دوماهنامه مطالعات کاربردی در علوم مدیریت و توسعه
سال دهم، شماره ۴ (پیاپی: ۵۹)، مهر ۱۴۰۴

تأثیر ساختار سازمانی بر رضایتمندی شغلی با رویکرد بهبود عملکرد در بهره‌وری کارکنان ادارات ثبت احوال استان گیلان

رامین حاجی امیری[1]، بهمن کارگرشهامت[2]*

تاریخ دریافت: ۱۴۰۴/۰۴/۱۸
تاریخ پذیرش: ۱۴۰۴/۰۷/۳۰
کد مقاله: ۳۶۱۰۵

چکـیده

شناخت میزان رضایت شغلی کارکنان به مدیران در پیشرفت و بهبود بهره‌وری منابع انسانی یاری می‌رساند، منابع انسانی کارآمد و پرانگیزه در افزایش اثربخشی هر سازمان نقش مهم و اساسی ایفا می‌کند، بر اساس تحقیقات موجود، عوامل مختلفی در میزان رضایت شغلی اثر دارد. این عوامل در سازمان‌ها بسته به فرهنگ سازمانی، اندازه، نظام جبران خدمت، نظام ارتقای شغلی و سایر شرایط محیطی سازمان، متفاوت است. در این پژوهش بر اساس فرضیه‌ها و آزمون‌های علمی انجام شده، سعی شده است تا تأثیر ساختار سازمانی بر رضایتمندی شغلی با رویکرد بهبود عملکرد در بهره‌وری کارکنان در بخش دولتی بدست آید. به هر حال با توجه به اهمیت تأثیر ساختار سازمان بر رضایت شغلی با رویکرد بهبود عملکرد و بهره‌وری کارکنان، هدف این تحقیق بررسی چگونگی تاثیر رضایتمندی شغلی بر افزایش بهبود عملکرد و بهره‌وری ادارات ثبت احوال استان گیلان می‌باشد. جامعه آماری، کارکنان ادارات ثبت احوال استان گیلان است که تعداد آنها ۱۸۰ نفر بوده و حجم نمونه با استفاده از جدول کرجسی مورگان ۱۰۰ نفر از بین آنها برای توزیع پرسشنامه انتخاب شده است. نمونه گیری به روش تصادفی طبقه‌بندی می‌باشد. روش تحقیق حاضر توصیفی- تحلیلی، روش جمع آوری اطلاعات میدانی و ابزار جمع آوری اطلاعات، شامل یک پرسشنامه، ویژگیهای جمعیت شناختی، پرسشنامه رضایت شغلی و یسوکی و کروم (jdi) مشتمل بر۲۰ سوال در پنج حوزه نوع کار، سرپرست، همکاران، ارتقاء و پرداخت و پرسشنامه بهره‌وری کارکنان آچیو و دارای ۲۰ سوال می‌باشد. تجزیه و تحلیل داده‌ها نیز به روش توصیفی و استنباطی انجام گردیده است. آزمون فرضیه‌ها از طریق روش رگرسیون و با استفاده از نرم افزارspss صورت گرفته است. یافته‌های پژوهش حاکی از آن است که ابعاد رضایت از کار، رضایت از همکار، رضایت از سرپرست، رضایت از حقوق و دستمزد بر بهبود عملکرد کارکنان تأثیر مثبت و معنی‌دار داشته و بعد ارتقاء تأثیر معنی‌دار بر بهبود عملکرد کارکنان ثبت احوال استان گیلان ندارد. با توجه به یافته‌های تحقیق پیشنهاد میگردد به رضایت شغلی کارکنان و عامل رضایت از سرپرست و مافوق و رضایت از همکار و رضایت از پرداخت حقوق و دستمزد توجه بیشتری گردد، تا منجر به بهبود عملکرد کارکنان در سازمان شود. همچنین با توجه به عدم نقش ارتقاء در این سازمان پیشنهاد میشود در این زمینه با توجه به شرایط سازمان‌ها اهمیت داده شود زیرا این متغیر می تواند در سازمان‌های مختلف نتایج متفاوتی داشته باشد.

واژگـان کلـیدی: ساختار سازمانی، رضایتمندی شغلی، بهبود عملکرد در بهره‌وری، ثبت احوال، استان گیلان.

۱- گروه مدیریت دولتی، واحد آستارا، دانشگاه آزاد اسلامی، آستارا، ایران.
۲- گروه مدیریت، واحد آستارا، دانشگاه آزاد اسلامی، آستارا، ایران
ba.kargar@iau.ac.ir

*مقالـه حاضر مستخرج از پایان‌نامـه کارشناسی ارشد رشته مدیـریت دولتی با گرایش طراحی سازمان‌های دولتی دانشجـو رامین حاجی امیری و استاد راهنما دکتر بهمن کارگر شهامت با عنوان "تأثیر ساختار سازمانی بر رضایتمندی شغلی با رویکرد بهبود عملکرد در بهره‌وری کارکنان ادارات ثبت احوال استان گیلان " می‌باشد.

[Downloaded from yektaweb2.ir on 2026-11-09]

۱- مقدمه

وجود نیروی انسانی سالم یک دارایی بزرگ برای هر سازمان به حساب می‌آید. از این میان اهمیت روانی کارکنان کمتر از سلامت جسمانی آنان نخواهد بود. یک محیط کاری پرفشار می‌تواند برای سلامتی کارکنان به ویژه سلامت روانی آنان بسیار خطرناک باشد. عملکرد مطلوب کارکنان نیازمند این است که آنان از کار خود رضایت کافی داشته و دارای انگیزه و روحیه مناسب باشند. بدیهی است که پاداش در بهره‌وری نیروی کار مؤثر بوده و اثر مثبت دارد. آنچه امروزه در علم مدیریت مقبول افتاده اعتقاد بر این است که انگیزه‌های کارکنان پایه‌های کارآیی و اثر بخش سازمان را تشکیل می‌دهند و مدیرانی که به موفقیت و اعتلای سازمان خود علاقمند هستند برای شناخت عواملی که بیشترین انگیزه را درکارکنان ایجاد می‌نمایند تلاش وکوشش می‌کنند. اما این چیزی نیست که صرفاً مربوط به حال باشد، بلکه در زمینه رضایت شغلی و عدم رضایت شغلی کارکنان تاکنون پژوهشهای زیادی توسط پژوهشگران مؤسسه‌ها و مراکز پژوهش مختلف جهان صورت گرفته است. نظریه‌های مختلفی توسط روانشناسان و علمای مدیریت دراین زمینه‌ها ارائه شده است و شاید بتوان تیلور را جزء اولین نظریه پردازان در این زمینه دانست. به عقیده تیلور برای اینکه مدیریت سازمان به نوآفرینی کارکنان امیدوار باشد لازم است برای کارکنان انگیزش و پاداش ویژه‌ای فراهم آورد که از آنچه به یک کارگر متوسط در هر پیشه‌ای داده می‌شود افزونتر باشد(مقیمی، ۱۳۸۳: ۱۵).

اما رضایت شغلی خود تعیین کننده بسیاری از متغیرهای سازمانی است. مطالعات متعدد نشان داده است رضایت شغلی از عوامل مهم افزایش بهره‌وری، دلسوزی کارکنان نسبت به سازمان، تعلق و دلبستگی آنان به محیط کار و افزایش کمیت وکیفیت کار، برقراری روابط خوب و انسانی در محل کار، ایجاد ارتباطات صحیح، بالا بردن روحیه عشق وعلاقه به کار است. تردیدی نیست که هر سازمان خود یک ارگانیسم منحصر به فرد است و نخستین عامل آن، انسان و توجه به کارکنان است. منابع انسانی و بهره گیری بجا و شایسته از آن، از کارآمدترین راههای رهایی از تنگناها و دشواری‌های توسعه اقتصادی، اجتماعی و آموزشی است. زیرا منابع انسانی و نیروی کارآمد، بنیادی‌ترین عامل تولید و سازندگی و رشد و تکامل است. همین نگرش منجر به ایجاد تحولات جدید در مدیریت، سبک‌های رهبری، مدیریت منابع و گسترش فکر مدیریت مشارکتی و توجه به رفتار، شخصیت و ویژگی‌های روانی کارکنان شده است. از جمله تلاشهای مدیریت در جهت منابع انسانی، ایجاد رضایت در کارکنان و جلوگیری از عدم رضایت آنها است. با وجود این و به رغم آنکه تاکنون بیش از هزاران مقاله درباره رضایت شغلی به چاپ رسیده است، اما هنوز اطلاعات زیادی درباره این مفهوم وجود ندارد و دلیل عمده این مطلب است که سنجش و اندازه‌گیری این سازه به گونه بسیار وحشتناکی ناچیز بوده است(چلادورای، پاکیناتان، ۱۹۹۹: ۶۷).

بنابراین به نظر می‌رسد اجرای پژوهش‌هایی که بتواند به گونه فراگیر کاستی و نارسائی‌های مربوط به شناخت و اندازه‌گیری رضایت شغلی را برطرف کند ضروری باشد. پژوهش‌هایی که بتواند از یک سو به تبیین و گسترش بنیانهای نظری و عملی سازه رضایت شغلی کمک کند و از سوی دیگر برای تعیین و اجرای سیاست‌ها، خط مشی‌های سازمانی و مدیریت منابع نیروی انسانی کاربرد پذیر باشد. با توجه به نتایج تحقیق، می‌توان پیشنهادهایی را عنوان کرد که تدابیر و سیاست‌های مالی مناسب بمنظور رفع نیازهای مالی و تصمیم‌گیری‌های اساسی در شغل خود و ایجاد فضای کاری مناسب و دادن امنیت شغلی را می‌توان به عنوان پیشنهادهای این تحقیق عنوان کرد.

۲- بیان مسأله

امروزه مسئولیت اداره منابع انسانی که بصورت گروه‌های مختلف کار، تقسیم شده است، به عهده مدیران متخصص و حرفه ای، قرار داده شده است. در دوره‌های پیش منابع انسانی سازمان‌ها، توسط کارفرما که فردی صاحب زمین و سرمایه و ثروتمند بود و یا شاهزاده و یا دیکتاتور سیاسی اداره می‌شد. در دنیای پر رقابت کنونی، بهره‌وری بعنوان یک فلسفه و دیدگاه مبتنی بر استراتژی بهبود، مهم‌ترین هدف هر سازمانی را تشکیل می‌دهد(حاجی امیری،۱۳۹۳:۱).

در دنیای پیشرفته امروزه، نیروی انسانی از مهمترین و پرارزش‌ترین منابع تولید و اداره سازمان محسوب می‌گردد. در واقع عامل انسانی و کار است که در رسیدن به اهداف سازمانی مؤثر بوده و در مقام مقایسه با سایر عوامل تولید، مقدار حاصل از آن بیش از میزانی است که به جریان تولید گذاشته شده است(کریمی شرقی،۱۳۸۱:۵). از جمله عواملی که در بقای سازمانها می‌توان به عنوان فرآیندی اثر گذار ذکر کرد و همیشه مدنظر مدیران و مسئولان و کارگزاران یک سیستم باشد، نیروی انسانی کارآمد است که در جذب و به کارگیری آن باید سعی شود تا فردی انتخاب شود که شغلش علاوه بر مهیا نمودن زمینه اقتصادی و اجتماعی، از نظر فرهنگی و روانی نیز متناسب با تواناییهای جسمی و فیزیکی و روانی وی باشد و علائق و استعدادها نیز در این زمینه مورد توجه قرار گیرد، چرا که کارکنانی که دارای روحیه بالا و خلاقیت و ابتکار می‌باشند و آماده به دست آوردن هرچه بیشتر مهارت هستند و به راحتی می‌توانند فرد آینده بهبود و بهره‌وری سیستم را تسهیل نمایند، نارضایتمندی شغلی خود زمینه‌ساز نزول و بهره‌وری کمتر از هر سیستم یا جریان روند امور است و شاید بتوان، نارضایت شغلی، نارضایتی فردی از زندگی را نیز فراهم سازد، زیرا کسی که

[Downloaded from yektaweb2.ir on 2026-11-09]

شغلش را دوست ندارد و احساس خویشاوندی نسبت به آن ندارد، برای شغلش ارزش زیادی قائل نیست(مهدوی و همکاران،۱۳۷۹:۱۳). کارایی و اثر بخش دو مؤلفه مهم بهره‌وری هستند. در کارایی چگونگی و نوع برنامه‌ها و فعالیت‌ها و صحیح انجام دادن آنها مطرح است. در کارایی استفاده بهینه از همه منابع و عوامل در دست‌یابی به اهداف مطلوب، یعنی مطلوبیت در تخصیص منابع مورد توجه است. چلادوریا در سال ۱۹۹۹ گزارش داد یک سازمان زمانی کارایی دارد که میزان خدماتی که به کارکنان و مشتریان خود ارائه می‌دهد بیش از مجموعه تعداد نیروی انسانی، میزان سرمایه، وسایل و تجهیزات و دیگر وسایل بکار گرفته شده باشد. در اثر بخشی برنامه‌های سازمانی، فعالیت‌های مفید و مؤثر انتخاب می‌شود که دستیابی به اهداف مصوب ممکن می‌شود. هر چند آرزوی هر مدیر آن است که بهره‌وری واحد محل کار خود را به حداکثر برساند، اما لازمه تحقق بخشیدن به این مهم آن است که نخست به همه عوامل مؤثر در بهره‌وری آشنا باشد و آنها را در عمل بکار گیرد(حاجی امیری، ۱۳۹۳: ۹).

۳- پیشینه پژوهش

همانگونه که بررسی پیشینه، مبانی چهارچوب نظری را تشکیل می‌دهد، یک چهارچوب نظری خوب نیز در جای خود، مبنای منطقی لازم برای تدوین فرضیه‌های آزمون‌پذیر را فراهم می‌آورد(سکاران،۱۳۸۴). بهبود عملکرد استفاده مؤثر و کارآمد از ورودی‌ها یا منابع برای تولید یا ارائه خروجی هاست. به عبارتی دیگر بهره‌وری، بدست آوردن حداکثر سود ممکن با بهره‌وری و استفاده بهینه از نیروی کار، توان، استعداد و مهارت نیروی انسانی و... به منظور ارتقای رفاه است(آناندرمان، ۲۰۰۴).

(هوشمندی‌راد، ۱۳۹۹) در مقاله‌ای به بررسی تأثیر ساختار سازمانی بر گردش شغلی و عملکرد کارکنان پرداخته و از جمله تدابیر مدیریتی در حوزه مدیریت منابع انسانی از آن نام برده است که با برنامه ریزی صحیح میتوان بر عملکرد کارکنان سازمان تأثیر شگرفی داشته باشد. (هرمزپور و همکاران، ۱۴۰۰) در مقاله‌ای با عنوان تحلیل رابطه سبک‌های رهبری و عدالت سازمانی با لحاظ نقش تعدیل‌گری بهره‌وری سازمانی(مورد پژوهی: اداره کل فرهنگ و ارشاد اسلامی استان گیلان) به‌منظور بررسی فرضیه‌های تحقیق و بمنظور بررسی تعدیل‌کنندگی ویژگی‌های شخصیتی، از روش رگرسیون سلسله مراتبی به‌کمک نرم‌افزار(SPSS) محاسبه و مورد تجزیه و تحلیل قرار دادند. نتایج تحقیق نشان‌دهنده این موضوع بود که سبک‌های رهبری بر عدالت سازمانی در اداره کل فرهنگ و ارشاد اسلامی استان گیلان با تعدیل‌گری بهره‌وری سازمانی تأثیر دارد زیرا تجزیه و تحلیل آماری بین این دو نشان-دهنده معنی‌داری مسیر مابین دو متغیر برابر(۰/۵) می‌باشد و چون این مقدار بزرگ‌تر از ۰/۳ می‌باشد، از این‌رو مورد تأیید قرار می گیرد. از طرفی چون عدد معنی‌داری به‌دست آمده مثبت می‌باشد این اثر مستقیم می‌باشد. (هرمزپور و همکاران، ۲۰۲۱) در مقاله دیگری با عنوان واکاوی رابطه عدالت سازمانی و سبک‌های رهبری با وجود نقش تعدیل‌گری بهره‌وری بعد از جمع‌آوری پرسشنامه‌ها با استفاده از ضرایب آماری متناسب با نوع متغیرها (تکنیک تحلیل ساختارهای عاملی و تحلیل مسیر و به‌کمک نرم-افزار Lisre به منظور بررسی فرضیه‌های تحقیق و بمنظور بررسی تعدیل کنندگی ویژگی‌های شخصیتی، از روش رگرسیون سلسله مراتبی به‌کمک نرم‌افزار(SPSS) محاسبه و مورد تجزیه و تحلیل قرار دادند.

(محمدی و همکاران، ۱۳۹۵) در مقاله‌ای به بررسی رابطه بین آموزش و توانمندسازی بر بهره‌وری نیروی انسانی در بین کارمندان دانشگاه پیام نور شهرکرد پرداخته‌اند که در نتیجه به مدیران سازمان‌های مرتبط پیشنهاد شد که بستر مناسبی جهت اجراء و بروز عوامل و متغیرهای توانمندسازی با ایجاد رضایت شغلی و تعهد سازمانی در کارکنان ایجاد نمایند تا در اعمال همزمان و جامع آنها با چالش و معضل مواجه نشوند و بتوانند در دنیای رقابتی امروزی موفق به فعالیت‌های خویش ادامه دهند. (عمرانی ارسی و همکاران، ۱۳۹۷) در مقاله‌ای با عنوان ارائه مدل مفهومی جهت بررسی و سنجش میزان رضایت شغلی کارکنان و تأثیر آن بر بهره‌وری سازمان پس از استفاده از مدلهای مختلف معیارهای مشخص شده را وضعیت پرداخت، امکانات رفاهی، امنیت شغلی، شرایط محیط کار، خط مشی کار، قدردانی، سبک مدیریت، ارتباطات، استقلال و ماهیت کار ارائه کردند. اکتون وگولدون(۲۰۰۳) بهبود عملکرد یا بهره‌وری را نسبت برون داد واقعی به منابع مورد انتظار می‌دانند و کاسکو(۱۹۹۲) و میچل وهمکارانش(۲۰۰۱) بهره‌وری را ارزش افزوده به درون داد عوامل تولید میدانند. نیلی(۱۹۹۷)بهره‌وری را برون داد هر ساعت کاری میداند که عامل اصلی در تعیین متوسط زندگی افراد است. این متغیر در مطالعه حاضر با استفاده از مدل اچیو مورد بررسی قرارگرفته است. اچیو (ACHIEVE) یکی از مدلهایی است که به وسیله هرسی و گلداسمیت، به منظور کمک به مدیران در تعیین علت وجود مشکلات عملکرد و به وجود آوردن استراتژیهای تغییر به منظور حل این مشکلات، طرح‌ریزی گردید. در تدوین مدلی برای تحلیل عملکرد انسانی، هرسی و گلداسمیت دو هدف اصلی را در نظر داشتند. قدم اول در مدل اچیو توجه به انگیزش و توانایی پیروان است. متغیر مستقل در این مطالعه رضایتمندی شغلی می‌باشد. برای اینکه رضایت شغلی مورد بررسی و تحلیل قرار گیرد، باید ابعاد مشخصی داشته باشد که بتواند تعریف شده و مورد سنجش واقع شوند(رابینز،۱۳۶۹).

لافکوئیست وگتی (۱۹۸۴) بر این باورند که رضایت شغلی، کنشی از هماهنگی میان نیازها و ارزش‌های حرفه‌ای فرد و نظام تقویت‌کننده افراد است. (اسدی، ۱۳۸۷) در تعریفی دیگر، رضایت شغلی بصورت پیشرفت و ثبات در شغل، مبتنی بر همگونی

[Downloaded from yektaweb2.ir on 2026-11-09]

شخصیت و محیط تعریف شده است. (هومن، ۱۳۸۱) افراد، توانایی‌های روحی و فیزیکی خود را به محل کارشان می‌آورند .بسیاری از افراد تلاش می‌کنند تا بوسیله کار، در زندگی خود و دیگران تفاوتی ایجاد کنند. کارها می‌توانند به عنوان وسیله‌ای برای دستیابی به اهداف شخصی در نظر گرفته شوند. وقتی که شغل، انتظارات افراد را برآورده سازد، اکثر افراد احساس مثبتی تجربه می‌کنند. این احساس مثبت، رضایت شغلی را نشان می‌دهد. بنابراین می‌توان گفت رضایت شغلی یکی از عوامل اصلی رضایت از زندگی است. برای درک مفهوم واژه‌ای همچون رضایت شغلی، بایستی توجه کرد که در مرور ادبیات چگونه تعریف شده است. یافتن یک تعریف جامع از رضایت شغلی مشکل نیست بلکه غیرممکن است. اگرچه بسیاری از محققان رضایت شغلی را تعریف کرده‌اند، اما تعاریف متفاوت هستند. در این بین،(Turnere, 2006) در تعریفی دیگر، رضایت شغلی را به عنوان نگرش افراد نسبت به نقش‌های کاری و ارتباط آن با انگیزه کارکنان تعریف میکند. (ابراهیم زاده، ۱۳۹۴) در مقاله‌ای با عنوان ارزیابی اثر بخشی نظام چرخش شغلی و تأثیر آن بر بهره‌وری نیروی انسانی مطالعه موردی بانک انصار شهرستان ارومیه در نتیجه بکارگیری نظام چرخش شغلی دارای تأثیر مثبت بر توانمندی کارکنان، وضوح، کمک، ارزیابی، اعتبار، انگیزه و محیط کار کارکنان بانک انصار شهرستان ارومیه می‌باشد. (حاجی امیری و زمزمی‌ستوده، ۱۳۹۳) در مقاله‌ای با عنوان تأثیر مدیریت دانش و فناوری اطلاعات در آموزش و بهره‌وری منابع انسانی نقش و مزایای نوین مدیریت دانش و فناوری اطلاعات در بهره‌وری و آموزش نیروی انسانی را مورد بررسی قرار داده‌اند.

(حاجی امیری و باقرپور، ۱۳۹۵) در مقاله‌ای با عنوان سیستم اطلاعات مدیریت و تأثیر آن بر رضایتمندی ارباب رجوع(مشتری) مطالعه موردی: ادارات ثبت احوال غرب گیلان با بررسی مؤلفه‌های مربوط به متغیرهای مورد مطالعه از نظر اساتید و برای بررسی پایایی پرسشنامه‌ها از آلفای کرانباخ استفاده کرده و برای آزمون فرضیه‌های پژوهش نیز از آزمون تی‌تک نمونه‌ایی، تحلیل واریانس، همبستگی پیرسون و رگرسیون چندگانه استفاده نموده اند و نتایج به دست آمده نشان داد که سیستم اطلاعات مدیریت بر رضایتمندی ارباب رجوع(مشتری) تاثیر مثبت و معنی داری داشته، همچنین تمامی ابعاد سیستم اطلاعات مدیریت و رضایت اربابان رجوع در سازمان ثبت احوال در سطحی بالاتر از میانگین بودند. (حاجی‌امیری، ۱۳۹۳) در مقاله‌ای با عنوان نقش آموزش در ارتقای بهره‌وری و رضایتمندی شغلی کارکنان مطالعه موردی: ادارات ثبت احوال استان گیلان اینگونه بیان می کند که منابع انسانی کارآمد و پرانگیزه در افزایش اثربخشی هر سازمان نقش مهم و اساسی ایفا می‌کند، شناخت میزان رضایت شغلی کارکنان به مدیران در پیشرفت و بهبود بهره‌وری منابع انسانی یاری می‌رساند، با توجه به یافته‌های تحقیق پیشنهاد میگردد به رضایت شغلی کارکنان و عامل رضایت از سرپرست و مافوق و رضایت از همکار و رضایت از پرداخت حقوق و دستمزد توجه بیشتری گردد، تا منجر به بهره‌وری کارکنان در سازمان شود. در واقع عامل انسانی و کار است که در رسیدن به اهداف سازمانی مؤثر بوده و در مقام مقایسه با سایر عوامل تولید، مقدار حاصل از آن بیش از میزانی است که به جریان تولید گذاشته شده است. از جمله عواملی که در بقای سازمانها می‌توان به عنوان فرایندی اثرگذار ذکر کرد و همیشه مدنظر مدیران و مسئولان و کارگزاران یک سیستم باشد، نیروی انسانی کارآمد است که در جذب و به کارگیری آن باید سعی شود تا فردی انتخاب شود که شغلش علاوه بر مهیا نمودن زمینه اقتصادی و اجتماعی، از نظر فرهنگی و روانی نیز متناسب با تواناییهای جسمی و فیزیکی و روانی وی باشد و علائق و استعدادها نیز در این زمینه مورد توجه قرار گیرد، چرا که کارکنانی که دارای روحیه بالا و خلاقیت و ابتکار می‌باشند و آماده به دست آوردن هرچه بیشتر مهارت هستند و به راحتی می‌توانند فرد آینده بهبود و بهره‌وری سیستم را تسهیل نمایند، نارضایتمندی شغلی خود زمینه‌ساز نزول و بهره‌وری کمتر از هر سیستم یا جریان روند امور است و شاید بتوان، نارضایت شغلی، نارضایتی فردی از زندگی را نیز فراهم سازد، زیرا کسی که شغلش را دوست ندارد و احساس خویشاوندی نسبت به آن ندارد، برای شغلش ارزش زیادی قائل نیست(آصفی، ۱۳۷۵). رضایت شغلی مجموعه‌ای از احساس‌های سازگار و ناسازگار است که کارکنان با آن احساس‌ها به کار خود می‌نگرند. میان این احساس‌ها و دو عنصر دیگر از نگرش‌های کارکنان یعنی اندیشه‌های ذهنی و نیت‌های رفتاری تفاوتی مهم و آشکار وجود دارد. این سه عنصر در مجموع به مدیران سازمان کمک می‌کند تا واکنش‌های کارکنان را نسبت به شغلشان درک کنند و اثر آن را بر رفتار بعدی آنها پیش‌بینی کنند. وقتی کارکنان به سازمان می‌پیوندند مجموعه‌ای از خواسته‌ها، نیازها، آرزوها و تجربه‌های گذشته را که بر روی هم انتظارهای شغلی آنها را می‌سازند، با خود به همراه دارند. رضایت شغلی به نگرش کلی فرد درباره شغلش اطلاق می شود کسی که رضایت شغلی اش درسطح بالایی باشد نسبت به کارش نگرش مثبتی دارد ولی کسی که ازکارش ناراضی است نگرش وی نسبت به کارش منفی می باشد. (رابینز، ۱۳۷۴: ۲۶۶-۲۶۵).

۴- روش تحقیق

روش، شیوه پیش رفتن به سوی یک هدف است. تحقیق مستلزم یک رشته فعالیتهایی است که به درستی اندیشیده شده‌اند و به دقت به اجرا در می‌آیند. همچنین در برگیرنده فرآیندهای جستجو، بررسی، آزمون و آزمایش است. این فرآیندها را باید به طور منظم، به دقت، منتقدانه، عینی و منطقی به اجرا در آورد. نتیجه نهایی شامل کشف واقعیات جدیدی است که به ما کمک می‌کند تا با مشکل موجود برخورد کنیم (سکاران، ۱۳۸۸: ۲۱).

[Downloaded from yektaweb2.ir on 2026-11-09]

پژوهش حاضر از نوع کاربردی است و روش آن توصیفی است و برای جمع آوری اطلاعات از ابزار پرسشنامه استفاده شده است. روش تحقیق از جمله معیارهای متداول جهت ارزیابی تحقیقات علمی تلقی می‌گردد. در این پژوهش پس از بیان روش تحقیق، بررسی جامعه نمونه و روش سنجش اعتبار پرسشنامه و آزمون‌های آماری مورد استفاده، مطرح می‌گردد.

در این پژوهش به روش جمع‌آوری داده‌ها، اندازه (تعداد نمونه) و روش نمونه‌گیری پرداخته شده است که بعد از جمع‌آوری داده‌ها به علت حجم بالای محاسبات با استفاده از نرم افزار SPSS استفاده شده است. در ابتدا به توصیف جنسیتی پاسخ دهندگان پرداخته شده که از مجموع ۱۸۰ نفر تعداد ۱۰۰ نفر انتخاب شده که شامل ۷۰ نفر مرد و ۳۰ نفر زن بودند.

پس از آن به تحصیلات پاسخ دهندگان پرداخته شده است که شامل ۱۰ نفر دیپلم و ۵ نفر فوق دیپلم و ۳۵ نفر لیسانس و ۵۰ نفر فوق لیسانس و بالاتر بوده است.

سپس به نوع استخدام پاسخ دهندگان پرداخته شده است که استخدام قراردادی ۱۵ نفر، پیمانی ۱۰ نفر و رسمی ۷۵ نفر می باشد.

حال به سابقه خدمت پاسخ دهندگان می رسیم که ۱۰ نفر بین یک تا ۱۰ سال ، ۵۰ نفر بین ۱۰ تا ۲۰ سال، ۴۰ نفر بین ۲۰ تا۳۰ سال سابقه خدمت داشته‌اند. و در پایان ارزیابی بخش عمومی به توصیف سن پاسخ دهندگان پرداخته شده که اطلاعات زیر بدست آمد:۱۰ نفر بین ۲۰ تا ۳۰ سال و ۳۵ نفر بین ۳۱ تا۴۰ سال و ۵۵ نفر بین ۴۱ تا ۵۰ سال داشتند.

اداره کل ثبت احوال استان گیلان دارای تعداد ۲۴ اداره و ۱۸ نمایندگی در سطح استان و شهرستان‌های تابعه می‌باشد.

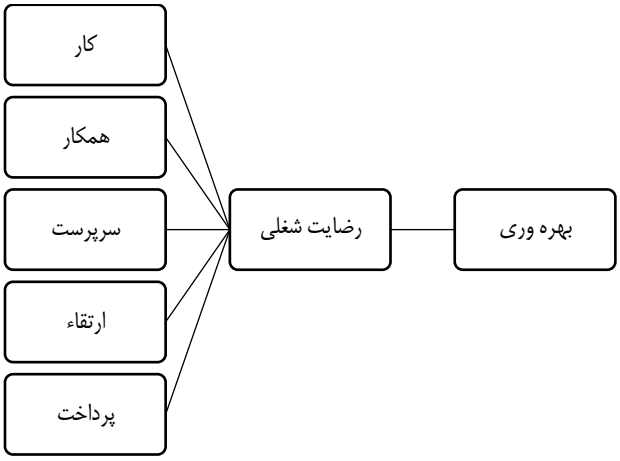
جدول ۱- توصیف پاسخ دهندگان و آمار کارکنان ادارات ثبت احوال استان گیلان(مأخذ:نگارندگان:۱۴۰۴)

تعداد کارکنان	جنسیت		نوع استخدام				مقطع تحصیلی					
	زن	مرد	رسمی	پیمانی	قراردادانجام کار معین	قرارداد کارگری	زیر دیپلم	دیپلم	فوق دیپلم	لیسانس	فوق لیسانس	دکترا
۱۸۰	۷۰	۱۱۰	۱۵۰	۱۰	۱۵	۵	۱	۱۶	۷	۷۹	۷۶	۱

همچنین در این پژوهش، ابتدا به تجزیه و تحلیل سوالات عمومی به صورت آمار توصیفی پرداخته شده و برای ارائه نمایش از نمودار هیستوگرام استفاده گردیده است. در این تحقیق بهره‌وری به عنوان متغیر وابسته و رضایت شغلی به عنوان متغیر مستقل در نظر گرفته شده است.

۵- چارچوب نظری تحقیق

چهارچوب نظری تحقیق نظری بنیانی است که تمامی پژوهش برآن استوار است این چهارچوب شبکه‌ای است منطقی، توصیفی و پرورده مشتمل بر روابط موجود میان متغیرهایی که در پی اجرای فرایندهایی چون مصاحبه، مشاهده و بررسی پیشینه شناسایی شده‌اند این متغیرها ناگزیر با مسئله پژوهش مرتبط‌اند همان‌گونه که بررسی پیشینه مبنای چهارچوب نظری را تشکیل می دهد ،یک چهارچوب نظری خوب نیز در جای خود، مبنای چهارچوب نظری را تشکیل می‌دهد، یک چهارچوب نظری خوب نیز در جای خود، مبنای منطقی لازم برای تدوین فرضیه‌های آزمون‌پذیر را فراهم می‌آورد(سکاران، ۹۴:۱۳۸۶).



شکل ۱- مدل مفهومی تحقیق(مأخذ:نگارندگان:۱۴۰۴)

[Downloaded from yektaweb2.ir on 2026-11-09]

۶- یافته‌های تحقیق

بدیهی است که پژوهش در هر زمینه‌ای که انجام گردد دارای هدف و انگیزه خاص است. لیکن آنچه مهم است، نتایج و دستاوردهای حاصل پژوهش انجام شده می‌باشد که می‌تواند کاربردی باشد. نتایج و پیشنهادها علاوه بر آنکه از نظر کاربردی کردن پژوهش اهمیت دارد، در ایجاد و تقویت انگیزه در پژوهشگران و همچنین در هموار نمودن راه مطالعات و تحقیقات کاملاً مؤثر است. این فصل بر اساس خلاصه و نتیجه‌گیری از یافته‌های تحقیق (یافته‌های توصیفی واستنباطی)، محدودیت‌ها، پیشنهادات اجرایی و پیشنهاد برای محققین آتی تنظیم شده است.

۶-۱-تاریخچه، اهداف، وظایف سازمان ثبت احوال کشور

سازمان ثبت احوال کشور با قدمت ۹۶ ساله در تاریخ ۱۲۹۷/۷/۱ طی نامه شماره ۱۱۶۷ هیأت محترم وزیران تصویب گردید و نخستین اداره ثبت احوال در تهران تأسیس شد و به تدریج در شهرهای بزرگ کشور توسعه یافت. نخستین رئیس ثبت احوال ایران مرحوم میرزا موسی خان محیط در سال ۱۲۹۷ توسط وزیر داخله منصوب و تا سال ۱۳۰۲ امر استقرار و توسعه ثبت احوال در بیش از ۵۰ شهر بزرگ کشور انجام پذیرفت و تا کنون طی بیش از ۹۶ سال گذشته افراد بیشماری به تناوب مسئولیت این سازمان را عهده‌دار بوده‌اند.



شکل۲- ساختمان محل نگهداری اسناد هویتی ثبتی موزه سازمان ثبت احوال کشور ایران(مأخذ:پورتال سازمان ثبت احوال کشور)

نیروی انسانی فعال این سازمان و زحمتکشان ثبت‌احوال نخستین شناسنامه را در تهران برای خانم فاطمه ایرانی صادره سرچشمه تهران و برای ایرانیان مقیم خارج از کشور نیز در نمایندگیهای ایران از اسفند سال ۱۳۰۸ ثبت ولادت و صدور شناسنامه آغاز شد، اولین سند سجلی در کنسولی بمبئی بنام آقای عبدالحسین سپنتا (کارگردان فیلم دختر لر) توسط مأموران کنسولی وزرات امور خارجه تنظیم و شناسنامه صادر و تحویل گردید و در پی آن در عراق (نجف، کربلا، بصره، بغداد) و جمهوری‌های شوروی سابق (تفلیس، بادکوبه، ایروان، عشق آباد) ادامه یافت. راه‌اندازی ثبت احوال در ایران همزمان با ترکیه و در مقایسه با کشورهای اروپایی نظیر فرانسه با قریب ۵۰ سال تأخیر توأم بوده است.

الزام آموزش و توسعه منابع انسانی در سازمان ثبت احوال کشور بدلیل اهمیت و حساسیت این ارگان در حفظ اسناد هویتی و ارائه خدمات بسیار با اهمیت می‌باشد، درتاریخ ۱۳۶۸/۴/۷ بمنظور ارائه خدمات بهینه هویت و تابعیت و شناخت بهنگام هویت کلیه اتباع ایرانی در داخل و خارج کشور با توجه به ضرورت استفاده در برنامه‌ریزی آتی، دولت موظف به اصلاح اساسی سیستم ثبت احوال و ایجاد پایگاه مکانیزه اطلاعات جمعیت کشور با اهداف پردازش اطلاعات جمعیت، ارائه خدمات، حفاظت اطلاعات سجلی و توسعه اقدام نمود. از این رو ثبت وقایع چهارگانه حیاتی بعنوان مهمترین رکن وظایف سازمان همواره حائز اهمیت می باشد بنحوی که این مهم در شرایط گوناگون و مقاطع مختلف زمانی بعنوان اولویت اول فعالیتهای سازمان مدنظر قرار داشته است. امروزه این واقعیت مورد پذیرش قرار گرفته که برای ثبت هویت و تابعیت افراد و دستیابی به آمارهای جمعیتی باید سازمان از نیروهای انسانی کارآمد و منسجم و کارا بهره‌گیری نماید. زیرا این سازمان بنابر ساختار و سابقه و وضعیت ویژه‌اش در ارتباط مستقیم با مردم قرار دارد و با ثبت هویت و تابعیت هر فرد امکان شناسائی او را برای سازمانها و دستگاه‌های دولتی فراهم می‌کند، یعنی پایه و مرجع اطلاعات هویتی افراد کشور بشمار می‌رود.

سازمان ثبت احوال یک سازمان دولتی می‌باشد و جمع‌آوری اطلاعات و آمار جمعیتی کشور بر عهده این سازمان بوده و این سازمان با وظایف و عملکردی مستقل از نهادهای زیر مجموعـــه وزارت کشور است و این سازمان وظیفه تهیـه اطلاعات ثبتی اساس (هویتی) ماننـــد: زاد و ولد و مرگ و میر و ازدواج و صدور مدارک هویتی و پاسخ به استعلامات مـراجع ذیصلاح در مورد هویت اشخاص را بر عهده دارد. البته رسم نگهداری و حفاظت از اسناد و مدارک دولتی در ایران رسم تازه‌ای نیست و اگـر بخواهیم دنبال ریشه‌اش بگردیم به هزاره‌های پیش می‌رسیم و آثاری که از دوران هخامنشیان و آرشیوهای سلطنتی ایران در بابل و اکباتان و شوش و دیگر شهرهای محل زندگی اقوام ایرانی پیدا شده نشان می‌دهد ایرانی‌ها از همان گذشته‌های دور به فکر نگهداری اسناد و مدارک هویتی بودند در تمام دوران پس از اسلام که حـوادث بیشماری در این سرزمین باستانی اتفـاق افتاده همچنان اسناد فراوانی باقی مانده و ثبت احوال بصورت یکپارچه و منسجم در جهان مربوط به قرن نوزدهم میلادی است و در ایران همزمان با نوسازی و مدرنیزاسیون و نیـــاز به شناسائی اتباع جهت ایجاد ارتش منظم و اخذ مالیات و سایر موارد تاسیس ثبت احوال در دستور کار دولت وقت قرارگرفته و قبل از آن ثبت امور مربوط به ولادت و ازدواج و وفات بطور کلی وقایـع چهارگانه در ایران به صورت

[Downloaded from yektaweb2.ir on 2026-11-09]

سنتی با مراجعه به روحانیون و ریش سفیدان محله یا بزرگان قوم بر اساس اعتقادات مذهبی و سنت‌های رایج با نگارش نام و تاریخ ولادت مولود در پشت جلد کتب مقدس از جمله قرآن مجید به عمل می‌آمد و افراد متوفی نیز جز نام و تاریخ وفات آنان که روی سنگ قبـر ایشان نگاشته میشد اثری مشاهده نمی گردید. تا قبل از نهضت مشروطیت در ایران قانونی وجود نداشت و همچنین اداره و سازمانی نبود اما پس از تصویب قانون اساسی در سال ۱۲۸۵و متمم آن وجود اداره و سازمانهائی همچون ثبت احـوال احساس شد. با گسترش فرهنگ و دانــش بشری و نیز توسعه روزافزون شهرها و روستاها و افزایش جمعیت کشور نیــاز به سازمان و تشکیلاتی برای ثبت وقایع حیاتی ضرورتی اجتناب‌ناپذیر می‌نمود و در اندیشه رجالان مملکتی به تدریج فکـر تشکیل سازمان متولی ثبت ولادت و وفات و نیز صـدور شناسنامه برای اتباع کشور قوت گرفت. لذا ابتدا سندی مشتمل بر ۴۱ ماده در سال ۱۲۹۷ هجری شمسی به تصویب هیات وزیران رسیــد و اداراتی تحت عنوان اداره سجل احوال در وزرات کشور وقت بوجود آمد و پس از تشکیل این اداره اولین شناسنامه بشماره یک در بخش دو تهران در مورخه ۱۲۹۷/۹/۱۶صادرگردید و این قانـون تصویب شده در سالهای ۱۳۰۴و۱۳۱۹و۱۳۵۵و۱۳۶۳ مورد بازنگری قرار گرفت و تغییراتی در آن بوجود آمده که در یک نگاه اجمالی سیر قانونگذاری را در مورد ثبت اینگونه میتوان دسته‌بندی نمود :

۱-تهیه و تصویب ثبت احوال در سال ۱۲۹۷ مشتمل بر ۴۱ ماده

۲- تهیه و تصویب قانون سجل احوال در تاریخ ۱۳۰۴/۳/۱۴ مشتمل بر ۴ فصل و ۳۵ماده

۳-تهیه و تصویب نظام نامه اداره کل احصائیه و ثبت احوال توسط هیات وزیران در مورخه ۱۳۱۴/۱۱/۲۰مشتمل بر ۱۹۶ ماده و تبیین تشکیلات دفاتر و ادارات ثبت احوال شهرستانها

۴-تهیه و تصویب قانون اصلاح قانون ثبت احوال در اردیبهشت ماه سال ۱۳۱۹ مشتمل بر ۵ باب و ۵۵ ماده

۵- تهیه و تصویب آئین نامه قانون ثبت احوال سال ۱۳۱۹ مشتمل بر ۱۳۱ ماده

۶- تهیه و تصویب قانون ثبت احوال در تیر ماه سال ۱۳۵۵

۷- اصلاح و بازنگری قانون ثبت احوال توسط مجلس شورای اسلامی در مورخه ۱۳۶۳/۱۰/۱۸

۸- تصویب آئین نامه طرز رسیدگی هیاتهای حل اختلاف موضوع ماده ۳ قانون ثبت احوال

۹-تصویب قانون تخلفات و جرائم و مجازاتهای مربوط به اسناد سجلی و شناسنامه توسط مجمع تشخیص مصلحت نظام در سال ۱۳۷۰با توجه به مقتضیات زمان و نیازهای بوجود آمده

به نظر بنده باید قانون مربوط به ثبت احوال مجددا"مورد بازنگری قرار گرفته و تغییراتی در آن بوجود آید که در بیان تجربیات خود به آن اشاره خواهیم کرد. سازمان ثبت احوال به دلیل در اختیار داشتن اسناد هویتی و تابعیت فرد و آمارها حیاتی یک از ارکان مهم حکومت تلقی می‌شود و ارائه خدمات عمومی احاد مردم و اطلاعات ویژه جمعیتی به ارکان حکومتی از ویژگی‌های اختصاصی و انحصاری این سازمان است(پورتال سازمان ثبت احوال کشور).

۶-۲- نتایج آمار توصیفی

از نمونه آماری که ۱۰۰ نفر از کارمندان ادارات ثبت احوال گیلان می‌باشد، ضمن توجه به جدول توصیفی چنین مشاهده شد که: الف) ۳۰٪ از پاسخگویان زن و ۷۰٪ مرد می‌باشند. ب) بیشترین سطح سنی ۵۵٪ مربوط به گروه سنی بین ۴۱ تا۵۰ سال است. ج) در خصوص سابقه خدمت بیشترین گروه دارای۱۰ الی۲۰سال خدمت با درصد فراوانی ۵۰٪ می‌باشند.

د) در رابطه با سطح تحصیلات ۵۰٪ از پاسخگویان دارای مدرک کارشناسی ارشد و بالاتر هستند، ۳۵٪ لیسانس دارند، ۵٪ فوق دیپلم بوده و ۱۰٪ نیز دارای مدرک دیپلم هستند.

جدول۲- توزیع فراوانی ودرصد نوع استخدام پاسخگویان(مأخذ:نگارندگان:۱۴۰۴)

شاخص آماری	فراوانی	درصد فراوانی	درصد فراوانی خالص	درصد فراوانی تجمعی
قراردادی	۱۵	۱۵	۱۵	۱۵
پیمانی	۱۰	۱۰	۱۰	۱۰
رسمی	۷۵	۷۵	۷۵	
جمع کل	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	

جدول۳- توزیع فراوانی و درصد سن پاسخگویان(مأخذ:نگارندگان:۱۴۰۴)

شاخص آماری	فراوانی	درصد فراوانی	درصد فراوانی خالص	درصد فراوانی تجمعی
بین ۲۰ تا ۳۰ سال	۱۰	۱۰	۱۰	۱۰
بین ۳۱ تا ۴۰ سال	۳۵	۳۵	۳۵	۳۵
بین ۴۱ تا ۵۰ سال	۵۵	۵۵	۵۵	۵۵
بالاتر از ۵۰ سال	۰	۰	۰	
جمع کل	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	

[Downloaded from yektaweb2.ir on 2026-11-09]

جدول۴- توزیع فراوانی و درصد جنسیت پاسخگویان(مأخذ:نگارندگان:۱۴۰۴)

شاخص آماری	فراوانی	درصد فراوانی	درصد فراوانی خالص	درصد فراوانی تجمعی
زن	۳۰	۳۰	۳۰	۳۰
مرد	۷۰	۷۰	۷۰	۷۰
جمع کل	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰

جدول۵- توزیع فراوانی و درصد تحصیلات پاسخگویان(مأخذ:نگارندگان:۱۴۰۴)

شاخص آماری	فراوانی	درصد فراوانی	درصد فراوانی خالص	درصد فراوانی تجمعی
دیپلم	۱۰	۱۰	۱۰	۱۰
فوق دیپلم	۵	۵	۵	۵
لیسانس	۳۵	۳۵	۳۵	۳۵
کارشناس ارشد و بالاتر	۵۰	۵۰	۵۰	۱۰۰
جمع کل	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	

۶-۳- نتایج آمار استنباطی

۶-۳-۱-فرضیه اصلی: بین رضایت شغلی و بهره‌وری کارکنان رابطه مستقیم وجود دارد.

در بررسی همبستگی میان رضایت شغلی و بهره‌وری کارمندان در سطح اعتماد ۹۵٪ فرض H0 رد شده و فرضیه فوق مورد تأیید قرار گرفته است، یعنی رضایت افراد از کارشان، باعث بالا رفتن بهره‌وری آنها در سازمان می‌شود. همچنین ضریب تعیین بین دو متغیر برابر با ۰/۱۰۳ می‌باشد که این نشان می‌دهد که متغیر رضایت شغلی به میزان ۰/۱۰۳ درصد می‌تواند متغیر بهره‌وری را پیش‌بینی کند. این فرضیه در پایان نامه‌ای با عنوان بررسی چگونگی تأثیر رضایتمندی شغلی در افزایش بهره‌وری کارکنان دفتر مرکزی کمیته امداد امام خمینی (ره) که توسط داود ماستری فراهانی در سال ۱۳۸۶ نیز عنوان گردیده است و رابطه میان رضایت شغلی و بهره‌وری را مورد بررسی قرار داده است و به این نتیجه رسیده است که رضایت شغلی باعث افزایش بهره‌وری کارکنان می‌گردد و این فرضیه مورد تأیید قرار گرفته است. همچنین در مقاله‌ای نیز که توسط غلامرضا دهقان پور در سال ۱۳۸۸ با عنوان رضایت شغلی و بهره‌وری نوشته شده است نیز این فرضیه مورد تایید قرار گرفته است.

۶-۳-۱-۱- فرضیه شماره یک

میان کار و بهره‌وری کارمندان رابطه مستقیم وجود دارد.

در بررسی همبستگی میان کار و بهره‌وری کارمندان در سطح اعتماد ۹۵٪ فرضH0 رد شده و فرضیه فوق مورد تأیید واقع شده است، یعنی اگر فرد از کار خود رضایت داشته باشد، بهره‌وری وی در سازمان نیز بالاتر می‌شود. همچنین ضریب تعیین بین دو متغیر برابر با ۰/۳۹۸ می‌باشد که این نشان می‌دهد که متغیر کار به میزان ۰/۳۹۸ درصد می‌تواند متغیر بهره‌وری را پیش‌بینی کند.

این فرضیه در پایان نامه‌ای با عنوان بررسی چگونگی تأثیر رضایتمندی شغلی در افزایش بهره‌وری کارکنان دفتر مرکزی کمیته امداد امام خمینی (ره) که توسط داود ماستری فراهانی در سال ۱۳۸۶ نیز عنوان گردیده است و رابطه میان معنویت و جذابیت در کار با افزایش بهره‌وری کارکنان مورد تایید قرار گرفته است.

۶-۳-۱-۲- فرضیه شماره دو

میان رضایت از همکار و بهره‌وری کارکنان رابطه مثبت وجود دارد.

در بررسی همبستگی میان رضایت از همکار و بهره‌وری کارمندان در سطح اعتماد ۹۵٪ فرض H0 رد شده و فرضیه فوق مورد تأیید واقع شده است، یعنی اگر فرد از همکار خود رضایت داشته باشد، بهره‌وری وی در سازمان نیز بالاتر می‌شود. در نتیجه رابطه معنی‌داری بین روابط صمیمانه میان کارمندان و رضایت شغلی وجود دارد یعنی هر چقدر فردی روابط صمیمانه‌تری با همکاران خود داشته باشد، به همان نسبت رضایت و بهره‌وری وی از شغلش بیشتر می‌شود و بالعکس هر چقدر بر میزان روابط صمیمانه‌اش افزوده شود، رضایت از شغلش نیز افزایش پیدا می‌کند. همچنین ضریب تعیین بین دو متغیر برابر با ۰/۵۰۱ می‌باشد که این نشان می‌دهد که متغیر رضایت از همکار به میزان ۰/۵۰۱ درصد می‌تواند متغیر بهره‌وری را پیش بینی کند.

این فرضیه در پایان نامه‌ای با عنوان بررسی چگونگی تأثیر رضایتمندی شغلی در افزایش بهره‌وری کارکنان دفتر مرکزی کمیته امداد امام خمینی (ره) که توسط داود ماستری فراهانی در سال ۱۳۸۶ عنوان گردیده است و رابطه میان رضایت از همکار با افزایش بهره‌وری کارکنان مورد تایید قرار گرفته است.

۶-۳-۱-۳-فرضیه شماره سه

بین رضایت از سرپرست و بهره‌وری کارکنان رابطه مستقیم و مثبت وجود دارد.

در بررسی همبستگی میان رضایت از سرپرست و بهره‌وری کارمندان در سطح اعتماد ۹۵٪ فرض H0 رد شده و فرضیه فوق مورد تأیید واقع شده است، یعنی اگر فرد از سرپرست خود رضایت داشته باشد، بهره‌وری وی در سازمان نیز بالاتر می‌رود. در نتیجه

[Downloaded from yektaweb2.ir on 2026-11-09]

رابطه معنی داری بین روابط رضایت از سرپرست و رضایت شغلی وجود دارد. همچنین ضریب تعیین بین دو متغیر برابر با ۰/۱۹۳ می‌باشد که این نشان می‌دهد که متغیر رضایت از سرپرست به میزان ۰/۱۹۳ درصد می‌تواند متغیر بهره‌وری را پیش‌بینی کند.

این فرضیه در پایان‌نامه‌ای با عنوان بررسی چگونگی تأثیر رضایتمندی شغلی در افزایش بهره‌وری کارکنان دفتر مرکزی کمیته امداد امام خمینی (ره) که توسط داود ماستری فراهانی در سال ۱۳۸۶ عنوان گردیده است و رابطه میان ارتباط آسان با مسؤول مستقیم و مدیران ارشد، رعایت عدالت و برابری از سوی مسؤولین و بها دادن مدیران به تلاشها وکوششهای کارکنان با افزایش بهره‌وری کارکنان مورد تایید قرار گرفته است.

۶-۳-۱-۴- فرضیه شماره چهار

بین ارتقاء و بهره‌وری کارمندان رابطه مستقیم و معنی‌دار وجود ندارد.

از محاسبه جدول دو بعدی فرضیه فوق چنین مشاهده شد که بین ارتقاء شغلی و بهره‌وری کارکنان رابطه مثبت وجود ندارد. یعنی ارتقاء در شغل لزوماً باعث بهره‌وری فرد در سازمان نمی‌تواند باشد. همچنین ضریب تعیین بین دو متغیر برابر با ۰/۷۰۳ می‌باشد که این نشان می‌دهد که متغیر ارتقاء به میزان ۰/۷۰۳ درصد می‌تواند متغیر بهره‌وری را پیش‌بینی کند. این فرضیه در پایان نامه‌ای با عنوان بررسی چگونگی تأثیر رضایتمندی شغلی در افزایش بهره‌وری کارکنان دفتر مرکزی کمیته امداد امام خمینی (ره) که توسط داود ماستری فراهانی در سال ۱۳۸۶ عنوان گردیده است و رابطه میان گرفتن ترفیع ورسیدن به مقامات بالاتر با افزایش بهره وری کارکنان مورد تایید قرار گرفته است که این نتیجه با نتیجه‌ای که ما در تجزیه و تحلیل سوالات پرسشنامه خود به آن رسیده‌ایم تفاوت دارد. این اختلاف نتیجه می‌تواند مربوط به سازمان یا مربوط به نظر کسانی باشد که به پرسشنامه جواب داده‌اند.

در مقاله‌ای دیگر که توسط غلامرضا دهقان پور در سال ۱۳۸۸ تحت عنوان رضایت شغلی و بهره‌وری انجام شده است آمده است که هر چه سطح شغل بالاتر باشد رضایت شغلی بیشتر است. از سویی به دلیل آنکه افراد غالباً دوستدار و خواستار ارتقای مقام و پیشرفت در کار خود هستند. بنابراین برای افزایش رضایت در سازمانها بایستی در این باره چاره اندیشی شده و برنامه‌ریزی‌های دقیقی انجام پذیرد تا زمینه‌های ارتقای کارکنان سطوح مختلف در قالب فرآیندی منطقی فراهم گردد.

۶-۳-۱-۵- فرضیه شماره پنج

بین رضایت از پرداخت و بهره‌وری کارکنان رابطه مثبت وجود دارد.

در بررسی همبستگی میان رضایت از پرداخت و بهره‌وری کارمندان در سطح اعتماد ۹۵٪ فرض H0 رد شده و فرضیه فوق مورد تأیید واقع شده است، یعنی اگر فرد از دریافتی خود رضایت داشته باشد، بهره‌وری وی در سازمان بالاتر می‌شود. در نتیجه رابطه معنی‌داری بین رضایت از پرداخت و رضایت شغلی وجود دارد. همچنین ضریب تعیین بین دو متغیر برابر با ۱/۴۲۱ می‌باشد که این نشان می‌دهد که متغیر ارتقاء به میزان ۱/۴۲۱ درصد می‌تواند متغیر بهره‌وری را پیش‌بینی کند. این فرضیه در پایان نامه‌ای با عنوان بررسی چگونگی تأثیر رضایتمندی شغلی در افزایش بهره‌وری کارکنان دفتر مرکزی کمیته امداد امام خمینی (ره) که توسط داود ماستری فراهانی در سال ۱۳۸۶ عنوان گردیده است و رابطه میان میزان حقوق ومزایا، پاداش‌های پرداختی با افزایش بهره‌وری کارکنان مورد تایید قرار گرفته است. در مقاله‌ای دیگر که توسط غلامرضا دهقان پور در سال ۱۳۸۸ تحت عنوان رضایت شغلی و بهره‌وری انجام شده است آمده است این عامل تقریباً برای همه گروههای شغلی از مهمترین عوامل تاثیرگذار به شمار می رود. با در نظر داشتن تفاوت فردی و به تبع آن تفاوت در دیدگاهها نسبت به پول، حالت‌های متنوعی را می‌توان متصور شد. به نظر می‌رسد این عامل برای کسانی که نمی‌توانند از راههای دیگری در کار خود رضایت به دست آورند از اهمیت بیشتری برخوردار است. در مواردی دیده شده است که بسیاری به دلیل کمی حقوق با تغییر شغل خود حتی با شغلهایی با منزلتی پایین‌تر اقدام می کنند.

۶-۴-۱-فرضیه اصلی

بین رضایت شغلی و بهره وری کارکنان ادارات ثبت احوال استان گیلان رابطه معنی داری وجود دارد.

بـه منظـور بررسـی تـاثیر رضـایت شـغلی در افـزایش بهـره‌وری کارکنـان ثبـت احـوال اسـتان گـیلان از روش تحلیـل رگرسـیون چنـد متغیـری اسـتفاده شـد. نتـایج حاصـل از تجزیـه و تحلیـل رگرسـیون چنـد متغیـری در جـدول (۶) ارائـه شـده است.

جدول ۶- خلاصه نتایج معنی داری مدل رگرسیون رضایت شغلی(مأخذ:نگارندگان:۱۴۰۴)

مدل	منبع تغییرات	مجموع مربعات	درجه آزادی	R	R^2	F	سطح معنی‌داری
۱	رگرسیون	۱۰۴/۷۳۶	۱	۰/۶۹۰	۰/۱۰۳	۱۰۶/۱۲۲	۰/۰۰۰
	باقیمانده	۲۹۱/۱۹۰	۲۷۰				
	جمع	۳۹۵/۶۲۹	۲۷۱				

با فرض اینکه R^2، درصد واریانس مشترک بین تاثیر رضایت شغلی در افزایش بهره‌وری کارکنان ثبت احوال استان گیلان هستند و در جدول بالا چون سطح معنی داری محاسبه شده در آزمونF در مدل رگرسیون کمتر از سطح معنی‌داری ۰/۰۱ = α

[Downloaded from yektaweb2.ir on 2026-11-09]

است، لذا مدل رگرسیون خطی معنی‌دار است و در نتیجه ویژگی‌های بین تأثیر رضایت شغلی در افزایش بهره‌وری کارکنان ثبت احوال استان گیلان رابطه خطی معنی‌دار دارد. با توجه به معنی‌دار بودن رابطه بین رضایت شغلی در افزایش بهره‌وری کارکنان ثبت احوال استان گیلان نتایج برآورد مدل معنی‌دار در قالب جدول ضرایب رگرسیون در جدول (۷) ارائه شده است.

جدول ۷-خلاصه جدول ضرایب رگرسیون متغیررضایت شغلی بربهره‌وری کارکنان(مأخذ:نگارندگان:۱۴۰۴)

مدل	متغیر	B	خطای معیار	Beta	آماره t	سطح معنی‌داری
۱	تأثیررضایتمندی شغلی بر افزایش بهره‌وری کارکنان	۰/۵۰۴	۰/۳۹۵	۰/۴۶۰	۶/۳۷۱	۰/۰۰۰

۶-۴-۱-۱- فرضیه‌های فرعی

۶-۴-۱-۲- فرضیه شماره یک

میان رضایت از کار و بهره‌وری کارکنان ادارات ثبت احوال استان گیلان رابطه وجود دارد.

به منظور بررسی تأثیر رضایت از کار بر بهره‌وری کارکنان ثبت احوال استان گیلان از روش تحلیل رگرسیون چند متغیری استفاده شد. نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل رگرسیون چند متغیری در جدول (۸) ارائه شده است.

جدول۸- خلاصه نتایج معنی‌داری مدل رگرسیون متغیرکار(مأخذ:نگارندگان:۱۴۰۴)

مدل	منبع تغییرات	مجموع مربعات	درجه آزادی	R	R^2	F	سطح معنی‌داری
۱	رگرسیون	۱۲۷/۲۴۱	۱	۰/۹۰۱	۰/۳۹۸	۱۱۳/۹۳۰	۰/۰۰۱
	باقیمانده	۲۸۱/۶۲۷	۲۷۰				
	جمع	۴۰۸/۸۶۸	۲۷۱				

با فرض اینکه R^2، درصد واریانس مشترک بین تأثیر رضایت از کار بر بهره‌وری کارکنان ثبت احوال استان گیلان هستند و در جدول بالا چون سطح معنی‌داری محاسبه شده در آزمون F در مدل رگرسیون کمتر از سطح معنی‌داری ۰/۰۱ = α است، لذا مدل رگرسیون خطی معنی‌دار است و در نتیجه ویژگی‌های بین تأثیر رضایت از کار بر بهره‌وری کارکنان ثبت احوال استان گیلان رابطه خطی معنی‌دار دارد.

با توجه به معنی‌دار بودن رابطه بین رضایت از کار بر بهره‌وری کارکنان ثبت احوال استان گیلان نتایج برآورد مدل معنی‌دار در قالب جدول ضرایب رگرسیون در جدول (۹) ارائه شده است.

جدول۹- خلاصه جدول ضرایب رگرسیون رضایت از کار بر بهره‌وری کارکنان(مأخذ:نگارندگان:۱۴۰۴)

مدل	متغیر	B	خطای معیار	Beta	آماره t	سطح معنی‌داری
۱	تأثیررضایت از کار بر بهره‌وری کارکنان	۰/۶۳۱	۰/۵۲۸	۰/۴۶۳	۲/۹۶۳	۰/۰۰۱

۶-۴-۱-۳- فرضیه شماره دو

میان رضایت از همکار و بهره‌وری کارکنان ادارات ثبت احوال استان گیلان رابطه وجود دارد.

به منظور بررسی تأثیر رضایت از همکار بر بهره‌وری کارکنان ثبت احوال استان گیلان از روش تحلیل رگرسیون چند متغیری استفاده شد. نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل رگرسیون چند متغیری در جدول (۱۰) ارائه شده است.

جدول ۱۰- خلاصه نتایج معنی‌داری مدل رگرسیون متغیر همکار(مأخذ:نگارندگان:۱۴۰۴)

مدل	منبع تغییرات	مجموع مربعات	درجه آزادی	R	R^2	F	سطح معنی‌داری
۱	رگرسیون	۱۶۰/۲۴۷	۱	۰/۶۱۸	۰/۵۰۱	۱۲۷/۶۷۹	۰/۰۰۲
	باقیمانده	۲۳۲/۵۹۴	۲۷۰				
	جمع	۳۹۳/۸۴۳	۲۷۱				

با فرض اینکه R2، درصد واریانس مشترک بین تأثیر رضایت از همکار بر بهره‌وری کارکنان ثبت احوال استان گیلان هستند و در جدول بالا چون سطح معنی‌داری محاسبه شده در آزمونF در مدل رگرسیون کمتر از سطح معنی‌داری ۰/۰۱ = α است، لذا مدل رگرسیون خطی معنی‌دار است و در نتیجه بین رضایت از همکار بر بهره‌وری کارکنان ثبت احوال استان گیلان رابطه خطی معنی‌دار دارد. با توجه به معنی‌دار بودن رابطه بین رضایت از همکار بر بهره‌وری کارکنان ثبت احوال استان گیلان نتایج برآورد مدل معنی‌دار در قالب جدول ضرایب رگرسیون در جدول (۱۱) ارائه شده است.

[Downloaded from yektaweb2.ir on 2026-11-09]

جدول۱۱- خلاصه جدول ضرایب رگرسیون رضایت از همکار بر بهره‌وری کارکنان(مأخذ:نگارندگان:۱۴۰۴)

مدل	متغیر	B	خطای معیار	Beta	آماره t	سطح معنی‌داری
۱	تأثیر رضایت از همکار بر بهره‌وری کارکنان	۰/۴۳۶	۰/۲۹۸	۰/۴۹۶	۴/۵۹۴	۰/۰۰۲

۶-۴-۱-۴- فرضیه شماره سه

میان رضایت از سرپرست و بهره‌وری کارکنان ادارات ثبت احوال استان گیلان رابطه وجود دارد.

به منظور بررسی تأثیر رضایت از سرپرست بر بهره‌وری کارکنان ثبت احوال استان گیلان از روش تحلیل رگرسیون چند متغیری استفاده شد. نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل رگرسیون چند متغیری در جدول (۱۲) ارائه شده است.

جدول۱۲- خلاصه نتایج معنی‌داری مدل رگرسیون متغیرسرپرست(مأخذ:نگارندگان:۱۴۰۴)

مدل	منبع تغییرات	مجموع مربعات	درجه آزادی	R	R^2	F	سطح معنی‌داری
۱	رگرسیون	۱۵۱/۱۹۸	۱	۰/۶۲۸	۰/۱۹۳	۱۲۴/۵۹۳	۰/۰۰۰
	باقیمانده	۲۵۱/۷۵۲	۲۷۰				
	جمع	۴۰۲/۸۵۰	۲۷۱				

با فرض اینکه R^2، درصد واریانس مشترک متغیرهای بین رضایت از سرپرست بر بهره وری کارکنان ثبت احوال استان گیلان هستند و در جدول بالا چون سطح معنی داری محاسبه شده در آزمونF در مدل رگرسیون کمتر از سطح معنی‌داری ۰/۰۱ = α است، لذا مدل رگرسیون خطی معنی‌دار است و در نتیجه بین رضایت از سرپرست بر بهره‌وری کارکنان ثبت احوال استان گیلان رابطه خطی معنی‌دار دارد. با توجه به معنی‌دار بودن رابطه بین رضایت از سرپرست بر بهره‌وری کارکنان ثبت احوال استان گیلان نتایج برآورد مدل معنی‌دار در قالب جدول ضرایب رگرسیون در جدول (۱۳) ارائه شده است.

جدول۱۳- خلاصه جدول ضرایب رگرسیون رضایت از سرپرست بر بهره‌وری کارکنان(مأخذ:نگارندگان:۱۴۰۴)

مدل	متغیر	B	خطای معیار	Beta	آماره t	سطح معنی‌داری
۱	تأثیررضایت از سرپرست بر بهره‌وری کارکنان	۰/۶۹۲	۰/۱۰۹	۰/۴۹۲	۶/۵۹۶	۰/۰۰۰

۶-۴-۱-۵- فرضیه شماره چهار

میان رضایت از فرصت ارتقاء و بهره‌وری کارکنان ادارات ثبت احوال استان گیلان رابطه وجود ندارد.

به منظور بررسی تأثیر رضایت از ارتقاء بر بهره‌وری کارکنان ثبت احوال استان گیلان از روش تحلیل رگرسیون چند متغیری استفاده شد. نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل رگرسیون چند متغیری در جدول (۱۴) ارائه شده است.

جدول۱۴- خلاصه نتایج معنی‌داری مدل رگرسیون متغیرارتقاء(مأخذ:نگارندگان:۱۴۰۴)

مدل	منبع تغییرات	مجموع مربعات	درجه آزادی	R	R^2	F	سطح معنی‌داری
۱	رگرسیون	۱۷۵/۱۹۷	۱	۰/۵۸۰	۰/۷۰۳	۱۴۰/۹۴۶	۰/۰۰۴
	باقیمانده	۲۱۳/۳۵۴	۲۷۰				
	جمع	۳۸۸/۴۵۱	۲۷۱				

با فرض اینکه R^2، درصد واریانس مشترک متغیرهای بین رضایت از ارتقاء بر بهره‌وری کارکنان ثبت احوال استان گیلان هستند و در جدول بالا چون سطح معنی‌داری محاسبه شده در آزمونF در مدل رگرسیون کمتر از سطح معنی‌داری ۰/۰۱ = α است، لذا مدل رگرسیون خطی معنی‌دار است و در نتیجه بین رضایت از ارتقاء بر بهره‌وری کارکنان ثبت احوال استان گیلان رابطه خطی معنی‌دار دارد.

جدول ۱۵- خلاصه جدول ضرایب رگرسیون رضایت از پرداخت بر بهره‌وری کارکنان(مأخذ:نگارندگان:۱۴۰۴)

مدل	متغیر	B	خطای معیار	Beta	آماره t	سطح معنی‌داری
۱	تأثیررضایت از ارتقاء بر بهره‌وری کارکنان	۰/۷۹۰	۰/۷۹۲	۰/۷۲۴	۸/۷۲۶	۰/۰۰۴

۶-۴-۱-۶- فرضیه شماره پنج

میان رضایت از پرداخت حقوق و دستمزد و بهره‌وری کارکنان ادارات ثبت احوال استان گیلان رابطه وجود دارد.

[Downloaded from yektaweb2.ir on 2026-11-09]

به منظور بررسی تأثیر رضایت از پرداخت بر بهره‌وری کارکنان ثبت احوال استان گیلان از روش تحلیل رگرسیون چند متغیری استفاده شد. نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل رگرسیون چند متغیری در جدول (۱۶) ارائه شده است.

جدول ۱۶- خلاصه نتایج معنی داری مدل رگرسیون متغیر پرداخت(مأخذ:نگارندگان:۱۴۰۴)

مدل	منبع تغییرات	مجموع مربعات	درجه آزادی	R	R^2	F	سطح معنی‌داری
۱	رگرسیون	۱۴۹/۶۴۲	۱	۱/۷۹۳	۱/۴۲۱	۲۶۳/۲۵۳	۰/۰۰۲
	باقیمانده	۲۹۱/۵۹۳	۲۷۰				
	جمع	۴۴۲/۲۳۵	۲۷۱				

با فرض اینکه R^2، درصد واریانس مشترک متغیرهای بین رضایت از پرداخت بر بهره‌وری کارکنان ثبت احوال استان گیلان هستند و در جدول بالا چون سطح معنی داری محاسبه شده در آزمونF در مدل رگرسیون کمتر از سطح معنی‌داری ۰/۰۱ = α است، لذا مدل رگرسیون خطی معنی‌دار است و در نتیجه بین رضایت ازپرداخت بر بهره‌وری کارکنان ثبت احوال استان گیلان رابطه خطی معنی‌دار دارد.

با توجه به معنی‌دار بودن رابطه بین رضایت از پرداخت بر بهره‌وری کارکنان ثبت احوال استان گیلان نتایج برآورد مدل معنی‌دار در قالب جدول ضرایب رگرسیون در جدول (۱۷) ارائه شده است.

جدول۱۷- خلاصه جدول ضرایب رگرسیون رضایت از کار بر بهره‌وری کارکنان(مأخذ:نگارندگان:۱۴۰۴)

مدل	متغیر	B	خطای معیار	Beta	آماره t	سطح معنی‌داری
۱	تأثیر رضایت از پرداخت بر بهره‌وری کارکنان	۰/۷۹۲	۰/۴۰۳	۰/۵۶۲	۱۳/۲۱۰	۰/۰۰۲

۷-نتیجه‌گیری و ارائه پیشنهادات

مهمترین مرحله در هر مطالعه و پژوهشی، مرحله بحث و نتیجه‌گیری می‌باشد. بدیهی است که پژوهش در هر زمینه‌ای که انجام گردد دارای هدف و انگیزه خاص است. لیکن آنچه مهم است، نتایج و دستاوردهای حاصل پژوهش انجام شده می‌باشد که می‌تواند کاربردی باشد. نتایج و پیشنهادها علاوه بر آنکه از نظر کاربردی کردن پژوهش اهمیت دارد، در ایجاد و تقویت انگیزه در پژوهشگران و همچنین در هموار نمودن راه مطالعات و تحقیقات کاملاً مؤثر است. این قسمت بر اساس خلاصه و نتیجه‌گیری از یافته‌های تحقیق (یافته‌های توصیفی و استنباطی)، محدودیت‌ها، پیشنهادات اجرایی و پیشنهاد برای محققین آتی تنظیم شده است. با توجه به یافته‌ای تحقیق پیشنهاد میگردد به رضایت شغلی کارکنان و عامل رضایت از سرپرست و مافوق و رضایت از همکار و رضایت از پرداخت حقوق و دستمزد توجه بیشتری گردد، تا منجر به بهره‌وری کارکنان در سازمان شود. همچنین با توجه به عدم نقش ارتقاء در این سازمان پیشنهاد میشود در این زمینه با توجه به شرایط سازمان‌ها اهمیت داده شود زیرا این متغیر می‌تواند در سازمان‌های مختلف نتایج متفاوتی داشته باشد. با توجه به پژوهش انجام شده در زمینه رضایت شغلی کارمندان و عوامل مؤثر بر رضایت شغلی کارمندان ثبت احوال، پیشنهادات زیر را برای بالا بردن رضایت شغلی کارمندان ارائه می‌دهم:

- امکان ارتقاء در شغل کارکنان در صورت تلاش و کوشش آنها و نیز بالا رفتن سوابق کاری.
- بالا بردن سطح درآمد کارکنان از طریق دادن حقوق و مزایای بیشتر.
- به مدیران پیشنهاد می‌شود: با توجه به محیط متغیر امروزه رضایت شغلی را بشناسند و از طریق آموزش‌هایی در جهت تقویت رضایت شغلی تلاش نمایند. و در این زمینه از وجود روانشناسان و مشاوران برجسته در سازمان بهره بگیرند.
- پیشنهاد می‌شود: مدیران برای کارکنانی که باعث تحول و دگرگونی در سازمان می‌گردند ارزش قائل شوند و از ورود اطلاعات تازه به سیستم استفاده نمایند.
- پیشنهاد می‌شود: کارمندانی را که باعث پیشرفت سازمان می‌گردند تشویق کرده و امکانات رفاهی را برای آنها تا حد امکان فراهم آورند تا اینکه از وجود چنین کارمندانی بیشتر بهره گیریم.
- ایجاد تغییر و اصلاح در قوانین و دستورالعمل‌ها.

۷-۱-پیشنهاد برای محققین آتی

این پژوهش در اداره کل ثبت احوال استان گیلان انجام شده است. پیشنهاد می‌گردد که در سایر سازمان‌ها و در سایر استان‌ها نیز انجام گردد.

در این تحقیق طبق مدل ارائه شده ۵ متغیر ذکر شده مورد بررسی قرار گرفته است، می‌توان با توجه به سایر مدل‌های مرتبط دیگر متغیرها را در این زمینه مورد بررسی قرار داد.

[Downloaded from yektaweb2.ir on 2026-11-09]

پیشنهاد میگردد که با توجه به اهمیت رضایت شغلی و بهره‌وری در سازمانها این موضوع در سازمان‌های غیردولتی نیز بررسی گردد.

منابع

- آصفی، رضا (۱۳۷۵)، «رابطه تصمیم‌گیری مشارکتی با رضایت شغلی کارکنان»، دانشگاه تربیت مدرس.
- ابراهیم زاده، یحیی (۱۳۹۴)، «ارزیابی اثر بخشی نظام چرخش شغلی و تأثیر آن بر بهره‌وری نیروی انسانی مطالعه موردی: بانک انصار شهرستان ارومیه»، دومین کنفرانس بین المللی پژوهش در علوم و تکنولوژی، ترکیه–استانبول ۲۰۱۶.
- اسدی، تیساپه. مهدوی، سیدمحمدصادق (۱۳۸۷)، «بررسی جامعه شناختی عوامل اجتماعی مؤثر بر رضایت شغلی کارکنان شرکت راه آهن شاغل در تهران». مجله مطالعات توسعه اجتماعی ایران، زمستان، شماره یک.
- رابینز.استیفن (۱۳۶۹)، «مبانی رفتار سازمانی»، ترجمه کبیری، انتشارات دانشگاه آزاد اسلامی، ۱۳۶۹ تهران.
- مقیمی، سیدمحمد (۱۳۸۳)، «کتاب سازمان و مدیریت رویکردی پژوهشی»، نشر ترمه، قطع کتاب وزیری.
- هومن، حیدرعلی (۱۳۸۱)، «تهیه و استاندارد ساختن مقیاس سنجش رضایت شغلی»، تهران، مرکز آموزش مدیریت دولتی.
- سکاران، اوما (۱۳۸۴)، «روشهای تحقیق در مدیریت»، ترجمه محمد صائبی و محمود شیرازی، تهران: مؤسسه آموزش و پژوهش.
- رابینز.استیفن (۱۳۷۴)، «مبانی رفتار سازمانی»، ترجمه کبیری، انتشارات دانشگاه آزاد اسلامی، ۱۳۷۴ تهران.ص۲۶۵–۲۶۶.
- هوشمندی راد، امیرفرشاد (۱۳۹۹)، «بررسی تأثیر ساختار سازمانی بر گردش شغلی و عملکرد کارکنان»، همایش ملی بهبود و بازسازی سازمان و کسب و کار.
- محمدی، فریده. بنی مهدی، سودابه. صالحی، مرتضی (۱۳۹۵)، «بررسی رابطه بین آموزش و توانمندسازی بر بهره‌وری نیروی انسانی در بین کارمندان دانشگاه پیام نور شهرکرد»، دومین کنفرانس بین المللی مدیریت و اقتصاد در قرن ۲۱، تهران آذر ۱۳۹۵.
- عمرانی ارسی، علی اکبر. رمضانی، یعقوب. یزدان پناه، حمید (۱۳۹۷)، «عنوان ارائه مدل مفهومی جهت بررسی و سنجش میزان رضایت شغلی کارکنان و تأثیر آن بر بهره‌وری سازمان»، هفتمین کنفرانس ملی کاربردهای حسابداری و مدیریت، تهران.
- کریمی شرقی، رضا (۱۳۸۱)، «فن گزارش نویسی»، مرکز آموزش مدیریت دولتی ریاست جمهوری، انتشارات مؤسسه عالی آموزش و پژوهش مدیریت و برنامه‌ریزی.
- حاجی امیری، رامین. زمزمی ستوده، محمدرضا (۱۳۹۳)، «تأثیر مدیریت دانش و فناوری اطلاعات در آموزش و بهره‌وری منابع انسانی»، کنفرانس بین المللی اقتصاد، مدیریت، حسابداری و علوم اجتماعی، رشت خرداد ۱۳۹۳.
- حاجی امیری، رامین، باقرپور، متانت (۱۳۹۵)، «سیستم اطلاعات مدیریت و تأثیر آن بر رضایتمندی ارباب رجوع (مشتری) مطالعه موردی: ادارات ثبت احوال غرب گیلان»، چهارمین کنگره بین المللی عمران، معماری و توسعه شهری، دانشگاه شهید بهشتی تهران، دی ماه ۱۳۹۵.
- حاجی امیری، رامین (۱۳۹۳)، «نقش آموزش در ارتقای بهره‌وری و رضایتمندی شغلی کارکنان مطالعه موردی: ادارات ثبت احوال استان گیلان»، سومین همایش مجازی ره آوران آموزش با محوریت بهسازی و توسعه با آموزش، خرداد ۱۳۹۳.
- مهدوی، مژگان. روحی عزیزی، مریم (۱۳۷۹)، «عوامل مؤثر در رضایت شغلی کارکنان»، مجله تعاون و کشاورزی دوره جدید، مرداد ۱۳۷۹، شماره ۱۰۷.
- سکاران، اوما (۱۳۸۶)، «روش¬های تحقیق در مدیریت»، ترجمه محمد صائبی و محمود شیرازی تهران. سید جوادین، سیدرضا، ۱۳۸۳، نظریه¬های مدیریت و سازمان، تهران: نگاه دانش.
- هرمزپور، سالار. مقیمی، فتانه، حاجی امیری، رامین (۱۴۰۰)، «تحلیل رابطه سبک‌های رهبری و عدالت سازمانی با لحاظ نقش تعدیل‌گری بهره‌وری سازمانی مورد پژوهی: اداره کل فرهنگ و ارشاد اسلامی استان گیلان»، مجله علمی تخصصی مطالعات کاربردی در علوم مدیریت و توسعه، سال ششم، شماره ۲(پیاپی:۳۰)، خرداد ماه ۱۴۰۰.
- هرمزپور، سالار. ستوده، محمدرضا. نوری، ابوالفضل. حاجی امیری، رامین (۱۴۰۰)، «واکاوی رابطه عدالت سازمانی و سبک‌های رهبری با وجود نقش تعدیل‌گری بهره‌وری» کنفرانس بین المللی تحقیقات پیشرفته در مدیریت و علوم انسانی، مونیخ، آلمان ۲۰۲۱.
- چلادورای، پاکیناتان (۱۹۹۹)، «کتاب سازمان و مدیریت برای ورزش و فعالیت‌های بدنی»، ترجمه: رودگرنژاد، فروغ. نصیری، مهران. کیاکجوری، نوبت اول، چاپ وزیری، سال ۱۴۰۲.
- سکاران، اوما (۱۳۸۸)، «کتاب روش‌های تحقیق در مدیریت»، ترجمه: شیرازی، محمود. صائبی، محمد. ناشر: مؤسسه عالی آموزش و پژوهش مدیریت و برنامه‌ریزی، چاپ پنجم وزیری.

[Downloaded from yektaweb2.ir on 2026-11-09]

- ماستری فراهانی، داود (۱۳۸۶)، «بررسی چگونگی تأثیر رضایتمندی شغلی در افزایش بهره‌وری کارکنان دفتر مرکزی کمیته امداد امام خمینی(ره)». پایان نامه کارشناسی ارشد.
- پورتال سازمان ثبت احوال کشور ایران https://www.sabteahval.ir .
- Anantharaman RN (2004). Influence of HRM practice on organizational commitment: A study among software professionals in India, Hum resource management ،14 (4), pp 8752 46.
- Cheladoria H. G (1999). Job satisfaction and performance of coaches of the Spar Time sport school in Africa. Journal of sport management. 7,pp 140 132.
- Turnere, B. A & Jordan, J. S (2006). Commitment and satisfaction of coaches: which is more important in the retention and performance of coaches? Journal of ciphered.
- Mitchell,T.R.,Holtom,B.C.,Lee,T.W.,Sablynski,C.J.,&Erez,M.(2001).Why people stay: Using job embeddedness to predict voluntary tornover.Academy of Management Journal, 44(6), 1102-1121.

[Downloaded from yektaweb2.ir on 2026-11-09]