

سنجش رضایت‌مندی شغلی کارکنان سازمان جهاد کشاورزی استان خوزستان با استفاده از مدل توسعه یافته رضامندی

بهمن خسروی‌پور*

استاد گروه ترویج و آموزش کشاورزی دانشگاه علوم کشاورزی و منابع طبیعی خوزستان، ملاثانی، اهواز، ایران

مسعود یزدان‌پناه

دانشیار گروه ترویج و آموزش کشاورزی دانشگاه علوم کشاورزی و منابع طبیعی خوزستان، ملاثانی، اهواز، ایران

آمنه سواری ممبنی

دانش‌آموخته دکتری ترویج و آموزش کشاورزی و توسعه روستایی، دانشگاه علوم کشاورزی و منابع طبیعی خوزستان، ملاثانی، اهواز، ایران

امینه لطیفیان

دانش‌آموخته کارشناسی ارشد ترویج و آموزش کشاورزی و توسعه روستایی، دانشگاه علوم کشاورزی و منابع طبیعی خوزستان، ملاثانی، اهواز، ایران

چکیده

رضامندی کارکنان هر سازمان عامل مهمی در موفقیت همان سازمان می‌باشد. لذا، این تحقیق به منظور بررسی رضامندی کارکنان سازمان جهاد کشاورزی خوزستان و عوامل مؤثر بر آن طراحی و اجرا شد. این تحقیق از مدل رضامندی به عنوان چارچوب نظری تحقیق استفاده نمود. جامعه آماری این تحقیق را کارشناسان سازمان جهاد کشاورزی در مرکز استان خوزستان (N=500) تشکیل دادند. حجم نمونه بر اساس جدول کرجسی و مورگان، ۲۱۷ کارشناس انتخاب شد. افراد نمونه با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی ساده مورد مطالعه قرار گرفت. ابزار جمع‌آوری اطلاعات، پرسشنامه محقق ساخته بوده که روایی صوری و محتوایی آن توسط جمعی از استادان و صاحب‌نظران تأیید گردید. افزون بر این، برای تعیین میزان پایایی، از پیش‌آزمون با محاسبه ضریب آلفا کرونباخ استفاده و تأیید شد. داده‌های گردآوری شده به وسیله نرم افزارهای SPSS24 و Amos24 مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفتند. نتایج نشان داد، وجهه سازمان و تعهد عاطفی به سازمان بر ارزش دریافتی از سازمان، همچنین انگیزه و ویژگی‌های شخصیتی بر رضامندی از شغل مؤثر بوده و قادر به تبیین بخش قابل ملاحظه‌ای از این متغیرها می‌باشد. در انتها پیشنهادهایی در راستای بهبود وضعیت هر یک از متغیرهای مؤثر در این تحقیق، ارائه شده که نهایتاً منجر به افزایش رضایت از شغل کارشناسان این سازمان خواهد گردید.

کلمات کلیدی: رضایت شغلی، تعهد عاطفی، انگیزه، وجهه سازمان، کیفیت دریافتی، ارزش دریافتی

* نویسنده مسئول: b.khosravipour@gmail.com

مقدمه

(2019). میزان رضایت شغلی، عملکرد سازمانی را تحت تأثیر قرار داده در واقع کاهش رضایت شغلی باعث کاهش عملکرد شغلی می‌شود (رمضانی و همکاران، ۱۳۹۶). بنابراین از آنجا که بهره‌وری سازمان تا حد زیادی به عملکرد کارکنان بستگی دارد و همچنین به طوری که نتایج تحقیقات متعدد، نشان‌دهنده همبستگی مثبت بین رضایت شغلی و عملکرد شغلی می‌باشد (Omolase et al., 2010)، پرداختن به مسئله رضایت کارکنان از شغلشان حائز اهمیت است. اگرچه مطالعات زیادی در زمینه رضایت شغلی در طی سال‌های اخیر در ایران صورت گرفته، اما از یک طرف وجود تفاوت‌های فرهنگی و اجتماعی در افراد، شرایط و خصوصیات بخش‌ها و سازمان‌های مختلف لزوم جامع‌تر شدن بررسی‌ها در این زمینه را ضروری می‌سازد و از طرف دیگر ناکافی بودن تعداد پژوهش‌های انجام شده در سازمان‌های جهاد کشاورزی کشور با توجه به نقش حیاتی بخش کشاورزی در توسعه، استقلال و امنیت غذایی کشور و اهمیت مبحث رضایت کارکنان این سازمان از شغل خود در راستای بهبود و افزایش اثربخشی فعالیت‌های این سازمان و در نتیجه کارایی بخش کشاورزی می‌باشد. همچنین توجه به اینکه استان خوزستان از جمله استان‌های قطب کشاورزی محسوب می‌شود و بخش عظیمی از جمعیت ساکن در این استان در نواحی روستایی وجود داشته و مشغول کشاورزی و دامداری هستند و این کشاورزان و دامداران در صورت برقراری ارتباط صحیح با کارشناسان سازمان جهاد کشاورزی و به کار بستن دستورالعمل‌های دریافت شده می‌توانند تا حد زیادی کیفیت و کمیت محصولات خود را ارتقاء بخشند از این جهت ایفای نقش صحیح و کامل توسط کارشناسان سازمان جهاد کشاورزی بسیار پراهمیت است و این امر مستلزم رضایت کافی

در جهان امروز آنچه بیش از همه دارای اهمیت می‌باشد، توسعه نیروی انسانی است. اقتصاددانان معتقدند آنچه که در نهایت خصوصیت روند توسعه اقتصادی و اجتماعی یک کشور را تعیین می‌کند، منابع انسانی آن کشور است، نه سرمایه و یا منابع مادی دیگر (Weru et al., 2013). پیشرفت از عصر صنعتی به عصر اطلاعات، پیچیدگی و رقابت‌پذیری در محیط کار و سناریوهای حاکم بر آن را افزایش داده است. این امر منجر به این شده تا مدیریت منابع انسانی به عنوان مهارت اساسی برای هر سازمانی تلقی شود که اگر به درستی به کار گرفته شود می‌تواند تبدیل به یک سرمایه اساسی برای سازمان گردد (Sharma and Sharma, 2015) در واقع در محیط پررقابت امروزی نیروی انسانی به عنوان یکی از دارایی‌های اصلی هر سازمان می‌باشد و نقش آن در موفقیت آن سازمان غیرقابل انکار است (Iyewa and Gbervbie, 2017). به زعم بسیاری از صاحب‌نظران، منابع انسانی مهمترین رکن در این بین است. زیرا کارایی سازمان‌ها منوط به انجام وظایف درست و صحیح این نیروها در حوزه‌های صف و ستادی است (Gülşen et al., 2015). نیروی انسانی قوی از تعهد شغلی قوی‌تر برخوردار می‌باشد و نقش رضایت شغلی نیز در توسعه و دستیابی به اهداف سازمان گسترده و روشن‌تر است (Toropova et al., 2021).

رضایت شغلی واکنش احساسی و عاطفی نسبت به وضعیت شغلی و کار شخص است و می‌تواند به عنوان ارزیابی مثبت و یا منفی در مورد شغل افراد تعریف شود (Gültekin, 2019). در واقع می‌توان گفت رضایت شغلی، احساس مثبتی است که ناشی از قدردانی فرد از شغل یا تجربه شخصی خود می‌باشد (Crisci et al.,

کارشناسان از موقعیت شغلی خود می‌باشد بنابراین هدف این تحقیق بررسی عوامل مؤثر بر رضایت شغلی کارشناسان سازمان جهاد کشاورزی مرکز استان خوزستان می‌باشد.

مبانی نظری

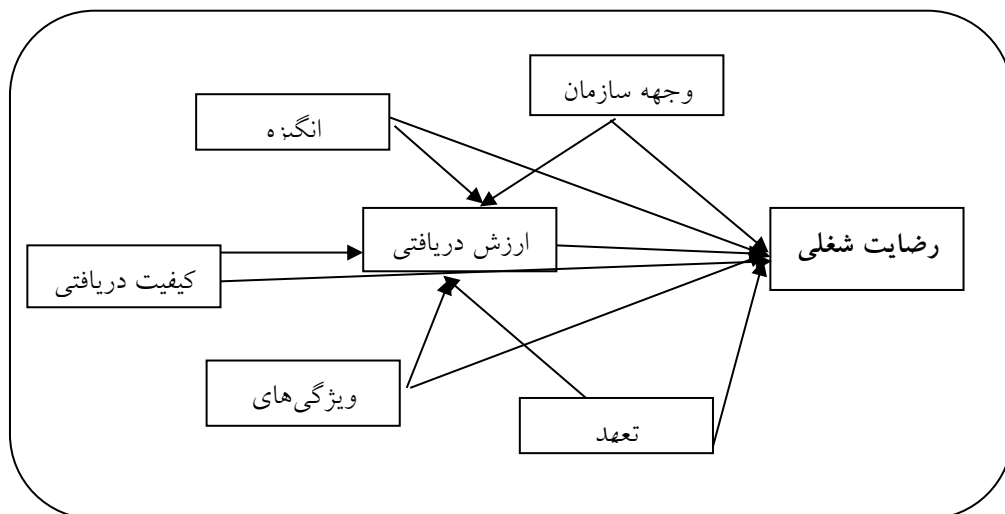
هنگامی رضایت در حد مطلوب است که انتظارات سازمان با نیازها و تمایلات شخص، توافق و همخوانی داشته باشد. عدم توافق و تطابق این دو، مشکلاتی از لحاظ خشنودی طرفین به وجود خواهد آورد. خشنودی تابع توافق و تعادل میان انتظارات و شرایط سازمان و پیش‌آمادگی‌ها و نیازهای شخصی فرد است. رضایت شغلی سازه‌ای، چند وجهی است و نظریه‌پردازان، تعاریف متعددی از آن ارائه نموده‌اند. از آن جمله می‌توان به دیدگاه خوش‌آیند یا ناخوش‌آیند کارمند نسبت به کار، گرایش عاطفی مثبت نسبت به شغل و احساسات و عواطف درک شده ناشی از تجربیات کاری اشاره نمود (راوری و همکاران، ۱۳۹۰، رحیمی فیض‌آبادی و یزدان‌پناه، ۱۳۹۴). تحقیقات بسیاری در رابطه با رضایت شغلی انجام شده است، که هر کدام قسمتی خاص از مؤلفه‌های رضامندی شغلی را سنجیده یا بررسی نموده‌اند و به آن به عنوان عامل مؤثر تأکید نموده‌اند. بررسی‌ها نشان می‌دهند یکی از عوامل مؤثر بر رضامندی ارزش دریافتی از شغل (تأکید بر عوامل مادی) می‌باشد (رحیمی فیض‌آبادی و یزدان‌پناه، ۱۳۹۹). ارزش دریافتی را می‌توان به عنوان تفاوت در مناسب بودن یک محصول و هزینه‌ای که مصرف‌کنندگان برای رسیدن به این محصول متحمل می‌شوند، تعریف کرد لذا ارزش دریافتی تا حدی به جنبه‌های مادی و هزینه‌های صرف شده و به عبارتی به جنبه اقتصادی (سود و هزینه) اشاره دارد (Bagram and Khan, 2012). در این تحقیق،

منظور از ارزش دریافتی حقوق و دستمزد می‌باشد که از طرف سازمان به کارکنان پرداخت می‌شود.

به طور قطع همه‌ی نوشته‌های مربوط به رضامندی، از کیفیت خدمات به عنوان عاملی مهم و مؤثر بر رضامندی یاد کرده‌اند. کیفیت کلیدی از ویژگی‌ها و ارزش‌های موجود در محصولات است که می‌تواند نیازها و خواسته‌های مشتری را برآورده سازد (Bagram and Khan, 2012). در تحقیق حاضر کیفیت دریافتی منظور مجموعه خدماتی از قبیل فضای فیزیکی، امنیت شغلی، مشارکت در تصمیم‌گیری‌ها و فرصت رشد، پیشرفت و آموزش که پس از ارائه به کارمندان موجب افزایش رضایت آنان از شغلشان شده و افزایش کارایی و بهره‌وری در سازمان را سبب می‌شود. اضافه بر آن در شاخص‌های رضامندی، بر دو متغیر دیگر نیز اخیراً تأکید زیادی شده است: "وجه سازمان" و "تعهد فرد به سازمان" (Johnson et al., 2001؛ همکاران، ۱۳۸۷؛ Bagram and Khan, 2012) تعهد عاطفی، دلبستگی و تعلق عاطفی فرد به سازمان یا کارفرمای مطبوع خویش را نشان می‌دهد (گل‌پرور و نادى، ۱۳۹۰). از لحاظ نظری تعهد عاطفی، شکل هیجانی تعهد و تعلق در درون سازمانهاست که حداقل دارای سه جزء است: ۱- باور و پذیرش نیرومند اهداف و ارزش‌های سازمان محل کار، ۲- تمایل به صرف تلاش قابل توجه برای سازمان محل کار و ۳- تمایل زیاد به ماندن در سازمان (گل‌پرور و عرضی، ۱۳۸۵). به عبارت دیگر تعهد، یک سد روانی است که علیرغم عدم مناسبت و کیفیت خدمات سازمان، مانع از جدا شدن افراد از سازمان خواهد شد (زمانی و همکاران، ۱۳۸۷). بنابراین افراد متعهد با به کارگیری تمام توانشان به سمت اهداف خود و سازمان پیش می‌روند و برای انجام دادن امور، خود را در چارچوب قوانین و ساختارهای موجود محدود نمی‌کنند

مواجه سازد (فرهی بوزنجانی و همکاران، ۱۳۸۹). با این حال ساعتچی و همکاران (۱۳۸۷) به این نتیجه رسیدند بین متغیرهای سه‌گانه‌ی انگیزش شغلی مدیران، رضایت شغلی و تعهد کارکنان رابطه‌ای معنادار وجود ندارد. بر طبق نظر گروهی دیگر از محققان (کلدی و سماواتیان، ۱۳۸۷؛ هاشم‌زاده، ۱۳۸۹؛ فرهی بوزنجانی و همکاران، ۱۳۸۹؛ شمس و کاظم‌پور مقدم، ۱۳۸۹) "ویژگی‌های شخصیتی" کارکنان نیز بر رضامندی شغلی می‌تواند مؤثر باشد. شخصیت مجموعه‌ای است با ثبات از تمایلات و ویژگی‌ها، که مشترکات و تفاوت‌های رفتاری- روان- شناختی (افکار، احساسات و اعمال) افراد را تعیین می‌کند و ممکن است به آسانی، به عنوان نتیجه فشارهای زیست- شناختی و اجتماعی زمان، قابل درک نباشد. صفات شخصیتی اولین راهنمای تشخیص وضعیت شناختی و عاطفی افراد هستند و بر نقش‌های عاطفی- اجتماعی و رفتارهای بین فردی یا شغلی افراد تأثیر می‌گذارند (نجم‌پور استادی و همکاران، ۱۳۸۹). بررسی‌ها نشان داده که هر چه میزان سازش بین ویژگی شخصیتی و ویژگی‌های شغل بیشتر باشد رضایت شغلی بیشتر است (شفیع- آبادی، ۱۳۹۳). با توجه به مطالب فوق‌الذکر چارچوب مفهومی ذیل به عنوان چارچوب این تحقیق ارائه می‌گردد (نگاره ۱).

(Bitmiş and Ergeneli, 2011). وجهه سازمان نیز، مفهومی است که در ذهن و حافظه فرد مانده است و با عامل ذهنی نظریه طرح‌واره‌های ذهنی همخوانی دارد و باید بتواند بر رفتار فرد در قبال سازمان تأثیر گذارد (یزدان- پناه و همکاران، ۱۳۸۸). به بیان دیگر دیدگاه افراد نسبت به عملکرد موفقیت آمیز سازمان در گذشته را وجهه سازمان در نزد افراد گویند (زمانی و همکاران، ۱۳۸۷). اگرچه گروهی از محققان (مقیمی، ۱۳۸۰؛ فرهی بوزنجانی و همکاران، ۱۳۸۹؛ شمس و کاظم‌پور مقدم، ۱۳۸۹)، اثر تعهد عاطفی به شغل را بر میزان رضامندی بررسی نموده- اند، ولی تاکنون اثر متغیر وجهه سازمان محل کار بر رضامندی شاغلین بررسی نگردیده است. انگیزه یک نقطه کلیدی برای مدیران می‌باشد که با استفاده از آن می‌توانند به کارمندان انرژی جدیدی ببخشند و سازمان را به اهداف نزدیک‌تر کنند (محمدی، ۱۳۹۵). پژوهش‌ها نشان می‌دهد، اگر انگیزه‌های اصلی و مهم فرد در زمینه شغل او و کارهایی که انجام می‌دهد ارضا شوند، رضایت شغلی زیادتر خواهد شد و انگیزه فعالیت را بیشتر کرده و چنین افرادی در جهت تأمین هدف‌های سازمان موفق‌تر خواهند بود (شمس و کاظم‌پور مقدم، ۱۳۸۹). بنابراین عدم توجه به عواملی که موجب ایجاد انگیزه و رضایت شغلی می- شود، می‌تواند در دراز مدت اهداف سازمان را با مشکل



نگاره (۱). مدل مفهومی تحقیق

خود را اعلام کردند که پس از مصاحبه حضوری با این افراد و بحث و بررسی در مورد دیدگاه‌های مطرح شده، اصلاحات ضروری انجام شد. به منظور تایید پایایی پرسشنامه طراحی شده پیش از ورود به مرحله گردآوری اطلاعات در مقیاس گسترده، از یک بررسی پیش‌آزمون ۳۰ پرسشنامه‌ای که خارج از نمونه اصلی بررسی و توزیع شد، استفاده شد و نتایج ضریب آلفای کرونباخ به دست آمده برای آن، همان‌طور که در جدول ۱ مشاهده می‌شود، گویای قابل قبول بودن پایایی پرسشنامه برای انجام تحقیق بوده است. متغیر وابسته در این تحقیق، میزان رضامندی کارشناسان از شغلشان (۷ گویه) بوده و متغیرهای مستقل در تحقیق عوامل فردی (جنسیت، سن، رشته تحصیلی، سطح تحصیلات، سابقه خدمت و وضعیت تأهل)، تعهد عاطفی به سازمان (۷ گویه)، ارزش دریافتی (۴ گویه)، کیفیت دریافتی (۲۳ گویه)، انگیزه کارشناسان (۵ گویه)، ویژگی‌های شخصیتی (۱۸ گویه) و وجهه سازمان (۵ گویه) بر مبنای طیف پنج درجه‌ای لیکرت ۵ امتیازی شامل "خیلی کم"، "کم"، "متوسط"، "زیاد" و "خیلی زیاد" سنجیده شدند. نهایتاً توصیف و تحلیل داده‌های مورد نظر با استفاده از روش‌های تحلیل توصیفی، مقایسه میانگین، تحلیل همبستگی و تحلیل رگرسیون با استفاده از نرم افزار SPSS²⁴ و AMOSE²⁴ انجام شد.

بر اساس بحث‌ها و استدلال‌های ارائه شده در بالا، فرضیه‌های زیر در نظر گرفته شده است.

سطح اول: وجهه سازمان، تعهد عاطفی، کیفیت دریافتی، ارزش دریافتی، انگیزه و ویژگی‌های شخصیتی تأثیرات پیش‌بینی‌کننده مثبت و معناداری بر رضایت شغلی کارشناسان به صورت مستقیم دارند.

سطح دوم: وجهه سازمان، تعهد عاطفی، کیفیت دریافتی، انگیزه و ویژگی‌های شخصیتی اثرات پیش‌بینی‌کننده مثبت و معناداری بر ارزش دریافتی کارشناسان دارند.

سطح سوم: وجهه سازمان، تعهد عاطفی، کیفیت دریافتی، ارزش دریافتی، انگیزه و ویژگی‌های شخصیتی تأثیرات پیش‌بینی‌کننده مثبت و معناداری بر رضایت شغلی کارشناسان به صورت غیرمستقیم و از طریق ارزش دریافتی دارند.

روش‌شناسی پژوهش

این تحقیق از نظر ماهیت از نوع پژوهش‌های کمی محسوب می‌شود و از نظر هدف از نوع کاربردی است. در این تحقیق از روش توصیفی همبستگی استفاده شده است. جامعه آماری این تحقیق کارشناسان سازمان جهاد کشاورزی مرکز استان خوزستان (N=۵۰۰) تشکیل دادند. حجم نمونه بر اساس جدول کرجسی و مورگان، ۲۱۷ کارشناس انتخاب شد. افراد نمونه با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی ساده مورد مطالعه قرار گرفتند. ابزار جمع‌آوری اطلاعات، پرسشنامه محقق ساخته بوده که به منظور اطمینان از روایی ظاهری و محتوایی پرسشنامه، برخی از استادان و صاحب‌نظران مربوطه، نظرات اصلاحی

جدول ۱. ضریب آلفا در آزمون کرونباخ برای متغیرهای تحقیق

متغیر	تعداد گویه‌ها	ضریب آلفا
تعهد عاطفی به سازمان	۷	۰/۷۴
انگیزه کارشناسان	۵	۰/۸۰
کیفیت دریافتی	۲۳	۰/۸۶
ارزش دریافتی	۴	۰/۷۸
وجهه سازمان	۵	۰/۶۱
رضامندی از شغل	۷	۰/۸۶
ویژگی‌های شخصیتی	۱۸	۰/۸۶

یافته‌ها

آمار توصیفی توزیع کارشناسان براساس جنسیت نشان داد ۱۹۹ نفر (۹۱/۷ درصد) از کارشناسان مرد و ۱۸ نفر (۸/۳ درصد) زن می‌باشند. در ادامه توزیع فراوانی پاسخگویان جدول ۳. ویژگی‌های فردی و اجتماعی پاسخگویان

جنسیت	مرد	زن
وضعیت تاهل	متاهل	مجرد
تحصیلات	فوق دیپلم	لیسانس
مدرک	کشاورزی	غیرکشاورزی

(test) استفاده شد همان‌طور که نتایج جدول ۲ نشان می‌دهد، فقط در انگیزه، ویژگی‌های شخصیتی و رضامندی از شغل کارشناسان تفاوت معنی‌داری بین این دو گروه وجود

به منظور مقایسه میانگین متغیرهای رضایت از شغل بین کارشناسان رشته کشاورزی و غیر کشاورزی از آزمون T-

مقایسه میانگین متغیرهای رضایت شغلی بین کارشناسان از نظر سطح تحصیلات نشان می‌دهد که تفاوت آماری معناداری بین کارشناسان دارای مدرک کاردانی، کارشناسی و کارشناسی ارشد به بالا از نظر این متغیرها وجود ندارد.

دارد به طوری که کارشناسان رشته غیر کشاورزی به طور معنی‌داری بیشتر از کارشناسان با رشته کشاورزی در شغل خود دارای انگیزه و رضامندی هستند و همچنین در ویژگی‌های شخصیتی در سطح بالاتری هستند. همچنین

جدول ۲. مقایسه میانگین متغیرهای رضایت از شغل بین کارشناسان رشته کشاورزی و غیر کشاورزی

مؤلفه	رشته تحصیلی		آماره T	سطح معنی-داری
	کشاورزی (N=۱۳۸)	غیرکشاورزی (N=۷۹)		
انگیزه	۳۲/۲۲	۳۵/۲۱	۱/۹۱	۰/۰۵
ویژگی‌های شخصیتی	۱/۲۴	۱/۳۳	۲/۱۰	۰/۰۳
رضامندی از شغل	۴۰/۶۵	۴۵/۶۰	۲/۳۳	۰/۰۲
تعهد	۴۵/۳۲	۴۸/۰۷	۱/۴۲	۰/۱۵
کیفیت دریافتی	۱/۳۹	۱/۴۱	۰/۳۱	۰/۷۵
ارزش دریافتی	۲۳/۸۱	۲۲/۸۲	۰/۶۳	۰/۵۲
وجهه سازمان	۳۰/۰۶	۲۹/۳۶	۰/۴۶	۰/۶۴

سازمان (۰/۲۱۷)، ارزش دریافتی (۰/۲۲۸) و کیفیت دریافتی (۰/۳۰۶) ملاحظه کرد. این نتایج نشان می‌دهد متأسفانه سازمان نتوانسته ارزش و کیفیت مناسبی به کارکنان خود ارائه دهد و با توجه به رابطه این دو متغیر با وجهه سازمان (۰/۲۱۷) و (۰/۲۲۸) به ترتیب، نشان می‌دهد وجهه سازمان ارتباط مستقیمی با این دو متغیر دارد.

بر اساس نتایج ماتریس ضرایب همبستگی (جدول ۳)، تمامی متغیرهای مؤثر بر رضایت شغلی کارشناسان در این پژوهش دارای همبستگی مثبت و معناداری با یکدیگر بوده‌اند. به طوری که می‌توان بیشترین همبستگی مثبت و معنی‌دار رضامندی از شغل را، با انگیزه (۰/۷۹۳)، ویژگی‌های شخصیتی (۰/۷۱۸) و تعهد (۰/۶۹۴)، و کمترین میزان همبستگی مثبت و معنی‌دار رضامندی از شغل را با وجهه

جدول ۳. ماتریس ضرایب همبستگی بین متغیرهای تحقیق

متغیرها	X ₁	X ₂	X ₃	X ₄	X ₅	X ₆	X ₇
تعهد= X ₁	۱						
انگیزه= X ₂	۰/۷۹**	۱					
ویژگی‌های شخصیتی= X ₃	۰/۸۴۵**	۰/۸۱۱**	۱				
رضامندی= X ₄	۰/۶۹۴**	۰/۷۹۳**	۰/۷۱۸**	۱			
کیفیت دریافتی= X ₅	۰/۳۸۲**	۰/۳۰۲**	۰/۳۶۸**	۰/۳۰۶**	۱		
ارزش دریافتی= X ₆	۰/۲۵۵**	۰/۱۸۳**	۰/۲۷۱**	۰/۲۲۸**	۰/۵۴۴**	۱	
وجهه سازمان= X ₇	۰/۲۲۲**	۰/۱۷۴*	۰/۲۵۴**	۰/۲۱۷**	۰/۶۲۸**	۰/۷۶۱**	۱

**در سطح ۱ درصد معنی‌دار است.

*در سطح ۵ درصد معنی‌دار است.

این متغیر در توضیح میزان ارزش دریافتی معنی‌دار می‌باشد. همانگونه که جدول ۵ نشان می‌دهد، متغیر وجهه سازمان در پیش‌بینی ارزش دریافتی متغیر مهمی بوده و عامل مهمی در تبیین میزان ارزش دریافتی کارشناسان از شغلشان می‌باشد. با توجه به نتایج جدول ۵، معادله رگرسیون برای ارزش دریافتی پاسخگویان به شرح ذیل می‌باشد؛

$$Y = -3/144 + 0/777 X_1 + 0/076 X_2$$

که در این معادله X₁، وجهه سازمان و X₂ تعهد کارشناسان را نشان می‌دهد.

به منظور تحلیل عوامل مؤثر بر ارزش دریافتی کارشناسان از شغلشان، از آزمون تحلیل رگرسیون گام به گام استفاده شد. نتایج تحلیل رگرسیونی نشان داد، متغیرهای وجهه سازمان و تعهد وارد معادله شده‌اند (جدول ۴). این متغیرها در کل ۵۸ درصد از تغییرات ارزش دریافتی را در سطح معنی‌داری تبیین می‌کنند (*Sig= ۰/۰۰۰، F= ۱۵۱/۶۹، R² Adjust = ۵۸). به عبارت دیگر، این متغیرها قادر به تبیین میزان ارزش دریافتی کارشناسان می‌باشند. مقدار Beta بدست آمده نشان می‌دهد افزایش یک انحراف استاندارد در متغیرها به ترتیب سبب ۰/۷۴۱ افزایش و ۰/۰۹۴ افزایش در انحراف استاندارد متغیر ارزش دریافتی می‌شوند. با توجه به معنی‌دار بودن t در متغیر مذکور، تأثیر

جدول ۴. رگرسیون چند متغیره به منظور تعیین عوامل مؤثر بر ارزش دریافتی کارشناسان از شغل

متغیرها	B	S.E.B	β	Sig.t
وجهه سازمان	۰/۷۷۷	۰/۰۴۷	۰/۷۴۱	۰/۰۰۱
تعهد	۰/۰۷۶	۰/۰۳۷	۰/۰۹۴	۰/۰۳۹
Sig=۰/۰۰۱*		F=۱۵۱/۶۹	Constants= -۳/۱۴۴	
متغیرها	Multiple R	R ²	R ² Adjust	R ² Change
وجهه سازمان	۰/۷۶۲*	۰/۵۸۰	۰/۵۷۸	۰/۵۸۰

تعهد	*۰/۷۶۷	۰/۵۸۹	۰/۵۸۵	۰/۰۰۸
------	--------	-------	-------	-------

نتایج تحلیل رگرسیونی عوامل مؤثر بر رضامندی کارشناسان از شغل نشان داد، دو متغیر انگیزه و ویژگی های شخصیتی در کل قادرند ۶۴ درصد از تغییرات در میزان رضامندی افراد از شغل خود را در سطح معنی داری تبیین کنند (*۰/۰۰۱، Sig=، F= ۹۲/۹۲، R² Adjust = ۶۴). مقدار Beta بدست آمده نشان می دهد افزایش یک انحراف استاندارد در متغیرهای فوق به ترتیب سبب ۰/۶۲۴ افزایش و ۰/۲۱۱ افزایش در انحراف استاندارد متغیر رضامندی می شود. با توجه به معنی دار بودن t در دو متغیر مذکور، تأثیر این متغیرها در توضیح میزان رضامندی معنی دار می باشد. همانگونه که جدول ۵ نشان می دهد، متغیر انگیزه در پیش بینی رضامندی مهم ترین متغیر می باشد. به عبارت دیگر با بالا رفتن انگیزه کارمندان نسبت به شغل فعلی، رضامندی ایشان از شغلشان افزایش می یابد. از طرف دیگر در صورتی که ویژگی های شخصیتی افراد متناسب و هماهنگ با شغل فعلی آنان باشد موجب افزایش رضامندی آن ها خواهد شد. نکته جالب در این تحقیق عدم اثر ارزش، کیفیت دریافتی از شغل کارشناسان، تعهد و

وجهه سازمان بر رضامندی آنان از شغلشان می باشد که در تحلیل رگرسیون وارد شده بودند. می توان گفت در رضامندی کارشناسان سازمان داشتن انگیزه و نوع ویژگی - های شخصیتی افراد دارای اهمیت بیشتری نسبت به بقیه متغیرها می باشد. به عبارتی از نظر پاسخگویان این تحقیق در صورتی که افراد دارای علاقه شخصی نسبت به شغل خود باشند، حتی مزایا و منافع مالی جایگاه کمتری در راستای رضایت آنان از شغلشان دارد. بنابراین ارزش و کیفیت دریافتی تأثیری بر رضامندی کارشناسان ندارد. از طرفی با بالا بودن انگیزه و ویژگی های شخصیتی خاص که رضامندی از شغل را سبب می شود، وجهه سازمان و تعهد کارشناسان به سازمان اهمیت کمتری می یابد. با توجه به نتایج جدول ۶، معادله رگرسیون برای رضامندی پاسخگویان به شرح ذیل می باشد؛

$$Y = ۱/۵۸۶ + ۰/۸۲۶ X_1 + ۰/۱۰۳ X_2$$

که در این معادله X_1 ، انگیزه کارشناسان و X_2 ویژگی - های شخصیتی افراد می باشد.

جدول ۵. رگرسیون چند متغیره به منظور تعیین عوامل مؤثر بر رضامندی از شغل کارشناسان

متغیرها	B	S.E.B	β	Sig.t
انگیزه	۰/۸۲۶	۰/۰۹۳	۰/۶۲۴	۰/۰۰۱
ویژگی های شخصیتی	۰/۱۰۳	۰/۰۳۵	۰/۲۱۱	۰/۰۰۳
Sig= ۰/۰۰۱*		F= ۹۲/۹۲	Constants=۱/۵۸۶	
متغیرها	Multiple R	R ²	R ² Adjust	R ² Change
انگیزه	۰/۷۹۷*	۰/۶۳۴	۰/۶۳۳	۰/۶۳۴
ویژگی های شخصیتی	۰/۸۰۶*	۰/۶۴۹	۰/۶۴۶	۰/۰۱۵

که جدول ۶ نشان می‌دهد، متغیر وجهه سازمان در پیش-بینی رضامندی متغیر مهمی می‌باشد. این می‌تواند نشان-دهنده اهمیت وجهه سازمان نزد کارشناسان باشد. با توجه به نتایج جدول ۶، معادله رگرسیون برای رضامندی در نظر پاسخگویان به شرح ذیل می‌باشد؛

$$Y = 23/412 + 0/151X_1$$

که در این معادله X_1 وجهه سازمان می‌باشد

همچنین نتایج تحلیل رگرسیونی عوامل مؤثر بر رضامندی کارشناسان نشان داد، متغیر وجهه سازمان قادر است به تنهایی ۲۱ درصد از تغییرات در میزان رضامندی را در سطح معنی‌داری تبیین کند ($F=10/67$, $Sig= 0/001^*$). مقدار R^2 Adjust = ۲۱. افزایش یک انحراف استاندارد در متغیر فوق سبب ۰/۴۹۳ افزایش در انحراف استاندارد متغیر رضامندی می‌شود. با توجه به معنی‌دار بودن t در متغیر مذکور، تأثیر این متغیر در توضیح میزان رضامندی معنی‌دار می‌باشد. همان‌گونه

جدول ۶. تحلیل رگرسیون به منظور تعیین عوامل مؤثر بر رضامندی

متغیر	B	S.E.B	β	Sig.t
وجهه سازمان	۰/۱۵۱	۰/۰۴۶	۰/۴۹۳	۰/۰۰۱
Sig=۰/۰۰۱*		F=۱۰/۶۷۱	Constants=۲۳/۴۱۲	
متغیر	Multiple R	R ²	R ² Adjust	R ² Change
رضامندی	۰/۴۹۳*	۰/۲۱۳	۰/۲۱۵	۰/۲۱۳

می‌باشد. همان‌گونه که جدول ۷ نشان می‌دهد، متغیر تعهد عاطفی کارشناسان در پیش‌بینی رضامندی کارشناسان نسبت به سازمان مهم‌ترین متغیر بوده و عامل مهمی در تبیین میزان رضامندی کارشناسان می‌باشند. با توجه به نتایج جدول ۷، معادله رگرسیون برای رضامندی کارشناسان در نظر پاسخگویان به شرح ذیل می‌باشد؛

$$Y = 19/871 + 0/623X_1$$

که در این معادله X_1 تعهد عاطفی می‌باشد.

و در نهایت نیز نتایج بررسی عوامل مؤثر بر رضامندی کارشناسان نشان داد، متغیر تعهد عاطفی قادر است در کل ۴۸ درصد از تغییرات در میزان رضایت شغلی کارشناسان را در سطح معنی‌داری تبیین کند ($F=20/024$, $Sig= 0/000^*$). مقدار R^2 Adjust = ۴۸. مقدار $Beta$ بدست آمده نشان می‌دهد افزایش یک انحراف استاندارد در متغیرهای فوق به ترتیب سبب ۰/۶۹۴ افزایش را در انحراف استاندارد متغیر رضامندی کارشناسان می‌شود. با توجه به معنی‌دار بودن t در متغیرهای مذکور، تأثیر این متغیرها در توضیح میزان رضامندی کارشناسان معنی‌دار

جدول ۷. تحلیل رگرسیون به منظور تعیین عوامل مؤثر بر رضامندی کارشناسان

متغیر	B	S.E.B	β	Sig.t
تعهد عاطفی	۰/۶۲۳	۰/۰۴۴	۰/۶۹۴	۰/۰۰۰
Sig= ۰/۰۰۰*		F=۲۰۰/۰۲۴		Constants=۱۹/۸۷۱
متغیر	Multiple R	R ²	R ² Adjust	R ² Change
رضامندی	۰/۶۹۴*	۰/۴۸۲	۰/۴۸۰	۰/۴۸۲

بر اساس چارچوب نظری تحقیق از تحلیل مسیر^۱ با استفاده از نرم افزار اموس ۲۴ برای تحلیل رابطه بین متغیرها استفاده شد. آزمون تحلیل مسیر شامل برآورد تناسب مدل^۲ و مسیر عامل مشترک^۳ می باشد. تحلیل مسیر نیازمند شرایطی به شرح ذیل است. برای مثال کای اسکور در مدل نباید معنی دار باشد که در این مدل $\text{Chi}^2 = ۰/۰۲۲$ (۹) گزارش شده است.

تقریب ریشه میانگین مربع خطا^۴ بود که باید بین ۰ تا ۰/۷۰ باشد و شاخص تناسب تطبیقی^۵ ۰/۹۹۹ بود که باید بالاتر از ۰/۹۵ باشد (Hu and Bentler, 1999). با توجه به مراتب فوق، اثرات علی کل، مستقیم و غیر مستقیم در جدول (۹) گزارش شده است.

جدول ۸. رابطه بین متغیرها، میزان تخمین و خطای استاندارد

رابطه متغیرها	میزان تخمین	خطای استاندارد	سطح معنی داری
انگیزه ← ارزش دریافتی	-۰/۰۷۰	۰/۰۷۷	۰/۰۳۶
ویژگی های شخصیتی ← ارزش دریافتی	۰/۰۲۰	۰/۰۳۲	۰/۵۴۵
ارزش دریافتی ← وجهه سازمان	۰/۵۴۶	۰/۱۴۶	۰/۰۰۰۱
تعهد عاطفی ← ارزش دریافتی	۰/۰۶۸	۰/۰۷۲	۰/۳۴۲
رضامندی ← ارزش دریافتی	۰/۰۴۶	۰/۰۸۶	۰/۵۹۱
وجهه سازمان ← رضامندی	۰/۰۴۷	۰/۰۹۰	۰/۶۰۰
رضامندی ← تعهد	۰/۰۷۱	۰/۰۹۰	۰/۴۳۴
انگیزه ← رضامندی	۰/۷۹۵	۰/۰۹۸	۰/۰۰۰۱

^۴ Root Mean Squared Error of Approximation

^۱ Structural equation model

^۵ CFI

^۲ Model fit

^۳ Path coefficients

رضامندی ←	ویژگی‌های شخصیتی	۰/۰۷۸	۰/۰۴۱	۰/۰۶۰
-----------	------------------	-------	-------	-------

(B) بر میزان رضامندی دارد. جدول (۹) همچنین نشان - دهنده اثرات غیر مستقیم نیز می‌باشد. ولی همچنان که جدول نشان می‌دهد جزء متغیر انگیزه اثر غیر مستقیمی بر رضامندی وجود ندارد.

راجع به اثرات مستقیم نتایج زیر به دست آمد. وجهه سازمان دارای اثر مثبت و معنی‌داری بر ارزش دریافتی می‌باشد ($B=0/692, p<0/0001$). آنالیز تحلیل مسیر نشان داد، انگیزه رابطه مثبت و مستقیم ($p<0/0001, B=0/600$)

جدول ۹. اثرات مستقیم و غیر مستقیم استاندارد در مدل تحقیق

ارزش دریافتی	انگیزه	ویژگی‌های شخصیتی	کیفیت دریافتی	وجهه سازمان	تعهد رضامندی
اثرات مستقیم					
ارزش دریافتی	-	۰/۰۳۶	۰/۰۵۴۵	۰/۴۳۴	۰/۳۴۲
رضامندی	۰/۰۵۹۱	۰/۰۰۱	۰/۰۶۰	۰/۳۴۲	۰/۴۳۴ -
اثرات غیر مستقیم استاندارد					
ارزش دریافتی	-	-	-	-	-
رضامندی	-	۰/۰۰۳	۰/۰۶۵۴	۰/۴۲۱	۰/۴۱۱ -
اثرات کل استاندارد					
ارزش دریافتی	-	۰/۰۳۶	۰/۰۵۴۵	۰/۴۳۴	۰/۳۴۲
رضامندی	۰/۰۵۹۱	۰/۰۰۱	۰/۰۶۰	۰/۳۴۲	۰/۴۳۴ -

نتیجه‌گیری و پیشنهادها

رضایت شغلی یکی از مسائل مهمی است که به دلیل ارتباط با میزان کارایی و بهره‌وری در هر سازمانی مورد توجه بوده و دارای اهمیت بالایی می‌باشد. بنابراین در این زمینه مطالعات بسیاری انجام گرفته است. اما از آنجا که اکثر این مطالعات از چارچوب خاصی پیروی نکرده‌اند، در این تحقیق برای سنجش و بررسی عوامل مؤثر بر رضایت شغلی کارشناسان از تئوری رضامندی استفاده گردید.

طبق نتایج بدست آمده تحلیل عوامل مؤثر بر رضامندی کارشناسان از شغل خویش، دو متغیر انگیزه و ویژگی‌های شخصیتی در کل ۶۴ درصد از میزان رضامندی افراد از شغل را در سطح معنی‌داری توضیح می‌دهند. این سطح بالای توضیح رضامندی نشان‌دهنده اهمیت زیاد انگیزه و ویژگی‌های شخصیتی کارشناسان در میزان رضامندی آنان از شغلشان می‌باشد. در زمینه تأثیر انگیزه با رضامندی، نتایج با مطالعات محمدی مقدم و زارع (۱۳۸۷)، شمس و کاظم‌پور مقدم (۱۳۸۹)، کجباف و پورکاظم (۱۳۸۴)، دارای مطابقت بوده و در زمینه تأثیر ویژگی‌های شخصیتی کارشناسان در میزان رضامندی آنان از شغلشان، بر خلاف

شده است. اما از آنجا که به طور معقول در صورت بهتر شدن وجهه سازمان، رضامندی حاصل می‌شود، حائز اهمیت زیادی است به خصوص به این دلیل که وجهه سازمان یکی از شاخص‌های رضامندی است (Johnson *et al*, 2001؛ یزدان‌پناه و همکاران، ۱۳۸۸؛ زمانی و همکاران، ۱۳۸۷؛ Grigoroudis and Siskos, 2004). بنابراین نتایج این تحقیق با مطالعات ذکر شده مطابقت دارد. در این راستا می‌توان به انجام تشویقات و تنبیهات به موقع و بر اساس قوانین سازمان که موجب رضامندی کارکنان از سازمان شده و وجهه سازمان را نزد کارکنان بهبود می‌دهد، اقدام کرد. و در نهایت طبق نتایج بدست آمده از تحلیل عوامل مؤثر بر رضامندی کارشناسان متغیر تعهد عاطفی در کل ۴۸ درصد از میزان رضامندی افراد نسبت به سازمان را در سطح معنی‌داری توضیح می‌دهند. بالا بودن این سطح از توضیح رضامندی نشان‌دهنده اهمیت زیاد تعهد عاطفی بر میزان رضامندی کارشناسان می‌باشد. این نتیجه با پژوهش (یزدان‌پناه و همکاران، ۱۳۸۸، Johnson *et al*, 2001)، در مورد تأثیر تعهد عاطفی بر رضامندی مطابقت دارد. بنابراین در صورت ایجاد و تقویت احساس نیاز و علاقه به پیشرفت در راستای اهداف سازمان، می‌توان موجبات رضامندی کارشناسان به سازمان را فراهم کرد.

در مجموع می‌توان گفت، نکته بسیار مهم در این تحقیق عدم تأثیر کیفیت خدمات دریافتی بر ارزش، و ارزش و کیفیت بر رضامندی (بر اساس ادعای تئوریک) در رابطه با آزمودنی‌ها می‌باشد. به عبارت دیگر این یافته‌ها نشان داد وجهه سازمان و تعهد فرد به سازمان مهم‌تر از ارزش و کیفیتی است که سازمان به کارکنان ارائه می‌دهد. این نکته اهمیت تفاوت‌های فرهنگی در میزان رضامندی و چارچوب‌های نظری را نشان می‌دهد. به عبارت دیگر این

مطالعه نجاریپور استادی و همکاران (۱۳۸۹) و مطابق با مطالعه رضاییان و نائیجی (۱۳۸۸) و شهامت و همکاران (۱۳۹۰). بنابراین پیشنهاد می‌شود در سازمان به ایجاد شرایط ترفیع و ارتقای شغلی در راستای افزایش انگیزه کارشناسان توجه کافی مبذول شود.

همچنین طبق نتایج، وجهه سازمان و تعهد کارشناسان به سازمان در کل ۵۸ درصد از میزان ارزش دریافتی از سازمان را در سطح معنی‌داری توضیح می‌دهند. این سطح بالای تبیین نشان‌دهنده تأثیر بالای این دو متغیر از دیدگاه کارشناسان مورد مطالعه در این تحقیق بر متغیر ارزش دریافتی می‌باشد. هرچند همان‌طور که ذکر شد نقش این دو متغیر در ارزش دریافتی، در مطالعات مورد بررسی کافی قرار گرفته نشده است. اما طبق نتایج این تحقیق، این دو متغیر در این زمینه دارای اهمیت بالایی هستند. از طرفی در این معادله سایر متغیرها از جمله کیفیت دریافتی نیز وارد شده بود که در تحقیق حاضر قادر به تبیین درصدی از ارزش دریافتی نبوده است. این مسئله با نتایج تحقیق (یزدان‌پناه و همکاران، ۱۳۸۸ و Hsu, 2007) مغایرت دارد. بنابراین توصیه می‌شود به عنوان مثال از طریق بهبود کارایی سازمان، موجب بهبود وجهه سازمان شده تا از این طریق بتوان به افزایش ارزش دریافتی از سازمان برای کارکنان دست یافت. اما از آنجایی که در این تحقیق به عوامل مؤثر بر بهبود وجهه سازمان پرداخته نشده است، در این راستا انجام تحقیقات آتی در این زمینه نیز پیشنهاد می‌گردد.

علاوه بر این طبق نتایج بدست آمده از بررسی عوامل مؤثر بر رضامندی، وجهه سازمان در کل ۲۱ درصد از میزان رضامندی را در سطح معنی‌داری توضیح می‌دهند. این سطح اگرچه درصد کمی از رضامندی را تبیین می‌کند و متغیری است که کمتر مورد توجه در پژوهش‌ها قرار گرفته

موارد مادی و فیزیکی تعیین‌کننده اصلی میزان رضامندی افراد باشند، این تحقیق نشان داد حداقل در زمینه کارکنان سازمان جهاد کشاورزی مرکز استان خوزستان این امر واقعیت و صحت ندارد و لازم است کاربرد آن‌ها در زمینه‌های غیرغربی با احتیاط و همراه با تعدیل‌های لازم صورت گیرد.

تحقیق ضعف مدل‌های تحقیق نشأت گرفته از غرب در مورد رضامندی را آشکار نمود و نشان داد بر خلاف فرض‌های تئوری‌های اقتصادی کلاسیک برگرفته از تئوری‌های نئوکلاسیک، عوامل فرهنگی در میزان رضامندی افراد نیز مهم هستند و باید در چارچوب‌های تئوریک برای سنجش رضامندی افراد در زمینه‌های غیرغربی لحاظ شود. بنابراین از آنجا که انتظار می‌رود

منابع و مأخذ

- بخشی علی آبادی، ح. نوروزی، د. و حسینی، ز. (۱۳۸۳). عوامل مؤثر بر ایجاد انگیزش شغلی اعضای هیات علمی دانشگاه علوم پزشکی رفسنجان. *آموزش در علوم پزشکی*، ۴(۱۲)، صص ۳۳-۴۱.
- حسینی هاشم‌زاده، د. (۱۳۸۹). بررسی عوامل مؤثر بر رضایت شغلی کارکنان بانک صنعت و معدن. *مدیریت دولتی*، ۲(۵)، پاییز و زمستان ۱۳۸۹، صص ۲۰-۱.
- راوری، ع. ونکی، ز. میرزایی، ط. و کاظم‌نژاد، ا. (۱۳۹۰). رویکردی معنوی به رضایت شغلی پرستاران بالینی: یک مطالعه کیفی.
- رحیمی فیض‌آباد، ف. و یزدان‌پناه، م. (۱۳۹۴). عامل‌های مؤثر بر مشارکت پیوسته کشاورزان الشتر در کلاس‌های آموزشی-ترویجی، فصلنامه پژوهش مدیریت آموزش کشاورزی، شماره ۳۱، صص ۴۶-۵۷.
- رحیمی فیض‌آباد، ف. و یزدان‌پناه، م. (۱۳۹۹). بررسی عامل‌های مؤثر بر رضامندی کشاورزان شهرستان الشتر از کلاس‌های آموزشی ترویجی، فصلنامه پژوهش مدیریت آموزش کشاورزی، شماره ۵۴، صص ۱۲۰-۱۳۶.
- رضمانی، ی. باقریه مشهدی، ا. رضمانی چاهک، آ و حسین‌پور، م. (۱۳۹۶). عملکرد شغلی در دانشگاه: تبیین نقش رضایت شغلی، گرایش کاری و تعهد سازمانی، پژوهش‌نامه مدیریت تحول، سال نهم، شماره ۱۸، صص ۱۶۰-۱۴۲.
- زمانی، غ. کرمی، ع. و یزدان‌پناه، م. (۱۳۸۷). عوامل مؤثر بر رضامندی بیمه‌گزاران کشاورزی از بیمه محصولات زراعی. *علوم ترویج و آموزش کشاورزی ایران*، ۴(۲)، صص ۶۵-۵۳.
- ساعتچی، م. قاسمی، ن. و نمازی، س. (۱۳۸۷). بررسی رابطه‌ی میان انگیزه‌ی شغلی مدیران، رضایت شغلی و تعهد سازمانی کارکنان (دبیران) مقطع متوسطه شهرستان مرودشت. *رهیافتی نو در مدیریت آموزشی*، ۱(۲)، زمستان ۱۳۸۷، صص ۱۶۸-۱۴۷.
- شفیع‌آبادی، عبدالله. (۱۳۹۳). راهنمایی و مشاوره تحصیلی و شغلی (مفاهیم و کاربردها)، تهران: انتشارات سمت، چاپ اول.
- شمس، ن. و کاظم پور مقدم، ف. (۱۳۸۹). اندازه‌گیری انگیزه شاغلین و رضایت شغلی در صنعت و نقش دانشگاه و دولت در بهبود آن. *صنعت و دانشگاه*، شماره ۷، بهار و تابستان ۱۳۸۹، صص ۶۴-۵۷.
- فروغی، ف. خرازی، ه. ایران‌فر، ش. و رضایی، م. (۱۳۸۶). رضایت شغلی و عوامل مؤثر بر آن از دیدگاه اعضای هیات علمی دانشگاه علوم پزشکی کرمانشاه. *آموزش در علوم پزشکی*، ۷(۲)، پاییز و زمستان ۱۳۸۶، صص ۳۴۲-۳۳۵.
- فرهی بوزنجانی، ب. مهدوی، م. و عباسی، م. (۱۳۸۹). عوامل مؤثر بر رضایت یا عدم رضایت شغلی کارکنان فاوای نرسا. *پژوهش‌های مدیریت منابع انسانی دانشگاه امام حسین(ع)*، ۲(۴-۳)، پاییز و زمستان ۱۳۸۹، صص ۱۲۰-۱۰۱.
- کلدی، ع. و سماواتیان، ب. (۱۳۸۷). بررسی علل و عوامل مؤثر بر رضایت شغلی کارکنان زن و مرد شعب سازمان تامین اجتماعی تهران. *پژوهش‌نامه علوم اجتماعی*، ۲(۲)، تابستان ۱۳۸۷، صص ۸۹-۷۳.
- گل‌پرور، م. و عریضی، ح. (۱۳۸۵). پیش‌بینی تعهد سازمانی و مؤلفه‌های آن براساس متغیرهای هفده‌گانه

- Procedia-Social and Behavioral Sciences, 24, 1143-1153.
- Chimanikire, P. Mutandwa, E. Gadzirayi, C.T. Muzondo, N. & Mutandwa, B. (2007). Factors affecting job satisfaction among academic professionals in tertiary institutions in Zimbabwe. *African Journal of Business Management*, vol. 1(6): 166-175.
- Crisci, A., Sepe, E., & Malafronte, P. (2019). What influences teachers' job satisfaction and how to improve, develop and reorganize the school activities associated with them. *Quality & Quantity*, 53(5), 2403-2419.
- Giannoulakis, C., Wang, C. H., & Felver, N. (2015). A modeling approach to sport volunteer satisfaction. *International Journal of Event and Festival Management*.
- Grigoroudis, E. & Y. Siskos. (2004). A survey of customer satisfaction barometers: Some results from the transportation communications sector, *European Journal of Operational Research*, vol. 152: 334-353.
- Gülşen, C., Ateş, A., & Bahadır, E. G. (2015). The thoughts of school principals about the effects of educational supervisors on training of teachers in terms of professions. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 174, 103-108.
- Gültekin, O. (2019). Social Capital's Effect on Physical Education and Teachers' Job Satisfaction. *Journal of education and learning*, 8(1), 164-171.
- Hu, L. & Bentler, P. M. (1999). Cutoff criteria for fit indexes in covariance structure analysis: Conventional criteria versus new alternatives. *Structural Equation Modeling*, vol. 6(1): 1-55.
- Hsu, H.S. (2007). Developing an index for online customer satisfaction: Adaptation of American Customer Satisfaction Index. *Expert Systems with Applications*, vol. 34: 3033-3042.
- Iyewa, V. I., & Gberevbie, D. E. (2017). Staff training and organizational goals attainment: a study of Airtel Nigeria Networks. *Covenant University Journal of Politics and International Affairs*.
- Johnson, M., Gustafsson, A., Andteassen, T., Lervik, L., & Cha, J. (2001). The evolution and future of national customer satisfaction index models. *Journal of Economic Psychology*, vol. 22: 217-245.
- فردی و سازمانی. دانش و پژوهش در روانشناسی، شماره ۲۹، صص ۶۸-۴۱.
- گل‌پرور، م. و نادی، م. (۱۳۹۰). تدوین مدلی برای رابطه بین رضایت شغلی، تعهد عاطفی، تبعیض و ترک خدمت معلمان. رهبری و مدیریت آموزشی دانشگاه آزاد اسلامی واحد گرمسار، ۵(۳)، پاییز ۱۳۹۰، صص ۱۳۵-۱۲۱.
- محمدی مقدم، ی. و زارع، م. (۱۳۸۷). بررسی عوامل مرتبط با رضایت شغلی کارکنان فرماندهی انتظامی استان یزد در سال ۱۳۸۷. فصلنامه مطالعات مدیریت نظامی، ۳(۴)، زمستان ۱۳۸۷، صص ۵۱۳-۵۰۳.
- محمدی. (۱۳۹۵). شناسایی مؤلفه‌های مؤثر بر انگیزش کارکنان در شرکت‌های پروژه محور با استفاده از مدل تصمیم‌گیری چند معیاره، کنفرانس بین‌المللی نخبگان مدیریت. ۱۲ خرداد ۱۳۹۵.
- مقیم، م. (۱۳۸۰). سازمان و مدیریت رویکردی پژوهشی. تهران: ترمه.
- نجارپوراستادی، س. اسمخانی اکبری نژاد، ه. و لیوار جانی، ش. (۱۳۸۹). بررسی رابطخ ویژگی‌های شخصیتی و باورهای غیر منطقی با رضایت شغلی در بین کارکنان شرکت سهامی خاص مخابرات استان آذربایجان شرقی. *فرا سوی مدیریت*، ۴(۱۳)، تابستان ۱۳۸۹، صص ۵۸-۳۹.
- یزدان‌پناه، م؛ زمانی، غ. و رضایی مقدم، ک. (۱۳۸۸). رضایتمندی کشاورزان از بیمه محصولات کشاورزی: کاربرد تحلیل مسیر. *اقتصاد کشاورزی و توسعه*، ۱۷(۶۶)، تابستان ۱۳۸۸.
- Bagram, M. M. M., & Khan, S. (2012). Attaining customer loyalty! The role of consumer attitude and consumer behavior. *International review of management and business research*, 1(1), 1.
- Bitmiş, M. G., & Ergeneli, A. (2011). Contingency approach to strategic management: a test of the mediating effect of leader member exchange on the relationship between psychological empowerment and job satisfaction in 21st century workplace.

Toropova, A., Myrberg, E., & Johansson, S. (2021). Teacher job satisfaction: the importance of school working conditions and teacher characteristics. *Educational review*, 73(1), 71-97.

Weru, J. W., Iravo, M. A., & Sakwa, M. (2013). The relationship between training and development on performance of state owned corporations. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 3(9), 57.

Omolase, C. Seidu, M. Omolase, B. & Agborubere, D. (2010). Job satisfaction amongst Nigerian ophthalmologists: an exploratory study. *Citation: Libyan Journal of Medicine*, 2010.

Sharma, V., & Sharma, J. (2015). Job satisfaction and job performance: Linkages in real world. *Journal of Management Engineering and Information Technology*, 2(2), 37-44.

