

معارف اسلامی و مدیریت

دوفصلنامه علمی - تخصصی

سال دهم، شماره نوزدهم، بهار و تابستان ۱۴۰۳

Two quarterly scientific-specified Journal

Islamic Knowledge and Management

Volume. ۱۰, No. ۱۹, Spring and Summer ۲۰۲۴

بررسی تأثیر میزان مزایای شغلی بر رضایت شغلی

(مورد مطالعه، کارکنان اداره ملی حفاظت محیط زیست کابل)

محمد فاضل فرجاد^۱؛ سردار محمد فروغی^۲

دریافت: ۱۴۰۳-۷-۲

۱۲۹ | پذیرش: ۱۴۰۳-۷-۲۸

چکیده

نظر به اهمیت و نقش رضایت شغلی بر عملکرد کارکنان و بهبود بهره‌وری در سازمان، تحقیق حاضر باهدف بررسی تأثیر میزان مزایای شغلی بر رضایت شغلی کارکنان اداره ملی حفاظت محیط زیست کابل انجام شد. روش تحقیق در این پژوهش از نوع کمی و به صورت میدانی می باشد. جامعه آماری شامل تمامی کارکنان مرکزی اداره ملی حفاظت محیط زیست کابل در سال ۱۴۰۲ است که بالغ بر ۲۶۳ نفر بودند که از آن میان با ۲۰ تن آنها مصاحبه و با ۵۰ تن دیگر شان پرسشنامه خود ساخته محقق در بخش رضایت شغلی توزیع گردیده است. روایی آن با استفاده از روایی صوری و محتوایی و پایایی آن با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ تأیید شد. تجزیه و تحلیل داده ها نیز با استفاده از نرم افزار SPSS انجام شده است. یافته های تحقیق در بررسی تأثیر میزان امتیازات شغلی بر رضایت شغلی نشان می دهد که بین رضایت شغلی و شش متغیر مورد مطالعه (امتیازات شغلی) ارتباط معنی دار وجود داشته که تأثیر میزان امتیازات شغلی بر رضایت شغلی نیز در حدود (۶۴٪) قابل مشاهده است. در این پژوهش بالاترین امتیاز رضایت

۱- دانشجوی ماستری دانشگاه المصطفی شعبه کابل (نویسنده مسئول)

۲- دکتری قرآن و علوم (گرایش مدیریت) و دانش آموخته جامعه المصطفی العالمیه

شغلی را متغیر ایمنی و بهداشت و پایین‌ترین امتیاز رضایت شغلی را حقوق و پاداش مناسب به خود اختصاص داده‌اند. یافته‌های این تحقیق نشان می‌دهد که در این سازمان رضایت شغلی وجود ندارد.

واژگان کلیدی: کارکنان، امتیازات شغلی، رضایت شغلی، اداره ملی حفاظت محیط زیست.

۱. مقدمه

مطالعات نشان می‌دهد که در کشورهای توسعه یافته، مدیریت‌ها با توجه به نیازهای اساسی کارکنان استوار است، رضایت شغلی کارکنان علاوه بر این که توجه به کرامت انسانی آن‌ها می‌باشد، در افزایش بهره‌وری نیز مورد توجه قرار می‌گیرد و آن‌ها هزینه‌های گسترده‌ای را به منظور بررسی تغییرات سالانه رضایت شغلی کارکنان خود پرداخت می‌کنند، پرداخت چنین مصارف توسط کشورهای مذکور نشان می‌دهد که رضایت شغلی موضوع بسیار با اهمیتی است. (اسماعیلی و رنانی، ۱۳۸۶: ۶۵) که متأسفانه این موضوع در کشور به صورت عملی چندان مورد توجه قرار نگرفته است. نیروی بشری یکی از مهم‌ترین سرمایه‌های سازمان‌ها و شرکت‌ها می‌باشد. بررسی‌ها نشان می‌دهد رضایت شغلی یکی از عوامل موثر در ایجاد انگیزه کارکنان و افزایش بهره‌وری در سازمان‌ها می‌باشد که فقدانش موجب کاهش انگیزه و منجر به ضعف عملکردی کارکنان و کاهش بهره‌وری در سازمان‌ها می‌گردد، از اینرو در طی سالهای اخیر مدیریت منابع بشری در سازمان‌ها، به منظور رضایت شغلی کارکنان به امتیازات شغلی توجه جدی نموده است. از سوی با توجه به عدم ثبات سیاسی، اقتصادی و امنیتی در کشور، با پدیده‌ی افزایش ترک و فرار نیروهای انسانی متخصص و ماهر از سازمان‌ها به خارج از کشور مواجه می‌باشیم، که این مسأله معلول عدم رضایت شغلی کارکنان در سازمان‌ها به ویژه در اداره ملی حفاظت محیط زیست کابل می‌باشد. این وضعیت در کشور می‌طلبد که سازمان‌های دولتی و خصوصی به منظور جذب، حفظ و جلوگیری از ترک نیروهای بشری راهکارهای را جستجو نماید. نظر به این ضرورت و عدم مطالعات آکادمیک تا اکنون در این

خصوص، این تحقیق بدنبال پاسخگویی به این پرسش می باشد: تأثیر میزان امتیازات شغلی بر رضایت شغلی کارکنان اداره ملی حفاظت محیط زیست کابل چیست؟

۲. ادبیات تحقیق

در این بخش به ادبیات تحقیق پرداخته می شود، ابعاد شغل، ابعاد و شاخصه- های مزایایی شغلی، ابعاد و شاخصه های رضایت شغلی، نظریه های رضایت شغلی، الگوهای رضایت شغلی، عوامل مؤثر بر رضایت شغلی اجمالا مورد بررسی قرار می- گیرد:

۲.۱. ابعاد و جنبه های شغل

کار یا شغل عبارت است از تصرف خلاقانه در طبیعت. اگر کلمه «خلاقانه» را از این تعریف بردارید، دیگر مصداق کار نیست. با بیان دیگر؛ هر فعل انسان، کار نیست. همان طور که هیچ فعالیتی از فعالیت های حیوان، کار نیست. و این است فرق میان انسان و حیوان (رضوی، ۱۳۹۶: ۱۰۳).

برنامه مطالعه اجتماعی بین المللی^۱ برای شغل نه جنبه در نظر گرفته است که عبارتند از: (۱) درآمد بالا^۲ (۲) زمان کوتاه استراحت هنگام کار^۳ ساعات منعطف کار^۴ فرصت های ارتقا^۵ امنیت شغلی^۶ جالب بودن شغل^۷ استقلال در کار^۸ اجازه کمک به دیگران هنگام کار^۹ فایده شغل برای جامعه^{۱۰} (اسماعیلی و رنانی، ۱۳۸۶: ۶۸).

^۱ International Social Survey Program

^۲ high income

^۳ Leave a lot of leisure time

^۴ flexible working hours

^۵ good opportunities for advancement

^۶ job security

^۷ interesting job

^۸ allow to work independently

در آمار برنامه مطالعه اجتماعی بین المللی و آمار گروه های استاندارد کیفیت شغل در مدیریت و روانشناسی کار^۳ شش گروه عمده از ویژگی های شغل مورد توجه قرار گرفته است: (۱) پرداخت، (۲) ساعات کار، (۳) دورنمای آینده^۴ از نظر ارتقا و امنیت شغلی، (۴) سنگینی یا دشواری شغل^۵ (۵) محتوای شغل: جالب بودن شغل، پرستیژ و استقلال^۶ روابط بین کارکنان، همکاری و مدیریت^۷ (اسماعیلی و رنای، ۱۳۸۶: ۶۹-۶۸) همان طور که دیده می شود آمار گروه های استاندارد کیفیت شغل به کار گرفته شده در مدیریت و روان شناسی کار و آمار برنامه مطالعه اجتماعی بین المللی در مورد ابعاد شغل، یکسان بوده و این تکرار این را نشان می دهد که دیدگاه گروه های بین المللی تاکید به این ابعاد دارد.

۲.۲. ابعاد و شاخصه های امتیازات شغلی

امتیازات شغلی نمایانگر بخش مهمی از دریافت های یک کارگر یا یک کارمند است. می توان مزایا را این گونه تعریف کرد: مبالغی که به صورت غیر مستقیم به کارگر یا کارمند، به سبب ادامه همکاری با شرکت یا سازمان، به او پرداخت می شوند. مزایا شامل اقلام زیر می گردد: مرخصی با حقوق، بیمه عمر و تأمین بهداشت و استفاده از تسهیلات شرکت یا سازمان برای نگهداری کودکان (دسلر، ۱۳۹۴: ۲۵۲).

۱ allow to help other people

۲ useful to society

۳ Standard categories of job quality used in management and work psychology

۴ Future Prospects

۵ How hard or difficult the job is

۶ Job content: interest, prestige, and independence

۷ OECD: Organization for Economic & Cooperation and Development

ابعاد و شاخصه‌های مزایای شغلی عبارت است : ۱- حقوق و دستمزد مناسب، ۲- داشتن دفتر و محل کار مرفه و دلپذیر، ۳- داشتن سفرهای سیاحتی و کاری (با پرداخت مصارف)، ۴- کارنمودن از خانه یا هر جای دیگر، ۵- رخصتی های مرضی (چی خودی یا اعضای خانواده) با پرداخت حقوق، ۶- پاداش مناسب برای کار و زحمت بیشتر، ۷- اعطای تحسین نامه ها و تقدیر نامه و معرفی به عنوان کارمند برتر سال اداره، ۸- داشتن سیستم ترانسپورت منظم و مصوّن، ۹- داشتن انعطاف پذیری و تعادل میان کار و زندگی به همین طور موارد بیشتر وجود دارد که نظر به موقعیت و سطح سازمان قابل تطبیق خواهد بود.

۲.۳. ابعاد و شاخصه‌های رضایت شغلی

مقصود از رضایت شغلی نگرشی کلی فرد در باره کار است. کسی که رضایت شغلی او در سطحی بالا است، نسبت به شغل یا کار خود نگرشی مثبت دارد. کسی که از کار خود راضی نیست رضایت شغلی ندارد و نگرشی منفی نسبت به شغل و یا کار خود دارد (رابینز، ۱۳۷۸: ۴۶). رضایت شغلی مفهومی چند بعدی است که عواملی از قبیل شرایطی محیط کار، درآمد و ارزش اجتماعی شغل در رضایت شغلی مؤثر می- باشد، رضایت شغلی با عوامل روانی، جسمانی و اجتماعی ارتباط دارد. برخی صاحب نظران مانند هرزبرگ رضایت شغلی را دارای دو بعد دانسته اند: یک گروه عوامل و شرایطی که فقدان آن‌ها موجب عدم رضایت می گردد ولی تأمین آنها باعث ایجاد انگیزه شدید و قوی نمی‌شود بلکه فقط از بروز عدم رضایت جلوگیری می‌کند که آن- ها را عوامل بهداشتی یا مؤثر در حفظ وضع موجود یا عوامل بقاء می نامند، این عوامل عبارت اند از: طرز تلقی و برداشت کارکنان، شیوه اداره امور، خط مشی‌های سازمان، ماهیت و میزان سرپرستی، امنیت کاری، شرایط کاری، مقام و منزلت، سطح حقوق و دستمزد، استقرار روابط متقابل دوجانبه، سرپرستان و زیردستان و زندگی شخصی کارکنان. نبود این عوامل ممکن است چنان کارمند را دچار عدم رضایت سازد که سازمان را ترک نموده و موجودیت آن را به مخاطره اندازد. از این رو هرزبرگ این عوامل را برای تأمین و حفظ بهداشت و سلامت سازمان لازم دانسته است.

دسته دوم عوامل مؤثر در ایجاد انگیزه هستند که وجود آنها موجب انگیزش و رضایت افراد می‌شود ولی فقدان آنها عدم رضایت ضعیفی را تولید می‌کنند.

۲.۴. نظریه‌ها و رویکردهای رضایت شغلی

به‌طور کلی نظریه‌های رضایت شغلی بر دو قسم است:

الف) نظریه‌های محتوایی انگیزش: که شامل نظریه انگیزش موفقیت، مدل سلسله مراتب نیازها، مدل دو عاملی (بهداشتی و انگیزشی) و مدل ویژگی‌های شغلی است. ب) نظریه‌های فرایندی انگیزش: که شامل نظریه ارزش- وسیله- انتظار (VIE)، نظریه عدالت و نظریه هدف‌گذاری. (شولتز و شوتز، ۱۳۹۳: ۳۲۲-۳۱۵)

سید مهدی الوانی نظریه‌های رضایت شغلی را نیز به دو بخش شامل: (۱) نظریه‌های محتوایی: مدل سلسله مراتب نیازها، مدل دوجنبه‌ای انسان، مدل دو عاملی (انگیزشی-بهداشتی)، مدل انگیزش موفقیت و مدل نیازهای زیستی، تعلق و رشد. (۲) نظریه‌های فرایندی: نظریه انتظار و احتمال، نظریه برابری و نظریه اسناد. تقسیم نموده است (الوانی، ۱۳۹۲: ۱۵۸). به این اساس نظریه‌های محتوایی به عنوان مدل و الگو رضایت شغلی دسته بندی می‌شوند.

برخی نظریه‌های رضایت شغلی عبارت می‌داند از: نظریه بروفی، نظریه نیازهای مازلو، نظریه نیازهای آموخته شده مک کلند، نظریه نیازهای آلدرفر (وجودی بودن، ارتباط، وابستگی یا تعلق، رشد)، مدل لائوسون وشن، مدل لوسیر، مدل کامروایی نیازی، نظریه ارزشی لاک، نظریه شپرد (شفیع آبادی، ۱۳۹۵: ۱۲۷). تقسیم نموده است که ذیلاً نظریه‌های که تکرار نباشند طور فشرده یادآوری می‌گردند.

۲.۴.۱. تئوری برابری

این نظریه بر این باور قرار دارد که انگیزش توسط ادراک ما از چگونگی برخورد عادلانه یا منصفانه در سر کار تحت تأثیر قرار می‌گیرد. سایر روان‌شناسان نظریه برابری یا عدالت را گسترش داده‌اند، سه الگوی پاسخ رفتاری را در مورد وضعیت-های برابری و نا برابری مطرح کرده‌اند. این سه الگوی رفتاری شامل الگوهای خیرخواهانه، حساس به برابری و استحقاق می‌شود. سطح پاداش دریافت شده، توسط هر سبک انگیزش، رضایت شغلی و عملکرد شغلی را تحت تأثیر قرار می‌دهد. (شرمرهورن، ۱۳۹۳: ۳۰۱).

۲.۴.۲. تئوری انتظار

پایه‌گذار این نظریه، انگیزه فرد برای انجام یک کار خاص، ناشی از میزان انتظار و احتمالی است که او بر حصول نتایجی خاص مترتب می‌داند. به عبارت ساده، فرد آن انگیزه کاری را، که حد اکثر نتیجه برایش متصور باشد، پیدا می‌کند. (الوانی، ۱۳۹۲: ۱۶۲). بنابر این انگیزش نتیجه ادراکی است که با مقایسه آنچه افراد انتظار کسب آن را دارند و آنچه واقعا به دست می‌آورند. برای شان حاصل می‌شود (رضائیان، ۱۳۸۶: ۴۵۸)

۲.۴.۳. نظریه ارزشی لاک

در این نظریه رضایت شغلی بر اساس ارزش پاداش‌ها و خواسته‌های فرد تعیین می‌شود. اگر مشاغل خواسته‌های کارکنان را برآورده سازند، رضایت شغلی بیشتری را به همراه خواهند داشت. از این رو، با شناختن موارد ارزشمند از نظر کارکنان و ارایه آن، می‌توان رضایت شغلی را در سازمان افزایش داد. (شفیع آبادی، ۱۳۹۵: ۱۳۰)

۲.۴.۴. نظریه تعیین هدف / هدف‌گذاری

نظریه هدف‌گذاری که توسط ادوین لاک مطرح شده است، یک نظریه شناختی بوده در صدد تبیین هدف به عنوان یک عامل انگیزشی است (قلی پور، ۱۳۸۶: ۹۱). لاک بیان داشته است که انگیزه نخستین ما در وضعیت کاری به وسیله نیازمان برای دستیابی به هدفی خاص تعریف می‌شود. هدف بیان‌کننده آن چیزی است که ما قصد داریم تا در زمان معینی از آینده اجرا کنیم. (شولتز و شوتر، ۱۳۹۳: ۳۲۶)

۲.۴.۵. نظریه نیازهای سه گانه (ERG) آلدرفر

این نظریه که توسط آلدرفر ارائه و توسعه یافت که با نظریه سلسله مراتب نیازها شباهت بسیار دارد، ولی تفاوت عمده این دو نظریه در این است که در نظریه متذکره مراتبی برای نیازها وجود ندارد و آن‌ها در یک پیوستار قرار گرفته‌اند. ممکن است گروهی از نیازها برای هر فردی براساس شخصیت، روحیات، فرهنگ، و آموخته‌های او مطرح شود و اهمیت پیدا کند. نیازهای مذکور در این نظریه عبارت‌اند از نیازهای زیستی، تعلق و رشد. نیازهای زیستی یا نیازهای بودن در واقع همان نیازهای جسمانی و امنیت در نظریه سلسله مراتب نیازها هستند. نیاز به تعلق، شامل نیازهایی چون محبت و ارزش و احترام بوده، و نیاز به رشد، میل به

کمال و تعالی در آدمی است (قلی پور، ۱۳۸۶: ۷۶). این نظریه نیز چون نظریه نیازها می کوشد تا مسئله انگیزه را از این طریق تبیین کند. (الوانی، ۱۳۹۲: ۱۶۱)

۲.۴.۶. نظریه بروفی

بروفی نظریه‌های رضایت شغلی را به سه دسته نیازها، انتظارات و نقش تقسیم نموده است. در نظریه نیازها میزان رضایت شغلی هر فرد با دو عامل بستگی دارد. اول چه مقدار از نیازها و به چه میزانی از طریق کار و احراز موقعیت شغلی مورد نظر تأمین می‌گردد. دوم چه مقدار از نیازها و به چه میزانی از طریق اشتغال ارضاء نشده باقی می‌ماند. تفاوت بین عوامل دسته اول و دوم میزان رضایت شغلی فرد را مشخص می‌سازد. (شفیع آبادی، ۱۳۹۵: ۱۲۷)

۲.۴.۷. نظریه X و Y

در این نظریه دو دسته مفروضات متضاد در باره طبیعت انسان و نحوه نظارت و سرپرستی او ارائه شده‌اند. از یک سو در جنبه منفی، انسان موجودی توصیف شده است که طبیعتاً علاقه‌ای به کار ندارد و راحت طلب و از کار گریزان است. به همین جهت از قبول مسئولیت نیز حتی المقدور پرهیز می‌کند و تنها راه کار خواستن از او، اجبار و کنترل مستقیم و ترس از تنبیه است. در این بخش از نظریه چون شغل و کار فرد هیچ گونه انگیزه‌ای ایجاد نمی‌کند باید با محرکه‌های خارجی، مثل پاداش و تنبیه، فرد را وادار به کار کنیم (رضائیان، ۱۳۸۶: ۴۵۲)

از سوی دیگر در جنبه مثبت، انسان موجود قلمداد شده است که طبیعتاً علاقه به کار در ذات و فطرت او به ودیعه نهاده شده است و از مسئولیت گریزان نیست. با چنین پیش فرضی در مورد انسان، در صورتی که برای وی شرایط مطلوب کار فراهم شود، او در جستجوی مسئولیت و طالب کار خواهد بود و برای کارکردن نیازی به اجبار و ارباب نیست. در این توصیف از انسان، فرد در کار مناسب، خود کنترل و خود انگیز است و در راه رسیدن به اهداف سازمان از هیچگونه تلاشی دریغ نمی‌کند. (الوانی، ۱۳۹۲: ۱۵۸)

۲.۴.۸. نظریه اسناد

نظریه اسناد به عنوان یک نظریه ادراکی، نقش برداشت‌ها و ادراکات فرد را در انگیزش او در کار، مورد تحلیل قرار می‌دهد. در این نظریه کوشش شده است تا اسناد

و برداشت‌های افراد از علل رفتارها در نقش مشاهده کننده رفتار یا انجام دهنده آن رفتار بررسی شده و تحلیل شود. غالباً شخص هنگام بررسی رفتار خود در صورتی که موفق شده باشد، علت را ویژگی‌های فردی و توانایی‌های خود قلمداد می‌کند و عدم موفقیت خویش را به عوامل محیطی و علل خارجی نسبت می‌دهد. اما در نقش مشاهده کننده ممکن است موفقیت فرد به عوامل خارجی و شکست‌های او به عوامل درونی و شخصی وی نسبت داده شود. برای رفع این ابهام از سه معیار تفاوت، تداوم و تطابق استفاده می‌شود. (الوانی، ۱۳۹۲: ۱۶۴)

۱۳۷|

تفاوت مقایسه عملکرد فرد در یک وظیفه خاص با عملکرد او در سایر وظایف اشاره دارد. تداوم به چگونگی انجام یک وظیفه در طول زمان اطلاق می‌شود. سرانجام تطابق به چگونگی ایفای وظیفه خاص توسط کارکنان همتراز اشاره دارد.

۹.۴.۲. نظریه نیازهای آموخته شده مک کللند

در این نظریه اعتقاد بر آن است که نیازهای انسان آموخته می‌شوند. مهم‌ترین نیازهایی که ارضای آن‌ها در محیط کار نقش اساسی در رضایت شغلی دارند عبارتند از: نیاز به پیشرفت، پیوند جویی و قدرت. کسانی که نیاز شدید به پیشرفت دارند هنگامی از کارشان راضی هستند که برای انجام وظایف و حل مشکلات کاری مسؤولیتی بر عهده دارند و از دریافت پول فقط بعنوان نمادی برای موفقیت لذت می‌برند. این نیاز با تفاوت‌های جنسیتی زیادی روبرو است. مردان برای دستمزد و حقوق ارزش بیشتری قائلند و تمایل زیادی به پیشرفت و هدایت فعالیت‌های دیگران دارند، در حالی که زنان به روابط اجتماعی و جذاب بودن کار بیشتر اهمیت می‌دهند. (شفیع آبادی، ۱۳۹۵: ۱۲۸)

۱۰.۴.۲. نظریه شپرد

به عقیده شپرد و اسمیت نارضایتی شغلی به سه دلیل پدید می‌آید: (۱) وقتی فرد در گروه کار می‌کند کم‌تر می‌کوشد. زیرا انتظار دارد دیگران تلاش کنند؛ (۲) عضو ناراضی گروه چون تصور می‌کند که کار او ضرورتی ندارد مشارکت خود را کاهش می‌دهد. در عین حال انتظار دارد از مزایای کار در گروه بدون مشارکت بهره مند شود؛ و (۳) عضو ناراضی گروه چون دیگر افراد گروه را با کفایت و سخت کوش

می داند مشارکت خود را کاهش می دهد و توقع دارد که دیگران در سطوح بالاتری تلاش کنند. (شفیع آبادی، ۱۳۹۵: ۱۳۱-۱۳۰)

۲.۵.. الگوها و مدل های رضایت شغلی

اندیشمندان بزرگ نظریه های رضایت شغلی را به تکرار آزمایش نموده اند و نتایج مثبت دریافت نمودند و با توجه به سوابق تحقیقات در مورد رضایت شغلی الگوها و مدل های که بیشترین نتایج علمی و کاربردی را داشته اند در این جا به آنها به اختصار اشاره می گردد:

۱۳۸ | ۲.۵.۱. مدل سلسله مراتب نیازها

مدل سلسله مراتب نیازهای مازلو بیان می دارد که مردم همواره چیزی را انجام می دهند که تا کنون انجام نداده اند. در نتیجه، نیازهایی که تا اکنون ارضاً شده اند برای مدت طولانی به رفتارها انگیزه نمی دهند و نیازهای جدید اهمیت می یابند. (شرمرهورن، ۱۳۹۳: ۲۹۱).

مراتب نیازها: ۱- نیازهای فزیولوژیک یا جسمانی ۲- نیازهای امنیتی ۳- نیازهای اجتماعی ۴- نیاز احترام (عزت نفس) ۵- نیاز خود شگوفایی (خود یابی). ۶- معرفت پذیری و شناخت حیات، ۷- زیبا شناسی. (رضائیان، ۱۳۸۶: ۴۱)

۲.۵.۲. مدل دو عاملی (انگیزشی - بهداشتی) هرزبرگ

به زعم هرزبرگ، دو مجموعه از نیازها وجود دارند: نیازهای انگیزشی، که سبب رضایت شغلی می شوند و نیازهای نگهدارنده (بهداشتی)، که سبب نارضایتی شغلی می شود. نیازهای انگیزشی در ذات ماهیت شغل قرار دارند (افجه، ۱۳۹۳: ۲۰۷). آنها شامل ماهیت وظایف شغلی فردی و سطح مسؤلیت کارکنان، توفیق یا موفقیت، تشخیص، پیشرفت، رشد و توسعه شغلی می شوند نیازهای انگیزشی با نیازهای خود شگوفایی مازلو مشابه است. آنها را می توان از طریق انجام دادن کاری ترغیب کننده، چالشی و جذاب ارضاً کرد. وقتی که این شرایط حاصل آید، رضایت شغلی نتیجه آن خواهد بود. با این حال، وقتی این شرایط حاصل نشود (وقتی که کار چالشی نیست) نتیجه آن ضرورتاً نارضایتی شغلی نخواهد بود (شرمرهورن، ۱۳۹۳: ۲۹۴).

۲.۵.۳. مدل ویژگی‌های شغل

ریچارد هاک من و جی.آر.اولدهام نظریه ویژگی‌های شغلی را در انگیزش مطرح ساختند که بر اساس پژوهش‌های آن‌ها در مورد شاخص‌های عینی عوامل شغلی قرار داشت و یا رضایت مندی و حضور کارکنان همبستگی داشتند. شواهد نشان می‌دهد که خصوصیات خاصی وجود دارند که می‌توانند رفتارها و نگرش‌های کاری را تحت تأثیر قرار دهند، ولی این خصوصیات به گونه‌ای مشابه همه کارکنان را تحت تأثیر قرار نمی‌دهد. برای مثال، این پژوهش‌ها ثابت کردند که افراد در نیاز به

۱۳۹۱

| | |
|-------------|---|
| سطح نیازها | ارضا کننده ها |
| جسمانی | حقوق مناسب و مکفی، استراحت های کوتاه مدت، موقعیت های ایمن کاری |
| ایمنی | افزایش حقوق برای جبران تورم، امنیت شغلی، مزایای جانبی (مانند بیمه درمانی، حقوق در زمان بیماری و...) |
| اجتماعی | ایجاد فرصت برای تعامل کارکنان با یکدیگر، پذیرش و دوست داشته شدن از طریق فعالیت هایی مانند جشن ها، مراسم سازمانی، سفرهای دسته جمعی کارکنان و تیم های ورزشی |
| عزت نفس | احراز پست های سازمانی، رضایت از کار، افزایش شایستگی، حقوق، قدردانی، وظایف چالش برانگیز، شرکت در تصمیم گیری و فرصت پیشرفت |
| خود شگوفایی | رشد مهارت های کارکنان، فرصت خلاق بودن، پیشرفت و ارتقاء، توانایی کنترل شغل |

رشد دارای تفاوت‌هایی هستند. افرادی که نیاز بالایی به رشد دارند با تغییرات در ویژگی‌های شغلی بیشتر از افرادی که نیاز پایین به رشد دارند، تحت تأثیر قرار می‌گیرند. به علاوه، به نظر نمی‌رسد تغییر در این ویژگی‌های شغلی، به طور مستقیم، رفتارها و نگرش‌های شغلی را تحت تأثیر قرار دهند ولی به واسطه فرایندهای شناختی کارکنان فیلتر می‌شوند. (شولتز و شوتز، ۱۳۹۳: ۳۲۰)

۲.۵.۴. مدل لاوسون و شن

در فهرست ارایه شده به وسیله لاوسون و شن سازمان می‌تواند با ارضای نیازها با توجه به سطحی که فرد در آن قرار دارد، رضایت شغلی او را فراهم آورد. در فهرست جدول (۱)، محیط کار (سازمان) می‌تواند به گونه‌ای اختصاصی در جهت برآورده شدن

این نیازها که در سطح مختلف سازمانی ظاهر می‌شوند برنامه ریزی و اقدام کند. (شفیع آبادی، ۱۳۹۵: ۱۲۹)

جدول (۱) فهرست لاوسون و شن

| | | |
|-------------|--|---|
| سطح نیازها | ارضا کننده های آنی | ارضا کننده های سازمان |
| جسمانی | غذا، آب، استراحت | دستمزد، پاداش و منافع جانبی |
| امنیت | ایمنی، اطمینان، ثبات و محافظت | موقعیت های کاری، ایمنی و امنیت |
| اجتماعی | محبت، عاطفه و تعلق | کارگروهی، سرپرستی دوستانه، عضویت در گروه |
| عزت نفس | احترام به خود و دیگران | عنوان شغل، بازخورد از مدیران و ارباب رجوع و همکاران |
| خود شگوفایی | مقام، وجهه، اعتبار، رشد، پیشرفت و خلاقیت | شغل چالش برانگیز، فرصت خلاقیت، پیشرفت در کار |

۱۴۰

دوفصلنامه تخصصی معارف اسلامی و مدیریت | سال دهم | شماره نوزدهم | بهار و تابستان ۱۴۰۳

۲.۵.۵. مدل لوسیر

روش‌هایی که لوسیر برای ارضای نیازهای پنجگانه مطرح می‌کند تا اندازه‌ای با روش‌های لاوسون و شن متفاوت است. به نظر او رضایت شغلی به احساس فرد در باره ارضای نیازها و خواسته‌ها و قضاوت او در باره شغلش بستگی دارد. فهرست عوامل لوسیر در جدول (۲) نشان داده شده است. (شفیع آبادی، ۱۳۹۵: ۱۳۰)

۲.۵.۶. مدل انگیزش موفقیت

بر اساس نظریه کسب موفقیت یا انگیزش مبتنی بر موفقیت طلبی، هرچه نیاز فرد به کسب موفقیت و پیشرفت بیشتر و قوی‌تر باشد، کمیت و کیفیت کار او در سطح بالاتری قرار خواهد گرفت (کوکلان، ۱۳۵۸: ۱۳۵). افرادی که میزان بالایی از نیاز به موفقیت دارند، رضایتمندی خیلی بالا برای کار کردن در جهت تحقق اهداف دارند. (شولتز و شوتز، ۱۳۹۳: ۳۱۵) از اوایل دهه پنجاه، نظریه موفقیت توسط دیوید مک کلند و همکارانش به طور گسترده‌ای مورد مطالعه قرار گرفت. مک کلند این گونه نتیجه گیری می‌کند که رشد اقتصادی سازمان‌ها و جوامع می‌تواند به سطح نیاز به موفقیت میان کارکنان و شهروندان وابسته باشد. (همان، ۱۳۹۳: ۳۱۸)

۲.۵.۷. مدل کامروایی نیازی

این نظریه که توسط ابراهام کورمن ارایه گردیده است اعتقاد بر این است که اولاً شخص هنگامی راضی می شود که خواسته هایش برآورده گردند؛ ثانیاً هر قدر فرد چیزی را بیشتر بخواهد، از بدست آوردن آن خوشحال تر می شود و در صورت ناکامی بیشتر ناراحت می شود. این مدل برای کسانی که عزت نفس بالایی دارند مناسب است. (شفیع آبادی، ۱۳۹۵: ۱۳۰)

۲.۶. عوامل مؤثر بر رضایت شغلی

۱۴۱ | ایجاد رضایت شغلی در فرد بستگی به عوامل متعددی دارد که در کنار هم موجب حصول نتیجه مطلوب میشوند و چه بسا نبود یک عامل، فرد را در زمره اشخاص ناراضی از شغل خویش قرار دهد.

اندیشمندان با پیش زمینه های تجربی و مطالعات مختلف هریک به اساس شایستگی در زمینه های تحقیقاتی خود عوامل مختلفی را برای رضایت شغلی کارکنان ذکر نموده اند که در اینجا به برخی از آنها اشاره می گردد:

اولاً ترزا طی سال ۲۰۰۰ م در مورد عوامل رضایت شغلی به اساس مطالعاتی که انجام داد، نظریه جدید پدید آورد که آن نظریه بنام جستجوی معنی در محیط کار نام گذاری شده که به اختصار ۲۲ کلید رضایت شغلی نیز گفته می شود. (بوزنجانی و همکاران، ۱۳۸۹: ۱۰۵-۱۰۴)

جدول (۱) ۲۲ کلید رضایت شغلی

| | | | | | |
|----------|--------|--------|----------------|----------|----------------|
| قدر دانی | توازن | چالش | بحث و گفتگو | جهت گیری | اعتبار سازمانی |
| هدف | تناسب | احترام | برقراری ارتباط | یکپارچگی | هویت فردی |
| رشد شخصی | مالکیت | برابری | غیر رسمی بودن | نوآوری | انعطاف پذیری |
| | حمایت | خدمات | مربوط بودن | ارزش | |

از سوی دیگر پورتر^۱ و استیرز^۲ طی سال ۱۹۷۳ چهار عامل زیر را عوامل رضایت شغلی می دانند:

الف) عوامل سراسری سازمان؛ یعنی متغیرهای که به طور وسیع در مورد بیشتر کارکنان صدق می کند؛ مثل حقوق و فرصت های ارتقاء.

ب) عوامل بلافصل محیط شغلی و متغیرهای که گروه های شغلی را تشکیل می دهند: همانند شیوهی سرپرستی و کیفیت روابط با همکاران، شرایط کار و محل کار.

ج) عوامل محتوایی یا فعالیت های بالفعل شغلی؛ مانند قلمرو شغل (میزان تنوع، استقلال و مسئولیت) و وضوح نقش.

د) عوامل فردی؛ ویژگی های که یک فرد را از دیگری متمایز می سازد؛ همچون سن، سنوات خدمت و شخصیت (اعتماد به نفس، عزم و بلوغ). (بوزنجانی و همکاران، ۱۳۸۹: ۱۰۵)

لاک^۳ در سال ۱۹۷۹م مهم ترین عوامل مؤثر بر رضایت شغلی را به شرح زیر ذکر نموده است:

کار پر مخاطره ذهنی که فرد می تواند با موفقیت با آن سازگار شود (موفقیت در سازگاری با کار).

علاقه فردی به خود شغل که هر قدر علاقه فرد به شغل بیشتر باشد میزان رضایت او بیشتر خواهد بود.

کاری که از نظر جسمانی بیش از حد خسته کننده نباشد یعنی هر قدر فرد بیشتر خسته شود، رضایتش کمتر خواهد بود و هر قدر کم تر خسته شود میزان رضایتش بیشتر خواهد بود.

پاداش برای عملکرد، منصفانه، آموزنده و منطبق با خواست فرد باشد.

^۱ W. Porter

^۲ M. Steers

^۳ E.A. Locke

شرایط کار که با نیازهای فیزیکی سازگار باشد و به اهداف شغلی کمک کند. احساس احترام به نفس از سوی شاغل؛ او هر قدر از سوی دیگران نسبت به خود بیش تر احساس احترام کند، میزان رضایتش بیش تر خواهد بود. عواملی که در محیط کار، نیاز به ارزش های شغلی را تسهیل می کند؛ از قبیل افزایش حقوق و ترفیع. (بوزنجانی و همکاران، ۱۳۸۹: ۱۰۶)

مورهد و گریفین ۱۰ عامل زیر را از عوامل مؤثر بر رضایت شغلی می دانند. (مورهد، ۱۳۷۴: ۲۹)

جدول (۲) عوامل ده گانه مورهد و گریفین

| میزان درآمد | نفس و ماهیت کار و جایگاه اجتماعی آن | وجهه و اعتبار سازمانی | ارتقاء شغلی | ایمنی شغلی |
|----------------|--|------------------------------|------------------|------------------|
| ارزیابی عملکرد | ساختار و فرهنگ سازمانی و ارتباط با همکاران | توجه به ویژگی های شخصیتی فرد | شرایط فیزیکی کار | عدم ابهام در نقش |

۳. پیشینه تحقیق

جستجوی نگارنده نشان می دهد که تا کنون تحقیقی با عنوان "بررسی تأثیر میزان امتیازات شغلی بر رضایت شغلی کارکنان اداره ملی حفاظت محیط زیست کابل" صورت نگرفته است، بنا بر این، این تحقیق اولین گام است در این خصوص که برداشته شده است.

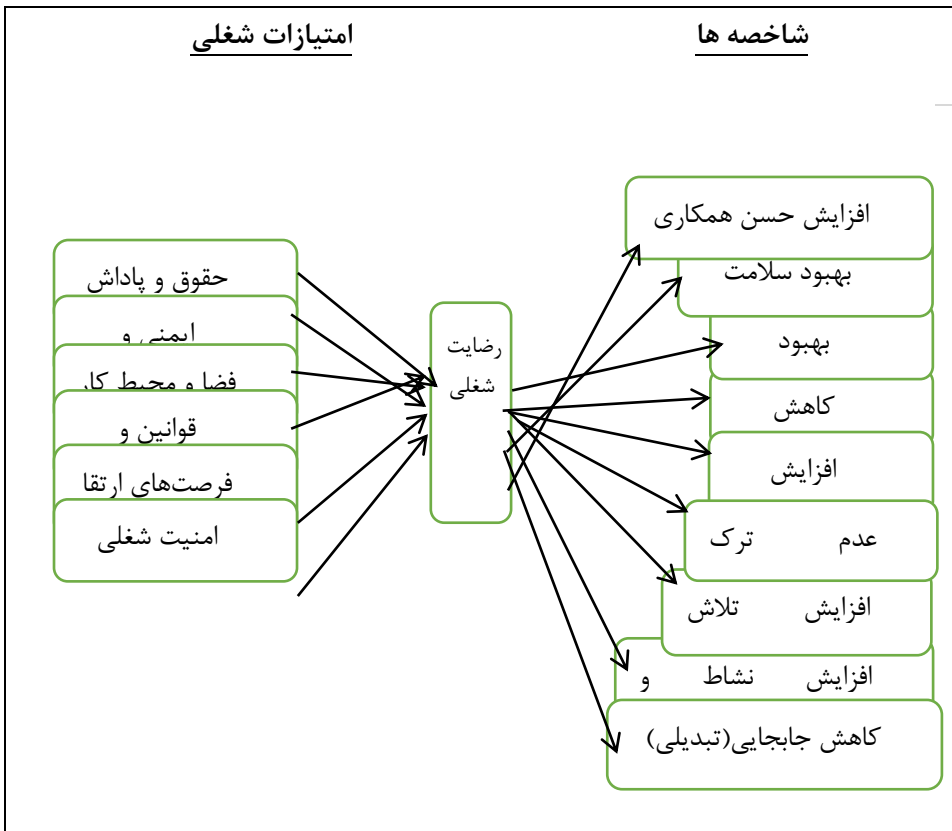
اما تحقیقی به بررسی «حقایقی در زمینه رضایت شغلی با بررسی وضعیت رضایت شغلی در جهان» پرداخته اند. هدف اصلی این پژوهش این بوده است که تا چه حد جنبه های رضایت شغلی به رضایت شغلی جهانی کمک می کند. نتایج حاصل از این پژوهش نشان داد؛ از جمله جنبه های رضایت شغلی که بیشترین کمک را به رضایت شغلی جهانی کرده است عبارتند از: علائق و مهارت های درگیر در کار و چگونگی توانایی های مورد استفاده در بخش های که در حال اجرا هستند، همکاران، چشم انداز کار، شرایط فیزیکی و پرداخت. (تاتسو وسین، ۲۰۱۳: ۱۲۴)

در رساله ای تحت عنوان «بررسی رضایت شغلی و تأثیر آن بر بهره وری کارکنان مطالعه موردی: کارخانه نساجی بروجرد» نتایج حاصله از این تحقیق گویای این موضوع است که بین رضایت شغلی و بهره وری نیروی انسانی رابطه مثبت وجود دارد.

همچنین بین مؤلفه های رضایت شغلی (حقوق و مزایا، پاداش، مشارکت، ترفیع، محیط کار) با بهره وری نیروی انسانی رابطه مثبت وجود دارد. (تقی پور و همکاران، ۱۳۹۷: ۲۸)

۴. الگوی مفهومی تحقیق

الگوی مفهومی تحقیق قرار ذیل می باشد.



۵. روش تحقیق

روش به سه چیز اطلاق می شود: الف) مجموعه راههایی که محقق را به مجهولات و حل مشکلات هدایت می کند؛ ب) مجموعه قواعدی که هنگام بررسی و پژوهش واقعیات، باید به کار رود تا محقق از خطا مصون بماند و به حقیقت برسد؛ ج) مجموعه ای ابزار و یا تکنیکهایی که محقق را در طی این مسیر از مجهولات به سمت معلومات کمک رسان است (قربانی، ۱۳۹۸: ۱۵). پژوهش فعالیتی است دقیق، منظم و منطقی برای کشف حقایق، دستیابی به

دانش نو، حل مسایل و تصمیم گیری‌های درست (خلیلی شورینی، ۱۳۸۹: ۳۴). تحقیق حاضر از لحاظ ماهیت، جزء تحقیقات کاربردی است که این گونه تحقیقات با هدف پاسخگویی به مسائل و مشکلات در حوزه‌های مختلف انجام می‌شوند (قربانی، ۱۳۹۸: ۱۲۸). پژوهش‌های کاربردی ناظر به حل مسایل و چالش‌ها فرا روی سازمان‌های اجتماعی و انسانی است، اما از لحاظ نوع تحقیق، پیمایشی است، در این نوع تحقیقات هدف بررسی توزیع ویژگی‌های یک جامعه از طریق نمونه گیری و تعمیم نتایج نمونه به کل جامعه آماری است.

۱۴۵|

پژوهش‌های پیمایشی می‌تواند در سه سطح انجام شود که شامل توصیف، تبیین و کشف هستند (قربانی، ۱۳۹۸: ۱۲۹). محقق در روش پیمایشی با دیدگاهی تحلیلی و تبیینی، به چرایی بروز رفتارها و عملکردهایی که اتفاق افتاده می‌پردازد (صدفی، ۱۳۹۸: ۱۴۸). جهت‌گیری تحقیق به لحاظ جمع‌آوری داده‌ها به صورت میدانی و پرسش‌نامه است، یکی از پرکاربردترین تکنیک‌های جمع‌اطلاعات و داده در روش پیمایشی استفاده از پرسش‌نامه است (رشیدیان، ۱۳۹۱: ۷۳). جامعه آماری این تحقیق تمام کارمندان و کارکنان خدماتی موجود در دفتر مرکزی اداره ملی حفاظت محیط زیست در کابل است، مطابق تشکیلات سال ۱۴۰۲ می‌باشد. بررسی‌ها از ریاست منابع بشری اداره ملی حفاظت محیط کابل در تشکیل سال ۱۴۰۲ نشان می‌دهد این اداره به تعداد مجموعی ۲۶۳ کارمند شامل رئیس، آمر، کارمند و کارکن خدماتی می‌باشد. از آن میان به تعداد ۳۱ کارمند از طبقه انانث در تشکیل موجود می‌باشد. جامعه آماری در این تحقیق ۲۶۳ کارمند و کارکن می‌باشد. و با ۲۰ کارمند و کارکن مصاحبه صورت گرفته و با ۵۰ تن آنها پرسشنامه خود ساخته محقق در مورد رضایت شغلی توزیع گردیده است.

پرسشنامه توسط محقق از شش بعد امتیازات شغلی (حقوق و امتیاز، ایمنی و بهداشت، فضا و محیط کار، قوانین و سیاست‌ها، فرصت‌های ارتقاء و امنیت شغلی) تشکیل شده است. پرسشنامه متذکره شامل ۱۸ سوال براساس طیف پنج درجه‌ای لیکرت می‌باشد، در جدول زیر توضیح گویه‌های این پرسشنامه ارائه شده است.

جدول (۵) توضیح سوالات پرسشنامه رضایت شغلی خود ساخته محقق

| شماره سوال ها | تعداد سوال ها | ابعاد |
|---------------|---------------|-------------------|
| ۳-۱ | ۳ | حقوق و پاداش |
| ۶-۴ | ۳ | ایمنی و بهداشت |
| ۹-۷ | ۳ | فضا و محیط کار |
| ۱۲-۱۰ | ۳ | قوانین و سیاست ها |
| ۱۵-۱۳ | ۳ | فرصت های ارتقاء |
| ۱۸-۱۶ | ۳ | امنیت شغلی |

طیف مورد استفاده در پرسشنامه بر اساس طیف پنج گزینه‌ای لیکرت می باشد (شامل: کاملاً موافقم تا کاملاً مخالفم) در جدول زیر نشان داده شده است.

جدول (۶) - مقیاس پنج درجه‌ای لیکرت

| گزینه انتخابی | کاملاً موافقم | موافقم | نظری ندارم | مخالفم | کاملاً مخالفم |
|---------------|---------------|--------|------------|--------|---------------|
| امتیاز | ۵ | ۴ | ۳ | ۲ | ۱ |

روایی پرسشنامه با استفاده از روایی صوری و پایایی آن‌ها با ضریب آلفای کرونباخ تایید شد، مقدار برای پرسشنامه رضایت شغلی ۰,۸۴۱ بود، تجزیه و تحلیل اطلاعات با استفاده از نرم افزار SPSS بوده است.

۶. یافته‌های استنباطی

از آنجایی که مهم‌ترین راه خروج از سرگردانی درباره‌ی مسأله، فرضیه‌های است که کار پژوهش را هدایت می‌کند. در این قسمت فرضیه‌های تحقیق مورد بررسی قرار می‌گیرد، هر فرضیه یک حدس و ظن زیرکانه است مبتنی بر دانش یا تجربه در مورد حل یک مسأله.

فرضیه اول:

گمان می‌رود که حقوق و پاداش مناسب رابطه‌ی مستقیم با رضایت شغلی کارمندان دارد. جهت بررسی این فرضیه از آزمون پیرسون استفاده گردید.

جدول ۷- ضریب همبستگی پیرسون میان حقوق و پاداش مناسب و رضایت شغلی

| Correlations | |
|--------------|---------------------|
| رضایت شغلی | حقوق و امتیاز مناسب |

| | | | |
|--|------------------------|--------|--------|
| رضایت شغلی | Pearson Correlation | ۱ | .۷۳۴** |
| | Sig. (۲-tailed) | | <.۰۰۱ |
| | N | ۵۰ | ۵۰ |
| حقوق و امتیاز مناسب | Pearson Correlation | .۷۳۴** | ۱ |
| | Sig. (۲-tailed) | <.۰۰۱ | |
| | N | ۵۰ | ۵۰ |
| **. Correlation is significant at the .,۰۱ level (۲-tailed). | | | |

۱۴۷

بررسی تاثیر میزان مزایای شغلی بر رضایت شغلی | معارف اسلامی و مدیریت

همان طوری که در جدول فوق مشاهده می‌شود ضریب همبستگی پیرسون ۰,۷۳۴ است و سطح معنی‌داری آن (۰,۰۰۱) کوچکتر از ۰,۰۵ می‌باشد. در نتیجه فرضیه اول مورد تایید قرار می‌گیرد.

حالا این موضوع را از طریق آزمون کولموگروف-سمیرنوف مشخص می‌نماییم که رضایت از حقوق و پاداش مناسب در این سازمان وجود دارد یا خیر؟
جدول ۸- نتیجه آزمون کولموگروف- اسمیرنوف در رضایت از حقوق و پاداش مناسب

| One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test | | | حقوق و پاداش مناسب |
|--|----------------|--|-----------------------|
| N | | | ۵۰ |
| Normal Parameters ^{a,b} | Mean | | ۸,۴۰۰۰ |
| | Std. Deviation | | ۲,۵۶۳۴۸ |
| Most Extreme Differences | Absolute | | .۰۹۳ |
| | Positive | | .۰۸۸ |
| | Negative | | -.۰۹۳ |
| Test Statistic | | | .۰۹۳ |
| Asymp. Sig. (۲-tailed) ^c | | | .۲۰۰ ^d |
| a. Test distribution is Normal. | | | |
| b. Calculated from data. | | | |
| c. Lilliefors Significance Correction. | | | |
| d. This is a lower bound of the true significance. | | | |

این آزمون نشان می‌دهد مقدار **Sig** عدد ۰,۲۰۰ بوده که از ۰,۰۵ بزرگتر است و نشان دهنده این بحث است که رضایت از حقوق و پاداش مناسب در این سازمان وجود ندارد. یعنی بیشتر کارمندان از میزان حقوق و پاداش شان در این اداره رضایت ندارند.

فرضیه دوم:

به نظر می‌رسد که میان ایمنی و بهداشت کار(سلامت کارکنان) و رضایت شغلی کارمندان رابطه معنی داری وجود دارد. حالا بررسی می‌کنیم که این رابطه وجود دارد یا خیر. قبلاً یادآوری نمودیم برای بررسی رابطهها از آزمون پیرسون استفاده می‌کنیم.

جدول ۹- ضریب همبستگی پیرسون میان ایمنی و بهداشت کار و رضایت شغلی

| | | رضایت شغلی | ایمنی و بهداشت کار(سلامت کارکنان) |
|--|----------------------------|------------|-----------------------------------|
| رضایت شغلی | Pearson Correlation | ۱ | .۴۸۴** |
| | Sig. (۲-tailed) | | <.۰۰۱ |
| | N | ۵۰ | ۵۰ |
| ایمنی و بهداشت کار(سلامت کارکنان) | Pearson Correlation | .۴۸۴** | ۱ |
| | Sig. (۲-tailed) | <.۰۰۱ | |
| | N | ۵۰ | ۵۰ |
| ** . Correlation is significant at the .,۰۱ level (۲-tailed). | | | |

از آنجای که در جدول فوق ضریب همبستگی پیرسون ۰,۴۸۴ می‌باشد و سطح معنی داری آن (۰,۰۰۱) کوچکتر از ۰,۰۵ بوده، در نتیجه فرضیه دوم (به نظر میرسد میان ایمنی و بهداشت کار(سلامت کارکنان) و رضایت شغلی کارمندان رابطه معنی داری وجود دارد) مورد تایید قرار می‌گیرد.

حالا این موضوع را ذریعه آزمون کولموگروف-اسمیرنوف مشخص می‌نماییم که رضایت از ایمنی و بهداشت کار(سلامت کارکنان) در این اداره وجود دارد یا خیر؟ جدول ۱۰- نتیجه آزمون کولموگروف-اسمیرنوف در رضایت از ایمنی و بهداشت کار

| One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test | |
|---|-----------------------------------|
| | ایمنی و بهداشت کار(سلامت کارکنان) |
| N | ۵۰ |

| | | |
|---|-----------------------|---------|
| Normal Parameters^{a,b} | Mean | ۹,۱۲۰۰ |
| | Std. Deviation | ۲,۲۷۳۵۴ |
| Most Extreme Differences | Absolute | .۱۷۱ |
| | Positive | .۱۲۹ |
| | Negative | -.۱۷۱ |
| Test Statistic | | .۱۷۱ |
| Asymp. Sig. (۲-tailed)^c | | <.۰۰۱ |
| a. Test distribution is Normal. | | |
| b. Calculated from data. | | |
| c. Lilliefors Significance Correction. | | |

۱۴۹|

بررسی تاثیر میزان مزایای شغلی بر رضایت شغلی | معارف اسلامی و مدیریت

همان طوری که در جدول این آزمون مشاهده می‌گردد مقدار **Sig** عدد $0,001 >$ بوده و از $0,05$ کوچکتر است و نشان دهنده این است که رضایت از ایمنی و بهداشت کار (سلامت کارکنان) در این سازمان وجود دارد. یعنی بیشتر کارمندان از ایمنی و بهداشت کار (سلامت کارکنان) در این اداره رضایت دارند.

فرضیه سوم:

به نظر می‌آید میان محیط کار (جو دوستانه و صمیمی) و رضایت شغلی کارمندان رابطه معنی داری وجود دارد. حالا بررسی می‌کنیم که این رابطه وجود دارد یا خیر. برای بررسی این رابطه از آزمون پیرسون استفاده شده است.

جدول ۱۱- ضریب همبستگی پیرسون میان فضا و محیط کار و رضایت شغلی

| | | رضایت شغلی | فضا و محیط کار |
|--|----------------------------|------------|----------------|
| رضایت شغلی | Pearson Correlation | ۱ | .۶۳۰** |
| | Sig. (۲-tailed) | | <.۰۰۱ |
| | N | ۵۰ | ۵۰ |
| فضا و محیط کار | Pearson Correlation | .۶۳۰** | ۱ |
| | Sig. (۲-tailed) | <.۰۰۱ | |
| | N | ۵۰ | ۵۰ |
| ** . Correlation is significant at the .,۰۱ level (۲-tailed). | | | |

از آنجایی که در جدول فوق ضریب همبستگی پیرسون $0,630$ و سطح معنی داری آن ($0,001$) کوچکتر از $0,05$ بوده در نتیجه فرضیه سوم که عبارت بود از: به نظر می‌آید میان محیط کار (جو دوستانه و صمیمی) و رضایت شغلی کارمندان رابطه معنی داری وجود دارد، مورد تایید قرار می‌گیرد. حالا این موضوع را از طریق آزمون کولموگروف-سمیرنوف مشخص می‌نماییم که رضایت از فضا و محیط کار (جو دوستانه و صمیمی) در این اداره وجود دارد یا خیر؟

جدول ۱۲- نتیجه آزمون کولموگروف- اسمیرنوف در رضایت از فضا و محیط کار

| One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test | | |
|--|----------------|--------------------|
| فضا و محیط کار (جو دوستانه و صمیمی) | | |
| N | | ۵۰ |
| Normal Parameters ^{a,b} | Mean | ۹,۹۴۰۰ |
| | Std. Deviation | ۲,۳۷۶۸۴ |
| Most Extreme Differences | Absolute | ۰,۰۸۳ |
| | Positive | ۰,۰۲۲ |
| | Negative | -۰,۰۸۳ |
| Test Statistic | | ۰,۰۸۳ |
| Asymp. Sig. (۲-tailed) ^c | | ۰,۱۵۰ ^d |
| a. Test distribution is Normal. | | |
| b. Calculated from data. | | |
| c. Lilliefors Significance Correction. | | |
| d. This is a lower bound of the true significance. | | |

مطابق جدول فوق این آزمون مشاهده می‌گردد مقدار **Sig** عدد $0,150$ بوده که از $0,05$ بزرگتر است و نشان دهنده این بحث است که رضایت از فضا و محیط کار (جو دوستانه و صمیمی) در این سازمان وجود ندارد؛ یعنی بیشتر کارمندان از فضا و محیط کار در این اداره رضایت ندارند.

فرضیه چهارم:

فکر می‌شود میان قوانین و سیاست‌های سازمان و رضایت شغلی کارمندان رابطه تنگاتنگ وجود دارد. حالا بررسی می‌کنیم که این رابطه وجود دارد یا خیر. این رابطه از طریق آزمون پیرسون صورت انجام می‌گیرد.

جدول (۱۳) ضریب همبستگی پیرسون میان قوانین و سیاست‌های سازمان و رضایت شغلی

| | | رضایت شغلی | قوانین و سیاست ها |
|--|----------------------------|------------|-------------------|
| رضایت شغلی | Pearson Correlation | ۱ | .۶۶۷** |
| | Sig. (۲-tailed) | | <.۰۰۱ |
| | N | ۵۰ | ۵۰ |
| قوانین و سیاست ها | Pearson Correlation | .۶۶۷** | ۱ |
| | Sig. (۲-tailed) | <.۰۰۱ | |
| | N | ۵۰ | ۵۰ |
| ** . Correlation is significant at the .,۰۱ level (۲-tailed). | | | |

در جدول فوق ضریب همبستگی پیرسون ۰,۶۶۷ و سطح معنی داری آن (۰,۰۰۱) کوچکتر از ۰,۰۵ بوده در نتیجه فرضیه چهارم که عبارت از فکر می‌شود میان قوانین و سیاست های سازمان و رضایت شغلی کارمندان رابطه تنگاتنگ وجود دارد، می باشد مورد تایید قرار می‌گیرد. حالا این موضوع را از طریق آزمون کولموگروف-سمیرنوف مشخص می‌نماییم که رضایت از تطبیق قوانین و سیاست ها در این اداره وجود دارد یا خیر؟

جدول ۱۴- نتیجه آزمون کولموگروف- اسمیرنوف در رضایت از تطبیق قوانین و سیاست‌ها

| One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test | | | |
|---|-----------------------|---------|--|
| تطبیق قوانین و سیاست های سازمان | | | |
| N | | ۵۰ | |
| Normal Parameters^{a,b} | Mean | ۹,۶۸۰۰ | |
| | Std. Deviation | ۱,۸۵۶۴۸ | |
| Most Extreme Differences | Absolute | .۱۷۷ | |
| | Positive | .۱۱۹ | |

| | | |
|--|-------------------------------------|-------------------|
| | Negative | -.۱۷۷ |
| | Test Statistic | .۱۷۷ |
| | Asymp. Sig. (۲-tailed) ^c | .۱۴۰ ^d |
| a. Test distribution is Normal. | | |
| b. Calculated from data. | | |
| c. Lilliefors Significance Correction. | | |
| d. This is a lower bound of the true significance. | | |

در جدول این آزمون مشاهده می‌گردد مقدار Sig عدد ۰,۱۴۰ بوده که از ۰,۰۵ بزرگتر است و نشان دهنده این بحث است که رضایت از تطبیق قوانین و سیاست های سازمان در این سازمان وجود ندارد. یعنی بیشتر کارمندان از تطبیق قوانین و سیاست ها در این اداره رضایت ندارند.
فرضیه پنجم:

گفته می‌شود که میان فرصت‌های ارتقا و پیشرفت شغلی و رضایت شغلی کارمندان رابطه‌ی مستقیم وجود دارد. حالا بررسی می‌کنیم که این رابطه وجود دارد یا خیر. قبلاً یادآوری نمودیم برای بررسی رابطه‌ها از آزمون پیرسون استفاده می‌کنیم.

جدول (۱۵) ضریب همبستگی پیرسون میان ارتقا و پیشرفت شغلی و رضایت شغلی

| | | رضایت شغلی | ارتقا و پیشرفت شغلی |
|--|---------------------|------------|---------------------|
| رضایت شغلی | Pearson Correlation | ۱ | .۵۸۳** |
| | Sig. (۲-tailed) | | <.۰۰۱ |
| | N | ۵۰ | ۵۰ |
| ارتقا و پیشرفت شغلی | Pearson Correlation | .۵۸۳** | ۱ |
| | Sig. (۲-tailed) | <.۰۰۱ | |
| | N | ۵۰ | ۵۰ |
| ** . Correlation is significant at the ۰,۰۱ level (۲-tailed). | | | |

در جدول فوق ضریب همبستگی پیرسون ۰,۵۸۳ و سطح معنی داری آن (۰,۰۰۱) کوچکتر از ۰,۰۵ بوده در نتیجه فرضیه پنجم (که میان فرصت های

ارتقا و پیشرفت شغلی و رضایت شغلی کارمندان رابطه ی مستقیم وجود دارد) مورد تایید قرار می گیرد.

حالا این موضوع را از طریق آزمون کولموگروف-سمیرنوف مشخص می نماییم که رضایت از فرصت های ارتقا و پیشرفت شغلی در این اداره وجود دارد یا خیر؟ جدول ۱۶- نتیجه آزمون کولموگروف- اسمیرنوف در رضایت از فرصت های ارتقا و پیشرفت

| One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test | | |
|--|----------------|-------------------|
| فرصت های ارتقا و پیشرفت شغلی | | |
| N | | ۵۰ |
| Normal Parameters ^{a,b} | Mean | ۸,۶۰۰۰ |
| | Std. Deviation | ۲,۶۰۲۹۸ |
| Most Extreme Differences | Absolute | .۱۸۵ |
| | Positive | .۱۱۵ |
| | Negative | -.۱۸۵ |
| Test Statistic | | .۱۸۵ |
| Asymp. Sig. (۲-tailed) ^c | | .۱۸۰ ^d |
| a. Test distribution is Normal. | | |
| b. Calculated from data. | | |
| c. Lilliefors Significance Correction. | | |
| d. This is a lower bound of the true significance. | | |

همان طور که مشاهده می شود در این آزمون، مقدار **Sig** عدد ۰,۱۸۰ بوده که از ۰,۰۵ بزرگتر است و نشان دهنده این بحث است که رضایت از فرصت های ارتقا و پیشرفت شغلی در این سازمان وجود ندارد. یعنی بیشتر کارمندان از فرصت های ارتقا و پیشرفت شغلی در این اداره رضایت ندارند.
فرضیه ششم:

به نظر می رسد که میان امنیت شغلی و رضایت شغلی کارمندان رابطه وثیقی وجود دارد. حالا بررسی می گردد که این رابطه وجود دارد یا خیر. برای بررسی این رابطه از آزمون پیرسون استفاده می گردد.

جدول ۱۷- ضریب همبستگی پیرسون میان امنیت شغلی و رضایت شغلی

| | |
|------------|------------|
| امنیت شغلی | رضایت شغلی |
|------------|------------|

| | | | |
|--|----------------------------|--------|--------|
| رضایت شغلی | Pearson Correlation | ۱ | .۵۱۶** |
| | Sig. (۲-tailed) | | <.۰۰۱ |
| | N | ۵۰ | ۵۰ |
| امنیت شغلی | Pearson Correlation | .۵۱۶** | ۱ |
| | Sig. (۲-tailed) | <.۰۰۱ | |
| | N | ۵۰ | ۵۰ |
| ** . Correlation is significant at the .,۰۱ level (۲-tailed). | | | |

۱۵۴|

از آنجای که در جدول متذکره ضریب همبستگی پیرسون ۰,۵۱۶ و سطح معنی داری آن (۰,۰۰۱) کوچکتر از ۰,۰۵ بوده در نتیجه فرضیه ششم (به نظر می رسد که میان امنیت شغلی و رضایت شغلی کارمندان رابطه وثیقی وجود دارد) مورد تایید قرار می گیرد.

حالا این موضوع را از طریق آزمون کولموگروف-سمیرنوف مشخص می نماییم که رضایت از امنیت شغلی در این اداره وجود دارد یا خیر؟

جدول ۳- نتیجه آزمون کولموگروف- اسمیرنوف در رضایت از امنیت شغلی

| One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test | | |
|---|-----------------------|-------------------|
| | | امنیت شغلی |
| N | | ۵۰ |
| Normal Parameters^{a,b} | Mean | ۹,۷۶۰۰ |
| | Std. Deviation | ۲,۴۲۹۰۸ |
| Most Extreme Differences | Absolute | .۱۵۹ |
| | Positive | .۱۲۱ |
| | Negative | -.۱۵۹ |
| Test Statistic | | .۱۵۹ |
| Asymp. Sig. (۲-tailed)^c | | .۱۹۰ ^d |
| a. Test distribution is Normal. | | |
| b. Calculated from data. | | |
| c. Lilliefors Significance Correction. | | |
| d. This is a lower bound of the true significance. | | |

همان‌طور که در این آزمون مشاهده می‌گردد مقدار **Sig** عدد ۰,۱۹۰ بوده که از ۰,۰۵ بزرگتر است و نشان دهنده این بحث است که رضایت از فرصت‌های ارتقا و پیشرفت شغلی در این سازمان وجود ندارد. یعنی بیشتر کارمندان از فرصت‌های ارتقا و پیشرفت شغلی در این اداره رضایت ندارند.

۷. نتیجه‌گیری

نگارنده در این تحقیق به بررسی میزان تأثیر امتیازات شغلی بر رضایت شغلی کارمندان در اداره ملی حفاظت محیط زیست کابل پرداخته است و یافته‌های تحقیق عبارت است از:

در پاسخ به پرسش اول که حقوق و پاداش مناسب چه تأثیری بر رضایت شغلی کارمندان دارد؟

نظر به نتایج آزمون فرضیه اول در پاسخ به این پرسش می‌توان گفت: نتایج حاصل از آزمون پیرسون بیانگر آن است که با اطمینان ۹۹ درصد و سطح خطای کمتر از ۱ درصد رابطه مستقیم میان دو متغیر حقوق و پاداش مناسب و رضایت شغلی وجود دارد. از آنجاییکه ضریب همبستگی پیرسون ۰,۷۳۴ بوده و سطح معنی داری آن $< 0,001$ است، پس گفته می‌توانیم با افزایش یک واحد از حقوق و پاداش مناسب میزان رضایت شغلی نیز به اندازه ۰,۷۳۴ واحد افزایش خواهد یافت. برعکس با کاهش یک واحد از حقوق و پاداش مناسب نیز میزان رضایت شغلی کاهش می‌یابد.

در پاسخ پرسش دوم که ایمنی و بهداشت کار (سلامت کارکنان) چه تأثیری بر رضایت شغلی کارمندان دارد؟

با ابتناء به نتایج آزمون فرضیه دوم در پاسخ به این پرسش، به نظر می‌رسد میان ایمنی و بهداشت کار (سلامت کارکنان) و رضایت شغلی رابطه معنی داری وجود دارد؛ نتایج حاصل از آزمون پیرسون بیان‌گر آن است که با اطمینان ۹۹ درصد و سطح خطای کمتر از ۱ درصد رابطه معنی داری میان دو متغیر ایمنی و بهداشت کار (سلامت کارکنان) و رضایت شغلی وجود دارد. از آنجاییکه ضریب همبستگی پیرسون ۰,۴۸۴ بوده و سطح معنی داری آن $< 0,001$ است، پس گفته می‌توانیم که با افزایش یک واحد از ایمنی و بهداشت کار میزان رضایت شغلی

۰,۴۸۴ واحد افزایش خواهد یافت. برعکس با کاهش یک واحد از ایمنی و بهداشت کار میزان رضایت شغلی نیز کاهش می یابد. از این رو به این نتیجه منتهی شدیم: هرچه میزان ایمنی و بهداشت کار (سلامت کارکنان) در اداره محیط زیست کابل افزایش یابد به اندازه مشخص فوق میزان رضایت شغلی نیز افزایش می یابد.

در پاسخ به پرسش سوم که فضا و محیط کار (جو دوستانه و صمیمی) چه تأثیری بر رضایت شغلی کارمندان دارد؟ می توان گفت: میان فضا و محیط کار و رضایت شغلی رابطه معنی داری وجود دارد؛ نتایج حاصل از آزمون پیرسون بیان گر آن است که با اطمینان ۹۹ درصد و سطح خطای کمتر از ۱ درصد رابطه معنی داری میان دو متغیر فضا و محیط کار (جو دوستانه و صمیمی) و رضایت شغلی وجود دارد. در این مورد ضریب همبستگی پیرسون برابر با ۰,۶۳۰ که رابطه مثبت است. و سطح معنی داری آن $< 0,001$ می باشد. بنابراین می توان نتیجه گرفت: هر چه فضا و محیط کار دوستانه و صمیمی تر باشد به همان میزان رضایت شغلی افزایش می یابد. برعکس هرچه فضا و محیط کار خصمانه باشد رضایت شغلی نیز کاهش خواهد یافت.

در پاسخ به پرسش چهارم که قوانین و سیاست های سازمان (انعطاف پذیری/خشک و غیر منعطف یا از حیث عادلانه و نا عادلانه) چه تأثیری بر رضایت شغلی کارمندان دارد؟ می توان گفت میان تطبیق قوانین و سیاست های سازمان و رضایت شغلی رابطه تنگاتنگ وجود دارد. نتایج حاصل از آزمون پیرسون بیانگر آن است که با اطمینان ۹۹ درصد و سطح خطای کمتر از ۱ درصد میان تطبیق قوانین و سیاست های سازمان و رضایت شغلی رابطه تنگاتنگ وجود دارد. از آنجای که ضریب همبستگی پیرسون ۰,۶۶۷ بوده و سطح معنی داری آن $< 0,001$ است، پس گفته می توانیم که با افزایش یک واحد از تطبیق قوانین و سیاست های سازمان میزان رضایت شغلی به اندازه ۰,۶۶۷ واحد افزایش خواهد یافت. برعکس با کاهش تطبیق قوانین و سیاست های سازمان رضایت شغلی نیز کاهش خواهد یافت. بنابراین می توان نتیجه گرفت هرچه تطبیق قوانین و سیاست ها در اداره محیط زیست کابل بهتر صورت گیرد به همان اندازه میزان رضایت شغلی افزایش می یابد.

در پاسخ پرسش پنجم که فرصت‌های ارتقا(ترفع) و پیشرفت شغلی چه تأثیری بر رضایت شغلی کارمندان دارد؟ با ابتناء به نتایج آزمون فرضیه پنجم در پاسخ به این پرسش گفته می‌شود میان فرصت‌های ارتقا و پیشرفت شغلی و رضایت شغلی رابطه وثیقی وجود دارد؛ نتایج حاصل از آزمون پیرسون بیانگر آن است که با اطمینان ۹۹ درصد و سطح خطای کمتر از ۱ درصد میان فرصت‌های ارتقا و پیشرفت شغلی و رضایت شغلی رابطه وثیقی وجود دارد. از آنجائیکه ضریب همبستگی پیرسون ۰,۵۸۳ بوده و سطح معنی‌داری آن $0,001 <$ است، پس می‌-

۱۵۷|

توانیم بگوییم که با افزایش یک واحد از فرصت‌های ارتقا و پیشرفت شغلی میزان رضایت شغلی به اندازه ۰,۵۸۳ واحد افزایش خواهد یافت. بنابراین می‌توان نتیجه گرفت: هرچه فرصت‌های ارتقا و پیشرفت شغلی بیشتر مهیا گردد، رضایت شغلی افزایش می‌یابد. و برعکس با کاهش فرصت‌های ارتقا و پیشرفت شغلی نیز رضایت شغلی کاهش می‌یابد. پس ملاحظه می‌شود که فرصت‌های ارتقا و پیشرفت شغلی بر رضایت شغلی کارمندان تأثیر مثبت و معنی‌دار دارد.

در پاسخ پرسش ششم که امنیت شغلی چه تأثیری بر رضایت شغلی کارمندان دارد؟ می‌توان گفت که میان امنیت شغلی و رضایت شغلی رابطه وثیقی وجود دارد. نتایج حاصل از آزمون پیرسون بیانگر آن است که با اطمینان ۹۹ درصد و سطح خطای کمتر از ۱ درصد رابطه وثیقی میان امنیت شغلی و رضایت شغلی وجود دارد. در این باره ضریب همبستگی برابر با ۰,۵۱۶ که رابطه مثبت و نسبتاً قوی است. و سطح معنی‌داری آن $0,001 <$ می‌باشد. بنابراین می‌توان نتیجه گرفت: هرچه امنیت شغلی بیشتر مهیا گردد، رضایت شغلی نیز افزایش می‌یابد. برعکس با کاهش امنیت شغلی، رضایت شغلی نیز کاهش می‌یابد. پس ملاحظه می‌شود که امنیت شغلی بر رضایت شغلی رابطه مثبت و معنی‌دار دارد.

منابع

۱. آزاد مرزآبادی، اسفندیار؛ طرخورانی، حمید(۱۳۸۶)، «بررسی ارتباط بین استرس‌های شغلی و رضایت‌مندی شغلی کارکنان»، *مجله علوم رفتاری*، دوره ۱، شماره ۲.

۲. اسماعیلی، محمود رضا؛ انصاری رنانی، قاسم (۱۳۸۶)، «بررسی رضایت شغلی کارکنان شرکت آب و فاضلاب استان لرستان»، دو ماهنامه علمی - پژوهشی دانشگاه شاهد، سال چهاردهم، شماره ۲۳، خزان ۱۳۸۶.
۳. افجه، علی اکبر (۱۳۹۳)، مبانی فلسفی و تئوری‌های رهبری و رفتار سازمانی، تهران، سمت
۴. الوانی، سید مهدی (۱۳۹۲)، مدیریت عمومی، تهران: نشر نی.
۵. بهشتی فر، ملیکه و دیگران (۱۳۸۹)، «رابطه رفتار اخلاقی مدیران با رضایت شغلی کارکنان»، فصلنامه اخلاق در علوم و فناوری، سال پنجم شماره های ۱ و ۲.
۶. تقی‌پور، محمد و دیگران (۱۳۹۷)، «بررسی رضایت شغلی و تاثیر آن بر بهره‌وری کارکنان مطالعه موردی: کارخانه نساجی بروجرد»، پنجمین کنفرانس اقتصاد و مدیریت کاربردی با رویکرد ملی.
۷. جلالی، علیرضا؛ چای‌بخش، سهیل (۱۳۹۷)، «بررسی تأثیر رضایت شغلی بر افزایش بهره‌وری کارکنان»، کنفرانس ملی اندیشه‌های نوین و خلاق در مدیریت و حسابداری، مطالعات حقوقی و اجتماعی. www.SID.IR
۸. خلیلی شورینی، سیاوش (۱۳۸۹)، روش‌های پژوهش آمیخته (با تأکید بر بومی سازی)، تهران: یادواره کتاب.
۹. خواجه‌رشیدیان، فاطمه (۱۳۹۱)، روش تحقیق در علوم انسانی (با تأکید بر مقاله نویسی و نگارش پایان نامه)، قم: نشر هدی.
۱۰. دسلر، گری (۱۳۹۴)، مبانی مدیریت منابع انسانی، علی پارسائیان و سید محمد اعرابی، تهران: دفتر پژوهش‌های فرهنگی، چاپ سیزدهم.
۱۱. رایبیز، استیفن پی (۱۳۷۸)، مبانی رفتار سازمانی، علی پارسائیان و سید محمد اعرابی، تهران: دفتر پژوهش‌های فرهنگی.
۱۲. رایبیز، استیفن پی (۱۳۹۲)، مبانی رفتار سازمانی، علی پارسائیان و سید محمد اعرابی، تهران: دفتر پژوهش‌های فرهنگی.
۱۳. رایبیز، استیفن پی (۱۳۸۹)، رفتار سازمانی (مفاهیم، نظریه‌ها و کاربردها)، علی پارسائیان و سید محمد اعرابی، تهران: موسسه علمی فرهنگی، ج ۱.
۱۴. رضائیان، علی (۱۳۸۶)، مبانی سازمان و مدیریت، تهران: سمت

۱۵. رضائیان، علی (۱۳۸۶). مدیریت رفتار سازمانی (مفاهیم، نظریه‌ها و کاربردها)، تهران: علم و ادب.
۱۶. رضوی، مرتضی (۱۳۹۶)، اسلام و مبانی مدیریت، تهران: انتشارات مولف.
۱۷. شرمه‌ورن، جان آر (۱۳۹۳)، مدیریت و رفتار سازمانی، مهدی ایران نژاد پاریزی، تهران: مدیران.
۱۸. شفیع‌آبادی، عبدالله (۱۳۹۵)، راهنمایی و مشاوره شغلی و نظریه‌های انتخاب شغل، تهران: انتشارات رشد.
۱۹. شولتز، دنی؛ الین شوتز، سیدنی (۱۳۹۳)، روانشناسی صنعتی و سازمانی، حسین خنیفر و مهدی عطایی، تهران: انتشارات دانشگاه تهران.
۲۰. صافی، محمد حسین؛ محمدی، فریما؛ کلاهی، علی اصغر (۱۳۹۴)، «رابطه رضایت شغلی با مدیریت تعارض و فرسودگی شغلی کارکنان»، مجله مرکز تحقیقات عوامل اجتماعی مؤثر بر سلامت، دوره ۲، شماره ۴.
۲۱. صدفی، ذبیح‌الله (۱۳۹۸)، روش تحقیق کاربردی، تهران: انتشارات جامعه‌شناسان و روش‌شناسان.
۲۲. فرهی بوزنجانی، برزو؛ مهدوی، موسی؛ عباسی، مصیب (۱۳۸۹)، «عوامل مؤثر بر رضایت یا عدم رضایت شغلی کارکنان فاوای نرسا»، فصلنامه‌ی پژوهش‌های مدیریت منابع انسانی، دانشگاه جامع امام حسین (ع)، سال دوم، شماره ۳ و ۴ (شماره‌ی پای‌پای ۷ و ۸).
۲۳. قربانی، محمد (۱۳۹۸)، روش تحقیق پیمایشی، مشهد، انتشارات دانشگاه فردوسی مشهد.
۲۴. قلی‌پور، آرین (۱۳۸۶)، مدیریت رفتار سازمانی (رفتار فردی)، تهران: سمت
۲۵. کولان، هوشنگ (۱۳۵۸)، رفتار سازمانی (روابط انسانی)، تهران: دانشگاه تهران.
۲۶. مورهد، گریفین (۱۳۷۴)، رفتار سازمانی، سید مهدی الوانی و غلام رضا معمارزاده، تهران: انتشارات مروارید.