

# رویکرد نوین در سنجش رضایتمندی کارکنان

محمد حسین متشرعی | کارشناسی ارشد روانشناسی صنعتی و سازمانی، شرکت آبفا روستایی استان فارس

سمیه درویش زاده | دانشجوی کارشناسی ارشد فناوری اطلاعات، شرکت آبفا روستایی استان فارس

علی نقی دهقانی | کارشناس رایانه، شرکت آبفا روستایی استان فارس

**چکیده:** تحقیق حاضر با هدف ساخت، اعتباریابی و اجرای سنجح الکترونیکی رضایتمندی کارکنان در شرکت آب و فاضلاب روستایی استان فارس بر روی نمونه‌ای از ۱۵۴ نفر از کارکنان این شرکت انجام شد. چارچوب نظری این تحقیق، با بهره‌گیری از نظریه‌های فرایندی، کاربردی و محتوایی رضایت کارکنان شکل گرفته است. روش این تحقیق توصیفی و از نوع پیمایشی است. با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی سیستماتیک، اعضای نمونه آماری انتخاب شده و به پرسشنامه الکترونیک رضایتمندی کارکنان، طراحی شده در شرکت آبفا روستایی استان فارس، پاسخ دادند. پس از جمع‌آوری داده‌ها، از نرم‌افزار SPSS برای انجام تحلیل عاملی اکتشافی و از نرم‌افزار LISREL برای انجام تحلیل عاملی تاییدی استفاده شد. نتایج به‌دست آمده نشان می‌دهد با الگو گرفتن از رویکرد کلی و چندوجهی اسپکتور (۲۰۰۳)، ساختار عاملی رضایت کارکنان شرکت آبفا روستایی استان فارس دارای تعداد ۲۷ گویه در ۶ عامل مجزا و یک وجه کلی می‌باشد. عامل حقوق و مزایا، با داشتن بیشترین سهم در تبیین رضایتمندی کارکنان، به‌عنوان عامل اول و عوامل ترفیع و پاداش، همکاران، محیط کار، شغل و سمت، قوانین و مقررات، به‌ترتیب در جایگاه‌های بعدی قرار دارند. روایی محتوایی، روایی سازه، روایی همگرا و پایایی این ابزار مورد تایید قرار گرفت و با توجه به نتایج تحقیق، پیشنهادهایی برای بهبود شاخص‌های رضایتمندی کارکنان ارائه شده است.

**کلمات کلیدی:** رضایت کارکنان، رضایت شغلی، تحلیل عاملی، شرکت آب و فاضلاب روستایی

## مقدمه

رضایت کارکنان می‌تواند رفتار آنها را به‌گونه‌ای هدایت کند که بر کارکرد و وظایف سازمانی آنها تاثیر گذاشته و به‌روز رفتارهای مثبت و منفی از طرف آنها منجر شود (مک‌اینشاس و دوهرتی، ۲۰۱۰). رضایت کارکنان، موجب افزایش انگیزه، بهره‌وری، تعهد، سلامت و شادکامی فردی و سازمانی و عدم رضایت باعث کاهش روحیه آنها می‌شود. روحیه ضعیف در کار بسیار نامطلوب است (باولینگ و هاموند، ۲۰۰۸). محققین شیوع برخی علائم تشویش، غیبت کاری، تاخیر در کار، ترک خدمت، فعالیت اتحادیه‌ای و بازنشستگی زودرس را نشانه نارضایتی کارکنان در محیط کار می‌دانند (پورکلهر، تقی‌پور و رکنی‌پور، ۱۳۹۱). تحقیقات در برخی از شرکت‌های دولتی نشان داده است به‌علت وجود عارضه نارضایتی شغلی کارکنان، این شرکت‌ها علی‌رغم صرف هزینه‌های بالای استخدامی و کارگزینی، در مراحل جذب و به‌ویژه نگهداری منابع انسانی

از جمله عوامل ضروری برای ادامه حیات هر سازمان، وجود سرمایه‌های انسانی متخصص، کارآمد و مطلع می‌باشد. این نیروها می‌توانند با نقش آفرینی در خور توجه، به بهبود اوضاع سازمان بپردازند و با ابتکار و خلاقیت در سطح قابل توجهی باعث اثربخشی سازمان شوند (مالکی، ۱۳۹۳). با این حال، به همان اندازه که کارکنان راضی عامل تعیین‌کننده‌ای در حفظ موجودیت و موفقیت سازمان محسوب می‌شوند، کارکنان ناراضی می‌توانند مشکل ساز باشند و مدیران را در دستیابی به اهداف سازمانی مستاصل سازند؛ لذا به این خاطر است که توجه به رضایتمندی کارکنان اهمیت پیدا می‌کند؛ بنابراین سازمان‌ها باید از دو بعد به رضایت کارکنان اهمیت دهند؛ نخست، از جنبه انسانی که شایسته است با کارکنان به‌صورت منصفانه و با احترام رفتار شود و دوم، از جنبه رفتاری که توجه به

## مبانی نظری

تاکنون تعاریف مختلفی از رضایت شغلی ارائه شده است. نخستین تعاریف و نظریه‌ها از رضایت شغلی، رویکرد فرایندی<sup>۶</sup> داشت. به عقیده لاک (۱۹۸۹) رضایت یا خشنودی شغلی را می‌توان نگرش یا حالت هیجانی خوشایند یا مثبتی تلقی کرد که از شغل یا تجربه شغلی منبث می‌شود. همچنین رضایت شغلی بر محیط انجام کار تاکید داشته و واکنش مستقیم به ابعاد مشهود محیط کاری را منعکس می‌کند (رسولی، شهبانی و صفایی، ۱۳۹۱). لاک معتقد است رضایت یا ناراضی شغلی به تفاوتی بستگی دارد که شخص بین آنچه به دست آورده و آنچه تمایل دارد به دست آورد، احساس می‌کند. لاک معتقد است بسته به نوع کارمندان، خواسته‌ها و ارزش‌های آنها نیز فرق می‌کند. تعداد مشخصی نیاز یا ارزش وجود ندارد؛ ولی مجموعه وسیعی از ارزش‌ها می‌تواند در رضایت شغلی موثر باشند؛ به عبارت دیگر، این نظریه مدعی است رضایتمندی به وسیله این پدیده تعیین می‌شود که آیا شغل به فرد امکان حفظ ارزش‌های خصوصی و شخصی را می‌دهد یا نه (انوری و مشتاقیان ابرقویی، ۱۳۹۲). این نظریه می‌گوید اگر شغل با حفظ ارزش‌های خصوصی و شخصی شاغل سازگار باشد او از شغل خود رضایت دارد؛ ولی چنانچه با ارزش‌های خصوصی او در تعارض و تناقض باشد رضایت شغلی حاصل نخواهد شد؛ لذا رضایت شغلی نگرشی است که نشان‌دهنده میزان رضایت، خشنودی یا اقتناع فرد در کار یا شغل خود است (شارما<sup>۷</sup> و همکاران، ۲۰۱۰). این مفهوم در نظریه شغلی - شخصیتی هالند چنین تجلی یافته که اگر فردی شغل خود را متناسب با صفات شخصیتی اش انتخاب کند و نسبت به این شغل نگرش مثبت داشته باشد، از شغل خود راضی است (حسینیان و یزدی، ۱۳۸۳). بریل نیز در نظریه خود بیان می‌کند اگر فرد با فکر و تصمیم خود شغلش را انتخاب کند، به طور طبیعی از آن رضایت خواهد داشت؛ اما اگر با اجبار یا اضطراب آن را انتخاب کند، به احتمال قوی از شغل خود ناراضی خواهد بود (انوری و مشتاقیان ابرقویی، ۱۳۹۲). بریل برخلاف هالند، معتقد است انگیزه‌های ناآگاه، پایه و اساس تمام رفتارها و از جمله انتخاب شغل به شمار می‌رود؛ بنابراین در نظریه روانکاو انتخاب شغل<sup>۸</sup>، بر روش‌های ارضای انگیزه‌ها و کاهش اضطراب تاکید می‌شود و

متخصص با مشکل روبرو هستند (احمدی عینی، ۱۳۸۴). البته شواهد موجود نشان‌دهنده این نکته است که هزینه‌های ناراضی شغلی، نه فقط برای سازمان‌ها بلکه برای کارکنان نیز گران تمام می‌شود (مانند هزینه‌های جابجایی، مشکلات با همسر، جدایی از دوستان و محیط کاری و فشارهای روانی برای انطباق با شرایط کاری و دغدغه‌های احتمالی عدم موفقیت در شغل) (اصیلی و قدیریان، ۱۳۸۵). در این راستا، متشرعی (۱۳۹۱)، اظهار داشت که رضایت شغلی<sup>۹</sup>، یکی از عوامل مهم تعیین‌کننده رضایت فرد از کل زندگی<sup>۱۰</sup> است. از این رو مدیران وظیفه دارند وضعیت رضایت شغلی کارکنان را به طور مستمر پایش کنند و در اولین فرصت اقدامات لازم را انجام دهند. با توجه به این مطالب، مدیران شرکت آبفا روستایی فارس نیز به این امر واقف هستند برای موفقیت در اجرای برنامه‌های بلندمدت و کوتاه مدت، به عنوان یک شرکت دولتی، در شرایط محیطی امروزی، باید از سرمایه انسانی ارزشمند شرکت به درستی حفاظت و نگهداری شود و لازم است تحقق این امر، شناسایی، اولویت بندی و به کارگیری عوامل موثر در رضایتمندی کارکنان است؛ زیرا رضایت کارکنان، همانند ضربان نبض بدن انسان، یکی از مهم‌ترین نشانه‌های سلامت عمومی و عملکرد سازمان است. برای این منظور مدیران ارشد شرکت نیاز دارند ارزیابی دقیق و معتبری از وضعیت رضایت کارکنان خود داشته و روند تغییرات آن را طی بازه‌های زمانی میان مدت و بلندمدت، رصد نمایند تا با انجام تحلیل‌ها و تبیین‌های موشکافانه وضعیت موجود، نسبت به ارتقاء و بهبود وضعیت رضایت کارکنان اقدامات شایسته به عمل آورند؛ بنابراین، هدف اصلی تحقیق حاضر، ساخت، اعتباریابی و اجرای سنجش الکترونیکی رضایتمندی کارکنان می‌باشد و با توجه به این هدف، سوال اصلی این است که چه عواملی در ایجاد احساس رضایتمندی کارکنان در شرکت آب و فاضلاب روستایی استان فارس موثر می‌باشد.

فرضیه پژوهش حاضر عبارت است از اینکه رضایتمندی کارکنان شرکت آب و فاضلاب روستایی استان فارس از شغل عامل مجزا شامل حقوق و مزایا، ترفیع و پاداش، همکاران، شغل و سمت، محیط کار، قوانین و مقررات و یک عامل کلی تشکیل شده است.



توانایی‌ها و رغبت‌ها چندان مورد توجه قرار نمی‌گیرد. بر این اساس توانایی‌های جسمانی و روانی به تنهایی در انتخاب شغل فرد نقش جزئی بر عهده دارد؛ در حالی که تعالی عامل اصلی می‌باشد. البته، باید به این نکته توجه داشت که ارزش‌ها و هنجارهای گروه مرجع<sup>۹</sup>، مهم‌ترین تکیه‌گاه برای شکل‌گیری هویت فردی و اجتماعی فرد را تشکیل می‌دهد (صدقی سروستانی و هاشمی، ۱۳۸۱)؛ بنابراین نقش گروه‌های مرجع در میزان احساس رضایت کارکنان بسیار حائز اهمیت است. از این جهت، هیمن (۱۹۴۲) معتقد بود انسان‌ها در شکل‌دهی ارزش‌ها و نگرش‌های خود بیش از آنکه به خود متکی باشند به گروه‌هایی که با آن در ارتباط هستند تکیه دارند (عباس‌زادگان، ۱۳۸۴).

علاوه بر این، تعدادی از محققین و نظریه‌پردازان نیز دیدگاه محتوایی<sup>۱۰</sup> نسبت به رضایت شغلی دارند؛ برخی از آنها معتقد هستند کارکنان می‌توانند با پرداخت‌های بیشتر، ساعت کار کمتر و شرایط کاری مطلوب‌تر خوشنود شوند، در حالی که بعضی دیگر پیشنهاد می‌کنند رضایتمندی می‌تواند از طریق فراهم‌سازی استقلال و مسئولیت‌پذیری کارکنان افزایش یابد. از جمله نظریه‌های مرتبط با رویکرد محتوایی، می‌توان به نظریه سلسله‌مراتب نیازهای<sup>۱۱</sup> مازلو و نظریه دو عاملی<sup>۱۲</sup> هرزبرگ اشاره نمود (مقیمی، ۱۳۸۶). چارچوب هرزبرگ با سلسله‌مراتب نیازهای مازلو مطابقت می‌کند. هرزبرگ اولین طبقه نیازهای مازلو را عوامل بهداشتی<sup>۱۳</sup> نامید، زیرا این نیازها محیط انسانی را توصیف می‌کنند و کارکرد اصلی آنها ممانعت از نارضایتی شغلی است و دومین طبقه نیازها را انگیزاننده‌ها<sup>۱۴</sup> نامید، زیرا این نیازها موجب انگیزش افراد برای عملکرد بهتر می‌شوند. هنگامی که افراد از کار خود احساس نارضایتی می‌کنند، نارضایتی آنان به محیطی مربوط است که در آن کار می‌کنند. در مقابل وقتی افراد در کار خود احساس خوشنودی می‌کنند، این خوشنودی به خود نفس کار مربوط می‌شود (یوسفی و مجیدی، ۱۳۹۱). به‌طور خلاصه، به عقیده نظریه‌پردازان رویکرد محتوایی، آنچه موجب رضایتمندی کارکنان می‌شود، ارضای نیازهای متفاوت آنها در ابعاد مختلف در محیط کار می‌باشد. آلفردر، با شکست سلسله‌مراتب نیازهای مازلو به سه طبقه کلی، نظریه کامروایی نیازهای وجودی، ارتباط و رشد<sup>۱۵</sup> را ارائه داد. این

نظریه سه نیاز اساسی روان‌شناختی، شامل نیاز خودمختاری، کفایت و ارتباط را مورد تأکید قرار می‌دهد و بیان می‌دارد در شرایط یکسان، در سازمان، هر مقدار این سه نیاز در شخص بیشتر برآورده شود، رضایت شغلی او بیشتر می‌شود. نظریه چهار عاملی مک‌کلند، نیز به اهمیت تفاوت‌های فردی در ارضای چهار نیاز ضروری، شامل نیاز به پیشرفت، قدرت، پیوند جویی و یکتایی در محیط کار توجه دارد (کورمن، ۱۳۷۷). همچنین نظریه شبکه مدیریت بلیک و موتون، به مسائل انسانی و رفاه اجتماعی توجه دارد و برآورده‌سازی این نیازها را موجب رضایت کارکنان از شغل خود می‌داند (شیخ، افتخاری و یارانی، ۱۳۸۷). از این جهت، مطابق این نظریه، سبک برتر رهبری، سبکی است که علاوه بر توجه به تولید، مانند کیفیت تصمیم‌های مربوط به خط‌مشی‌ها، رویه‌ها و فرآیندها، نوآفرینی حاصل از پژوهش، کیفیت خدمات ستادی، کارایی در کار و حجم بازده کار؛ توجه به افراد و برآورده‌سازی نیازهای آنها، مانند درجه تعهد مشخص کارکنان به هدف‌ها، نگاه داشتن احترام و اعتماد به خود از سوی کارکنان، واگذاری مسئولیت بر پایه اعتماد به جای فرمان برداری، فراهم‌سازی موقعیت‌های مساعد کار و پدید آوردن و نگاه داشتن پیوندهای رضایت‌بخش میان کارکنان را نیز مدنظر قرار دهد. همچنین، اس‌پاگنولی، کاتانو و سانتوس<sup>۱۶</sup> (۲۰۱۲)، نیز معتقد هستند رضایت شغلی، اغلب در عوامل خارجی نظیر حقوق و مزایای کاری، پاداش‌ها و مزایای مادی و ارزش‌ها یا پاداش‌های درونی ریشه دارد؛ بنابراین گستره‌ای از عوامل می‌توانند بر سطح رضایت شغلی فرد موثر باشند. برخی از این عوامل شامل پایه حقوقی، فرآیند ترفیع، شرایط کاری، رهبری، روابط اجتماعی و خودشغل می‌شوند (شارما و همکاران، ۲۰۱۰).

در این راستا، پژوهش رنجبر و وحیدشاهی (۱۳۸۶) نیز نشان داد عوامل موثر بر رضایت شغلی به ترتیب اهمیت عبارت‌اند از حقوق و دستمزد، شرایط محیط کار، موقعیت شغلی، پیشرفت و توسعه شغلی، مسئولیت شغلی، امنیت شغلی، ماهیت کار، خط‌مشی و محیط، ارتباطات، شناخت و قدردانی، نحوه سرپرستی و نظارت. با این حال، طبق یافته‌های آنها، عوامل بهداشتی از نظر پاسخ‌دهنده‌ها مهم‌تر از عوامل انگیزشی در رضایت شغلی بوده و حقوق و دستمزد مهم‌ترین عامل تأثیرگذار است؛ این نتیجه برخلاف نظریه دو

شهایی و صفایی، ۱۳۹۱). ترز (۲۰۰۰) نیز در نظریه خود تحت عنوان «جستجوی معنا در محیط کار»، تلاش کرده است عوامل روان‌شناختی مانند قدردانی، توازن بین کار و زندگی، چالش یا درگیر شدن با کار، بحث و گفتگو و تبادل نظر، جهت‌گیری‌های روشن و واضح درباره راهبردها، هدف‌ها و فعالیت‌های سازمان، اعتبار سازمانی، استقلال و هویت فردی در سازمان، احساس هدفمند بودن یا اهمیت اجتماعی شغل، نیاز به احترام، افراد و رابطه‌های گوناگون با آنها، غیررسمی بودن، یکپارچگی ارزش‌ها و باورها، تناسب کار با ویژگی‌های افراد نظیر استعدادها، مهارت‌ها و رغبت‌ها، رشد و تکامل فردی، انعطاف‌پذیری، نوآوری، برابری یا داشتن حقوق برابر، مالکیت؛ عوامل حمایتی سازمان شامل بودجه مناسب، تجهیزات، اطلاعات و به‌ویژه حمایت لازم از سایر واحدهای سازمان و نیز منابع انسانی، دادن فرصت خدمت به دیگران، در نظر گرفتن شرایط ارزشی؛ عامل مربوط بودن (اشاره به وجود قوانین مرتبط و مناسب در سازمان) را برای تبیین رضایت کارکنان در هم ادغام نماید (عسکری، ۱۳۸۱). در تایید این نظریه، نتایج پژوهش حیاتی، ارشدی و نیسی (۱۳۹۱) نیز اثر مثبت مستقیم خشنودی از درآمد و خشنودی از بعد ساختار/مدیریت بر خشنودی شغلی را تایید کرد؛ بنابراین حصول اطمینان از اینکه کارکنان خط‌مشی‌ها و رویه‌های پرداخت را عادلانه درک کنند بسیار مهم است و تنها تمرکز بر میزان پرداختی به فرد جوابگو نیست. در تحقیق لانگو و مورا<sup>۱۹</sup> (۲۰۱۱) نیز مشخص شد ابعاد سرمایه فکری (سرمایه انسانی، سرمایه ساختاری و سرمایه ارتباطی) به‌طور مستقیم رضایت شغلی کارمندان را تحت تاثیر قرار می‌دهند. نتایج حاصل از بررسی دقیق‌تر داده‌ها، حکایت از آن دارد فعالیت‌های حوزه مدیریت منابع انسانی به‌طور مثبتی به بهبود رضایت شغلی کارمندان کمک می‌کند.

یکی از جدیدترین نظریه‌ها در رضایت شغلی متعلق به اسپکتر (۲۰۰۳) می‌باشد؛ او معتقد است دلیل پرطرفدار بودن مطالعه رضایت شغلی، علاوه بر سادگی نسبی آن، این است که در بسیاری از نظریه‌های مربوط به پدیده‌های سازمانی مانند ماهیت کار، سرپرستی و محیط کار؛ رضایت شغلی یک متغیر اصلی است. رضایت شغلی عامل مهم نتایج سازمانی تلقی شده است و در

عامل هرزبرگ می‌باشد. مشابه این نتایج نیز، یافته‌های مطالعه شهامت، روزگار و شهامت (۱۳۹۰) نشان داد بیشترین ناراضی‌مربوط به عوامل نگهدارنده یا بهداشتی است. یافته‌های تحقیق بهادری، بابایی و بهرامیان (۱۳۹۱) نیز نشان داد برای کارکنان، عوامل بهداشتی نسبت به عوامل انگیزشی، نقش مهم‌تری دارند؛ شاید دلیل این امر، شرایط خاص حاکم بر کشور باشد و لازم است به عوامل بهداشتی، از جمله امنیت شغلی و حقوق و دستمزد و پاداش‌های عادلانه اهمیت بیشتری داده شود تا زمینه‌ساز رضایت مطلوب‌تر کارکنان شود؛ اما با اینکه عواملی چون جبران خدمات و مزایا مهم شناخته شدند ولی در مجموع در اولویت نبودند. جهانگیری و مهرعلی (۱۳۸۷) نیز اظهار داشتند محتوا و ماهیت شغل، امنیت شغلی، مدیریت و رهبری، مشخص بودن اهداف و انتظارات، فضای همکاری و انسجام گروهی، شرایط کار و حقوق و دستمزد، بر اساس اولویت، مهم‌ترین عوامل اثرگذار بر رضایت کارکنان هستند.

علاوه بر این، برخی از محققین به مفهوم رضایت شغلی به‌صورت کاربردی<sup>۱۷</sup> توجه کرده و آن را به‌عنوان یک متغیر مرکزی و سازه‌ای چند بعدی تعریف کرده‌اند (جورجللیس، لانگ و تابوما<sup>۱۸</sup>، ۲۰۱۲). در این نظریه، دو جنبه کارکردی اجتماعی و روانی مورد توجه قرار می‌گیرد. جنبه اجتماعی، شرایط بیرونی رضایت شغلی را شامل می‌شود. جنبه روانی، بیشتر به انتظارات و توقعات فرد مربوط می‌شود. بر اساس نظریه نقش، انتظارات نقشی یک سرپرست و میزانی که زیردست این انتظارات را برآورده می‌سازد، فضای ارتباطی فرایند مبادله را شکل می‌دهد. هنگامی که کارکنان دارای رابطه مبادله‌ای خوب با مدیر مستقیم هستند، از مزایایی چون اعتماد دوسویه، حمایت و پشتوانه، ارتباط موثر، ملاحظه و احترام و اعتبار بهره‌مند شده و ضمن رضایت از شغل، کوشش بیشتری از خود نشان داده و به رونق و شکوفایی سازمان یاری می‌رسانند. البته برای رعایت اصل اقتضا، باید به این نکته توجه داشت در برخی مواقع با وجود رابطه دوسویه و نزدیک با سرپرست مستقیم ممکن است فرد همچنان ناراضی باشد. برای مثال، شدت ناراضی‌مندی از حقوق و دستمزد، عدم ترفیع و شرایط فیزیکی اجرای کار سبب می‌شود رضایت از سرپرست مستقیم به حاشیه‌رانده شود (رسولی،

## روش پژوهش

تحقیق حاضر از نظر هدف، کاربردی و از نظر نحوه گردآوری داده‌ها، توصیفی و از نوع پیمایشی می‌باشد. جامعه مورد تحقیق، همه کارکنان شرکت آب و فاضلاب روستایی استان فارس در نظر گرفته شد. در این پژوهش، برای جمع‌آوری داده‌ها از اجرای مصاحبه غیررسمی و توزیع پرسشنامه استفاده شد. نمونه آماری این تحقیق، شامل ۱۵۴ نفر از کارکنان بود که با توجه به جدول توزیع حجم نمونه مورگان و با استفاده از روش نمونه‌گیری سیستماتیک انتخاب شدند. در این روش نمونه‌گیری، به هر یک از کارکنان به صورت تصادفی، یک عدد ترتیبی اختصاص یافت (شماره استخدامی) و به ترتیب، از اولین شماره انتخاب شده تصادفی از لیست، به علاوه عدد پنج، نفرات بعدی انتخاب شدند. شرکت‌کنندگان در این نمونه، با میانگین (انحراف معیار) سنی ۳۸/۷۷ (۷/۱۵) و سابقه شغلی ۱۳/۵۹ (۷/۴۵) سال، کارکنان قراردادی (۳۶/۴ درصد)، مرد (۷۰/۱ درصد)، متاهل (۷۷/۳ درصد) و با مدرک تحصیلی کارشناسی (۴۴/۲ درصد) بودند. اجرای این تحقیق در دو گام «ساخت مقیاس استاندارد رضایتمندی کارکنان» و «تولید فرم الکترونیکی پرسشنامه» در سامانه مکاتبات اداری انجام شد. برای ساخت مقیاس استاندارد رضایتمندی کارکنان، با الگوگیری از نظریه اسپکتور (۲۰۰۳)، درباره رضایت شغلی به عنوان «حد دوست داشتن کار»، ابعاد و عوامل ممکن رضایتمندی کارکنان، طی انجام مطالعات کتابخانه‌ای و انجام مشاهدات میدانی و مصاحبه غیر رسمی با چند نفر از کارکنان و مدیران دارای رتبه خبره و عالی شرکت، شناسایی شدند. به عقیده اسپکتور (۲۰۰۳) دو رویکرد برای مطالعه رضایت شغلی وجود دارد (شامل رویکرد کلی و رویکرد چندوجهی). در رویکرد کلی، رضایت شغلی احساسی منفرد و عمومی به شغل تلقی می‌شود و در رویکرد چندوجهی، بر وجه یا ابعاد شغل تمرکز می‌شود (اسپکتور، ۱۳۸۷). پس از مشخص شدن رویکرد کلی و رویکرد چندوجهی رضایت کارکنان شامل ۶ بعد شغل و سمت، حقوق و مزایا، همکاران، ترفیع و پاداش، محیط کار و قوانین و مقررات؛ و شناسایی ۴۰ مولفه موثر در رضایت شغلی کارکنان، جهت استخراج اولویت‌بندی و ارزش‌گذاری عوامل و ابعاد رضایتمندی کارکنان با

گستره عملکرد شغلی باعث سلامت کارمندان و تداوم کار می‌شود (خرازی، میرکمالی و ترکی، ۱۳۹۱). اسپکتور معتقد است توجه هم‌زمان به رویکرد کلی و رویکرد وجهی می‌تواند از یک سو، در احساس رضایت شغلی منفرد و عمومی متخصصین نسبت به شغلشان موثر باشد و از سوی دیگر، پرداختن به عوامل وجهی به نوبه‌ی خود در ماندگاری متخصصین در شرکت، کمک‌کننده هستند. از این رو، مک‌اینش و دوهرتی (۲۰۱۰) معتقد هستند هنگامی که یک شخص می‌گوید دارای رضایت شغلی بالایی است، این به آن مفهوم است که او واقعا شغلش را دوست دارد، احساس خوبی درباره کارش دارد و برای شغلش ارزش بسیار قائل است. به عقیده این نظریه‌پردازان، رضایت کارکنان علاوه بر یک عامل کلی رضایتمندی، دارای یک ساختار چندبعدی است که شامل رضایت از شغل، سرپرست، همکاران، شرایط پرداخت، برنامه‌های ترفیع، سیاست شرکت، احساس امنیت شغلی و غیره می‌باشد. از این رو در تحقیق حاضر الگوی نظری اسپکتور، به عنوان چارچوب مدل ساختاری رضایت کارکنان برگزیده شد و برای سهولت در جمع‌آوری داده‌های آماری از جامعه هدف، تهیه نسخه الکترونیکی پرسشنامه با همکاری اداره فناوری اطلاعات شرکت انجام گرفت. سابقه استفاده از نظرسنجی الکترونیکی به دهه ۱۹۶۰ میلادی باز می‌گردد؛ امروزه با گسترش و توسعه شبکه‌های کامپیوتری، گمانه‌زنی و نظرسنجی‌های الکترونیکی نیز به تدریج جای خود را در میان روش‌های سنتی نظرسنجی باز کرد تا اینکه امروزه ده‌ها هزار سایت اینترنتی موضوعات مختلفی را مورد نظرسنجی از بازدیدکنندگان و مراجعه‌کنندگان خود قرار می‌دهند (تقوایی زحمتکش، ۱۳۸۶). نظرسنجی الکترونیکی می‌تواند در حل بسیاری از مشکلات اثربخش بوده و در افزایش کارآمدی سیستم بسیار موثر باشد. هنگامی که سازمان قصد دارد میزان رضایت کارکنان خود را ارزیابی کند، به راحتی می‌تواند با یک نظرسنجی الکترونیکی، میزان رضایت کارکنان خود را تا حد قابل توجهی دریابد. از طرف دیگر، از آنجاکه در مباحث رهبری سازمانی، مشارکت کارکنان به عنوان رکن اصلی می‌شود؛ در نتیجه، نظرسنجی‌ها به انسانی‌تر شدن شرایط کاری کمک می‌کند و محیط کاری را برای کارکنان لذت‌بخش‌تر می‌سازد.

نظر گرفتن مزایای نظرسنجی الکترونیکی، اقدام به پیاده‌سازی این فرآیند از طریق امکان فرم‌ساز و گردش فرآیند سیستم اتوماسیون اداری نمود. در گام اول، پس از تحلیل و طراحی اولیه فرم نظرسنجی با استفاده از قابلیت فرم‌ساز و سرویس‌های اتوماسیون اداری، پیاده‌سازی و کنترل‌ها و دسترسی‌های مورد نظر تنظیم گردید. در گام دوم، اطلاع‌رسانی به همه کارکنان سازمان انجام شد و در گام سوم، نتایج ارزیابی از پایگاه داده برای تحلیل نهایی داده‌ها استخراج شد.

#### یافته‌ها

چنانکه ذکر شد برای تجزیه و تحلیل آماری و اولویت‌بندی عوامل در این پژوهش، از روش تحلیل عاملی اکتشافی و سپس برای تایید مدل ارائه‌شده از تحلیل عاملی تاییدی استفاده شد. پیش از انجام تحلیل‌های اصلی، چند تحلیل توصیفی و مقدماتی به شرح ادامه آورده شده است. در ابتدا وضعیت نرمال بودن پراکنش توزیع داده‌ها با استفاده از آزمون‌های کملوگروف-اسمیرینوف و شاپیرو-ویلکس مورد بررسی قرار گرفت.

در جدول ۱ مشاهده می‌شود، سطح معناداری آزمون‌های کملوگروف-اسمیرینوف و شاپیرو-ویلکس بیشتر از ۰/۰۱ می‌باشد به این معنی که وضعیت پراکنندگی داده‌های خام از توزیع نرمال تبعیت می‌کند. سپس کفایت حجم نمونه و داده‌ها برای انجام تحلیل عاملی اکتشافی با استفاده از شاخص کایزر-مایر-اولکین و آزمون کرویوت بارتلت محاسبه شد.

چنانکه در جدول ۲ مشاهده می‌شود اندازه حجم نمونه و وضعیت پراکنندگی داده‌های خام برای انجام تحلیل عاملی اکتشافی با استفاده از روش مولفه اصلی، مناسب می‌باشد. با استفاده از روش چرخش واریمکس با بهنجارسازی کایزر، توزیع مولفه‌های اثرگذار در قالب عوامل شناسایی شده در جدول ۳ ارائه شده است.

استفاده از تحلیل عاملی اکتشافی در نرم‌افزار آماری SPSS-24، ارزش ویژه مولفه‌ها محاسبه و مدل ساختار عاملی رضایت کارکنان شرکت تهیه گردید؛ علاوه بر این، انتهای پرسشنامه نیز یک سوال باز برای اظهار نظر پاسخ‌دهندگان و جمع‌آوری نظرات و پیشنهادها آنها طرح شد. سپس با استفاده از آزمون‌های همسانی درونی پرسشنامه (ضریب آلفای کرونباخ و ضریب تنصیف)، پایایی پرسشنامه بررسی شد. روایی همگرا، با همبسته کردن نمرات خرده عوامل با سوال کلی محاسبه شد. در نهایت، روایی سازه پرسشنامه، با روش تحلیل عاملی تاییدی و با استفاده از نرم‌افزار LISREL-8/8 مورد آزمون قرار گرفت. برای تعیین روایی محتوایی نیز پرسشنامه ساخته شده رضایتمندی کارکنان شرکت آبخاروستایی استان فارس، پیش از اجرای اصلی، توسط چند نفر از اساتید و صاحب‌نظران در زمینه روانشناسی صنعتی و سازمانی و مدیریت، بررسی شده و مورد تایید قرار گرفت. در ادامه روند اجرای تحقیق، فرم الکترونیکی پرسشنامه رضایتمندی کارکنان تهیه شد؛ به این صورت که سازمان‌ها معمولاً به منظور پیاده‌سازی و مکانیزه کردن یک فرآیند از سیستم مدیریت فرآیندهای سازمانی استفاده می‌کنند. معمولاً قابلیت‌های یک سیستم مدیریت فرآیندهای سازمانی به صورت محدود در سیستم‌های اتوماسیون اداری وجود دارد و سازمان‌ها می‌توانند با استفاده از امکانات اتوماسیون اداری خود نظیر فرم‌ساز و گردش فرآیند، بسیاری از فرآیندهای سازمان را پیاده‌سازی نموده و از مزایای الکترونیکی شدن فرآیندها بهره‌مند شوند (تقوایی زحمتکش، ۱۳۸۶). از جمله مزایای اجرای نظرسنجی الکترونیکی می‌توان به کاهش چشم‌گیر هزینه‌ها، افزایش نرخ مشارکت کارکنان، عدم افشای نظرات آزمودنی‌ها، افزایش سرعت در جمع‌آوری و استخراج داده‌های آماری اشاره کرد.

در همین راستا، شرکت آب و فاضلاب روستایی فارس با در

#### جدول ۱. وضعیت نرمال بودن داده‌ها

ردیف	آزمون	سطح معناداری
۱	کملوگروف-اسمیرینوف	۲/۰۰
۲	شاپیرو-ویلکس	۲/۰۰

روستایی فارس مورد تایید قرار می‌گیرد. نتایج حاصل از همبستگی عوامل پرسشنامه با عامل رضایت کلی کارکنان در جدول ۵ ارائه شده است.

در جدول ۵ مشاهده می‌شود ضریب همبستگی پیرسون در حالت دو دامنه، بین عوامل تشکیل دهنده پرسشنامه و سؤال کلی رضایت کارکنان در سطح زیر ۰/۰۱ معنادار می‌باشد؛ بنابراین روایی همگرای این پرسشنامه مورد تایید قرار گرفت. ضرایب آلفای کرونباخ و تصنیف این پرسشنامه در جدول ۶ ارائه شده است.

چنانکه در جدول ۶ نشان داده شده است ضرایب آلفای کرونباخ و تصنیف برای عوامل سازنده و کل پرسشنامه، گویای همسانی درونی گویه‌ها در سطح مطلوب می‌باشد؛ بنابراین پایایی این پرسشنامه مورد تایید قرار گرفت.

### نتیجه‌گیری

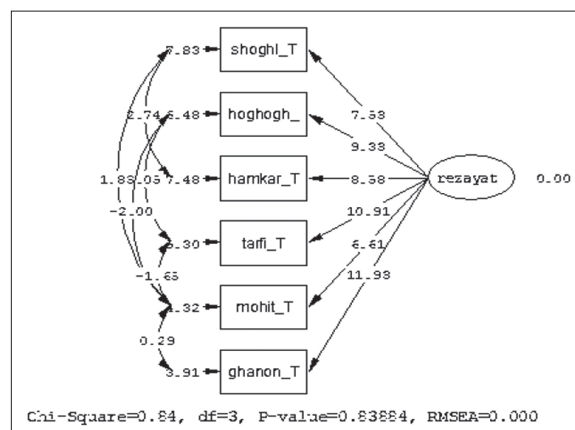
یافته‌های حاصل از این تحقیق نشان داد طبق الگوی نظری اسپکتور (۲۰۰۳)، رضایت یا خشنودی کارکنان متشکل از شش عامل مجزا شامل حقوق و مزایا، ترفیع و پاداش، همکاران، شغل و سمت، محیط کار و قوانین و مقررات؛ و یک عامل کلی می‌باشد. بر این اساس، پس از تایید روایی و پایایی، نسخه الکترونیکی پرسشنامه رضایت کارکنان شرکت آبفا روستایی استان فارس تهیه شد و در دسترس کارکنان قرار گرفت. این یافته همسو با سایر مطالعات پیشین می‌باشد (مانند مالکی، ۱۳۹۳؛ رنجبر و وحید شاهی، ۱۳۸۶؛ شهابت، روزگار و شهابت، ۱۳۹۰؛ بهادری، بابایی و بهرامیان، ۱۳۹۱؛ وی، دندان، رادوسویچ، بروبیکر و کوو، ۲۰۱۴؛ جهانگیری و مهرعلی، ۱۳۸۷؛ حیاتی، ارشدی و نیسی، ۱۳۹۱ و لانگو و مورا، ۲۰۱۱). همه آنها در تحقیقات خود به این نتیجه رسیدند که توجه به عواملی مانند حقوق و دستمزد، خدمات رفاهی و محیط کاری می‌تواند بیش از پیش در افزایش رضایت کلی

با این توضیح که حداقل ارزش ویژه مولفه‌ها برای قرار گرفتن در ماتریکس مولفه چرخش خورده، ۰/۱ در نظر گرفته شده است.

چنانکه در جدول ۳ مشاهده می‌شود از میان ۴۰ گویه شناسایی شده اولیه در ۶ عامل، تعداد ۲۷ گویه معنادار، بین شش عامل توزیع شده‌اند؛ بنابراین طبق پیشنهاد نرم‌افزار، تعداد ۶ عامل در پرسشنامه قابل تشخیص می‌باشد که به ترتیب اولویت و ارتباط با محتوای گویه‌ها، به ترتیب نام‌گذاری شدند. درصد تبیین شده عامل کل توسط هر یک از ابعاد در جدول ۴ نشان داده شده است.

در جدول ۴ مشاهده می‌شود مجموع شش عامل استخراج شده، ۶۵/۱۲ درصد از واریانس کل عامل اصلی (متغیر رضایت کارکنان) را تبیین می‌کنند و سهم مهم‌ترین عامل (حقوق و مزایا) در پیش‌بینی عامل کل، ۳۷/۳۴ درصد می‌باشد. مدل تحلیل عامل تاییدی مرتبه اول رضایت کارکنان شرکت آبفا روستایی فارس، در شکل ۱ نشان داده شده است.

در شکل ۱ مشاهده می‌شود اندازه تمامی اثرات گزارش شده در حالت ضرایب T، بیشتر از ۱/۹۶ می‌باشد و شاخص‌های برازندگی مدل (RMSEA=۰/۰۱۱، NFI=۰/۹۸، CFI=۰/۹۹، IFI=۰/۹۹)، در سطح بسیار مطلوبی قرار دارند؛ بنابراین روایی سازه پرسشنامه رضایت کارکنان شرکت آبفا



شکل ۱. مدل مفهومی رضایت کارکنان در حالت ضرایب T

### جدول ۲. آزمون‌های کفایت تحلیل عاملی

مقدار	آزمون	ردیف
۰/۸۹	شاخص کایزر- مایر- اولکین	۱
۰/۰۱	سطح معنی‌داری آزمون بارتلت	۲

جدول ۳. ماتریکس مولفه چرخش خورده

عوامل						مولفه‌ها		
عامل ۶	عامل ۵	عامل ۴	عامل ۳	عامل ۲	عامل ۱	گویه	شماره	ردیف
	۰/۶۷					رضایت از وظایف شغلی	۱	۱
	۰/۶۳					رضایت از سمت و جایگاه سازمانی	۲	۲
					۰/۷۵	رضایت از درآمد ماهیانه	۵	۳
					۰/۶۶	رضایت از نحوه پرداخت	۶	۴
					۰/۸۴	رضایت از میزان مزایای شغلی	۷	۵
					۰/۷۴	رضایت از تنوع مزایای شغلی	۸	۶
					۰/۴۹	رضایت از مساعده شغلی	۹	۷
			۰/۱۸			رضایت از نحوه برخورد مدیر	۱۲	۸
			۰/۷۷			رضایت از نحوه برخورد همکار	۱۳	۹
			۰/۶۹			رضایت از نحوه برخورد زیردست	۱۴	۱۰
			۰/۷۳			رضایت از وظیفه‌شناسی همکاران	۱۵	۱۱
			۰/۳۱			رضایت از ملاقات با معاونین و مدیران	۱۶	۱۲
				۰/۲۱		رضایت از ارتقاء شغلی	۱۹	۱۳
				۰/۲۵		رضایت از خدمات رفاهی و بیمه درمان	۲۰	۱۴
				۰/۲۴		رضایت از پاداش و تقدیر شغلی	۲۱	۱۵
				۰/۱۹		رضایت از توبیخ و تنبیه شغلی	۲۲	۱۶
		۰/۷۲				رضایت از دسترسی به محل کار	۲۵	۱۷
		۰/۷۳				رضایت از آراستگی و امکانات محل کار	۲۶	۱۸
		۰/۶۷				رضایت از تأمین منابع مالی، تجهیزات و ابزار لازم	۲۷	۹
۰/۶۱						رضایت از قوانین و مقررات	۳۰	۲۰
۰/۱۳						رضایت از رعایت قوانین و مقررات	۳۱	۲۱
۰/۱۴						رضایت از فرایندها	۳۲	۲۲
۰/۱۲						رضایت از ساختار سازمانی	۳۳	۲۳
۰/۳۱						رضایت از سبک رهبری	۳۴	۲۴
۰/۷۲						رضایت از آموزش و توانمندسازی کارکنان	۳۵	۲۵
۰/۱۴						رضایت از روابط بین کارکنان	۳۶	۲۶
۰/۳۱						رضایت از رسیدگی به انتقادات، پیشنهادات و شکایات	۳۹	۲۷



جدول ۴. درصد واریانس تبیین‌شده توسط عوامل شناسایی‌شده

شماره عامل	نام عامل	مجموع	درصد واریانس تبیین‌شده	درصد تجمعی
۱	حقوق و مزایا	۱۰/۰۸	۳۷/۳۴	۳۷/۳۴
۲	ترفیغ و پاداش	۲/۳۲	۸/۶۱	۴۵/۹۶
۳	همکاران	۱/۷۵	۶/۵۰	۵۲/۴۶
۴	محیط کار	۱/۲۲	۴/۵۳	۵۶/۹۹
۵	شغل و سمت	۱/۱۹	۴/۴۱	۶۱/۴۰
۶	قوانین و مقررات	۱/۰۰	۳/۷۱	۶۵/۱۲

جدول ۵. همبستگی عوامل پرسشنامه با سوال کلی

شماره عامل	نام عامل	سوال رضایت کلی کارکنان	سطح معنی‌داری
۱	حقوق و مزایا	۰/۷۹	۰/۰۱
۲	ترفیغ و پاداش	۰/۸۴	۰/۰۱
۳	همکاران	۰/۷۳	۰/۰۱
۴	محیط کار	۰/۷۰	۰/۰۱
۵	شغل و سمت	۰/۶۹	۰/۰۱
۶	قوانین و مقررات	۰/۸۹	۰/۰۱

جدول ۶. ضرایب آلفای کرونباخ و تنصیف

شماره عامل	نام عامل	ضریب آلفای کرونباخ	ضریب تنصیف
۱	حقوق و مزایا	۰/۸۳	۰/۸۶
۲	ترفیغ و پاداش	۰/۸۶	۰/۸۸
۳	همکاران	۰/۸۱	۰/۸۰
۴	محیط کار	۰/۸۴	۰/۸۲
۵	شغل و سمت	۰/۸۰	۰/۸۰
۶	قوانین و مقررات	۰/۹۰	۰/۹۲
کل	کل پرسشنامه	۰/۹۲	۰/۹۴

کارکنان موثر باشند.

ارزش‌ها و فرصت‌های شغلی سازگاری وجود دارد، اما به نظر می‌رسد ارزش‌های افراد در برنامه‌ریزی و انتخاب شغل مهم‌تر از علایق آنها باشد؛ بنابراین با توجه به اصول نظریه نیازهای مازلو، افراد در سازمان دارای نیازهای متفاوتی هستند که مدیریت وظیفه دارد سطح نیاز فرد را تشخیص دهد و متناسب با سطح نیاز کارمند واکنش‌های مدیریتی مناسب را به کار گیرد. مدیران با تجزیه و تحلیل نظریات، نگرش‌ها، کیفیت و کمیت کار کارکنان و شرایط شخصیتی می‌توانند برای شناسایی سطح نیاز کارکنان که همواره به دنبال رضایت آنها هستند، اقدام مقتضی به عمل آورند

بنابراین در تبیین این یافته باید اظهار داشت هر یک از این عوامل موثر در رضایت کارکنان، با توجه به بار عاملی آنها، می‌تواند در بهبود وضعیت رضایت کلی کارکنان شرکت موثر باشد. تقریباً همه مدیران قدرت افزایش رضایت کارکنان در محیط کار را دارند؛ به عبارت دیگر، برای مدیریت کارآمد نیروی انسانی، توجه به ارزش‌های کارکنان از ارکان مهمی است که با شناسایی و تأمین آنها می‌توان رضایت شغلی و متعاقب آن، کیفیت و تولید خدمات را بالا برد؛ زیرا با وجود آنکه اغلب بین علایق، استعدادها،

کند، به احتمال قوی از شغل خود ناراضی خواهد بود و احتمال ترک سازمان وجود خواهد داشت.

علاوه بر این، با توجه به نظریه دو عاملی هرزبرگ، عدم وجود یا کیفیت پایین عوامل بهداشتی می تواند منجر به عدم رضایت نیروی کار شود. یک نکته حائز اهمیت در یافته های تحقیق حاضر، نقش موثر عامل ارتقاء و پاداش در افزایش رضایت کارکنان شرکت است؛ بنابراین مدیران می توانند با دادن مسئولیت بیشتر به کارکنان، تقدیر از موفقیت های آنها و ایجاد روحیه موفقیت در افراد، باعث افزایش حس رضایتمندی در آنها شوند. در این راستا، نظریه مک کلند نیز یکی از ابزارهای خوب قابل استفاده در این راه می باشد؛ بر این اساس، کارکنان نیازمند به موفقیت، عملکرد بهتری نسبت به سایرین دارند و سازمان های دارای چنین کارکنانی، بازده بهتری دارند. در نهایت، نظریه شبکه مدیریت به طور تلویحی اشاره می کند مطلوب ترین رفتار رهبری مستلزم توجه هم زمان به تولید و کارکنان است؛ بنابراین می توان نتیجه گرفت توجه مدیران شرکت به عوامل تولید، مانند قوانین و مقررات، خط مشی ها، رویه ها و فرآیندها و به طور هم زمان توجه به ارزش ها و نگرش های انسانی مانند درجه تعهد به هدف ها، نگاه داشتن احترام و اعتماد به خود از سوی کارکنان، اعتماد، فراهم سازی محیط مساعد کار و پدید آوردن و نگاه داشتن پیوندهای رضایت بخش میان کارکنان می تواند در بهبود رضایت کارکنان متخصص و متعهد شرکت آب و فاضلاب روستایی استان فارس تاثیرگذار باشد.

#### پی نوشت ها

1. personnel satisfaction
2. Macintosh and Doherty
3. Bowling and Hammond
4. jobsatisfaction
5. life satisfaction
6. Process approach
7. Sharma
8. psychoanalysis job selection theory
9. reference group

و بعد از شناسایی سطح نیازهای هر فرد، مدیر می تواند در محیط کاری فرصت هایی را فراهم آورد تا به کارکنان اجازه دهد نیازهای خود را برآورده سازند. در این راستا، تحقیق حاضر، گویای تاکید کارکنان بر اهمیت ارضای نیازهای مالی و اقتصادی آنها است. لذا برنامه ریزی سیستم های جبران خدمت بهینه شده، تاثیر به سزایی در افزایش رضایت کلی کارکنان خواهد داشت. البته رویکرد مدیریت به نیازهای کارکنان باید فراتر از جنبه پاداش مالی و فیزیکی باشد؛ زیرا طبق نظریه کامروایی نیاز، در نظام سنتی رهبری و مدیریت، کارکنان ممکن است علاقه خود را نسبت به کار به تدریج از دست بدهند و در نتیجه از کار خود احساس نارضایتی کنند؛ در صورتی که در نظام مبتنی بر توجه به ارزش های انسانی، انگیزه زیردستان به همکاری و تعاون افزایش می یابد؛ بنابراین در تحقیق حاضر نشان داده شد آن دسته از کارکنان که مدیران به نیازهای آنها بیشتر توجه نشان می دادند و آنها را مورد تشویق قرار می دادند رضایت بیشتری از شغل خود گزارش دادند. همچنین طبق نظریه لاک (۱۹۶۸)، به نقل از رابینز، (۱۳۸۴) اگر بدانیم افراد برای نتایج حاصل از کار خود چقدر ارزش قائل هستند می توانیم این اطلاعات را برای پیش بینی رضایت شغلی آنها به کار بگیریم. برای مثال، در شرکت آبفای روستایی استان فارس، اگر کارکنان برای همکاران خود ارزش زیادی قائل باشند تقویت فضای دوستی و همکاری بین همکاران و مدیران در محیط کار می تواند به رضایت شغلی آنها منجر شود. از طرف دیگر، باید این نکته مهم را نیز مدنظر قرارداد که همکاران در محیط کار، به نحوی گروه مرجع برای کارمندان تشکیل می دهند. بر اساس نظریه گروه مرجع، رضایت هر کارمند، برآورده شدن خواسته ها و دیدگاه های گروهی است که فرد در آن اشتغال دارد؛ بنابراین اگر شغلی حائز علائق، خواسته ها و دیدگاه های گروهی است که فرد در آن اشتغال دارد، شخص از آن شغل احساس رضایت کرده و به آن علاقه مند می شود. همچنین در خصوص اهمیت عامل شغل و سمت در رضایت کارکنان، با توجه به نظریه بریل، باید به افراد متخصص مشاغلی پیشنهاد نمود که با خصوصیات روانی آنها سازگار بوده و از آن لذت ببرند. اگر فرد با فکر و تصمیم خود شغلش را انتخاب کند، به طور طبیعی از آن رضایت خواهد داشت؛ اما اگر با اجبار و یا اضطرار آن را انتخاب



10. content
11. hierarchy of needs
12. two-factor theory
13. hygiene factors
14. motivators
15. Existence, relatedness and growth theory (ERG)
16. Spagnoli, Caetano and Santos
17. practical
18. Georgellis, Lange and Tabvuma
19. Longo and Mura

دانشگاه پیام نور.

۸. بهادری، محمد کریم؛ بابایی، منصور؛ مهربان، فردین (۱۳۹۱). اولویت بندی مولفه های موثر بر انگیزش شغلی در کارکنان یک مرکز نظامی به روش تحلیل سلسله مراتبی. مجله طب نظامی، دوره ۱۴، شماره ۴، زمستان. صفحه های: ۲۴۳-۲۳۶.
۹. پورکلهر، محمد؛ تقی پور، احسان؛ رکنی پور، غلامرضا (۱۳۹۱). رضایت شغلی کارکنان نذاجا و نقش آن در توسعه سواحل مکران. اولین همایش ملی توسعه سواحل مکران و اقتدار دریایی جمهوری اسلامی ایران. ۲۸ لغایت ۳۰ بهمن.
۱۰. تقوایی زحمتکش، محمد حسین (۱۳۸۶). مزایای و معایب نظرسنجی الکترونیکی:

E-VOTING Retrieved from <http://yazdit.mihanblog.com>.

۱۱. جهانگیری، علی؛ مهر علی، امیر هوشنگ (۱۳۸۷). شناسایی و اولویت بندی عوامل موثر بر حفظ و نگهداشت کارکنان متخصص سازمان ساصد. پژوهشنامه علوم انسانی و اجتماعی «ویژه مدیریت» سال هشتم، شماره بیست و نهم، تابستان.
۱۲. حسینیان، سیمین؛ یزدی، سیده منور (۱۳۸۳). کاربرد پذیری نظریه تصمیم گیری شغلی هالند در مدارس، دانشگاه ها و بازار کار ایران. بررسی موانع و راه کارها. اعضای هیات علمی گروه روانشناسی دانشگاه الزهراء. اولین همایش نقش راهنمایی و مشاوره شغلی در بازار کار.
۱۳. حیاتی، داود؛ ارشدی، نسرين؛ نیسی، عبدالکاسم (۱۳۹۱). اثر خشنودی از درآمد بر قصد ترک شغل: نقش واسطه ای خشنودی شغلی، تعهد سازمانی و انگیزش شغلی. مجله دستاوردهای روان شناختی، (علوم تربیتی و روانشناسی). دانشگاه شهید چمران اهواز، دوره چهارم، سال ۱۹-۳، شماره یک، بهار و تابستان. صص: ۱۹-۴۲.
۱۴. خرازی، سید کمال؛ میرکمالی، سید محمد؛ ترکی، علی (۱۳۹۱). رهبری خدمتگزار سازمان و رضایت شغلی کارکنان. چشم انداز مدیریت دولتی، شماره ۱۴، تابستان. صص ۸۷-۱۱۶.
۱۵. رابینز، استیفن پی (۱۳۸۴). مدیریت رفتار سازمانی. ترجمه و تالیف فرزاد امیدوران. موسسه کتاب مهربان نشر.

## منابع

۱. احمدی عینی، سمیرا؛ ابطحی، سید حسین؛ صرافی زاده، اصغر (۱۳۸۴). چگونگی فرایند جذب و نگهداری منابع انسانی متخصص در شرکت های دولتی. جنگ صنعت و فناوری، شماره ۸۸، صص ۹-۱۳.
۲. اسپکتور، پل (۱۳۸۷). روانشناسی صنعتی و سازمانی. ترجمه شهناز محمدی. چاپ اول، تهران: ارسباران.
۳. اصیلی، غلامرضا؛ قدیریان، عباسعلی (۱۳۸۵). مدیریت بر کارکنان نخبه؛ چالش های علل ترک و ماندگاری در سازمان های دانش مدار. چهارمین کنفرانس بین المللی مدیریت. دانشکده مدیریت و اقتصاد دانشگاه صنعتی شریف.
۴. افجه، سید علی اکبر (۱۳۸۵). مبانی فلسفی و تئوری های رهبری و رفتار سازمانی. تهران: انتشارات سمت.
۵. انصاری، اسماعیل؛ دهقانی اناری، فرشید؛ شهبازی، غلامرضا (۱۳۹۱). بررسی رابطه بین عوامل انگیزشی بهداشتی با رضایت و نارضایتی شغلی با استفاده از نظریه هرزبرگ (مورد مطالعه: کارکنان ف. ا. شهرستان اصفهان). فصلنامه مطالعات مدیریت انتظامی، سال هفتم، شماره دوم. تابستان.
۶. انوری، علی؛ مشتاقیان ابرقویی، حجت (۱۳۹۲). بررسی و شناسایی عوامل موثر بر انگیزش کارکنان دانشی شرکت توزیع نیروی برق شیراز. بیست و هشتمین کنفرانس بین المللی برق. تهران.
۷. برومند، زهرا (۱۳۸۲). مدیریت رفتار سازمانی. تهران: انتشارات

۱۶. رسولی، رضا؛ شهبانی، بهنام؛ صفایی، مهناز (۱۳۹۱). عوامل موثر بر نیت ترک خدمت کارکنان در سازمان مرکزی دانشگاه پیام نور. نشریه مدیریت دولتی، دوره ۴، شماره ۹، بهار، صص، ۴۲-۲۷.
۱۷. رنجبر، منصور؛ وحیدشاهی، کورش (۱۳۸۶). بررسی عوامل موثر بر رضایت شغلی اعضای هیات علمی دانشکده پزشکی دانشگاه علوم پزشکی مازندران. گام‌های توسعه در آموزش پزشکی. شماره ۴ (۲). صص: ۹۲-۹۷.
۱۸. شهبامت، نادر؛ روزگار، مریم؛ شهبامت، فاطمه (۱۳۹۰). بررسی رضایت شغلی اعضای هیات علمی دانشگاه آزاد اسلامی از دو جنبه انگیزشی و بهداشتی. فصلنامه علمی-ژوهرشی رهیافتی نودر مدیریت آموزشی. دانشگاه آزاد اسلامی واحد مرودشت. سال دوم، شماره دو. تابستان. صص: ۱۳۰-۱۰۷.
۱۹. شیخ، ابراهیم؛ افتخاری، اکبر؛ یارانی، علیرضا (۱۳۸۷). طراحی مدل جامع سنجش رضایت شغلی کارکنان. کار تحقیقی انجام شده در شرکت کرین ایران.
۲۰. صدیق سروسستانی، رحمت اله؛ هاشمی، سید ضیاء (۱۳۸۱). گروه‌های مرجع در جامعه‌شناسی و روانشناسی اجتماعی با تاکید بر نظریه‌های مرتن و فستینگر. علوم اجتماعی، مطالعات جامعه‌شناختی، پاییز و زمستان. شماره ۲۰. از ۱۴۹ تا ۱۶۰.
۲۱. عباس زادگان، سید محمد (۱۳۸۴). مدیریت بر سازمان‌های ناآرام. تهران: انتشارات کویر.
۲۲. عسکری، علی (۱۳۸۱). جستجوی معنا در محیط کار (۲۲ کلید رضایت شغلی). نشریه تدبیر، سال سیزدهم، شماره ۱۲۱، اردیبهشت.
۲۳. کورمن، آبراهام (۱۳۷۷). روانشناسی صنعتی و سازمانی. ترجمه حسین شکرکن. تهران: انتشارات رشد.
۲۴. مالکی، علیرضا (۱۳۹۳). بررسی و اولویت بندی عوامل موثر در حفظ و نگهداشت منابع انسانی متخصص شرکت آب و فاضلاب روستایی استان فارس، پایان نامه برای دریافت درجه کارشناسی ارشد، مدیریت دولتی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد شوشتر.
۲۵. متشرعی، محمد حسین (۱۳۹۱). تاثیر رضایت شغلی و رضایت از خانواده در رضایت از کل زندگی. سومین کنگره ملی
- روانشناسی صنعتی و سازمانی. دانشگاه شهید چمران اهواز.
۲۶. مقیمی، سید محمد. (۱۳۸۶). سازمان و مدیریت رویکردی پژوهشی. تهران: انتشارات ترمه. چاپ پنجم.
۲۷. یوسفی، جعفر؛ مجیدی، مجید (۱۳۹۱). مدل شکل گیری نارضایتی شغلی کارکنان سپاه از منظر امنیتی. فصلنامه پژوهش‌های حفاظتی-امنیتی. دانشگاه جامع امام حسین (ع). سال اول، شماره ۳، پاییز. صص: ۸۸-۶۷.
28. Bowling, N. A. and Hammond, G. D. (2008). A Meta-Analytic Examination of the Construct validity of the Michigan Organizational Assessment Questionnaire Job Satisfaction Subscale, *Journal of Vocational Behavior*, Vol. 73:63-77.
29. Georgellis, Lange, T. V & Tabvuma, Y. (2012). The impact of life events on job satisfaction. *Journal of Vocational Behavior*, .80(2):464-473
30. Longo, Mariolina. Mura, Matteo. (2011). the effect of Intellectual Capital on Employees Satisfaction and Retention. *Information and Management*. Volume 48, Issue 7, October, Pages 278-287.
31. MacIntosh, E.W, & Doherty. A. (2010). The influence of organizational culture on job satisfaction and intention to leave. *Sport Management Review*, 106-117.
32. Rothwell, William. (2008). *Introducing Talent Management*. Copyright©2008. Dale Carnegie & Associates, Inc.
33. 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.
34. Spagnoli, P. Caetano, A. Santos. S.C. (2012). Satisfaction with job aspects: Do patterns change over time? *Journal of Business. Research*, 65(5): 609-616.
35. Waldman, J. D., Kelly, F., Arora, S., & Smith, HL. (2004). The shocking cost of turnover in health care, *Health Care Management Review*, 29, 2-7.