بررسی تأثیر عوامل فردی و محیطی بر رضایت شغلی کارکنان شهرداری منطقه 18 تهران

محمودرضا اسدی*
کارشناس‌ارشد مدیریت شهری، دانشکده مدیریت و حسابداری، دانشگاه علامه طباطبایی، تهران، ایران

داوود عباسی کارجگان
دانشجوی دکتری مدیریت گردشگری، پردیس تحصیلات تکمیلی، دانشگاه علامه طباطبایی، تهران، ایران

کاظم عسگری
کارشناس‌ارشد مدیریت امور فرهنگی، دانشکده مدیریت و اقتصاد، دانشگاه آزاد اسلامی علوم و تحقیقات، تهران، ایران

نرگس سخن‌سنج
کارشناس‌ارشد جغرافیا و برنامه‌ریزی شهری، دانشکده علوم انسانی، دانشگاه آزاد سمنان، سمنان، ایران

دریافت: 92/09/26 **پذیرش: 93/03/25**

فصلنامه علمی- پژوهشی
اقتصاد و مدیریت شهری
شاپا: 2870-2345
نمایه در ISC، SID، Noormags، Magiran، Ensani، RICeST
www.Iueam.ir
سال سوم، شماره نهم، صفحات 13-1
زمستان 1393

چکیده: رضایت شغلی و عوامل فردی و محیطی مؤثر بر آن، به دلیل ارتباط مستقیم با سرمایه انسانی، از مهم‌ترین مباحث در سازمان‌ها هستند. از این‌رو، هدف اصلی این پژوهش، بررسی و میزان تأثیر عوامل فردی و محیطی بر رضایت شغلی کارکنان شهرداری منطقه 18 تهران است. این پژوهش از لحاظ هدف، کاربردی و به شیوه توصیفی- پیمایشی می‌باشد. برای گردآوری داده‌های اولیه، از پرسشنامه بسته پاسخ؛ شامل 34 گویه در مقیاس پنج گزینه‌ای لیکرت استفاده شد. روایی پرسشنامه، از نوع روایی صوری و محتوایی بوده و برای سنجش پایایی، از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شده است که مقدار آن در مرحله پیش‌آزمون برابر با 0/881 و پس از انجام آزمون برابر با 0/889 برآورد شده است. جامعه آماری پژوهش، تمامی کارکنان شهرداری منطقه 18 تهران هستند که تعداد 300 پرسشنامه به شیوه طبقه‌ای- تصادفی در میان آنها توزیع گردید. برای انجام پژوهش، دو فرضیه اصلی طراحی شد و تجزیه و تحلیل داده‌ها به دو شیوه توصیفی و استنباطی انجام گردید؛ در تجزیه و تحلیل توصیفی، از شاخص‌های فراوانی، درصد و میانگین و برای آزمون فرضیه‌ها، از آزمون استقلال کای دو، ضریب همبستگی پیرسون و تحلیل رگرسیون استفاده شده است.

نتایج کلی تحقیق نشان می‌دهند رابطه مثبت و معناداری میان عوامل فردی و محیطی با رضایت شغلی کارکنان وجود دارد. همچنین یافته‌ها نشان دادند میانگین رضایت شغلی کارکنان، برابر با 3/48 و میانگین رضایت از عوامل فردی و محیطی به ترتیب برابر با 3/77 و 3/14 است، همچنین عوامل فردی، از وضعیت نسبتاً مناسبی برخوردارند؛ بنابراین اقدام برای بهبود وضعیت عوامل محیطی، در اولویت قرار دارد.

واژه‌های کلیدی: رضایت شغلی، عوامل فردی، عوامل محیطی، شهرداری تهران
طبقه‌بندی JEL: L32, C91, D63, Z0

*مسئول مکاتبات: mahmoodreza_asadi @yahoo.com

[Downloaded from iueam.ir on 2026-11-24]

[DOR: 20.1001.1.23452870.1393.3.9.1.3]

1- مقدمه

رضـایت شـغلی، از متغیرهـای مـؤثر در کـارایی سازمان است که حد بالای آن می‌تواند به افزایش پویایی و بهره‌وری سازمان منجـر شـود و حـد پـایین آن سـبب پدیدار شـدن مسـائل و مشـکلاتی، از قبیـل جابـه‌جـایی شغلی، ترک خدمت، غیبت، عدم‌علاقه بـه کـار و کـاهش انگیزه، روحیه کـاری، کـارایی و بهـره‌وری کارکنـان و در نهایت سازمان می‌شود (Kwai Fatt et al., 2010).

بسـیاری از پژوهشـگران تـلاش کـرده‌انـد رضـایت شغلی را تعریـف کننـد. بـرای نمونـه، هـاپکینز[1] رضـایت شغلی را «اقناع یا برآورده کردن نیازهای خاص که با کار شخص مرتبط هسـتند» و اسـپکتر[2] آن را «حـد دوسـت داشتن کار» تعریف کرده‌انـد. همچنـین رضـایت شـغلی، جهت‌گیری مثبت یک فرد به سمت نقـش شـغلی کـه هـم اکنون ایفا می‌کند (Griffin et al., 2010) و یک حالت روحی لذت‌بخش در نتیجه ارزیابی شـغل فـرد بـه عنـوان شغلی که ارزش‌های آن فرد را برآورده یا تسـهیل مـی‌کنـد، تعریف شده است (Sharma et al., 2010).

مورمان[3]، رضـایت شـغلی را ترکیبـی از خرسـندی شناختی[4] و خرسندی احساسی[5] فرد نسبت به شغل خود می‌داند و معتقد است خرسندی شناختی، رضایتی اسـت که بیشتر بر ارزیـابی منطقـی و عقلانـی شـرایط کـار استوار اسـت، امـا خرسـندی احساسـی عبـارت اسـت از ارزیابی احساسی فرد نسبت به شغلش که خلـق و خـو و احساس خوب و مثبت فرد را هنگام کار کردن نسبت بـه کـارش نشـان مـی‌دهـد (Moorman,1993). بـه طورکلی، رضایت و نارضایتی، به عنوان تابعی از رابطه مشاهده شده بین آنچه فرد از شغلش می‌خواهد و آنچـه به دست می‌آورد، ارزیـابی مـی‌شـوند؛ از ایـن‌رو رضـایت شغلی، نگرشـی اسـت کـه نشـان‌دهنـده میـزان رضـایت، خشـنودی یـا اقنـاع فـرد در کـار یـا شـغل خـود اسـت (Sharma et al., 2010).

بـا وجـود ایـن کـه در رابطـه بـا رضـایت شـغلی، پژوهش‌های فراوانی انجام شده است، سازمان‌های شهری کمتر به این موضوع پرداختـه‌انـد؛ در حـالی کـه یکـی از عوامل تأثیرگذار بر شـیوه ارائـه خـدمت بـه شـهروندان، میزان رضایت کارکنـان شـاغل در چنـین سـازمان‌هـایی است و می‌تـوان گفـت رضـایت مشـتریان درون‌سـازمانی (کارکنان)، یکی از پیش‌شرط‌های جلب رضایت مشتریان برون‌سازمانی (ارباب‌رجوع و شـهروندان) اسـت؛ از ایـن‌رو هـدف از انجـام ایـن پـژوهش، تعیـین وضـعیت عوامـل تأثیرگذار فردی و محیطـی بـر رضـایت شـغلی کارکنـان شهرداری منطقه 18 تهران و برنامه‌ریزی به منظور بهبود آنهاست.

2- پیشینه تحقیق

الف) پژوهش‌های خارجی

بررسی‌ها نشان می‌دهند که از سال 1976 به بعـد، بیش از 3000 مطالعه در رابطه با رضـایت شـغلی انجـام شـده اسـت (Donohue & Heywood, 2004) و ایـن موضوع به ویژه در کشورهای اروپـایی، از اهمیـت بـالایی برخوردار است؛ در این کشـورها، مؤسسـاتی هسـتند کـه وضعیت متغیرهای مرتبط با انگیزش را به طـور مسـتمر، پایش می‌کنند. برای نمونه، نتایج پیمایش‌های انجام شده نشان می‌دهند که در سال 2012، میزان رضایت شـغلی به طور میانگین در هشت کشـور اروپـایی، بـالاتر از حـد متوسط (6/6 از 10) می‌باشد که در این میان، بیشـترین میزان رضایت شغلی، در هلند و بلژیک (7/1) و کمتـرین آن در انگلستان و فرانسه (6/2) اسـت. اطلاعـات بیشـتر، در جدول 1، ارائه شده است.

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

[Downloaded from iueam.ir on 2026-11-24]

[DOR: 20.1001.1.23452870.1393.3.9.1.3]

جدول 1- وضعیت رضایت شغلی در کشورهای اروپایی

منطقه / سال	اروپا	انگلستان	آلمان	فرانسه	هلند	اسپانیا	ایتالیا	سوئد	بلژیک
2012	6/6	6/2	7	6/2	7/1	6/5	6/4	6/5	7/1
2011	6/4	5/9	7	5/9	6/8	6/4	5/7	6/8	6/9
2010	6/7	6/3	6/7	6/7	6/8	6/6	6/1	7/5	6/8
2009	6/7	6/3	6/7	6/7	6/8	6/6	6/1	7/5	6/8
2008	6/7	6/3	7/1	6/8	6/9	6/2	6/3	/7	7/1
2007	6/6	6/1	7/1	6/4	6/8	6/2	6/3	6/9	7/1

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

نتیجه پژوهش هاروی[1] (2006) که به بررسی تعارض کار در کارگران جوان پرداخته است، نشان می‌دهد کارگرانی که روابط بین فردی خوبی با دیگران و تحصیلات مرتبط با شغل خود دارند، از رضایت شغلی بیشتری برخوردارند.

تحقیق استاو و راس[2] نشان داد در رابطه با عوامل تعیین‌کننده رضایت شغلی، اختلاف‌نظر وجود دارد؛ با توجه به این که همبستگی‌های به دست آمده از میزان رضایت شغلی در زمان‌ها و موقعیت‌های مختلف، از نظر آماری معنادار هستند می‌توان چنین استنباط کرد که تعیین‌کننده‌های اصلی رضایت شغلی، زمینه‌ها و صفات فردی است، نه شرایط و موقعیت‌های کار؛ در حالی که اشنایدر[3] معتقد است محیط کار، تکنولوژی و ساختار سازمانی تعیین‌کننده‌های اساسی رضایت شغلی هستند (Hersy & Blanchard, 1993).

گروهی از پژوهش‌گران با استفاده از روش تحلیل محتوای، 38 مقاله چاپ شده در فاصله سال‌های 1986 تا 2012، مفهوم رضایت شغلی را از نظر موضوع، تعریف، زمینه تئوریک، ابعاد، پیامدها و پیش‌آیندها، مورد بررسی قرار دادند و به این نتیجه رسیدند که مفهوم رضایت شغلی دارای ماهیتی پویا، پیچیده و چند عاملی است؛ بنابراین برای طراحی ابزارهای جدید رضایت شغلی باید با توجه به رویکردهای تئوریکی آن، جنبه‌های انتزاعی این مفهوم را به صورت عینی و قابل اندازه‌گیری، تعریف کرد (راوری و همکاران، 1391).

ب) پژوهش‌های داخلی

در پژوهش مرادی و همکارانش (1392)، میزان رضایت شغلی 24/9 درصد پرستاران در حد کم، 72/4 درصد در حد متوسط و 2/7 درصد در حد زیاد، گزارش شده است. یافته‌های این پژوهش همچنین نشان دادند رابطه معنی‌داری بین رضایت شغلی و تعهد حرفه‌ای پرستاران وجود دارد و با افزایش تعهد حرفه‌ای، میزان رضایت شغلی نیز افزایش پیدا می‌کند.

نتایج پژوهش منظری توکلی و رجبی (1392) نشان داد هرچند مؤلفه‌های عدالت سازمانی (عدالت توزیعی، رویه‌ای و تعاملی) ارتباط معنی‌داری با رضایت شغلی دارند، اما تنها دو مؤلفه عدالت توزیعی و تعاملی، قادر به پیش‌بینی رضایت شغلی هستند.

مطالعه اصغری و همکارانش (1392) نشان می‌دهد رضایت شغلی با فرسودگی شغلی و سلامت عمومی، رابطه معکوس و معناداری دارد. در این پژوهش، 95 درصد کارگران، میزان رضایت شغلی خود را کم و متوسط اعلام کرده‌اند.

نتایج پژوهش حسنی و همکارانش (1392) نشان می‌دهند اخلاق اسلامی و فرهنگ سازمانی با میانجی‌گری تعهد سازمانی، بر رضایت شغلی، تأثیر

1- Harvay
2- Staw and Ross
3- Schinader

[Downloaded from iueam.ir on 2026-11-24]
[DOR: 20.1001.1.23452870.1393.3.9.1.3]

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

پژوهش گلکاری و همکارانش (1392) نیز نشان داد که بین شیفتگی مرتبط با کار و سه زیر مقیاس آن (جذب، لذت و انگیزه درونی) با رضایت شغلی کارکنان، رابطه معنی‌داری وجود دارد و بعد لذت‌کاری، بیشترین سهم را در پیش‌بینی رضایت شغلی به خود اختصاص داده است.

نتایج پژوهش محمودی و همکارانش (1391)، نشان داد ارتباط معنی‌داری میان مهارت‌های ارتباطی پرستاران و رضایت شغلی آنان وجود دارد؛ به طوری که افزایش مهارت‌های ارتباطی، باعث افزایش رضایت شغلی می‌شود. همچنین میان افزایش مهارت‌های ارتباطی پرستاران با افزایش مؤلفه‌های شرایط کار و ارتباط با همکاران نیز ارتباط معنی‌داری وجود دارد.

نتایج تحقیق سلطانزاده و همکارانش (1391) نشان دادند میان کیفیت زندگی کاری و رضایت شغلی نیز همبستگی معناداری وجود دارد و در میان مؤلفه‌های کیفیت زندگی کاری؛ قانون‌گرایی در سازمان، یکپارچگی و انسجام اجتماعی، وابستگی زندگی اجتماعی و کاری، بهترین پیش‌بینی‌کننده برای رضایت شغلی هستند.

ترکمان و عابدی (1388) در پژوهش خود گزارش کرده‌اند که بین عوامل انگیزشی؛ شامل استقلال در عمل، علاقه به کار، شناخت، پیشرفت و ترقی، مسئولیت‌های شغلی و عوامل محیطی؛ مانند ارتباط با مافوق، ارتباط با همکاران، امنیت، شرایط کاری و عوامل واسطه‌ای؛ شامل حقوق، پایگاه و موقعیت، امکان رشد یا ترقی و عوامل فردی؛ مانند محل تولد، جنس، سن، وضعیت تأهل، رضایت کلی از زندگی، اعتقادات مذهبی، با رضایت شغلی رابطه وجود دارد. همچنین شدت رابطه شرایط کاری و امکان رشد و ارتقا، از سایر متغیرهای مستقل رضایت شغلی، بیشتر است. البته زندی‌پور و مهرآور مؤمنی (1390) در پژوهش خود به این نتیجه رسیدند که تفاوت معناداری در میزان رضایت شغلی بین زن و مرد وجود ندارد.

مرکز مطالعات و تحقیقات رسانه‌ای مؤسسه همشهری نیز در تاریخ 5 تا 7 آبان 1387 یک نظرسنجی تلفنی در مورد رضایت شغلی از مردم تهران انجام داده است که طی آن تنها 29 درصد از پاسخ‌گویان بیان کرده‌اند که از شغل خود راضی هستند (همشهری آنلاین، 1387).

3- مبانی نظری

با مرور ادبیات رضایت شغلی، می‌توان دو رویکرد کلی را در این حوزه شناسایی کرد: رویکرد تک بعدی و رویکرد دو بعدی. رویکرد تک بعدی؛ شامل پاسخ به دو پرسش است: 1- در حال حاضر چقدر از شغل خود راضی هستید؟ 2- تا چه حد از شغل خود رضایت می‌خواهید؟ در واقع، رویکرد تک بعدی، رضایت شغلی را به تفاوت بین آنچه فرد دارد و آنچه خواستار آن است، تعریف می‌کند (Smith et al., 1989). طرفداران این رویکرد بر این باورند که رضایت شغلی، کنشی از هماهنگی میان نیازها و ارزش‌های حرفه‌ای فرد و نظام تقویت‌کننده کار (Gati, 1989) و مجموعه‌ای از رضایتمندی‌ها و نارضایتی‌هایی است که فرد در ابعاد و جنبه‌های مختلف و متنوع شغلش، تجربه می‌کند (Wexley & Yuki, 1984)؛ به این ترتیب، شخصی که دارای سطح بالایی از رضایت شغلی است، نسبت به شغل خویش بازخورد مثبت و شخص فاقد رضایت شغلی، بازخورد منفی دارد (Robbins, 1993).

رویکرد دو بعدی، اشاره به نظریه انگیزشی- بهداشتی هرزبرگ[1] دارد که به آن، نظریه دو عاملی[2] نیز گفته می‌شود. به اعتقاد هرزبرگ و همکارانش، نبود نارضایتی، به معنای وجود رضایت نیست؛ به عبارت دیگر، رضایت شغلی را نمی‌توان تحت عنوان قطب‌های متضاد یک

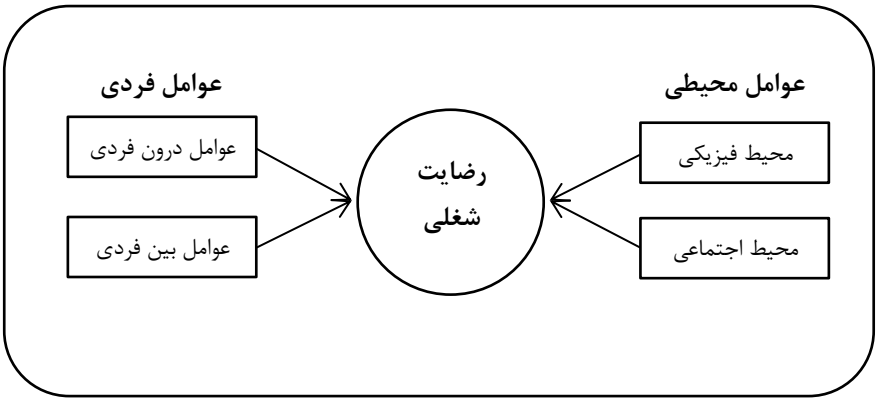
1- Herzberg's Motivation-Hygiene Theory
2- The Two-Factor Theory

[Downloaded from iueam.ir on 2026-11-24]
[DOR: 20.1001.1.23452870.1393.3.9.1.3]

پیوستار منفرد و دو قطبی (رضایت و نارضایتی) که نقطه‌ای خنثی (نه رضایت و نه نارضایتی) در مرکز آن است، مورد مطالعه قرار دارد؛ زیرا چندین ویژگی وجود دارند که به گونه‌ای پایدار با رضایت و نارضایتی شغلی ارتباط دارند؛ بنابراین رضایت شغلی دارای دو بعد جداگانه است: 1- بعد بهداشتی یا نگهدارنده که متأثر از عوامل بیرونی (حقوق و دستمزد، خط‌مشی‌های سازمانی، رابطه با سرپرستان و مدیران، ارتباط با همکاران و ...)، است. 2- بعد انگیزشی که از عوامل درونی (مانند محتوای شغل، امکان پیشرفت، میزان مسئولیت و ...) تأثیر می‌پذیرد. براساس این نظریه، وجود عوامل بهداشتی، ما را نسبت به عدم‌نارضایتی مطمئن می‌کند، اما اگر عوامل انگیزشی وجود نداشته باشد، نمی‌توان گفت که واقعاً نارضایتی شغلی وجود دارد، بلکه فقط می‌توان نتیجه گرفت که رضایت وجود ندارد (Rollinson et al., 1998)، (Herzberg, 1966). البته گستره‌ای از عوامل می‌توانند بر سطح رضایت شغلی فرد تأثیر بگذارند که برخی از آنها عبارتند از: پایه حقوق، فرایند ترفیع، شرایط کاری، رهبری، روابط اجتماعی و خود شغل (Sharma et al., 2010).

پژوهشگران، تأثیر عوامل و متغیرهای مختلفی را بر رضایت شغلی، بررسی کرده‌اند. عوامل تأثیرگذار بر رضایت شغلی عبارتند از: سلامت اجتماعی (افجه و سام‌آرام، 1389)، سلامت روان (رسولی و اسلامی، 1392)، (شفیع‌آبادی و خلج‌اسدی، 1389) و سبک رهبری (نکویی‌قدم و همکاران، 1392). همچنین برخی از پژوهش‌ها گزارش کرده‌اند که رضایت شغلی، به عنوان یک میانجی بین هوش هیجانی و تعهد سازمانی عمل می‌کند (Guldal et al., 2008). پژوهش‌ها نشان می‌دهند خشنودی شغلی با شادکامی کلی، بهداشت روانی و امید زندگی طولانی‌تر، ارتباط دارد. ویلنت[1]، دریافت که کارکرد شغلی خوب با کارکرد سالم در بسیاری از زمینه‌های زندگی ارتباط دارد (ساپینگتون[2]، 1379). در مقایسه با سایر کارکنان، کارکنانی که رضایت شغلی بالاتری دارند، از نظر توان جسمی و ذهنی، در وضعیت مناسب‌تری قرار دارند (Chandan,1997).

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



شکل 1- مدل مفهومی

منبع: (یافته‌های نگارندگان)

1- Villant
2- Sappington

[Downloaded from iueam.ir on 2026-11-24]
[DOR: 20.1001.1.23452870.1393.3.9.1.3]

براساس مدل مفهومی در شکل 1، دو فرضیه زیر، مورد آزمون قرار گرفته است:

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

4- روش تحقیق

این پژوهش از لحاظ هدف، کاربردی است و به شیوه توصیفی- پیمایشی، انجام شده است. جامعه آماری پژوهش، تمامی کارکنان شهرداری منطقه 18 تهران (800 نفر) می‌باشد و براساس جدول مورگان[1] حجم نمونه لازم، 260 نفر تعیین شد. با توجه به نسبت‌های متفاوت کارکنان در معاونت‌ها و بخش‌های مختلف سازمان، انتخاب نمونه‌های آماری به شیوه طبقه‌ای و تصادفی انجام شده است. به منظور اطمینان از برگشت پرسشنامه‌ها به تعداد کافی، 300 پرسشنامه در میان جامعه آماری توزیع گردید که تعداد 281 پرسشنامه برگشت داده شد؛ پس از بررسی‌های اولیه، تعداد 3 پرسشنامه به دلیل عدم‌پاسخ به بیش از 50 درصد گویه‌ها و پاسخ‌های یکسان به تمام گویه‌ها، نامعتبر تشخیص داده و از فرایند تحلیل، کنار گذاشته شدند و تجزیه و تحلیل داده‌ها و آزمون فرضیه‌ها با استفاده از 278 پرسشنامه، انجام شد. جدول 2، شیوه نمونه‌گیری و توزیع پرسشنامه‌ها را در بخش‌های مختلف جامعه آماری نشان می‌دهد.

جدول 2- طبقه‌بندی جامعه آماری پژوهش

طبقه	نسبت کارکنان (درصد)	تعداد نمونه	طبقه	نسبت کارکنان (درصد)	تعداد نمونه
حوزه شهردار	14/05	42	معاونت فنی و عمرانی	3/89	12
معاونت امور اجتماعی و فرهنگی	5/40	16	معاونت امورشهری و فضای سبز	7/90	24
معاونت شهرسازی	3/51	11	معاونت حمل‌ونقل و ترافیک	2/63	8
معاونت مالی و اداری	24/72	74	نواحی	35/13	105
معاونت برنامه‌ریزی و توسعه شهری	2/76	8	جمع کل	100	300

منبع: (یافته‌های نگارندگان)

برای گردآوری داده‌ها، هم از منابع اولیه (پرسشنامه) و هم از منابع ثانویه (اسناد و مدارک کتابخانه‌ای)، استفاده شده است؛ به این معنا که ضمن مطالعه و بررسی مبانی نظری و ادبیات موضوع رضایت شغلی، با الگوگیری از پژوهش‌های مختلف، ابزار سنجش به شکل پرسشنامه بسته پاسخ؛ شامل 34 گویه در مقیاس پنج گزینه‌ای لیکرت طراحی شده است.

در طراحی گویه‌ها، دقت لازم به عمل آمد تا سؤالات از سادگی و وضوح کافی برخوردار باشند. روایی صوری[2] و محتوایی[3] پرسشنامه (ابعاد و گویه‌ها) با استفاده از نظرات اساتید دانشگاه و خبرگان، تأیید شد. میزان پایایی نیز براساس 30 پرسشنامه که در میان افراد جامعه آماری توزیع شد با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ، در مرحله پیش‌آزمون برابر با 0/881 و پس از انجام آزمون برابر با 0/889 برآورد شده است که قابلیت اعتماد به پرسشنامه را در سطح قابل قبولی تأیید می‌کند. ابعاد، تعداد گویه‌ها و نتیجه آزمون پایایی ابزار سنجش، در جدول 3 نشان داده شده است.

1- Morgan

2- Face Validity
3- Content Validity

[Downloaded from iueam.ir on 2026-11-24]
[DOR: 20.1001.1.23452870.1393.3.9.1.3]

جدول3- نتیجه آزمون پایایی

متغیر	ابعاد	تعداد گویه‌ها	ضریب پایایی	
			پیش‌آزمون	پس‌آزمون
رضایت شغلی	عوامل فردی	19	0/881	0/889
	عوامل محیطی	9		
	رضایت کلی	6		
جمع کل		34		

منبع: (یافته‌های نگارندگان)

برای داده‌پردازی، از نرم‌افزار SPSS.20 استفاده شد و تجزیه و تحلیل داده‌ها به دو شیوه توصیفی و استنباطی، انجام شده است. برای تجزیه و تحلیل توصیفی، از شاخص‌های فراوانی، درصد و میانگین، استفاده و در تجزیه و تحلیل استنباطی برای آزمون فرضیه‌های پژوهش با توجه به کفایت داده‌ها (تعداد پرسش‌نامه‌ها) و همچنین در نظر گرفتن این که متغیرهای اصلی پژوهش (رضایت شغلی به عنوان متغیر وابسته و عوامل فردی و محیطی به عنوان متغیرهای مستقل)، کیفی هستند برای بررسی وجود یا فقدان رابطه معنادار بین آنها، از آزمون استقلال[1] (کای‌مربع[2]) استفاده شد. هدف از این آزمون، بررسی وجود استقلال بین دو متغیر غیرکمّی است (مؤمنی و فعال قیومی، 1386). در این آزمون، فراوانی‌های مشاهده شده، با فراوانی‌های مورد انتظار استقلال دو متغیر، مقایسه می‌شوند (آذر و مؤمنی، 1385). همچنین به منظور تعیین میزان (شدت) و نوع رابطه (مثبت یا منفی)، از ضریب همبستگی پیرسون[3] استفاده شده است.

5-یافته‌های تحقیق

یافته‌های توصیفی

یافته‌های توصیفی نشان می‌دهند بیشترین پاسخ‌دهندگان مرد در گروه سنی 26 تا 35 سال قرار دارند. همچنین از لحاظ سابقه خدمت، کمترین و بیشترین سابقه، 1 و 28 سال و میانگین سابقه خدمت پاسخ‌دهندگان 6/8 سال است. جدول 4، اطلاعات بیشتری را در رابطه با ویژگی‌های جمعیت‌شناختی نشان می‌دهد.

جدول 4- ویژگی‌های جمعیت‌شناختی پاسخ‌دهندگان

متغیر							
جنسیت	طبقه	زن	مرد	بدون پاسخ			
	فراوانی	58	218	2			
	درصد	20/9	78/4	0/7			
وضعیت تأهل	طبقه	مجرد	متأهل	بدون پاسخ			
	فراوانی	52	220	6			
	درصد	18/7	79/1	2/2			
سن	طبقه	تا 25 سال	26-35 سال	36-45 سال	46-55 سال	بدون پاسخ	
	فراوانی	12	118	96	40	12	
	درصد	4/4	42/4	34/5	14/4	4/3	
نوع شغل	طبقه	مدیریتی	کارشناسی	کارگری	سایر	بدون پاسخ	
	فراوانی	38	198	18	14	10	
	درصد	13/7	71/2	6/5	5	3/6	
تحصیلات	طبقه	زیردیپلم	دیپلم	فوق‌دیپلم	کارشناسی	کارشناسی ارشد و بالاتر	بدون پاسخ
	فراوانی	2	50	74	128	24	4
	درصد	0/7	18	26/6	45	8/6	1/1

منبع: (یافته‌های نگارندگان)

1- Independent Test
2- Chi-Square
3- Pearson Correlation Coefficient

[Downloaded from iueam.ir on 2026-11-24]
[DOR: 20.1001.1.23452870.1393.3.9.1.3]

تجزیه و تحلیل پرسشنامه‌ها براساس طیف پنج‌گزینه‌ای لیکرت (1= خیلی‌کم و 5= خیلی‌زیاد)، نشان می‌دهد که میانگین کل رضایت شغلی پاسخ‌دهندگان، 3/48 و میانگین رضایت از عوامل فردی و محیطی، به ترتیب 3/76 و 3/14 است.

جدول 5، نتایج تجزیه و تحلیل نمرات پاسخ‌دهندگان را نشان می‌دهد.

جدول 5- نتایج تحلیل توصیفی متغیرها

متغیر	تعداد	کمترین	بیشترین	میانگین	انحراف معیار
عوامل فردی	278	2/41	4/89	3/7688	0/52241
عوامل محیطی	278	1/50	4/54	3/1406	0/54691
رضایت کلی	278	1/67	5	3/6681	0/67393
میانگین کل	278	2/35	4/62	3/4827	0/43656

منبع: (یافته‌های نگارندگان)

یافته‌های استنباطی

بررسی ارتباط/ عدم‌ارتباط متغیرها

جهت بررسی وجود یا فقدان رابطه بین متغیرهای مستقل (عوامل فردی و محیطی) با متغیر وابسته (رضایت شغلی)، از آزمون استقلال استفاده شد؛ برای این منظور با توجه به اینکه در طبقه‌بندی‌های پنج و سه سطحی، برخی از فراوانی‌های مورد انتظار، کمتر از 5 بود، این سلول‌ها با سلول مجاور، ترکیب و آزمون، تکرار شد و سرانجام با تشکیل جدول توافقی 2×2، آزمون به نتیجه معتبر رسید؛ بدین ترتیب که با توجه به میانگین نمره پاسخ‌دهندگان، عوامل فردی و محیطی در دو مقیاس مناسب (میانگین بالاتر از 3) و نامناسب (میانگین کمتر از 3) و رضایت شغلی در دو مقیاس زیاد (میانگین بالاتر از 3) و کم (میانگین کمتر از 3)، طبقه‌بندی گردید و آزمون انجام شد.

نتایج آزمون استقلال نشان داد که سطح معناداری آمار کای دو پیرسون در هر دو عامل، کمتر از 0/05 است؛ بنابراین فرضیه Ho (عدم رابطه) رد می‌شود و می‌توان با 95 درصد اطمینان گفت بین عوامل فردی و محیطی با رضایت شغلی، رابطه وجود دارد. نتایج آزمون استقلال در جداول 6 تا 9 ارائه شده است.

جدول 6-رضایت شغلی/عوامل فردی

			عوامل فردی		کل
			مناسب	نامناسب	
رضایت شغلی	کم	تعداد	22	84	106
	زیاد	تعداد	2	170	172
کل			24	254	278

منبع: (یافته‌های نگارندگان)

جدول 7- نتایج آزمون کای2

	مقدار	درجه آزادی	سطح معناداری
کای2 پیرسون	31/915	1	0/000
نسبت درست نمایی	33/385	1	0/000
ارتباط خطی دوطرفه	31/800	1	0/000
تعداد مقادیر معتبر	278		

منبع: (یافته‌های نگارندگان)

جدول 8-رضایت شغلی/ عوامل محیطی

			عوامل محیطی		کل
			مناسب	نامناسب	
رضایت شغلی	کم	تعداد	80	26	106
	زیاد	تعداد	40	132	172
کل			120	158	278

منبع: (یافته‌های نگارندگان)

[Downloaded from iueam.ir on 2026-11-24]

[DOR: 20.1001.1.23452870.1393.3.9.1.3]

جدول 9- نتایج آزمون کای2

	مقدار	درجه آزادی	سطح معناداری
کای2 پیرسون	72/886	1	0/000
نسبت درست نمایی	70/773	1	0/000
ارتباط خطی دوطرفه	72/624	1	0/000
تعداد مقادیر معتبر	278		

منبع: (یافته‌های نگارندگان)

بررسی همبستگی

آزمون استقلال، تنها وجود یا فقدان رابطه را در میان دو متغیر می‌سنجد؛ بنابراین پس از این که وجود رابطه میان متغیرهای مستقل (عوامل فردی و محیطی) و متغیر وابسته (رضایت شغلی) تأیید گردید، برای مشخص کردن نوع و شدت رابطه، از ضریب همبستگی پیرسون استفاده شد؛ برای این منظور، فرضیه‌های آماری مربوط برای هر یک از عوامل، طراحی گردید و آزمون‌های لازم انجام شد که به منظور اجتناب از تکرار فرضیه‌ها، الگوی کلی آنها و نتایج، ارائه می‌شود.

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

جدول 10- نتایج آزمون همبستگی

متغیرهای مستقل / متغیر وابسته		رضایت شغلی	عوامل فردی	عوامل محیطی
رضایت شغلی	ضریب همبستگی پیرسون(R)	1	0/859*	0/760*
	معنی‌داری(Sig)		0/000	0/000
	تعداد	278	278	278
	ضریب تعیین (R^2)		0/738	0/578
عوامل فردی	ضریب همبستگی پیرسون (R)	0/859*	1	0/473*
	معنی‌داری(Sig)	0/000		0/000
	تعداد	278	278	278
عوامل محیطی	ضریب همبستگی پیرسون(R)	0/760*	0/473*	1
	معنی‌داری(Sig)	0/000	0/000	
	تعداد	278	278	278
* همبستگی در سطح 0/01 معنادار است.				

منبع: (یافته‌های نگارندگان)

با توجه به اینکه تمامی مقادیر Sig کمتر از 0/05 است، فرض H_o (عدم‌رابطه معنادار) رد و فرضیه مخالف، پذیرفته می‌شود؛ بنابراین می‌توان گفت همبستگی هر دو عامل با رضایت شغلی، معنی‌دار است. همچنین نتایج آزمون نشان داد ضرایب در سطح خطای 1 درصد (99 درصد اطمینان) نیز معنی‌دار هستند.

نتایج آزمون همبستگی (جدول 10) نشان می‌دهد شدت همبستگی رضایت شغلی با عوامل فردی (0/859) و محیطی (0/760) زیاد است؛ به‌طوری که با توجه به ضریب تعیین، می‌توان گفت عوامل فردی، حدود 74 درصد و عوامل محیطی حدود 58 درصد از تغییرات را تبیین می‌کنند.

بررسی مناسب بودن مدل رگرسیون

به منظور بررسی استقلال خطاها از یکدیگر، از آزمون دوربین- واتسون[1] استفاده شده است؛ همچنین آزمون معناداری کل مدل رگرسیون انجام شد. در ادامه، فرضیه‌ها و نتایج آنها ارائه می‌شوند.

1- Durbin-Watson test

[Downloaded from iueam.ir on 2026-11-24]
[DOR: 20.1001.1.23452870.1393.3.9.1.3]

فرضیه‌های آزمون دوربین- واتسون

- بین خطاها همبستگی وجود ندارد (H_o: ρ =o).
- بین خطاها همبستگی وجود دارد (H_1: ρ =o).

فرضیه‌های آزمون معنی‌داری کل مدل رگرسیون

- رابطه خطی بین دو متغیر وجود ندارد (H_o).
- رابطه خطی بین دو متغیر وجود دارد (H_1).

جدول 11- نتایج تحلیل رگرسیون

متغیر وابسته: رضایت شغلی	ضریب همبستگی	ضریب تعیین	ضریب تعیین تعدیل شده	خطای معیار تخمین		آماره دوربین- واتسون	معنی‌داری (Sig)
	0/948	0/899	0/898	0/13962		1/896	0/000
	متغیرهای مستقل		ضرایب استاندارد نشده		ضرایب استاندارد شده	آماره t	معنی‌داری (Sig)
			ضرایب (β)	خطای معیار			
	مقدار ثابت		0/314	0/065		4/844	0/000
	عوامل فردی		0/538	0/018	0/644	29/594	0/000
	عوامل محیطی		0/363	0/017	0/455	20/902	0/000

منبع: (یافته‌های نگارندگان)

از آنجایی که مقدار آماره دوربین- واتسون (1/896) در فاصله 1/5 تا 2/5 قرار دارد، فرضیه صفر، پذیرفته شده و می‌توان با 95 درصد اطمینان گفت بین خطاها، همبستگی وجود ندارد؛ بنابراین می‌توان از رگرسیون استفاده نمود. همچنین مقدار Sig کمتر از 0/05 است که نشان می‌دهد مدل رگرسیون توانسته تغییرات در متغیر وابسته (رضایت شغلی) را توضیح دهد (جدول 11).

مقدار ضریب همبستگی (0/948)، نشان‌دهنده همبستگی بسیار زیاد متغیر وابسته با متغیرهای مستقل است. مقدار ضریب تعیین تعدیل‌شده نشان می‌دهد، 89/8 درصد از تغییرات در متغیر وابسته (رضایت شغلی) توسط متغیرهای مستقل (عوامل فردی و محیطی) قابل تبیین است. همچنین با توجه به مقادیر ضرایب استاندارد شده می‌توان گفت عوامل فردی، تأثیر بیشتری بر رضایت شغلی دارند (جدول 11).

6- نتیجه‌گیری و پیشنهاد

شواهد نشان می‌دهند عدم‌رضایت شغلی، پیامدهای منفی زیادی برای سازمان دارد که از آن جمله می‌توان به غیبت کاری، ترک خدمت، تأخیرکاری، تشویش و بازنشستگی زودرس (مقیمی و رمضان، 1385) اشاره کرد. هدف اصلی از انجام این پژوهش، بررسی تأثیر عوامل فردی و محیطی بر رضایت شغلی کارکنان شهرداری منطقه 18 تهران است؛ همان‌گونه که در بخش یافته‌ها اشاره شده است، نتایج نشان می‌دهند میزان رضایت شغلی، کمی بالاتر از حد متوسط (3/48) است که به معنای ضرورت توجه به این موضوع از طرف مدیریت منطقه است. البته پژوهش‌های مختلف، میزان رضایت شغلی را متفاوت گزارش کرده‌اند؛ برای نمونه، عسگری و همکارانش (1391) میزان رضایت شغلی تکنیسین‌های اتاق عمل بیمارستان‌های دانشگاه علوم پزشکی همدان را کمتر از حد متوسط (2/8) گزارش کرده‌اند. در پژوهش دیگری، 95 درصد کارگران، میزان رضایت شغلی خود را کم و متوسط اعلام کرده‌اند (اصغری و همکاران، 1392)، در حالی که پورکریمی (1388) رضایت شغلی دانش‌آموختگان کشاورزی خوداشتغال را در مقیاس 1 تا 100 برابر با 95/21 و رضایت شغلی دانش‌آموختگان غیرخود اشتغال را برابر با 77/60 اعلام کرده است.

[Downloaded from iueam.ir on 2026-11-24]

[DOR: 20.1001.1.23452870.1393.3.9.1.3]

نتایج پژوهش نشان می‌دهند همبستگی بسیار زیادی (R= 0/948) میان عوامل فردی و محیطی با رضایت‌شغلی کارکنان وجود دارد؛ به گونه‌ای که با توجه به مقدار ضریب تعیین (R^2) می‌توان گفت، 89/8 درصد از تغییرات رضایت شغلی، توسط عوامل یادشده، قابل تبیین است. بنابراین بهبود وضعیت هر یک از عوامل، در افزایش سطح رضایت شغلی کارکنان، مؤثر خواهد بود. همچنین نتایج آزمون فرضیه‌های پژوهش، نشان می‌دهند رابطه مثبت و معناداری میان هر یک از عوامل فردی (R=0/859) و محیطی (R=0/760) با رضایت شغلی کارکنان وجود دارد؛ نتیجه پژوهش هاروی (2006) نیز نشان داد کارگرانی که روابط بین فردی خوبی با دیگران دارند، از رضایت شغلی بیشتری برخوردارند. در این پژوهش، همچنین پاسخ‌دهندگان در مقایسه با عوامل فردی (3/76)، از عوامل محیطی (3/14) رضایت کمتری دارند؛ در حالی که عسگری و همکارانش (1391) میزان رضایت از سرپرست و همکار را که در این پژوهش در قالب مؤلفه‌های عوامل فردی مورد بررسی قرار گرفته‌اند، به ترتیب 2/29 و 3/12 گزارش کرده‌اند.

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

۷- منابع

اصغری، مهدی؛ ذاکریان، سید ابوالفضل؛ منظم، محمدرضا؛ عباسی‌نیا، مرضیه؛ محمدیان، یوسف؛ رحمانی، عبدالرسول. (1392). بررسی ارتباط بین رضایت شغلی با سلامت عمومی و فرسودگی شغلی در کارگران یکی از صنایع خودروسازی. *فصلنامه بهداشت و ایمنی کار*، *2*(4)، *60-51*.

افجه، علی‌اکبر؛ سام‌آرام، مریم. (1389). تأثیر میزان سلامت اجتماعی بر میزان رضایت شغلی (مطالعه موردی: کارکنان شرکت لیزینگ ایران خودرو). *فصلنامه برنامه‌ریزی رفاه و توسعه اجتماعی*، شماره 3، 30-1.

آذر، عادل؛ مؤمنی، منصور. (1385). *آمار و کاربرد آن در مدیریت، جلد دوم: تحلیل آماری*، تهران: سمت.

پورکریمی، جواد. (1388). مقایسه رضایت شغلی و انگیزش پیشرفت در در دانش‌آموختگان کشاورزی خوداشتغال و غیرخوداشتغال، *فصلنامه پژوهش و برنامه‌ریزی در آموزش عالی*، شماره 51 ، 175-155.

ترکمان، فرح؛ عابدی، سیده مرضیه. (1388). شناسایی عوامل مؤثر در رضایت شغلی دبیران، *تحقیقات روانشناختی*، *1*(4)، 48-38.

حسنی، محمد؛ حیدری‌زاده، زهرا؛ قاسم‌زاده علیشاهی، ابوالفضل. (1392). بررسی نقش و تأثیر اخلاق اسلامی کار و فرهنگ سازمانی بر رضایت شغلی و تعهد سازمانی کارکنان دانشگاه شهید چمران اهواز، *دو فصلنامه علمی- پژوهشی مدیریت اسلامی*، *20*(2)، *32-9*.

راوری، علی؛ میرزایی، طیبه؛ ونکی، زهره. (1391). تبیین ماهیت مفهوم رضایت شغلی: مطالعه مروری، *فصلنامه مدیریت پرستاری*، *1*(1(پیاپی 4)) ، *71-61*.

رسولی، زینب؛ اسلامی، رضا. (1392). بررسی رابطه رضایت شغلی و ویژگی‌های شخصیتی با سلامت روانی در کارکنان نیروی زمینی ارتش، *مجله علمی پژوهشی دانشگاه علوم پزشکی ارتش جمهوری اسلامی ایران*، *1*(2)، *101-96*.

[Downloaded from iueam.ir on 2026-11-24]

[DOR: 20.1001.1.23452870.1393.3.9.1.3]

زندی‌پور، طیبه؛ مهرآور مومنی، جاوید. (1390). بررسی رابطه رضایت زناشویی و رضایت شغلی در کارکنان شرکت آب و فاضلاب استان تهران، *فصلنامه مشاوره شغلی و سازمانی، 3*(7)، *129-113*.

ساپینگتون، اندرو. (1379). *بهداشت روانی*، ترجمه حمیدرضا حسین شاهی برواتی، تهران: نشر روان.

سلطانزاده، وحید؛ قلاوندی، حسن؛ فتاحی، مسلم. (1391). بررسی رابطه بین کیفیت زندگی کاری و رضایت شغلی اعضای هیأت علمی دانشگاه شیراز، *دو فصلنامه پژوهش‌های منابع انسانی دانشگاه جامع امام حسین، 4*(2)، *149-125*.

شفیع‌آبادی، عبدالله؛ خلج‌اسدی، شدیده. (1389). بررسی رابطه بین رضایت شغلی با سلامت روانی کارکنان شاغل دانشگاه. *فصلنامه تازه‌های روانشناسی صنعتی سازمانی، 1*(2)، *33-27*.

ظهوری، قاسم؛ رضایی، صادق؛ جرفی، سعید. (1387). بررسی اثرات تصمیم‌گیری مشارکتی بر رضایت شغلی کارکنان (مطالعه موردی: بانک کشاورزی استان خوزستان). *دانش مدیریت، 21*(80)، *76-61*.

عسگری، محمد؛ رفعت، علی؛ راشدی، وحید. (1391). بررسی رضایت شغلی تکنیسین‌های اتاق عمل بیمارستان‌های دانشگاه علوم پزشکی شهر همدان در سال 1390، *مجله علمی- پژوهشی پژوهان، 11*(1)، *40-37*.

گلکاری، طاهره؛ قمرانی، امیر؛ صالحی، هاجر؛ عرب، حمیدرضا. (1392). رابطه شیفتگی مرتبط با کار و رضایت شغلی در کارکنان یک شرکت صنعتی نظامی، *مجله طب نظامی، 51*(2)، *148-143*.

محمودی، حسین؛ سوری‌لکی، ابوذر؛ بوالحسنی، معصومه؛ سپهوند، محمدجعفر. (1391). بررسی رابطه مهارت‌های ارتباطی و رضایت شغلی پرستاران، *دوماهنامه علمی- پژوهشی دانشگاه شاهد، 20*(101)، 7-1.

مرادی، محمد؛ خاتونی، مرضیه؛ ضیغمی، رضا؛ جهانی‌هاشمی، حسن؛ شیخی، محمدرضا. (1392). بررسی رابطه تعهد حرفه‌ای و رضایت شغلی پرستاران شاغل در بیمارستان‌های دولتی آموزشی وابسته به دانشگاه علوم پزشکی قزوین، *فصلنامه اخلاق پزشکی، 7*(24)، 78-55.

مقیمی، محمد؛ رمضان، مجید. (1385). *پژوهشنامه مدیریت*، تهران: انتشارات راه‌دان.

منظری‌توکلی، علیرضا؛ رجبی، محبوبه. (1392). بررسی رابطه ادراک عدالت سازمانی و رضایت شغلی کارکنان دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی کرمان، *مجله بهداشت و توسعه، 2*(1)، 32-22.

مؤمنی، منصور؛ فعال‌قیومی، علی. (1386). *تحلیل‌های آماری با استفاده از SPSS*، تهران: مؤلف.

نکویی‌مقدم، محمود؛ شکوهی، ایرج؛ بانشی، محمدرضا؛ نخعی، نوذر؛ افشار، زهرا. (1392). بررسی رابطه سبک رهبری با رضایت شغلی کارکنان شبکه بهداشت و درمان دانشگاه علوم پزشکی کرمان در سال 1389. *مجله بهداشت و توسعه، 2*(1)، 73-65.

همشهری آنلاین، نظرسنجی تلفنی از مردم تهران درباره رضایت شغلی، ۲۳ آبان ۱۳۸۷. قابل دستیابی در: hamshahrionline.ir/details/68167.

Bartel, A. (1981). Race differences in job satisfaction: a reappraisal. *Journal of Human Resources, No.14.*

Chandan, J. (1997). *Organizational Behavior*. New Delhi: Vikas Publishing House Pvt. Ltd.

Donohue, W., Heywood, J. (2004). Job satisfaction. *International Journal of Man Power,vol. 26*, 36-37.

Gati, I. (1989). Person-environment fit research: problem & prospects, *Journal of Vocational Behavior,vol. 35*, 181-193.

Griffin, M. L., Hogan, N. L., Lambert, E. G., Tucker-Gail, K. A., Baker, D. N. (2010). Job involvement, job stress, job satisfaction, and organizational commitment and the burnout of correctional staff, *Criminal Justice and Behavior, 37*(2), 239-255.

Groot, W., Brink, H.M, Vanden. (2000). Job satisfaction, wages and allocation of men and women. *In Quality of Life Theory and Research,* Edited: Dienen E., Kluwer.

Guldal, Guleryuz., Semra, Guney., Eren Miski, Aydın., Oznur, Asan. (2008). The Mediating effect of job satisfaction between emotional intelligence and

[Downloaded from iueam.ir on 2026-11-24]

[DOR: 20.1001.1.23452870.1393.3.9.1.3]

organizational commitment of nurses: A questionnaire survey, *International Journal of Nursing Studies 11*(45), 1625–1635.

Harvay, S. (2006). Personality & Individual Difference, *APR, 40 (5), 1063– 1074.*

Hellriegel, Don., Woodman., Richard, W. (1996). *Organizational Behavior*. South -Western College Publishing an International Thomson Publishing Company, 53-55.

Hersy, P., Blanchard, K.H. (1993). *Management of Organizational Behavior*, Prentice-Hall, Inc. Englewood Cliffs. New Jersey.

Herzberg, F. (1966). *Work and the nature of man.* Cleveland, OH: World Publishing Company.

Kwai Fatt, Choong., Wong Sek Khin, Edward., Ngee Heng, Tioh. (2010). The Impact of Organizational Justice on Employee's Job Satisfaction: The Malaysian Companies Perspectives, *American Journal of Economics and Business Administration,. 2*(1), 56-63

Moorman, R.H. (1993). The Influence of cognitive and affective based job satisfaction measures on the relationship between satisfaction and organizational citizenship behavior, *Human Relations, 46(6), 759-775.*

Robbins, S.P. (1993). *Organizational behavior*. London: Prentice-Hall.

Rollinson, D., Broadfild, A., Edwards, D.J. (1998). *Organizational behavior & analysis: An integrated approach*, Addison Wesly Longman.

Sharma, A., Verma, S., Verma, C., Malhotra, D. (2010). Stress and burnout as predictors of job satisfaction among lawyers. *European Journal of Social sciences, 14*(3), 348-359.

Smith, P.C., Irwin, J.L., Bachiochi, P.D., Robie, C., Sinar, E.F., Parra, L.F. (1989). *User's manual for the Job Description Index and the Job in General scale.* Bowling Green, OH: Bowling Green State University.

Strees, Richard.M., Porter, Lyman.W. (1991). *Steers. Motivation and Work Behavior*. New York: MCCRAM-HIL.

Wexley, Kenneth., Yuki, gary. (1984). *Organizational behavior and personal psychology*. Irwin, Homewood, Illinois.

http://www.motiuation_index.com

[Downloaded from iueam.ir on 2026-11-24]

[DOR: 20.1001.1.23452870.1393.3.9.1.3]