

بررسی مقایسه‌ای میزان در یافتی کارکنان ادارات مختلف و تأثیر آن بر رضایت شغلی: مطالعه موردی شهر زاهدان

سیمین فروغزاده

چکیده

هدف اساسی این تحقیق، پاسخ به این سؤال بوده است که میزان در یافتی کارکنان آموزش و پرورش در مقایسه با سایر کارکنان در سازمان‌های دیگر، تا چه اندازه بر رضایت شغلی آنها تأثیر دارد و این پدیده چه آثار و تبعاتی را از خود بر جای می‌گذارد؟ این مسأله به اتکاء پایه‌های نظری که مشتمل بر نظریه‌های انگیزشی، رضایت شغلی و نظریه‌های مربوط به حقوق و دستمزد است توصیف و تبیین شده است. جامعه آماری عبارتست از کلیه کارمندان آموزش و پرورش به عنوان جامعه هدف که با کارمندان سایر ادارات در سطح شهر زاهدان مقایسه می‌شوند. روش تحقیق پیمایشی و تکنیک آن پرسشنامه است. روش نمونه‌گیری برای کارمندان ادارات نمونه‌گیری خوشه‌ای شامل ۴۲۴ نفر به صورت دو مرحله‌ای و برای کارمندان آموزش و پرورش نمونه‌گیری طبقه‌ای با تخصیص متناسب به تعداد ۴۰۶ نفر بوده است. نتایج مطالعه نشان داد که کارمندان آموزش و پرورش در مقایسه با کارمندان شاغل در سازمان‌های دیگر به لحاظ ابعاد پنج‌گانه رضایت شغلی (نوع کار، همکاران، وضعیت ارتقاء در محل کار، پرداخت‌ها و سرپرست) نارضایتی بیشتری دارند. بیشترین میزان رضایت از نوع کار، پرداخت‌ها و وضعیت ارتقاء در میان کارمندان شاغل در سازمان‌های اقتصادی و اجتماعی، و بیشترین میزان رضایت از همکاران و سرپرست در میان کارمندان شاغل در سازمان‌های فرهنگی است. علاوه بر آن ارتباط روشنی میان پرداخت‌های غیرمستقیم، رضایت شغلی و تعداد سازمانی پدیدار گردید. کارمندان آموزش و پرورش حتی نوع کار خود را که رکن اصلی یک شغل است، آنطور که انتظار می‌رود مطلوب تلقی نمی‌کنند.

کلید واژه‌ها: میزان در یافتی، رضایت شغلی، کارمندان.

مقدمه

امروزه سازمان‌ها برای بالا بردن درجه بهره‌وری، به افزایش توان تخصصی و رضایت و دلبستگی منابع انسانی خود روی آورده‌اند و بهره‌وری را با بهبود بخشیدن به کیفیت زندگی کاری مربوط ساخته‌اند و در این میان رضایت شغلی کارمندان، مهم‌ترین متغیر در حیطه رفتار سازمانی محسوب می‌شود.

رضایت شغلی همان احساس خوشایندی است که فرد از شغل خود دارد. این رضایت از تأثیر و تأثر عوامل مختلفی حاصل می‌شود و از طرف دیگر نبود آن اثرات بیشماری نظیر غیبت‌های مجاز و غیرمجاز، کاهش تعهد شغلی، شکایت و اعتصاب، بازنشستگی زودرس و... از خود بر جا می‌گذارد. که چندان مطلوب نیست و در نهایت کارایی فرد و بهره‌وری و بازدهی سازمان را کاهش می‌دهد.

متغیر محوری و واسطه‌ای این پژوهش «رضایت شغلی» است به این معنی که نه تنها رضایت شغلی کارکنان (آموزش و پرورش و سایر سازمان‌ها) سنجیده می‌شود، بلکه آثار و تبعات ناشی از میزان رضایت شغلی بر عملکرد کارکنان مورد بررسی قرار خواهد گرفت. در این تحقیق سنجش رضایت شغلی، با الهام از پرسشنامه شاخص توصیف شغلی (JDI) از پنج بعد اصلی ساخته شده است که عبارتند از نوع کار، سرپرست، پرداخت‌ها، ارتقاء در سازمان و همکاران.

همچنین متغیر «میزان دریافتی کارکنان» یکی از عوامل مهم تأثیرگذار بر رضایت شغلی محسوب می‌شود. به عقیده صاحب‌نظران، اکثر سازمان‌ها در طرح پرداخت خود آمیخته‌ای از عوامل فردی و شغلی را مورد توجه قرار می‌دهند که عبارتند از حقوق، مزایا، اضافه‌کار، کمک‌های عائله‌مندی، تحصیلات، جنسیت، تعداد عایله، ارشدیت (سابقه شغلی)، تجربه، حق محرومیت جغرافیایی محل کار و... به این ترتیب حقوق کارکنان یک سازمان بر اساس خصوصیات فردی و شغلی تعیین می‌شود.

علاوه بر آن، سازمان‌ها بطور معمول بر اساس عملکرد شغلی فرد و سهمی که وی در پیشبرد کار دارد به او حقوق یا دستمزد می‌پردازند، اما در حقیقت میزان مشارکت او بر پایه دشواری و اهمیت شغلی تشخیص داده می‌شود و دستمزدی به او تخصیص می‌دهند (دولان و شولر، ۱۳۷۷: ۴۳۱).

علاوه بر دشواری و اهمیت شغلی، به نظر می‌رسد خطرات موجود در یک کار نیز عاملی تعیین‌کننده در یک شغل باشد. بر این اساس مشخص گردید که کارکنان اداری و آموزشی در سازمان آموزش و پرورش و همچنین سایر کارکنان در سازمان‌های مورد بررسی در این پژوهش بر مبنای سن، سطح تحصیلات، جنسیت،

ارشدیت (سابقه شغلی)، تعداد عایله، اهمیت شغل، رتبه شغلی، تجربه، حق محرومیت جغرافیایی و... دارای دریافت‌های پولی و غیرپولی مختلفی هستند.

در این پژوهش قصد بر این بود که تصویر روشنی از تأثیر دریافت‌های متفاوت بر میزان رضایت شغلی کارکنان شاغل در سازمان‌های مختلف در مقایسه با آموزش و پرورش ارائه گردد. همچنین آثار و تبعات ناشی از میزان رضایت شغلی بر عملکرد کارکنان از حیث غیبت غیرمجاز، تعهد سازمانی و رضایت از جنبه‌های دیگر زندگی مورد بررسی قرار گیرد.

مبانی نظری

پرداختن به حجم عظیم نظریه‌های مرتبط با رضایت شغلی و حقوق دریافتی با توجه به محدودیت مقاله میسر نیست، لذا صرفاً یک جمع‌بندی تحلیلی از نظریه‌های موجود در سه بخش اصلی تحت عنوان نظریه‌های انگیزشی، رضایت شغلی و نظریه‌های مربوط به حقوق و دستمزد ارائه خواهد شد.

نظریه‌های انگیزشی

به اعتقاد مازلو، کارکنان بر پایه سطوح پنج‌گانه برانگیخته می‌شوند و چنانچه این نیازها برآورده شود، رضایت شغلی ایجاد می‌شود. اگرچه نظریه وی بیشتر برای کارکنان جوامع صنعتی صدق می‌کند، اما با این حال این نیازها به ترتیب اولویت عبارت است از نیازهای فیزیولوژیک، امنیت اجتماعی، احترام و خودشکوفایی (هومن، ۱۳۸۱: ۱۸).

هرزبرگ اظهار می‌دارد که خوشنودی شغلی تابعی است از آن فعالیت‌های شغلی که تلاش‌انگیز و محرک باشند. و آنها را عوامل انگیزشی می‌نامد. ناخشنودی شغلی تابعی است از محیط، سرپرستی، همکاران و زمینه کلی شغلی که عوامل بهداشتی نامیده می‌شوند (کورمن، ۱۳۷۰: ۲۱۵).

پیروان نظریه برابری معتقدند که افراد، نسبت ستاده‌ها و داده‌های خود را با نسبت ستاده‌ها و داده‌های دیگر در یک مبادله مقایسه می‌کنند. اگر شخص دریافتی که نسبت او در رابطه با دیگر اعضای مبادله نامساعد است، احساس بی‌عدالتی می‌کند (Mowen، ۱۹۹۲: ۲۷)

طبق نظریه انتظار، فرد سطح عملکردش را به امید دریافت پاداش مناسب افزایش می‌دهد و اگر پاداش مورد انتظار حاصل نشد، جذابیت آن انتظار به طور متناسبی تعدیل می‌گردد (Elling, ۱۹۷۷: ۳۷).

بر اساس نظریه تقویت، عکس‌العمل‌هایی که موجب کسب پاداش‌های مثبت می‌شوند، تکرار می‌شود و رفتارهایی که عواقب منفی به دنبال دارد، ممکن است حذف یا شدیداً کم شود (سینجر، ۱۳۷۸: ۷۱۲). نظریه تعیین هدف بیان می‌کند که هر چه دستیابی به هدف‌ها در حد معقول سخت‌تر باشد، عملکرد شغلی افراد نیز در سطح بالاتری خواهد بود (ساعتچی، ۱۳۸۰: ۳۲۲).

به عقیده هومنز در دیدگاه مبادله اگر سرمایه‌گذاری ما در یک مبادله زیاد باشد، این احساس در ماقوت می‌گیرد که صلاحیت گرفتن پاداش قابل ملاحظه‌ای را داریم. علاوه بر آن انتظار نداریم کسانی که سرمایه‌گذاری زیادی نکرده‌اند، پاداش زیادی بگیرند (اسکیدمور، ۱۳۷۲: ۹۱).

طبق مفروضات تئوری X مک‌گریگور، ۱. برای اغلب افراد کار ذاتاً نامطلوب است؛ ۲. اغلب مردم جاه‌طلب نیستند و تمایل کمی به پذیرش مسئولیت دارند و ترجیح می‌دهند، هدایت شوند؛ ۳. اغلب مردم توانایی کمی برای حل مشکلات سازمانی دارند؛ ۴. انگیزش فقط در سطوح فیزیولوژیکی و تأمین ایجاد می‌شود؛ ۵. اغلب مردم باید تحت کنترل و اجبار قرار گیرند تا هدف‌های سازمانی را تحقق بخشند (مشبکی، ۱۳۷۷: ۷-۶۶).

طبق این تئوری، پول، مزایای شغلی و تهدید به تنبیه، در مردم، ایجاد انگیزش می‌کند. نظریه دقیقاً نقطه مقابل نظریه X است و با دیدی وسیع‌تر نسبت به رفتار کارکنان اظهار نظر می‌کند. بر این اساس در نظریه رفتار کارکنان، ۱. اگر شرایط مطلوب باشد، کار مثل بازی طبیعی است؛ ۲. برای نیل به هدف‌های سازمانی، کنترل به وسیله خویشتن غالباً ضروری است؛ ۳. قابلیت برای حل مشکلات سازمانی به طور نامحدود بین همه مردم توزیع شده است؛ ۴. انگیزش در سطح اجتماعی، احترام و خودیابی و نیز سطوح فیزیولوژیکی و تأمین ایجاد می‌گردد؛ ۵. مردم اگر به طور مقتضی انگیزش داشته باشند، می‌توانند در کار خود خلاق و رهبر باشند (همان، ۸-۶۶).

نظریه‌های رضایت شغلی و رضامندی کلی از زندگی

بر این اساس سرشت پیرامون بیرون از کار انسان، بر احساس‌های او در کار اثر می‌گذارد. بر همین روال، چون شغل یک بخش عمده از زندگی است، پس خشنودی شغلی بر خشنودی کلی انسان از زندگی تأثیر می‌گذارد (توسلی، ۱۳۷۵: ۱۵۰). در این ارتباط دو نظریه وجود دارد:

الف- نظریه جبران^۱، که معتقد است شخصی که به لحاظ شغلی ناخرسند است، به دنبال کسب رضامندی جبرانی در دیگر زمینه‌های زندگی بر می‌آید. (از کمپ، ۱۳۶۹: ۲۷۸).

ب- نظریه سرایت^۲، که بر این نظر است که ناخشنودی از کار بر کل زندگی فرد تأثیر دارد (از کمپ، ۱۳۶۹: ۲۷۸). به عقیده رایینز رضایت شغلی پدیده‌ای است که از مرز سازمان فراتر می‌رود و اثرات آن در زندگی خصوصی فرد و خارج از سازمان مشاهده می‌شود (رایینز، ۱۳۸۰: ۳۰۹).

علاوه بر آن، دیگر نظریه‌های مرتبط با رضایت شغلی به شرح زیر است:
در نظریه کامروایی نیازی^۳، اگر شخص آنچه را که می‌خواهد به دست آورد، خشنود خواهد شد. علاوه بر آن هر چه شخص چیزی را بیشتر بخواهد، وقتی آنرا به دست آورد، خشنودتر خواهد شد و هنگامی که آن را به دست نیاورد، ناخشنودتر خواهد گردید.

در نظریه «گروه مرجع»^۴ انسان‌ها عموماً به دلایل مختلف خود را در زمینه‌هایی با عده‌ای دیگر مقایسه می‌کنند و از این طریق به ارزیابی خود می‌پردازند (هاشمی، ۱۳۸۱: ۲۴۱). بنابراین نظریه، اگر شغلی علایق، خواست‌ها و شرایط گروه مرجع شخص را برآورد، شخص آن را دوست خواهد داشت و اگر چنین نکند، به آن علاقه‌ای نخواهد داشت (اورعی، ۱۳۷۹: ۲۱۵).

همچنین بر اساس «نظریه لیکرت»^۵، رابطه مستقیم و نزدیکی بین بازدهی و روحیه وجود دارد، یعنی به همان نسبت که روحیه کارکنان بالا می‌رود، بازدهی و میزان تولید آنان نیز افزایش می‌یابد (اقتداری، ۱۳۷۰: ۳۰۱).

مطالعات حاصل از توجه به تفاوت‌های فردی و رضامندی شغلی نیز روشن می‌کند که کارکنان یک سازمان از جهات شخصیت، منش، نگرش‌ها، علایق، مهارت‌ها، دانش، هیجان‌ها، رفتار، سلیقه و نظایر آن با هم

1. compensation theory

2. spill-over theory

3. need-fulfillment theory

4. reference group theory

5. likert theory

تفاوت دارند (ساعتچی، ۱۳۸۰: ۳۸). یکی از عمده‌ترین منابعی که سبب شکل‌گیری نگرش‌ها و رضایت شغلی در کارکنان می‌شود، تفاوت‌های فردی (مانند سن، تجربه کاری، میزان تحصیلات و مانند آنها) است. برای برخی افراد بیشتر مشاغل صرف نظر از شرایط ویژه محیطی، به گونه کلی ارضا کننده نیست، درحالی که برای دیگران، باز هم بدون توجه به شرایط محیطی، خشنود کننده است (هومن، ۱۳۸۱: ۸۲).

رابطه رضایت شغلی و بازدهی افراد نیز این حقیقت را روشن می‌کند که بازدهی بیشتر، باعث رضایت شغلی بیشتر می‌گردد، نه بر عکس (Coodale and et al، ۱۹۷۵: ۸-۳۳). اگر فرض کنیم که سازمان با توجه به میزان بازدهی، حقوق و مزایا پرداخت می‌کند، در آن صورت بازدهی بیشتر موجب سرشناسی بیشتر، حقوق و دستمزد بالاتر و ارتقای فرد خواهد شد که اینگونه پاداش‌ها، به نوبه خود باعث افزایش رضایت شغلی می‌گردند (همان).

نهایت این که رضایت شغلی باعث افزایش بهره‌وری و تعهد فرد نسبت به سازمان و همچنین باعث افزایش روحیه و سلامت فیزیکی و ذهنی او می‌شود و احساس رضایت از زندگی را در او افزایش می‌دهد و سبب می‌شود تا مهارت‌های جدید شغلی را با سرعت بیشتر بیاموزد. عدم رضایت شغلی باعث کاهش روحیه کارکنان می‌شود (مقیمی، ۱۳۷۷: ۳۸۷). کارکنان ناخشنود به فرصت‌هایی که غیبت را می‌طلبند، پاسخ می‌دهند. این گونه غیبت‌های دلخواه را می‌توان با فراهم آوردن انگیزش‌هایی برای حضور کاهش داد (دیویس، ۱۳۷۵: ۱۷۴). از کمپ نیز معتقد است توافق پژوهشی در باب ارتباط علی رضامندی شغلی و غیبت از کار وجود دارد. به عقیده ایگلی و هولن بک (۱۹۷۷) این که رضامندی شخصی با غیبت همبسته باشد یا نه، وابسته به نحوه بهره‌مندی آنها از یک عنصر سوم عمومی، یعنی رسیدن به پاداش‌های ارزشمند است (از کمپ، ۱۳۶۹: ۲۷۶ - ۲۷۵). همچنین ترک شغل اغلب امتداد یا مرحله نهایی غیبت محسوب شده است، به طوری که غیبت نشانگر ترک شغل در آینده است (همان).

نظریه‌های مربوط به حقوق و دستمزد

این نظریه‌ها عبارتند از نظریه عرضه و تقاضا، نظریه قدرت پرداخت، نظریه هزینه زندگی و نظریه کارآیی (بهره وری)

راولر (۱۹۷۱) با مرور مطالعات پژوهشی دریافت که دستمزد آن جنبه شغلی است که بخش عمده‌ای از مستخدمان از آن ناراضی‌اند. بر طبق نظریه او دستمزد یک «عامل سلامتی» است؛ در صورتی که پایین باشد، موجب ناراضماندی می‌شود، اما زمانی که بالاست، به رضامندی منجر نمی‌شود (مقیمی، ۱۳۷۷: ۸-۲۶۶). طبق نظریه عرضه و تقاضا^۱ دستمزد یا قیمت کار افراد از نظر اقتصادی تابع عرضه و تقاضاست و این قیمت بستگی به میزان عرضه و تقاضا دارد. برای مثال هرگاه میزان عرضه نیروی انسانی عاملان کار در بازار افزایش یابد و نیاز به آن در جامعه ثابت بماند یا کاهش یابد، ارائه‌کنندگان کار باید قیمت کمتری درخواست کنند و نرخ حقوق و دستمزد کاهش می‌یابد و بر عکس (کاظمی، ۱۳۸۰: ۱۳۹).

بر اساس نظریه قدرت پرداخت^۲، پرداخت حقوق و دستمزد کمتر از میزان معمول، موجب می‌شود که کارکنان یک سازمان ترک خدمت کنند و برای کسب در آمد بیشتر جذب سازمان‌های دیگری که سطح حقوق و دستمزد بالاتر دارند، بشوند؛ بدین ترتیب سازمان به مرور زمان از افراد شایسته و کارآمد تهی خواهد شد. بدین جهت در درازمدت برای آن که یک سازمان بتواند سطح حقوق و دستمزد کارکنان خود را افزایش دهد، لازم است اقداماتی را در زمینه افزایش تولید و بازدهی کار به عمل آورد (همان: ۱۴۰).

طبق نظریه هزینه زندگی^۳، هزینه زندگی مبالغی است که یک نفر با یک خانوار متوسط به طور معمول در یک محدوده زمانی معین برای مخارج زندگی خود (مانند غذا، مسکن، لباس، بهداشت و...) لازم دارد. بر اساس این نظریه بین سطح حقوق و دستمزد پرداختی و هزینه زندگی رابطه نزدیک و تنگاتنگی وجود دارد، به طوری که با توجه به شاخص هزینه زندگی و اصطلاحاً «سبد کالا» حداقل حقوق و دستمزد پرداختی از طرف

1. supply and demand theory
2. ability to pay theory
3. cost of living theory

کارفرما را تعیین می کنند و با توجه به میزان تورم، همه ساله به میزان حقوق و دستمزد کارکنان می افزایند (همان: ۱۴۱).

طبق نظریه کارآیی یا بهره‌وری^۱، میزان حقوق و دستمزد عاملان کار یک سازمان، باید به نسبت افزایش کارآیی کارکنان و بازدهی کار آنها تغییر یابد که هدف آن ایجاد انگیزه در کارکنان و ترغیب و تشویق آنها برای کار بهتر و بیشتر، کسب مهارت و وفاداری اداری نسبت به سازمان است. در ضمن تقسیم سود حاصل از اضافه تولید به عنوان «کارانه» بین کارکنان، باعث افزایش کارایی بیشتر و کاهش ضایعات می شود (همان: ۱۴۱-۲).

پیشینه تحقیقات انجام شده

تحقیقات داخلی

ساعتچی در تحقیق خود با عنوان «نگرش کارکنان درباره عوامل مؤثر بر رضایت شغلی و ترک خدمت» آورده است که بین ادراک کارکنان نسبت به شرایط موجود و نگرش آنان درباره شرایط مطلوب در زمینه امکانات رفاهی، حقوق و مزایا، پیشرفت و ترقی شغلی و قوانین و مقررات، تفاوت زیادی وجود دارد و در نتیجه رضایت از این ابعاد، پایین بوده است. علاوه بر آن بین انتظارات کارکنان از شرایط مطلوب و شرایط موجود در زمینه‌های شیوه مدیریت، آزادی در کار و تفویض اختیار، فاصله کمتری وجود دارد و در نتیجه رضایت از این ابعاد بالاتر بوده است (ساعتچی، ۱۳۷۰).

لهسایی زاده و منصوریان در تحقیقی با عنوان «بررسی رضایتمندی شغلی درباره عوامل اقتصادی - اجتماعی و جمعیتی: در مطالعه موردی یکی از سازمان‌های استان فارس» می نویسند: متغیر مشارکت در تصمیم‌گیری‌ها تأثیر مثبت و زیادی بر رضایتمندی شغلی داشته است و هرچه بیگانگی از کار و محیط در سازمان بیشتر بوده، رضایتمندی کاهش یافته است. بین مسؤلیت‌پذیری و متغیر وابسته، رابطه‌ای مثبت و معنی‌دار وجود دارد. هرچه فرد از همبستگی گروهی بالاتری در سازمان برخوردار بوده، از شغل و سازمان خود راضی‌تر بوده است. دو

1. efficiency theory

متغیر «تمایل به کار دیگر در سازمان» و «نگرش نسبت به عملکرد سازمان» بارضایتمندی شغلی رابطه معنی داری داشته‌اند (لهسایی زاده و منصوریان، ۱۳۷۶).

عبدالله شفیع آبادی در پژوهشی با عنوان «راهنمایی و مشاوره شغلی و حرفه‌ای و نظریه‌های انتخاب شغل و تأثیر آن بر رضایت و عدم رضایت شغلی در کارایی و عملکرد کارکنان» می‌نویسد: آثار مخرب عدم رضایت شغلی عبارت‌اند از افزایش شکایت، کارکرد و کارایی ناچیز، پایین بودن کیفیت بازده، دزدی کارکنان در سازمان، غیبت‌های مکرر اعضا، تمارض، بدرفتاری با ارباب رجوع و سرگردان کردن آنها، بهانه‌جویی، اتلاف وقت و بدگویی از سازمان نزد دیگران (شفیع آبادی، ۱۳۷۸).

اورعی در پژوهشی تحت عنوان «انضباط اجتماعی و وجدان کار و راههای تقویت آنها»، ۴۹ طرح تحقیقی و پایان نامه کارشناسی ارشد را با موضوع رضایت شغلی مورد بررسی قرار داده است. وی در یک جمع‌بندی کلی می‌نویسد: رضایت (خشنودی) شغلی متغیری است که عوامل بسیاری می‌تواند منجر به آن شود. برخی از این متغیرها با سازمانی که فرد با آنها کار می‌کند رابطه دارد، مانند سرپرستی، روابط غیررسمی و دوستانه در بین کارکنان و...، برخی به خود شغل وابسته‌اند، مانند چالش‌انگیزی شغل، وضوح یا ابهام شغل و... و بعضی دیگر با منافع حاصل از شغل مربوطند، مانند داشتن حقوق مکفی، امکان پیشرفت و ترقی و... (اورعی، ۱۳۷۹).

تحقیقات خارجی

پی نی ولاستر در سال ۱۹۸۷ در پژوهشی تحت عنوان «عوامل مؤثر بر رضایت شغلی معلمان» نتیجه می‌گیرد که سه عامل حقوق، پیشرفت و شناخت در ایجاد نارضایتی شغلی دخیل بوده‌اند و عوامل سرپرستی، روابط با همکاران، تعهد و ماهیت را به عنوان عواملی که ایجاد نارضایتی نمی‌کرده‌اند، مطرح کرده است (میرچی، ۱۳۷۳: ۴۰).

یانس کاتاوالا در سال ۱۹۹۰ در پژوهشی با عنوان «تمایل به افزایش حقوق یا افزایش امنیت شغلی کارمندان» که در صنعت اتومبیل‌سازی انجام شد، می‌نویسد: زمانی که حقوق بالایی به کارمندان پرداخت می‌شود، امنیت شغلی هم افزایش می‌یابد و به نظر می‌رسد این خصیصه در مشاغل گوناگون همانند باشد. وی نشان داد که رغبت به افزایش حقوق بیش از رغبت به افزایش امنیت شغلی است (پایگاه اطلاعاتی EBSCO).

بورگ در پژوهش خود با عنوان «رابطه بین اهمیت جنبه‌های کار و رضایت شغلی» نشان داد که بین درجه اهمیت و رضایت از نفس کار، همکاران و شرکت، رابطه خطی معنی‌داری وجود دارد (بورگ، ۱۹۹۱).

مطالعات فیدلر نشان داد عوامل حاکم بر میزان پرداخت (عوامل حقوقی، رعایت برابری و...) سیاست‌های جبران خدمت (افزایش حقوق، ارتقاء مقام کارکنان و پرداخت اضافه‌کار) و روند کنونی در جبران خدمت (پرداخت بر مبنای مهارت و شایستگی، گسترده‌سازی و...) به عنوان راهکارهایی هستند که در پیشرفت علمی و رضایت اعضاء هیأت علمی دانشگاه دخیل بوده‌اند (فیدلر، ۱۹۹۶: ۷۴؛ به نقل از میرچی، ۱۳۷۳).

ماسلن و جیوف در سال ۲۰۰۰ در پژوهشی با عنوان «حقوق کم و شغل طاقت فرسا» در مورد استادان دانشگاه استرالیا به این نتیجه می‌رسد که اساتید به دلیل حقوق کم و مدیریت دانشگاه از شغلشان مأیوس شده‌اند (پایگاه اطلاعاتی EBSCO).

هن ساره و گریتر (۲۰۰۱) در پژوهشی با عنوان «منشأ رضایت شغلی در میان معلمان دبیرستان در شیلی»: منشأ نارضایتی شغلی را میزان حقوق پایین، ظرفیت کار بسیار، خصوصیات دانش آموزان، منابع و تشکیلات سازمانی می‌دانند. زینگ و همکاران (۲۰۰۲) نیز در طرحی با عنوان «نفوذپرستاران چقدر است؟» که در سه بیمارستان تایوان انجام شد، نشان دادند رضایت شغلی کلی، با حقوق و ترفیع، سازمان، پیشینه تحصیلی و سن پرستاران در ارتباط است (پایگاه اطلاعاتی EBSCO).

جمع‌بندی پیشینه تحقیق

در پژوهش‌های مرور شده این مقاله در یک جمع‌بندی کلی متغیرهای مورد سنجش در ارتباط با رضایت شغلی، به چهار گروه قابل طبقه‌بندی هستند که عبارتند از:

۱. **عوامل فردی:** با نظر جنسیت، تحصیلات، نیازهای زیستی، رضایت کلی فرد از زندگی، سن ارشدیت (سابقه کارکنان)، آگاهی و شناخت نسبت به وظایف محوله، توانایی تأمین معاش، تناسب بین توانایی‌های فرد و وظایف واگذار شده و تمایل به افزایش حقوق.
۲. **عوامل سازمانی:** مانند میزان حقوق و دستمزد، ستایش و تقدیر مقامات مسؤول، امکان رشد و ارتقاء (ترفیع)، قوانین و مقررات، تعهد سازمانی، حجم کار زیاد، تشکیلات اداری سازمان و ترک محل کار.

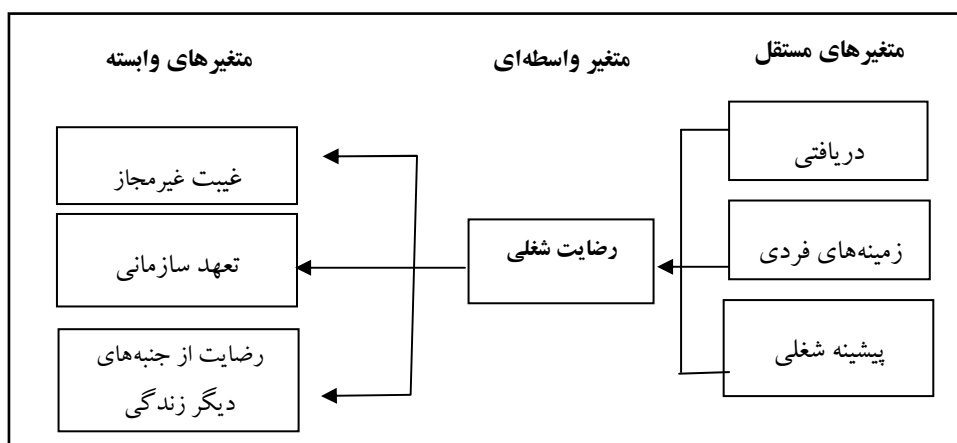
۳. **عوامل محیطی کار:** مانند رابطه با همکاران، نوع مدیریت و سرپرستی، امنیت شغلی، شرایط کاری، احترام همکاران و رؤسا، عدم کنترل دقیق کارکنان، وجود جو عاطفی بین همکاران، نوع گروه کاری (جمع‌گرایی یا فردگرایی)، استرس در محل کار و نیازهای اداری.

۴. **ماهیت کار:** نظیر میزان و نوع مسؤولیت فرد، میزان تنوع در شغل، انجام وظایف محوله به فرد و جذابیت کار.

در این بررسی‌ها مشخص گردید که متغیر میزان دریافتی کارکنان، رضایت شغلی و پیامدهای حاصل از آن، هیچ‌گاه در کنار هم دیده نشده‌اند. در این پژوهش متغیر اصلی و محوری پژوهش یعنی «رضایت شغلی» به عنوان متغیر واسطه‌ای با دو شکل متفاوت، یک‌بار به عنوان متغیر مستقل و بار دیگر به عنوان متغیر وابسته بررسی می‌شود.

از آنجا که هر کدام از نظریه‌ها به وجوه خاصی از موضوع مطالعه توجه داشتند، در این پژوهش یک چارچوب نظری ترکیبی- ابداعی تدوین شده است که ملهم از نظریات انگیزشی، رضایت شغلی و حقوق و دستمزد و یافته‌های حاصل از پژوهش‌های پیشین است تا در قالب آن بتوان علاوه بر مفهوم‌سازی متغیرهای اصلی، به استخراج سؤال‌های کلی و در عین حال تحلیل و تفسیر نتایج تحقیق پرداخت.

شکل ۱. مدل تجربی پژوهش



فرضیه‌های پژوهش

فرضیه‌های تحقیق در قالب سه دسته جداگانه با اتکاء به تئوری‌های مرتبط با موضوع پژوهش و اصول منطقی ساخته شده‌اند. فرضیه‌های دسته اول به رابطه میزان دریافتی کارکنان و رضایت شغلی پرداخته‌اند که رضایت شغلی در این دسته از فرضیه‌ها به عنوان متغیر وابسته است. فرضیه‌های دسته دوم رابطه بین رضایت شغلی و آثار و تبعات آن را مطرح می‌نماید که در آنها رضایت شغلی به عنوان متغیر مستقل می‌باشد و در انتها فرضیه‌های دسته سوم که به سنجش رابطه متغیرهای مربوط به پیشینه فردی و شغلی کارمندان با متغیرهای تحقیق می‌پردازد.

فرضیه‌های دسته اول

۱. بین میزان دریافتی کارکنان سازمان‌های مختلف و رضایت شغلی رابطه دارد.
۲. بین انواع پرداخت (مستقیم و غیرمستقیم) در سازمان‌های مختلف و رضایت شغلی رابطه وجود دارد.
فرضیه‌های مربوط به پرداخت‌های غیرمستقیم عبارتند از:
 - ۱-۲. بین میزان استفاده از امکانات رفاهی در محل کار و رضایت شغلی رابطه وجود دارد.
 - ۲-۲. بین میزان استفاده از مزایای بیمه در محل کار و رضایت شغلی رابطه وجود دارد.
 - ۳-۲. بین میزان دریافت وام از محل کار و رضایت شغلی رابطه وجود دارد.
 - ۴-۲. بین میزان استفاده از پرداخت‌های غیرمستقیم (امکانات، بیمه، وام) و رضایت شغلی رابطه وجود دارد.
- فرضیه مربوط به پرداخت‌های مستقیم عبارت است از:
 - ۵-۲. بین میزان کل حقوق دریافتی و رضایت شغلی رابطه وجود دارد.

فرضیه‌های دسته دوم

۱. بین رضایت شغلی کارکنان سازمان‌های مختلف و غیبت غیرمجاز آنها رابطه وجود دارد.
۲. بین رضایت شغلی کارکنان سازمان‌های مختلف و تعهد سازمانی رابطه وجود دارد.
۳. بین رضایت شغلی کارکنان سازمان‌های مختلف و رضایت از جنبه‌های دیگر زندگی رابطه وجود دارد.

فرضیه‌های دسته سوم

۱. بین پیشینه فردی و شغلی (ارشدیت، رتبه شغلی) کارکنان سازمان‌های مختلف و رضایت شغلی رابطه وجود دارد.

این فرضیه به صورت فرضیه‌های جزئی‌تر ذیل آمده است:

۱-۱. بین ارشدیت کارکنان سازمان‌های مختلف و رضایت شغلی رابطه وجود دارد.

۲-۱. بین جنسیت کارکنان سازمان‌های مختلف و رضایت شغلی رابطه وجود دارد.

۳-۱. بین سطح تحصیلات کارکنان سازمان‌های مختلف و رضایت شغلی رابطه وجود دارد.

۴-۱. بین سن کارکنان سازمان‌های مختلف و رضایت شغلی رابطه وجود دارد.

۵-۱. بین رتبه شغلی کارکنان سازمان‌های مختلف و رضایت شغلی رابطه وجود دارد.

روش‌شناسی پژوهش

مطالعه از نوع توصیفی و تبیینی بوده و در سطح جامعه‌شناسی خرد انجام شده است. پژوهش حاضر در قالب یک تحقیق پیمایشی انجام گرفته و داده‌های مربوط به آن از طریق انجام مصاحبه حضوری با کارکنان آموزش و پرورش و سایر سازمان‌ها جمع‌آوری گردیده است.

جامعه آماری تحقیق کلیه کارکنان سازمان آموزش و پرورش (اداری به تعداد ۵۶۰ نفر و آموزشی به تعداد ۲۱۲۷۸) و همچنین کلیه کارکنان شاغل در سازمان‌های موجود در شهر زاهدان بوده است. این سازمان‌ها دارای کارکردهای اقتصادی و اجتماعی و فرهنگی می‌باشند که عبارتند از: آموزش و پرورش (کادر آموزشی دبستان، راهنمایی و دبیرستان و کادر اداری سازمان)، دانشگاه سیستان و بلوچستان، شهرداری، اداره کل فرهنگ و ارشاد اسلامی، اداره راه و ترابری، سازمان بهزیستی، شرکت مخابرات.

حجم نمونه در سازمان آموزش و پرورش ۴۰۶ نفر است که به روش نمونه‌گیری طبقه‌ای با تخصیص متناسب به دست آمده است.

فرمول نمونه‌گیری طبقه‌ای با تخصیص متناسب عبارتست از:

$$n = \frac{n_0}{1 + \frac{n_0}{N}} \quad ; \quad n_0 = \frac{Z^2 \sum whSh^2}{B^2}$$

طبق این فرمول حجم کل نمونه در آموزش و پرورش ۳۸۶ به دست آمد که به تناسب حجم هر یک از طبقات به شرح ذیل تخصیص داده شده است:

جدول ۱. حجم جامعه آماری و نمونه‌های محاسبه شده بر حسب طبقات اداری

طبقات	Nh	nh
کادر آموزشی	۲۱۲۷۸	۳۷۶
کادر اداری	۵۶۰	۱۰
جمع	۲۱۸۳۸	۳۸۶

از آنجا که حجم نمونه به تناسب جمعیت در بخش اداری تنها ۱۰ مورد است، به لحاظ قابلیت مقایسه این جمعیت به میزان ۳۰ نفر افزایش یافت و در نهایت حجم نمونه در آموزش و پرورش ۴۰۶ تعیین گردید. روش نمونه‌گیری خوشه‌ای دو مرحله‌ای اختصاص به انتخاب دیگر سازمان‌های موجود در سطح شهر زاهدان دارد تا به این ترتیب نتایج را به کلیه سازمان‌ها و ادارات موجود تعمیم داد. مراحل نمونه‌گیری از سایر سازمان‌ها به شیوه زیر بوده است:

۱. تهیه فهرست کلیه ادارات و سازمان‌های موجود در شهر زاهدان براساس سالنامه آماری کارکنان دولت در استان (۱۳۸۰) به عنوان آخرین آمار موجود کارکنان استان.
۲. تقسیم سازمان‌های موجود مبتنی بر دیدگاه پارسونز به چهار خرده‌نظام که عبارتند از اقتصادی، سیاسی، اجتماعی و فرهنگی.
۳. حذف سازمان‌های موجود با کارکرد سیاسی از نمونه، به دلیل محرمانه‌بودن اطلاعات این گروه از کارمندان.
۴. ادغام سازمان‌هایی با کارکرد اقتصادی و اجتماعی و تفکیک سازمان‌های فرهنگی و به این ترتیب تشکیل دو طبقه در قالب سازمان‌های اقتصادی - اجتماعی و سازمان‌های فرهنگی.
۵. تهیه فهرست سازمان‌های موجود مبتنی بر دو طبقه فوق که به ترتیب ۶۶ سازمان اقتصادی - اجتماعی و ۲۰ سازمان فرهنگی می‌باشد که در مجموع ۸۶ سازمان، خوشه‌های پژوهش را تشکیل می‌دهند.

۶. انتخاب ۶ سازمان از مجموعه خوشه‌های پژوهش که عبارتند از اداره کل فرهنگ و ارشاد اسلامی و دانشگاه سیستان و بلوچستان در حوزه فرهنگی و اداره راه و ترابری، شرکت مخابرات، سازمان بهزیستی و شهرداری در حیطه اقتصادی - اجتماعی.

یکی از ملاک‌های انتخاب این سازمان‌ها، طرح سؤالی در مرحله تست اولیه پرسشنامه‌ها بوده است با این مضمون که «به نظر شما کارمندان کدام اداره حقوق و مزایای بالایی دریافت می‌کنند؟» از آنجا اکثریت پاسخ‌ها به همین سازمان‌ها اشاره داشتند، لذا ملاک قابل قبولی برای مقایسه در نظر گرفته شد.

۷. در نهایت برای تعیین حجم نمونه لازم از فرمول حجم نمونه در روش نمونه‌گیری تصادفی ساده استفاده گردید که به صورت زیر می‌باشد:

$$n = \frac{(t.s)^2}{d^2}$$

(منصورفر، ۱۳۷۴: ۳۱۸)

به این ترتیب حجم کل نمونه در میان ۶ سازمان انتخابی ۴۲۴ نفر است که به تناسب تعداد کارکنان سازمان‌های مختلف تقسیم شده است.

جدول ۲. حجم آماری و نمونه محاسبه شده بر اساس ادارات منتخب

نمونه انتخابی	حجم کل	خوشه‌های انتخابی
۲۰	۲۲۷	اداره کل فرهنگ و ارشاد اسلامی
۹۲	۱۰۸۶	دانشگاه سیستان و بلوچستان
۶۲	۷۳۴	اداره راه و ترابری
۷۶	۸۹۸	شرکت مخابرات
۵۶	۶۶۷	سازمان بهزیستی
۱۱۸	۱۴۰۵	شهرداری
۴۲۴	۵۰۱۷	جمع

به این ترتیب با استفاده از دو روش نمونه گیری ذکر شده (نمونه گیری طبقه‌ای با تخصیص متناسب و همچنین نمونه گیری خوشه‌ای دو مرحله‌ای) حجم کلی نمونه در این پژوهش ۸۳۰ نفر بوده است. ابزار اصلی گردآوری داده‌ها در پژوهش حاضر پرسشنامه بوده است. برای جمع‌آوری اطلاعات در خصوص متغیر اصلی و محوری پژوهش یعنی «رضایت شغلی» ۴۰ گویه با در نظر گرفتن پنج بعد اصلی پرسشنامه شاخص توصیف شغلی JDI، یعنی نوع کار، سرپرست، پرداخت‌ها، ارتقاء در سازمان و همکاران ساخته شد.

از آنجا که سنجش تعهد سازمانی نیز با در نظر گرفتن فرضیه‌های تحقیق مدنظر بود، از پرسشنامه استاندارد تعهد سازمانی استیروزو و پورتر که شامل ۱۵ گویه می‌باشد، استفاده شده است. مؤلفه‌های این پرسشنامه عبارتند از اعتقاد به اهداف و ارزش‌های سازمان، تمایل به تلاش شدید در راه سازمان و تمایل شدید به ادامه عضویت در سازمان. علاوه بر آن سؤالاتی دیگر با در نظر گرفتن فرضیه‌های تحقیق به صورت پرسشنامه محقق ساخته تنظیم گردید.

لازم به ذکر است که پرسشگران بر اساس چارت سازمانی و توزیع کارکنان در هرم سازمانی اقدام به جمع‌آوری اطلاعات نموده‌اند. روایی^۱ پرسشنامه طراحی شده، از طریق داوری و قضاوت متخصصان مورد بررسی قرار گرفت و محرز شد که پرسشنامه تحقیق کلیه متغیرهای موجود در پژوهش را پوشش می‌دهد. همچنین برای بررسی پایایی^۲ ابزار، با تست مقدماتی پرسشنامه^۳ بر روی نمونه مشابه کوچکی که تعداد آن ۵۱ نفر بود اقدام شد. شاخص پایایی کل مقیاس (آلفا) برای هر یک سنجیده شد. ضریب آلفای کرونباخ برای سنجش پایایی در بررسی مقدماتی به شرح ذیل بوده است:

-
1. validity
 1. reliability
 2. pre-test

جدول ۳. ضریب آلفای کروناخ به دست آمده در بررسی مقدماتی تحقیق

Alpha	ابعاد رضایت شغلی
۰/۷۷۸۶	۱. ارتقاء
۰/۷۸۸۱	۲. پرداخت‌ها
۰/۶۶۳۳	۳. سرپرست
۰/۶۸۱۹	۴. نوع کار
۰/۶۶۶۵	۵. همکاران
۰/۸۷۸۳	رضایت شغلی در مجموع
۰/۸۰۰۹	تعهد سازمانی
۰/۷۹۲۳	رضایت از جنبه‌های دیگر زندگی

در تحقیق حاضر رضایت شغلی به عنوان متغیر واسطه‌ای (متغیر وابسته و مستقل) مورد توجه می‌باشد. متغیرهای مستقل در حالتی که رضایت شغلی متغیر وابسته است، عبارتند از میزان دریافتی کارکنان و پیشینه فردی و شغلی (جنسیت، تحصیلات، سن، رتبه شغلی، سابقه شغلی یا ارشدیت). متغیرهای وابسته در حالتی که رضایت شغلی متغیر مستقل است، عبارتند از غیبت غیر مجاز کارکنان، تعهد سازمانی و رضایت از جنبه‌های دیگر زندگی.

تعریف عملیاتی متغیرها

میزان دریافتی

عبارت است از مجموعه دریافت‌های مستقیم و غیرمستقیمی که کارمندان از محل کار خود دریافت می‌کنند.

دریافت‌های مستقیم: میزان حقوق مبنا و سایر مزایایی که کارمندان به صورت ماهیانه از محل کار خود دریافت می‌کنند.

دریافت‌های غیرمستقیم: مزایایی که کارمندان به صورت غیرنقدی از محل کار خود دریافت می‌کنند. این مزایا به منظور ایجاد رفاه و انگیزه برای کارکنان از سوی سازمان‌های مختلف ارائه می‌شود که در این تحقیق عبارتند از:

- الف - امکانات رفاهی: سرویس رفت و آمد به محل کار، امکانات ورزشی، تفریحی و سرگرمی، خریدهای با تخفیف، بن غیرنقدی، فراهم کردن امکانات برای خانه‌دار شدن، مهد کودک، تسهیلات مسافرتی و امکانات آموزشی رایگان در خارج از محل کار، نظیر کلاس‌های تقویتی و کنکور.
- ب - مزایای بیمه: بیمه‌های مختلف در محل کار نظیر بیمه خدمات درمانی، بیمه عمر سهم کارمند، بیمه تکمیلی دانا، بیمه ایران، تأمین اجتماعی.
- ج - میزان دریافت وام‌های مختلف از محل کار

رضایت شغلی

اگرچه رضایت شغلی فقط ناشی از احساس نیست و می‌تواند کارمایه عقلی هم داشته باشد، اما در این پژوهش با توجه به مبانی نظری تحقیق، نگرشی است که احساسات کلی فرد را نسبت به شغل خویش نشان می‌دهد و در کل ارزیابی مجموعه تمایلات شخص از شغل خود است. اگرچه ابعادی نظیر امنیت شغلی در رضایت شغلی فرد تعیین‌کننده است، اما گویه‌های این متغیر در تحقیق حاضر از پنج بعد اصلی مبتنی بر شاخص توصیف شغلی (JDI) ساخته شده است که عبارتند از: استنباط فرد از وضعیت پرداخت‌ها، نوع کار، ارتقاء، سرپرست و همکاران.

پس از جمع‌آوری اطلاعات و کدگذاری آنها، پردازش داده‌ها با استفاده از نرم افزار SPSS انجام گردید. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها، علاوه بر فراوانی‌های درصدی و تجمعی و آماره‌های توصیفی نظیر میانگین و انحراف معیار، از آزمون‌های ناپارامتری با توجه به نتایج آزمون کولموگروف اسمیرنوف استفاده گردید که عبارتند از آزمون یومان ویتنی، کروسکال والیس، ضریب همبستگی اسپیرمن، رگرسیون ساده با روش Enter و رگرسیون چندگانه قدم به قدم با روش Stepwise برای برآورد مقادیر متغیر وابسته از روی متغیر مستقل. همچنین از تحلیل مسیر برای میزان تأثیر مستقیم و غیرمستقیم متغیرهای علی بر هر یک از متغیرهای وابسته، ضریب آلفای کرونباخ برای بررسی همبستگی درونی گویه‌های مربوط به مقیاس رضایت شغلی و

خرده‌مقیاس‌های پنج‌گانه (نوع کار، همکاران، سرپرست، پرداخت‌ها، ارتقاء) تعهد سازمانی و رضایت از جنبه‌های دیگر زندگی و نیز استانداردسازی برای ساختن شاخص پرداخت‌های غیرمستقیم که از مجموعه سؤالات متنوعی تشکیل شده بود، استفاده گردید.

یافته‌های پژوهش

نتایج توصیفی

- در جدول ۴. اطلاعات پیشینه‌ای افراد نمونه آورده شده است.
- میانگین سنی، ۳۷ سال با انحراف استاندارد ۶/۹۸ بوده است. میانگین تعداد عایله ۳/۵ با انحراف استاندارد ۲/۳ بوده است. میانگین سابقه شغلی ۱۶ سال با انحراف استاندارد ۷/۶ بوده است.
- از دیگر یافته‌های توصیفی پژوهش نتایج زیر به دست می‌آید:
 - در حدود نیمی از کارمندان در کلیه سازمان‌های مورد مطالعه (سازمان‌های اقتصادی-اجتماعی، فرهنگی و آموزش و پرورش) اظهار داشته‌اند که با حقوق دریافتی ماهیانه تنها ۳۰ تا ۵۰ درصد هزینه‌های زندگی‌شان تأمین می‌شود.
 - تقریباً اکثر کارمندان در کلیه سازمان‌های مورد مطالعه عنوان نموده‌اند که هیچ‌گونه امکانات و یا مزایای خاصی در مقایسه با دیگر ادارات ندارند.
 - کارمندان آموزش و پرورش در مقایسه با کارمندان شاغل در سازمان‌های دیگر، کمتر دارای شغل دوم هستند.
 - تقریباً نیمی از کارمندان در سازمان‌های مختلف عنوان نموده‌اند که بین درآمد خانواده (خود و همسر) و مخارج موجود در زندگی همخوانی وجود ندارد. در این میان کارمندان آموزش و پرورش بیشتر از کارمندان دیگر مدعی این موضوع بوده‌اند.
 - حقوق ماهیانه اکثر کارمندان (۷۲ درصد از کارمندان آموزش و پرورش، ۶۴/۵ درصد از کارمندان سازمان‌های فرهنگی، ۵۷/۵ درصد از کارمندان سازمان‌های اقتصادی و اجتماعی) بین ۱۰۰ تا ۲۰۰ هزار تومان است. در این میان کارمندان آموزش و پرورش بیشتر در این رده قرار دارند.

جدول ۴. توزیع افراد نمونه به تفکیک جنس، سن، سابقه شغلی، تعداد عائله، رتبه شغلی و میزان تحصیلات

درصد معتبر	فراوانی		
۴۹/۳	۲۵۴	زن	جنس
۵۰/۷	۲۶۱	مرد	
۸/۴	۴۰	۲۱-۲۷	سن (سال)
۲۴/۸	۱۱۹	۲۸-۳۴	
۳۴/۷	۱۶۶	۳۵-۴۱	
۲۷/۶	۱۳۲	۴۲-۴۸	
۴/۶	۲۲	۴۹-۵۷	
۱۵/۸	۸۰	۱-۷	سابقه شغلی (سال)
۲۶/۹	۱۳۶	۸-۱۴	
۲۹/۹	۱۵۱	۱۵-۲۱	
۲۴/۲	۱۲۲	۲۲-۲۸	
۳/۲	۱۶	۲۹-۳۵	
۱۸/۳	۸۳	فاقد عایله	تعداد عایله
۵۰/۷	۲۳۰	۱-۴	
۲۸/۴	۱۲۹	۵-۸	
۲/۶	۱۲	۹-۱۳	
۱/۵	۸	ابتدایی	میزان تحصیلات
۲/۷	۱۴	سیکل	
۲۹/۵	۱۵۳	دیپلم	
۲۰/۴	۱۰۶	فوق دیپلم	
۴۲/۸	۲۲۲	لیسانس	
۳/۱	۱۶	فوق لیسانس و بالاتر	

- در کلیه ادارات حداقل حقوق دریافتی ۱۸۰ هزار تومان و حداکثر آن ۴۰۰ هزار تومان می‌باشد. علاوه بر آن میانگین حقوق در کلیه ادارات ۱۳۹ هزار تومان می‌باشد.
- مقایسه خرده‌مقیاس‌های رضایت شغلی در بین سازمان‌های مختلف نشان می‌دهد که اکثر کارمندان در کلیه سازمان‌ها از همکاران خود رضایت دارند و این رضایت در حد متوسط تا زیاد است. بالاترین میزان میانگین در مقیاس رضایت از همکاران (۳/۸۵) می‌باشد که بین متوسط و راضی است.
- اکثر کارمندان در کلیه سازمان‌ها از پرداخت‌ها ناراضی می‌باشند. میانگین در مقیاس رضایت از پرداخت‌ها (۲/۰۲) است که در سطح ناراضی قرار می‌گیرد.
- میانگین کل رضایت شغلی در بین کارمندان شاغل در سازمان‌های مختلف ۳/۲۱ می‌باشد، یعنی سطح متوسط مقیاس؛ بنابراین رضایت شغلی در کلیه سازمان‌ها در حد متوسط است.
- نتایج حاصل از تحلیل واریانس رتبه‌ای رضایت شغلی بر حسب نوع سازمان نشان می‌دهد که به ترتیب کمترین میزان میانگین رضایت شغلی مربوط به کارمندان آموزش و پرورش می‌باشد؛ به این معنی که با در نظر گرفتن ابعاد پنج‌گانه (نوع کار، همکاران، سرپرست، ارتقاء، پرداخت‌ها)، کارمندان آموزش و پرورش در مقایسه با کارمندان شاغل در سازمان‌های دیگر نسبت به شغل خود ناراضی‌تری دارند.
- بعد از آموزش و پرورش کمترین میانگین رضایت شغلی مربوط به سازمان‌های اقتصادی - اجتماعی است و در نهایت بیشترین میزان میانگین رضایت شغلی مربوط به سازمان‌های فرهنگی می‌باشد. با این تفسیر که کارمندان شاغل در این گونه سازمان‌ها در مقایسه با کارمندان شاغل در سازمان‌های دیگر، رضایت شغلی بیشتری دارند.
- مقایسه میزان رضایت‌مندی شغلی با توجه به اجزای آن در میان کلیه کارمندان در سازمان‌های مختلف در جدول زیر به خوبی مشهود است.

جدول ۵. نسبت نارضایتی و رضایتمندی شغلی در بین کارمندان سازمان‌های مختلف در نمونه تحقیق

مقیاس‌ها	راضی (درصد)	بینابین (درصد)	ناراضی (درصد)
رضایت از نوع کار	۵۲/۹	۳۵/۸	۱۱/۳
رضایت از همکاران	۷۲/۵	۲۴/۵	۲/۹
رضایت از ارتقاء	۱۷/۱	۵۴/۱	۲۹/۱
رضایت از پرداخت‌ها	۲/۹	۲۰/۹	۷۶/۱
رضایت از سرپرست	۶۲/۹	۲۸/۱	۸/۶
رضایت شغلی	۲۹/۷	۶۲/۲	۸/۱

جدول ۶. میانگین مقیاس رضایت شغلی و خرده‌مقیاس‌ها

نوع کار	همکاران	ارتقاء	پرداخت‌ها	سرپرست	رضایت شغلی
۳/۴۹	۳/۸۵	۲/۸۴	۲/۰۲	۳/۶۸	۳/۲۱

نتایج حاصل از مقایسه رضایتمندی شغلی بین کارمندان آموزش و پرورش و سایر کارمندان شاغل در سازمان‌های دیگر به شرح ذیل می‌باشد:

- بیشترین میزان نارضایتی از نوع کار، همکاران، پرداخت‌ها، سرپرست و وضعیت ارتقاء در محل کار در میان کارمندان آموزش و پرورش است، بیشترین میزان رضایت از نوع کار، پرداخت‌ها و وضعیت ارتقاء در محل کار در میان کارمندان شاغل در سازمان‌های اقتصادی - اجتماعی می‌باشد و در نهایت بیشترین میزان رضایت از همکاران و سرپرست در میان کارمندان سازمان‌های فرهنگی است.
- رضایتمندی کلی از شغل در بین سه دسته سازمان‌های اقتصادی - اجتماعی، فرهنگی و آموزش و پرورش حاکی از آن است که بیشترین میزان نارضایتی از شغل در میان کارمندان آموزش و پرورش است (۴۴/۶ درصد ناراضی). کارکنان سازمان‌های فرهنگی (۱۰/۸ درصد ناراضی) نسبت به کارکنان سازمان‌های اقتصادی - اجتماعی (۲۳/۵ درصد ناراضی) از شغل خود رضایت بیشتری دارند.

- کارمندان آموزش و پرورش نسبت به کارمندان شاغل در ادارات دیگر کمترین میزان تعهد سازمانی را به محل کار خود دارند (۵۷/۷ درصد تعهد کم) و کارمندان شاغل در سازمان‌های اقتصادی - اجتماعی (۳۹/۶ درصد تعهد کم) در مقایسه با دیگر کارمندان نسبت به محل کار خود کاملاً متعهد یا دارای تعهد زیادتری هستند.
- مقایسه رضایتمندی از جنبه‌های دیگر زندگی (خانواده، دوستان، همسایه) در بین سه دسته سازمان‌های اقتصادی - اجتماعی، فرهنگی و آموزش و پرورش حاکی از آن است که کلیه کارمندان شاغل در سازمان‌های مختلف با اختلاف کمی نسبت به یکدیگر از جنبه‌های دیگر زندگی خود رضایت دارند و در این میان کارمندان آموزش و پرورش از جنبه‌های دیگر زندگی خود رضایت بیشتری دارند.

نتایج استنباطی

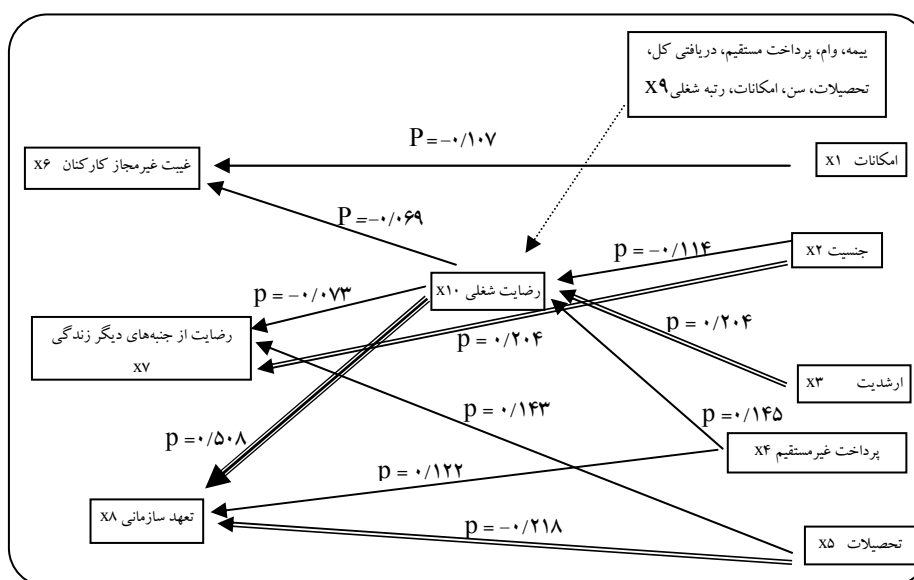
بعضی از روابط معنی‌دار حاصل از آزمون فرضیه‌های تحقیق به شرح زیر است:

- بین سابقه شغلی کارمندان و رضایت شغلی آنها هم تغییری معناداری وجود دارد؛ به این معنی که با افزایش سابقه شغلی، رضایت شغلی افزایش می‌یابد ($r=0/199$ ، $Sig=0/00$).
- بین زنان و مردان به لحاظ رضایت شغلی تفاوت‌هایی وجود دارد، به طوری که زنان بیشتر از مردان نسبت به شغل خود رضایت دارند (سطح معنی‌داری این مقایسه بر اساس نتایج حاصل از آزمون یومان ویتنی $0/03$ می‌باشد که به لحاظ آماری معنادار است).
- بین دریافت پرداخت‌های غیرمستقیم (امکانات، بیمه، وام) و رضایت شغلی کارکنان سازمان‌های مختلف هم تغییری معناداری وجود دارد؛ به این معنی که با افزایش میزان پرداخت‌های غیرمستقیم می‌توان شاهد افزایش رضایت شغلی کارمندان بود ($r=0/232$ ، $Sig=0/00$).
- بین میزان کل حقوق دریافتی (پرداخت‌های مستقیم و غیرمستقیم) و رضایت شغلی کارمندان هم تغییری معناداری موجود می‌باشد؛ به این معنی که با افزایش دریافتی کل کارمندان، رضایت شغلی افزایش می‌یابد ($r=0/103$ ، $Sig=0/018$).

- بین رضایت شغلی کارمندان و غیبت غیر مجاز آنها از محل کار همبستگی معنادار و معکوسی وجود دارد، به این معنی که با افزایش رضایت شغلی کارمندان، غیبت غیر مجاز کارکنان از محل کار کاهش می یابد ($r = -0.104$, $Sig = 0.023$).
- بین رضایت شغلی کارمندان و تعهد سازمانی آنها هم تغییری معنادار شدیدی وجود دارد؛ به این معنی که با افزایش رضایت شغلی، تعهد سازمانی کارمندان نسبت به محل کار افزایش می یابد ($r = 0.570$, $Sig = 0.000$).

نتایج حاصل از تحلیل مسیر

شکل ۲. دیاگرام تحلیل مسیر



در تحلیل های رگرسیونی برای سهولت تحلیل و نیز مقایسه تأثیر متغیرهای گوناگون بر رضایت شغلی، از رگرسیون استاندارد شده و ضرایب بتا که وزن متغیرها را برحسب اهمیتشان نشان می دهد، استفاده گردید تا به این ترتیب اثرات خالص متغیرهای علی بر هر یک از متغیرهای وابسته مشخص گردیده و مؤثرترین آنها تعیین شود. لازم به ذکر است که هر متغیری دارای دو اثر مستقیم و غیرمستقیم می باشد که از مجموع آنها اثر کلی متغیر به دست می آید.

تحلیل های رگرسیونی نتایج زیر را نشان می دهد:

جدول ۷. محاسبه اثرات مستقیم متغیرهای جنسیت، ارشدیت و پرداخت غیرمستقیم بر رضایت شغلی

نوع اثر	مسیر	میزان اثر براساس ضرایب بتا
اثر مستقیم	$x_2 Z x_{10}$	-۰/۱۱۴
	$x_3 Z x_{10}$	۰/۲۰۴
	$x_4 Z x_{10}$	۰/۱۴۵
کل اثر مستقیم		۰/۲۳۵

ضرایب تأثیر مستقیم هر یک از متغیرها به تفکیک نشان می‌دهد که بیشترین میزان تأثیر به ترتیب اولویت عبارت است از ۱. تأثیر سابقه شغلی (ارشدیت)؛ ۲. پرداخت غیرمستقیم و ۳. جنسیت. این سه متغیر بر رضایت شغلی به میزان ۲۳ درصد اثر مستقیم می‌گذارند. همان‌گونه که ضرایب موجود نشان می‌دهد در مورد غیبت غیرمجاز کارکنان، مجموعه متغیرهای تأثیرگذار به ترتیب بیشترین میزان تأثیر عبارتند از جنسیت، سابقه شغلی و پرداخت غیرمستقیم که به گونه‌ای غیرمستقیم از طریق رضایت شغلی بر غیبت‌های غیرمجاز کارکنان تأثیر می‌گذارد و از جمله عوامل تأثیرگذار مستقیم عبارتند از رضایت شغلی و امکانات رفاهی.

جدول ۸. محاسبه اثرات مستقیم و غیرمستقیم متغیرها بر غیبت غیرمجاز کارکنان

نوع اثر	مسیر	میزان اثر براساس ضرایب بتا
اثر مستقیم	$x_{10} Z x_6$	-۰/۰۶۹
	$x_1 Z x_6$	-۰/۱۰۷
اثر غیرمستقیم	$x_2 Z x_{10} Z x_6$	$(-۰/۱۱۴) \times (-۰/۰۶۹) = ۰/۰۰۸$
	$x_3 Z x_{10} Z x_6$	$(۰/۲۰۴) \times (-۰/۰۶۹) = -۰/۰۱۴$
	$x_4 Z x_{10} Z x_6$	$(۰/۱۴۵) \times (-۰/۰۶۹) = -۰/۰۱۰$
کل اثرات غیرمستقیم		-۰/۰۱۶
کل اثر علی		-۰/۱۹۲

جدول ۹. محاسبه اثرات مستقیم و غیر مستقیم متغیرها بر رضایت از جنبه‌های دیگر زندگی

نوع اثر	مسیر	میزان اثر بر اساس ضرایب بتا
اثر مستقیم	$x1 \cdot Z \cdot x7$	-۰/۰۷۳
	$x2 \cdot Z \cdot x7$	۰/۲۰۴
	$x5 \cdot Z \cdot x7$	۰/۱۴۳
اثر غیر مستقیم	$x2 \cdot Z \cdot x1 \cdot Z \cdot x7$	$(-۰/۱۱۴) \times (-۰/۰۷۳) = ۰/۰۰۸$
	$x3 \cdot Z \cdot x1 \cdot Z \cdot x7$	$(۰/۲۰۴) \times (-۰/۰۷۳) = -۰/۰۱۵$
	$x4 \cdot Z \cdot x1 \cdot Z \cdot x7$	$(۰/۱۴۵) \times (-۰/۰۷۳) = -۰/۰۱۰$
کل اثرات غیر مستقیم		-۰/۰۱۷
کل اثر علی		۰/۴۰۳

در مورد رضایت از جنبه‌های دیگر زندگی، مجموعه متغیرهای تأثیر گذار به ترتیب بیشترین میزان تأثیر عبارتند از جنسیت، سابقه شغلی و پرداخت غیر مستقیم که به گونه‌ای غیر مستقیم از طریق رضایت شغلی بر رضایت از جنبه‌های دیگر زندگی تأثیر می‌گذارد و از جمله عوامل تأثیر گذار مستقیم بر رضایت از جنبه‌های دیگر زندگی عبارتند از رضایت شغلی، جنسیت و تحصیلات.

جدول ۴- محاسبه اثرات مستقیم و غیر مستقیم متغیرها بر تعهد سازمانی

نوع اثر	مسیر	میزان اثر بر اساس ضرایب بتا
اثر مستقیم	$x1 \cdot Z \cdot x8$	۰/۵۰۸
	$x4 \cdot Z \cdot x8$	۰/۱۲۲
	$x5 \cdot Z \cdot x8$	-۰/۲۱۸
اثر غیر مستقیم	$x2 \cdot Z \cdot x1 \cdot Z \cdot x8$	$(-۰/۱۱۴) \times (۰/۵۰۸) = -۰/۰۵۸$
	$x3 \cdot Z \cdot x1 \cdot Z \cdot x8$	$(۰/۲۰۴) \times (۰/۵۰۸) = ۰/۱۰۴$
	$x4 \cdot Z \cdot x1 \cdot Z \cdot x8$	$(۰/۱۴۵) \times (۰/۵۰۸) = ۰/۰۷۴$
کل اثرات غیر مستقیم		۰/۱۲
کل اثر علی		۰/۵۳۲

در مورد تعهد سازمانی، مجموعه متغیرهای تأثیرگذار به ترتیب بیشترین میزان تأثیر عبارت است از جنسیت، سابقه شغلی و پرداخت غیرمستقیم که به گونه‌ای غیرمستقیم از طریق رضایت شغلی بر تعهد سازمانی تأثیر می‌گذارد.

و از جمله عوامل تأثیرگذار مستقیم عبارت است از رضایت شغلی، پرداخت غیرمستقیم و تحصیلات. در خصوص تحصیلات، تأثیر منفی ضریب آن به این معنی است که به تناسب افزایش تحصیلات کارمندان، تعهد سازمانی شان کاهش می‌یابد.

بحث و نتیجه‌گیری

در پژوهش حاضر هدف کلی، پاسخ به سؤال زیر بوده است:

«میزان دریافتی کارکنان آموزش و پرورش در مقایسه با سایر کارکنان در سازمان‌های دیگر، تا چه اندازه بر رضایت شغلی آنها تأثیر دارد و این پدیده چه آثار و تبعاتی از خود بر جای می‌گذارد؟» همان‌گونه که در غالب نتایج ذکر شده است، میزان نارضایتی از شغل با در نظر داشتن ابعاد پنج‌گانه (نوع کار، همکاران، وضعیت ارتقاء در محل کار، پرداخت‌ها و سرپرست) در میان کارمندان شاغل در آموزش و پرورش (اعم از کادر اداری و آموزشی) بیشتر از کارمندان سازمان‌های دیگر است. از طرف دیگر نتایج حاکی از آن است که بیشترین میزان رضایتمندی از شغل در میان کارمندان شاغل در سازمان‌های فرهنگی و در رده بعدی در میان کارمندان شاغل در سازمان‌های اقتصادی - اجتماعی می‌باشد. تفاوت در میزان رضایتمندی شغلی در میان کارمندان شاغل در سازمان‌های مختلف می‌بایست با در نظر داشتن این نکته باشد که در میزان حقوق دریافتی ماهانه اکثر کارمندان در سازمان‌های مختلف، تفاوتی وجود ندارد؛ به این معنی که اکثر کارمندان شاغل در سازمان‌های مختلف اعم از اقتصادی - اجتماعی، فرهنگی و آموزش و پرورش ادعا نموده‌اند که حقوق دریافتی شان در هر ماه بین ۱۰۰ تا ۲۰۰ هزار تومان می‌باشد. در نتیجه این استنباط منطقی به نظر می‌رسد که تنها میزان دریافتی نیست که بر رضایت شغلی اثر می‌گذارد، بلکه تفاوت‌های ساختاری و مدیریتی ادارات نیز مهم است. علاوه بر آن نوع کاری که فرد شاغل انجام می‌دهد نیز اثر خاص خود را بر رضایت شغلی دارد. اینکه کارکنان اداره فرهنگ و ارشاد، رضایت شغلی بالاتری دارند، شاید در این

نکته نهفته باشد که کارهای نسبتاً ساده و بی‌دردس‌تر با میزان دریافتی مساوی یا بیشتر نسبت به کارمندان آموزش و پرورش دارند.

در میان کلیه عوامل تأثیرگذار بر رضایت شغلی این نتیجه استنباط می‌شود که با افزایش پرداخت‌های غیرمستقیم (امکانات رفاهی، بیمه، وام) در محل کار، افزایش سابقه شغلی کارکنان و نیز افزایش دریافتی کل (پرداخت‌های غیرمستقیم و حقوق دریافتی ماهانه)، رضایت شغلی افزایش می‌یابد. در این مجموعه عوامل تأثیرگذار، تأثیر سابقه شغلی بیشتر از پرداخت‌های غیرمستقیم است و در رتبه آخر میزان دریافتی کل قرار می‌گیرد.

از آنجا که بررسی تبعات و پیامدهای تأثیر دریافتی بر رضایت شغلی نیز محور دیگر بررسی بود، نتایج نشان داد که می‌توان با افزایش رضایت شغلی شاهد افزایش تعهد سازمانی کارمندان بود. رضایت شغلی تأثیری بسیار قوی بر تعهد سازمانی کارکنان دارد و علاوه بر آن می‌توان با افزایش رضایت شغلی، غیبت‌های غیرمجاز کارکنان در محل کار را کاهش داد.

این فرض نظری وجود دارد که رضایت شغلی کارمندان باعث رضایت از جنبه‌های دیگر زندگی می‌شود. در این پژوهش منظور از جنبه‌های دیگر زندگی، خانواده، دوستان و همسایه آنان است. نتایج حاصله برخلاف این فرض نظری نشان داد که با افزایش رضایت شغلی، رضایت از جنبه‌های دیگر زندگی کارمندان کاهش می‌یابد.

به این ترتیب همان‌گونه که در مدل تحلیل مسیر نیز روشن است، بعد از تأثیر بسیار قوی رضایت شغلی بر تعهد سازمانی، بیشترین تأثیر رضایتمندی شغلی کارمندان به ترتیب بر روی رضایت از جنبه‌های دیگر زندگی و غیبت‌های غیرمجاز می‌باشد.

علاوه بر آن این نکته روشن شد که زنان در مقایسه با مردان در مجموع از شغل خود رضایت بیشتری دارند، اما سطوح مختلف تحصیلی کارکنان و همچنین تفاوت‌های موجود در رتبه‌های شغلی آنها با رضایت شغلی رابطه‌ای ندارد، یعنی سطوح پایین و یا بالای تحصیلی و همچنین رتبه‌های شغلی پایین یا بالا در میزان رضایتمندی شغلی کارکنان تأثیری ندارد.

پیشنهادها

رضایت‌مندی بیشتر از شغل و کاهش پیامدهای منفی ناشی از نارضایتی شغلی و حقوق دریافتی در میان کارمندان آموزش و پرورش میسر است. تفصیل این موضوع به این قرار است:

بنا به نتایج به دست آمده از تحلیل مسیر، می‌توان ادعا نمود که اگر بر روی متغیرهای تأثیرگذار دخالت شود، می‌توان نارضایتی شغلی کارکنان را کاهش داد. سابقه شغلی کارمندان که امکان دخالت در آن نیست و خود به خود در طی زمان پدید می‌آید؛ علاوه بر آن در میان زنان و مردان، زنان نسبت به شغل خود رضایت بیشتری دارند که این امر حداقل می‌تواند در گزینش و استخدام کارکنان در نظر گرفته شود.

نتایج حاصل از تحلیل مسیر نشان داد که بین مجموعه متغیرهای مستقل، وابسته و پیامدی، ارتباط روشنی میان پرداخت‌های غیرمستقیم، رضایت شغلی و تعهد سازمانی وجود دارد. از این رو پیشنهاد می‌گردد پرداخت‌های غیرمستقیم (غیر نقدی) سازمان افزایش یابد. متغیرهایی که کاملاً می‌توان در آن دخالت کرد و شاهد پیامدهای مثبت آن نیز بود، عبارتند از:

الف- امکانات رفاهی: سرویس رفت و آمد به محل کار، امکانات ورزشی و تفریحی و سرگرمی، خریدهای با تخفیف، بن غیر نقدی، فراهم کردن امکانات برای خانه‌دار شدن، مهد کودک، تسهیلات مسافرتی، استفاده از امکانات آموزشی رایگان در خارج از محل کار نظیر کلاس‌های تقویتی و کنکور.

ب- مزایای بیمه: بیمه‌های مختلف در محل کار نظیر بیمه خدمات درمانی، بیمه عمر سهم کارمند، بیمه تکمیلی دانا، بیمه ایران و تأمین اجتماعی.

ج- میزان دریافت وام‌های مختلف از محل کار.

به این ترتیب در یک ترتیب خطی می‌توان پیشنهاد نمود که با افزایش پرداخت‌های غیرمستقیم می‌توان شاهد افزایش رضایت شغلی کارمندان بود و از طرف دیگر با افزایش رضایت شغلی می‌توان تعهد سازمانی بالایی را در میان کارمندان مشاهده نمود.

پرداخت‌های غیرمستقیم ← رضایت شغلی ← تعهد سازمانی

همچنین نتایج نشان داد اثر پرداخت‌های غیرمستقیم بر روی کارمندان بیشتر از اثر پرداخت‌های مستقیم (حقوق دریافتی ماهانه) است و با افزایش پرداخت‌های غیرمستقیم می‌توان شاهد پیامدهای مثبتی در سازمان بود.

این امر برای کارمندان آموزش و پرورش (اداری و آموزشی) به طور محسوسی ضرورت دارد چراکه بیشترین میزان نارضایتی از شغل در میان کارمندان آموزش و پرورش بوده است. از اینرو برای جلوگیری از پیامدهای منفی نارضایتی شغلی برای آنها به لحاظ موقعیت شغلی مهمی که دارند (تعلیم و تربیت نسل جوان کشور)، اجرای پیشنهاد ذکر شده ضروری است.

اجزای رضایتمندی شغلی در میان کارمندان شاغل در سازمان‌های مختلف حکایت از نارضایتی بسیار زیاد از پرداخت‌هاست. علاوه بر آن به ترتیب نارضایتی از وضعیت ارتقاء، نوع کار، سرپرست و در نهایت نارضایتی از همکاران در میان کلیه کارمندان مشهود است. همان‌گونه که نتایج نشان می‌دهد این نارضایتی‌ها (در کلیه ابعاد پنج‌گانه رضایت شغلی) در میان کارمندان آموزش و پرورش اعم از کادر اداری و آموزشی نسبت به سایر سازمان‌ها بسیار بیشتر است.

کارمندان آموزش و پرورش حتی نوع کار خود را که رکن اصلی یک شغل است، آن‌طور که انتظار می‌رود مطلوب تلقی نمی‌کنند، از اینرو تصمیم‌گیرندگان در سازمان آموزش و پرورش می‌بایست برای تغییر نگرش کارکنان سازمان نسبت به شغلی که به آنها محول شده است، تدابیری بیاندیشند تا شاهد رشد و پویایی باشند.

فهرست منابع

- ازکمپ، استوارت (۱۳۶۹): روان‌شناسی اجتماعی کاربردی، ترجمه فرهاد ماهر، مشهد، انتشارات آستان قدس رضوی.
- اسکیدمور، ویلیامز (۱۳۷۲): تفکر نظری در جامعه‌شناسی، ترجمه علی محمد حاضری و دیگران، تهران، نشر سفید.
- اقتداری، علی محمد (۱۳۷۰): سازمان و مدیریت سیستم و رفتار سازمانی، تهران، انتشارات سپهر.
- اورعی، غلامرضا (۱۳۷۹): انضباط اجتماعی و وجدان کار و راه‌های تقویت آنها، طرح پژوهشی سازمان برنامه و بودجه.
- توسلی، غلامعباس (۱۳۷۵): جامعه‌شناسی کار و شغل، تهران، سمت.
- دولان، شمون ال. و شولر رندان اس. (۱۳۷۵): مدیریت امور کارکنان و منابع انسانی، ترجمه محمدعلی طوسی و محمد صائی، تهران، مرکز آموزش مدیریت دولتی.
- دیویس، کیت و وینواستورم جان (۱۳۷۵): رفتار انسانی در کار (رفتار سازمانی)، ترجمه محمدعلی طوسی، تهران، مرکز آموزش مدیریت دولتی.
- رایز، استیفن پی. (۱۳۸۰): رفتار سازمانی، ترجمه علی پارسایان و سیدمحمد اعرابی، تهران، دفتر پژوهش‌های فرهنگی.

- ریتر، جورج (۱۳۷۳): *نظریه جامعه‌شناسی در دوران معاصر*، ترجمه محسن ثلاثی، تهران، انتشارات علمی.
- ساعتچی، محمود (۱۳۸۰): *روانشناسی کار- کاربرد روانشناسی در کار- سازمان مدیریت*، تهران، نشر دیدآور.
- سینجر، مارک ج. (۱۳۷۸): *مدیریت منابع انسانی*، ترجمه فریده آل‌آقا، تهران، مرکز آموزش مدیریت دولتی.
- شفیع‌آبادی، عبدالله (۱۳۶۸): *راهنمای و مشاوره شغلی و حرفه‌ای و نظریه‌های انتخاب شغل*.
- کاظمی، بابک (۱۳۸۰): *مدیریت امور کارکنان*، تهران، مرکز آموزش مدیریت دولتی.
- کورمن، آبراهام (۱۳۷۰): *روانشناسی صنعتی و سازمانی*، ترجمه حسین شکرکن، تهران، انتشارات رشد.
- لهسایی‌زاده، عبدالعلی و منصوریان، محمدکریم (۱۳۷۸): «بررسی رضایتمندی شغلی درباره عوامل اقتصادی، اجتماعی و جمعیتی: مطالعه موردی یکی از سازمان‌های استان فارس» *نامه علوم اجتماعی*، شماره ۱۳، بهار و تابستان.
- مشبکی، اصغر (۱۳۷۷): *بررسی جوانب مختلف انگیزش کارکنان در سازمان*، *روانشناسی سازمانی انگیزش*، جمعی از اساتید.
- مقیم، محمد (۱۳۷۷): *سازمان و مدیریت رویکردی پژوهشی*، تهران، نشر ترمه.
- میرچی، محمد (۱۳۷۳): «بررسی رضایت شغلی مریبان امور تربیتی شهر تهران» *پایان‌نامه کارشناسی ارشد*.
- هاشمی، عبدالرضا (۱۳۸۱): *توصیف شناخت دانش‌آموزان مقطع متوسطه شهر مشهد از گروه‌های منحرف رپ و هوی متال و تبیین تمایل به عضویت در آنها*، طرح پژوهشی جهاد دانشگاهی مشهد.
- هومن، حیدرعلی (۱۳۸۱): *تهیه و استاندارد ساختن مقیاس سنجش رضایت‌شغلی*، تهران، مرکز آموزش مدیریت دولتی.

Coodale j.c & Aagard A.K (1975): "Factors Relatiny to varying reaction to the 4-day work week," *journal of Applied psychology* february.

Elling B.R (1977): "compensation management: its- past and future", personnel.

Hoy, waghe & miskel, ciel (1978): "Educational administration", newyork, The free press.

Mowen, John. (1992): "consumer behavior" USA Macmilan INC, Ebsco and Emerald.

مشخصات نویسنده

سیمین فروغزاده کارشناس ارشد جامعه‌شناسی محض، مدرس دانشگاه پیام‌نور مرکز مشهد و عضو هیأت علمی گروه پژوهشی علوم اجتماعی پژوهشکده علوم انسانی جهاد دانشگاهی مشهد.

علاقه پژوهشی او در زمینه مسائل اجتماعی است.

E-mail : foroughzadeh @ yahoo.com.