هر یک از متغیرها را نشان می‌دهد. نظر به اطلاعات این جدول، عدالت و تسهیلات شغلی

مهم‌ترین کاستی‌های هستند که تأثیر منفی بر رضایت شغلی کارکنان داشته‌اند و در مقابل از میان متغیرهای موجود حمایت، ماهیت کار و سرپرستی به ترتیب بیشترین تأثیر را بر روی میزان رضایت شغلی کارکنان شهرداری اهواز داشته‌اند. این یافته‌ها با نتایج دوگان (۲۰۰۹)، احمد و همکاران (۲۰۱۰)، جهرمی و همکاران (۱۳۸۸)، نوربخش و علیزاده (۱۳۸۳)، یزدی و جعفری (۱۳۸۹)، هومن، (۱۳۸۱) و خزاعی و همکاران (۱۳۸۸) هم‌خوانی داشت که صحت یافته‌ها را به تایید رساندند.

جدول (۵): آمار توصیفی متغیرهای پیش‌بین

ردیف	نام متغیر	انحراف استاندارد	میانگین	ضریب تغییرات
۱	حمایت	۲۷	۴۵	۶
۲	ماهیت کار	۲۱	۷۲/۷	۲۹
۳	سرپرستی	۲۱	۶۵	۳۲
۴	تسهیلات شغلی	۲۵/۱	۴۶/۳	۵۴
۵	عدالت	۲۳/۱	۴۱	۵۶

یک متغیر به صفر نزدیک‌تر باشد، ارتباط قوی‌تری بین آن متغیر و سایر متغیرهای پیش‌بین وجود دارد. بنابراین بایستی نگران متغیرهای بود که قدرت اغماض بسیار کمی دارند. جدول (۷) نشان دهنده این مقدار در تحلیل است و بنا بر توضیحات پیشین نشان دهنده میرا بودن از وجود هم خطی بین متغیرهای پیش‌بین این پژوهش است.

جدول (۷) نشان می‌دهد که عامل چهارم یا ماهیت شغل از مدل نهایی رگرسیون حذف شده است. ضریب تعیین R^2 بیانگر این موضوع است که ۸۷ درصد از واریانس متغیر رضایت شغلی حاصل چهار عامل می‌باشد و نشان از همبستگی بالای بین متغیرهای پیش‌بین با متغیر ملاک دارد. برای سنجش خود همبستگی بین نمونه‌ها بر اساس رابطه (۲) از آماره Durbin-Watson استفاده شد نتیجه آزمون در جدول (۸) قابل مشاهده است. این مقدار گواه فقدان خود همبستگی بین داده‌هاست (دوربین و واتسن ۳۷، ۱۹۵۰). البته پیش از این

رگرسیون گام به گام طی چهار مرحله عامل ماهیت شغلی را حذف کرد و معنادارترین مدل در پیش‌بینی متغیر ملاک ارائه شد که در جدول (۶) اطلاعات آن قابل مشاهده است. بر اساس این اطلاعات عدالت بیشترین تأثیر را در پیش‌بینی رضایت شغلی داشته که با نتایج به دست آمده توسط جهرمی و همکاران (۱۳۸۸) مطابقت دارد و با اختلاف اندکی پس از آن متغیرهای حمایت و سرپرستی قرار دارند و پس از آن‌ها تسهیلات شغلی کمترین توان را در پیش‌بینی متغیر ملاک دارد. کلیه متغیرها در سطح بالایی معنی دار هستند. بنا بر اطلاعات جدول (۶) مدل ذیل برای پیش‌بینی متغیر رضایت شغلی پیشنهاد شد.

رابطه [۷]

$$Y=10.27+0.25X_1+0.24X_2+0.23X_3+0.09X_4$$

برای تشخیص هم خطی، مقدارهای اغماض^{۲۷} جهت نشان دادن همبستگی بین متغیرهای پیش‌بین به کار رفت. این مقدار بین صفر و یک در تغییر است و هرچه

جدول (۶): ضریب استاندارد شده بتا متغیرهای پیش‌بین در گام‌های مختلف رگرسیون

نام متغیر	گام اول		گام دوم		گام سوم		گام چهارم	
	β	B	β	B	β	B	β	B
عرض از مبدأ	—	۱۹/۲۳	—	۱۹/۴۷	—	۱۰/۶۱	—	۱۰/۲۷
عدالت	۰/۸۷	۰/۶۱	۰/۴۱	۰/۵۹	۰/۳۱	۰/۴۵	۰/۲۵	۰/۳۶
حمایت	—	—	۰/۳۱	۰/۳۹	۰/۲۳	۰/۲۹	۰/۲۴	۰/۳۰
سرپرستی	—	—	—	—	—	۰/۲۸	۰/۲۳	۰/۲۶
تسهیلات شغلی	—	—	—	—	—	—	۰/۰۹	۰/۱۲
ماهیت شغل	—	—	—	—	—	—	—	—
ضریب همبستگی (R)	—	۰/۸۷	—	۰/۹۱	—	۰/۹۳	—	۰/۹۳
ضریب تعیین (R^2)	—	۰/۷۳	—	۰/۸۳	—	۰/۸۶	—	۰/۸۷
ضریب تعیین تصحیح شده	—	۰/۷۶	—	۰/۸۳	—	۰/۸۶	—	۰/۸۷
ضریب F	—	۳۷۸** (۱,۱۱۷)	—	۲۸۳** (۲,۱۱۶)	—	۲۳۹** (۳,۱۱۵)	—	۱۸۵** (۴,۱۱۴)

**معناداری در سطح ۰,۰۱ برقرار است

جدول (۷): نتایج تحلیل رگرسیون چند متغیری گام به گام مربوط به تأثیر متغیرهای پیش‌بین بر رضایت شغلی کارکنان شهرداری

متغیرها	مدل منتخب			
	B	Std. Error	Beta	t
عرض از مبدأ	۱۰/۲۷	۲/۱۷	—	۴/۷۲**
عدالت	۰/۲۵	۰/۰۵	-۰/۳۶	۴/۹۵**
حمایت	۰/۲۴	۰/۰۴	۰/۳	۵/۴۹**
سرپرستی	۰/۲۳	۰/۰۵	-۰/۲۶	۴/۷**
تسهیلات شغلی	۰/۰۹	۰/۰۴	۰/۱۲	۱/۱*

جدول (۸): آنالیز واریانس مدل رگرسیونی برآورد شده

Durbin-Watson	Ad. R ²	F	MS	Df	SS
۱/۹۷	۰/۸۶۲	۱۸۴/۵۷**	۸۸۴۰/۷	۴	۳۵۳۶۲/۸

**معناداری در سطح ۰/۰۱ برقرار است.

پیشنهادهای

بنا بر بضاعت این پژوهش تا حد امکان متغیرهای مکنونی که تشکیل دهنده ساختار معقوله رضایت شغلی کارکنان شهرداری اهواز بودند شناسایی، و سهم هر کدام نیز در این رابطه مشخص شد. با توجه به نتایج به دست آمده پیشنهادات ذیل جهت افزایش رضایت شغلی نیروی انسانی که بدنه اصلی شهرداری هستند ارائه می‌گردد.

۱- فقدان انتخاب مدیران شهرداری بر اساس شایسته‌سالاری و عدم انتخاب افراد با ملاک توانمندی در انجام امور تخصصی را می‌توان از کاستی‌های ویژه شهرداری دانست زیرا که در انتصاب مدیران و سرپرستان گاهی کمترین توجه به تخصص معطوف گشته و ملاک‌های غیر دخل و تصرف بیشتری در این زمینه دارند. این نقصان علاوه بر کاهش کارایی

یکی از راه‌های جلوگیری از حادث شدن هم خطی با استفاده از تحلیل مؤلفه اصلی به کار گرفته شد.

رابطه [۸]:

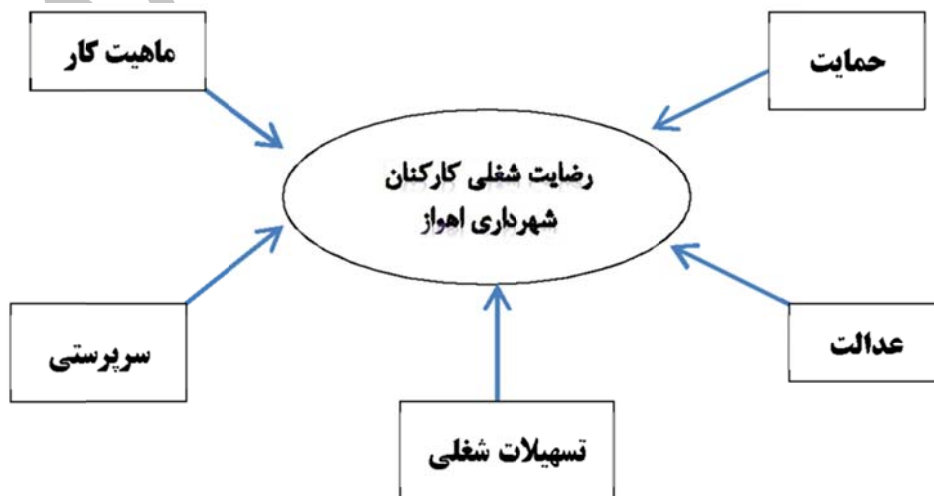
$$d = \frac{\sum_{t=2}^T (e_t - e_{t-1})^2}{\sum_{t=1}^T e_t^2}$$

T: تعداد مشاهدات

d: به شکل تقریبی برابر است با $2(1-t)$ ، t میزان خود

همبستگی باقی مانده نمونه‌ها و

e: مقدار باقی مانده‌هاست.



شکل (۲): مدل تحلیل مؤلفه اصلی عوامل تبیین کننده رضایت شغلی کارکنان شهرداری اهواز

سازمان از طریق از بین رفتن انگیزه کاری در میان نفرات متخصص باعث کاهش رضایت شغلی کارکنان شده و نیز به دلیل عدم توانایی افراد بدون سختی تخصصی با عناوین مدیریت منصوب شده از طریق فقدان مهارت لازم در اداره بایسته سازمان موجب اضمحلال چارچوب سازمان می‌گردند لاجرم می‌بایست انتصابات بر اصل توانمندی تخصصی صورت پذیرد.

۲- با توجه به نتایج تحقیق یکی از مهم‌ترین عوامل تعیین کننده رضایت شغلی در بین کارکنان شهرداری حمایت مدیران بوده است، دلگرمی و پشتیبانی از طرف مدیران باعث افزایش اعتماد به نفس در بین کارکنان شده و ایشان را به جسارت، نوآوری، خلاقیت و کار مازاد بر وظیفه تشویق می‌کند. در این خصوص قدردانی در برابر کارهای مثبت به نحو مناسب و درخور، امکان اظهار نظر و انتقاد از عملکردهای مدیران، احساس امنیت از نظر تداوم و ثبات در شغل عکس‌العمل مناسب از طرف مسئولین در مقابل عملکرد از مؤلفه‌های مهم در این زمینه هستند. تحقیقات نشان داده کارشناسان در محیط پویا و چالشی بیشتر از محیط‌های بسته و روتین کارآمد هستند و رضایت آن‌ها نیز بیشتر تأمین می‌گردد. لذا پیشنهاد می‌شود با تفویض اختیار به جا و دادن استقلال کاری به کارکنان با تحریک ایشان به خلاقیت در امور به یکی از مهم‌ترین عوامل مؤثر در جلب رضایت شغلی کارکنان دست یافت.

۳- ایجاد بستر رشد و شکوفایی استعدادها پنهان کارکنان بذل توجه ویژه به ابتکارات و خلاقیت‌های کارکنان جلوگیری از پدیده روزمرگی، برگزاری کلاس‌های ادواری و ضمن خدمت و احیاء جو آموزشی در محل کار برای ارتقاء دانسته‌های کارکنان با عنایت به تخصص مورد نیاز هر یک از واحدها توان کاری را افزایش می‌دهد. حتی می‌توان با فرستادن کارکنان به نمایشگاه‌ها، سمینارها و مجامع علمی به هردو هدف افزایش اطلاعات و افزایش توانمندی رسید و همان‌طور که مبحث تسهیلات شغلی نشان داد با افزایش توان کارها راحت‌تر صورت گرفته که این موضوع به صورت مستقیم بر افزایش رضایت شغلی تأثیر مثبت می‌گذارد.

۴- برخی از مدیران احساس می‌کنند که بایستی تنها

مرجع دریافت گزارشات باشند اما این تصور غلط باعث احساس جدایی کارکنان از اهداف سازمان شده و به طبع آن هم کارایی ایشان را کاهش داده و هم باعث کاهش رضایت شغلی در بین کارکنان می‌گردد لذا مدیران بایستی مطلع نمودن کارکنان از سیاست‌های و رویدادهای سازمان، تنگناها و موفقیت‌های کسب شده را از دستور کار خود خارج نکرده و در جلسات خود گزارشی را در این زمینه ارائه نمایند.

۵- تعریف دقیق مسئولیت‌های شغلی برای هر گروه از کارکنان و تدوین ضوابط کاری در ارتباط با نحوه انجام شایسته مسئولیت‌های کارکنان برای جلوگیری از سردرگمی و موازی کاری‌های اداری و نیز سهولت نظارت بر امور توسط مدیران واحدها امری ضروری بوده و این عملیات با شرح صریح مسئولیت‌های کارکنان و نحوه پاسخگویی به رده‌های بالاتر رضایت شغلی کارکنان را افزایش می‌دهد.

۶- با توجه به اینکه مبحث تسهیلات از مؤلفه‌های تأثیر گذار در تأمین رضایت شغلی کارکنان شهرداری اهواز بوده است لاجرم بایستی بیشتر به مباحث تسهیل کننده شغل در محل کار کارکنان توجه نمود. در این زمینه سهولت دریافت مرخصی، داشتن بیمه‌های تکمیلی، امکان استفاده از تسهیلات بانکی و مسکن و همچنین ارگونومیک در دفتر کار از اهمیت خاصی برخوردار هستند. بنابراین مدیران با تجهیز مناسب دفاتر کار با کیفیت مناسب، تخصیص مکان‌های اداری با نور کافی و ابعاد مطلوب و همچنین فراهم نمودن بخش اعتباری بودجه برای تأمین رفاه با در نظر گرفتن بحث حقوق کارکنان در زمینه افزایش رضایت شغلی کارکنان خود تلاش نمایند.

منابع و مأخذ

- جهانی، فرزانه و [دیگران]. ۱۳۸۸. رضایت شغلی و عوامل مرتبط با آن در کارکنان بیمارستان‌های شهر اراک. مجله علمی پژوهشی دانشگاه علوم پزشکی اراک. شماره ۱.
- خرزاعی، محمدرسول و [دیگران]. ۱۳۸۸. رضایت شغلی پزشکان عمومی و عوامل مؤثر بر آن. مجله بهبود. شماره ۱۳.
- رابینز، استیفن. ۱۳۸۴. مدیریت رفتار سازمانی.

- پژوهشی دانشگاه علوم پزشکی اردبیل. شماره ۷. ۱۳۸۳. رابطه
 (۱۵) نوربخش، مهوش و علیزاده، محمود. ۱۳۸۳. رابطه
 بین رضایت شغلی و عوامل بهداشتی و انگیزشی.
 مجله حرکت. شماره ۲۲.
- (۱۶) هزاوه‌ای، محمد مهدی و صمدی، علی. ۱۳۸۶. عوامل مؤثر بر رضایت شغلی کارکنان اجرایی استان
 همدان. تحقیقات علوم رفتاری. شماره ۱.
- (۱۷) هومن، حیدرعلی. ۱۳۸۱. تهیه و استاندارد ساختن
 مقیاس سنجش رضایت شغلی. انتشارات مرکز
 آموزش مدیریت دولتی. تهران.
- (۱۸) یزدی، سید منصور و جعفری، صدیقه. ۱۳۸۹. اثر
 تعامل بین ابعاد فشار روانی شغلی و رضایت شغلی
 مدیران. مجله مطالعات روان شناختی. شماره ۶.
- 19) Ahmad, I and et al . 2010. Effects of
 motivational factors on employees job
 satisfaction a case study of university of
 the Punjab, Pakistan. International journal
 of business and management. 5: 70-80.
- 20) Bloom, N and Van Reenen, J. 2007. Measuring and explaining management
 practices across firms and countries.
 Quart, J, Econ. 122: 1351-1408.
- 21) Carr, K K and Kazanowski, M K . 1994. Factors affecting job satisfaction of nurses
 who work in long-term care. Journal of
 Applied Psychology. 61: 103-105.
- 22) Dogan, H. 2009. A comparative study for
 employee job satisfaction in aydin
 municipality. Ege Academic Review. 9:
 423-433.
- 23) Durbin, J and Watson, G S. 1950. Testing
 for Serial Correlation in Least Squares
 Regression. Biometrika. 37: 409-428.
- 24) Hackman, J R and Oldham, G R . 1976. Motivation through design of work.
 Organizational behavior and human
 performance. 16: 250-279.
- 25) Hunjra, A and et al. 2010. Factors
 effecting job satisfaction of employees in
 Pakistani banking sector. African Journal
 Of Business Management. 4: 2157-2163.
- 26) Lee, E and Ho, H. 1989. Quality of work
 life the case of Hong Kong. Hong Kong
 Baptist College. Business Research
 Center, Hong Kong.
- 27) Minnesota Satisfaction questionnaire.
 1967. Vocational Psychology Research.
 University of Minnesota.
- 28) Mrayyan, M T . 2005. Nurse job
 satisfaction and retention: comparing
 public to private hospitals in Jordan.
 Journal of Nursing Management. 13: 40-
 50.
- 29) Petrescu, A and Simmons, R. 2008. ترجمه: امیدواران، فرزاد. چاپ اول. مهربان نشر.
 تهران.
- (۴) رجب‌بیگی، مجتبی و [دیگران]. ۱۳۸۴. سنجش
 رضایت شغلی در بخش دولتی و عوامل مؤثر بر آن.
 فصلنامه مدرس علوم انسانی. شماره ۱.
- (۵) زاهدی محمدرضا، پالاهنگ حسن و غفاری مهین. ۱۳۷۹. بررسی رضایت شغلی کارکنان بهداشتی در
 استان چهارمحال و بختیاری. مجله علوم پزشکی
 شهرکرد. شماره ۱.
- (۶) سلیمان‌نژاد، حمیرا. ۱۳۸۳. بررسی رابطه بین
 استرس حرفه‌ای و رضایت شغلی در کارکنان
 سازمان‌های دولتی شهر ایلام. مجله دانشگاه پزشکی
 ایلام. شماره ۴۴.
- (۷) شایان جهرمی، امین. صالحی، مسلم و ایمانی جواد. ۱۳۸۸. رابطه عدالت سازمانی و تعهد سازمانی با
 رضایت شغلی. مجله علوم تربیتی شماره ۵.
- (۸) صافی، محمد هادی و [دیگران]. ۱۳۸۸. عوامل و
 شغلی فردی، محیطی مؤثر بر رضایت شغلی اعضای
 هیئت علمی دانشگاه علوم بهزیستی و توانبخشی.
 مجله دانش پزشکی ایلام شماره ۴۴.
- (۹) طوسی، محمدعلی. ۱۳۷۰. رفتار انسانی در کار.
 ترجمه: مرکز آموزش مدیریت دولتی. تهران.
- (۱۰) گروسی، سعیده و قربان‌زاده رضا. ۱۳۸۶. بررسی
 تأثیر برخی عوامل مؤثر بر میزان رضایت شغلی و
 ارتقای شغلی زنان شاغل شهر کرمان. مجله علمی
 پژوهشی مطالعات زنان. شماره ۳.
- (۱۱) مسعودی‌اصل، ایروان و [دیگران]. ۱۳۸۹. بررسی
 عوامل بهداشتی و عوامل انگیزشی با رضایت شغلی
 کارکنان بیمارستان‌های آموزشی یاسوج بر اساس
 نظریه انگیزشی هرزبرگ. مجله علوم پزشکی
 دانشگاه آزاد اسلامی. شماره ۲۰.
- (۱۲) ملک‌محمدی، ایرج. ۱۳۸۳. ترویج و آموزش
 کشاورزی و منابع طبیعی. جلد دوم. مرکز نشر
 دانشگاهی. تهران.
- (۱۳) مهربان، فرزاد. تصویرپور، امیر اشکان و کشاورز
 محمدیان سکینه. ۱۳۸۴. بررسی میزان رضایت
 شغلی روسا، مدیران و سرپرستان واحدهای مختلف
 بیمارستان‌های دولتی استان گیلان. مجله دانشکده
 پزشکی دانشگاه علوم پزشکی گیلان شماره ۶۱.
- (۱۴) نریمانی، محمد. خان‌بابا‌زاده، مؤگان و فرزانه، سعید. ۱۳۸۶. بررسی ویژگی‌های شخصیتی و رضایت
 شغلی کارکنان دانشگاه‌های اردبیل. مجله علمی

- Human resource management practices and workers job satisfaction. Manpower. 29: 651-667.
- 30) Roethlisberger, F J . 1941. Management and Morale. Cambridge, Mass: Harvard University press.
- 31) Syptak, J M. Marsland, D and Ulmer, D . 1999. Family Practice Management. American Academy of Family Physicians. Fam Pract Manage. 22: 26-30.
- 32) Wellness Councils of America . 2004. Absolute Advantage. 3: 125-138.

یادداشت‌ها

¹ آموزش شهروند الکترونیک از مصادیق آن است

- ² Petrescu and Simmons
- ³ Maryan
- ⁴ Newton and Keenan
- ⁵ Minnesota Satisfaction Questionnaire
- ⁶ Job Satisfaction Index
- ⁷ Job In General
- ⁸ Wellness Councils of America
- ⁹ Bayfield and Roth
- ¹⁰ American Academy of Family Physicians
- ¹¹ Cochran
- ¹² Ratio stratified random sampling
- ¹³ Likert
- ¹⁴ Principal component analysis
- ¹⁵ component
- ¹⁶ component Loading
- ¹⁷ Bartlett test
- ¹⁸ Kaiser- Meyer- Olkin Measure Of Sampling
- ¹⁹ Scree Plot
- ²⁰ Stepwise Regression
- ²¹ Independent test
- ²² Coefficient of Variation
- ²³ two-tailed test
- ²⁴ Orthogonal
- ²⁵ *Varimax*
- ²⁶ Collinearity
- ²⁷ Tolerance Value