

ساخت و استانداردسازی پرسشنامه رضایت شغلی کارکنان

با استفاده از نظریه سؤال - پاسخ*

Creating and standardization of job satisfaction questionnaire based on item-response theory for the employees in the municipality of sari

تاریخ دریافت مقاله: ۹۶/۱۱/۲۹، تاریخ دریافت نسخه نهایی: ۹۷/۳/۷، تاریخ پذیرش مقاله: ۹۷/۴/۱۷

F. Bagherirad., (M.A) & A. Minaee., (Ph.D)

فاطمه باقری راد^۱، اصغر مینائی^۲

Abstract

This project has been done with the purpose of creating and standardizing the job satisfaction's questionnaire for the employees in the municipality of Sari with the item response theory, Firstly, 80 questions, by considering the literature of job satisfaction, were prepared for making the job satisfaction questionnaire. Secondly, the content validity of the questions was tested by 7 expert panels. Therefore, regarding the experts' opinions, some questions were removed so as to avoid repetitions and drawbacks. In the first implementation, 55 paper based questions were asked to the 80 employees and again the questionnaire was revised by removing some questions with low reliability. Finally, the 50 remained questions were asked from 300 municipal employees. After collecting the questionnaires, the reliability of the questionnaire was assessed using internal consistency (Cronbach's alpha coefficient) and removing 4 questions, $\alpha=0.954$ for males, $\alpha=0.972$ for females and $\alpha=0.969$ for all of the individuals. Furthermore, 5 different factors named, general satisfaction ($\alpha=0.942$), satisfaction with the manager ($\alpha=0.924$), satisfaction with the wage ($\alpha=0.870$), satisfaction with the colleagues ($\alpha=0.902$) and satisfaction with the working atmosphere ($\alpha=0.800$), were calculated using principal axis factoring. Moreover, the average performance tables have been estimated and the psychometric features were assessed using Multilog software. Regarding this software, all of the questionnaire's questions exhibit ideal features. Construct validity of the questionnaire were determined using the correlation between prepared questionnaire and 3 different job satisfaction questionnaires including Spector, Minnesota and job description Indication JDI and the numbers were calculated to be $r=0.767$, $r=0.781$ and $r=0.684$ respectively. The presented numbers indicate the ideal construct validity of the questionnaire.

چکیده

هدف: پژوهش حاضر باهدف ساخت و استانداردسازی پرسشنامه رضایت شغلی کارکنان با استفاده از نظریه سؤال - پاسخ انجام شد. **روش:** ابتدا ۸۰ سؤال با استفاده از ادبیات مربوط به رضایت شغلی تهیه شد؛ سپس برای اطمینان از روایی محتوایی سؤالات در اختیار ۷ نفر از متخصصان این حوزه قرار گرفت. سؤالاتی که از نظر مفهوم و معنا تکراری و دارای نقایص بودند با نظر کارشناسان حذف شد. ۵۵ سؤال در اجرای اولیه بر روی ۸۰ نفر انجام شد و سؤالاتی که از پایایی مناسبی برخوردار نبودند از مجموعه سؤالات حذف شدند. در نهایت ۵۰ سؤال باقی ماند که بر روی ۳۰۰ نفر از کارکنان شهرداری ساری در سال ۱۳۹۶ اجرا شد. **یافته‌ها:** پس از جمع‌آوری پرسشنامه‌ها با استفاده از همسانی درونی به شیوه آلفای کرونباخ و حذف ۴ سؤال پایایی پرسشنامه برای مردان ($\alpha=0.95$)، برای زنان ($\alpha=0.97$) و برای کل افراد ($\alpha=0.96$) به دست آمد. با استفاده از عامل یابی محوره‌های اصلی نیز ۵ عامل با نام‌های رضایت عمومی ($\alpha=0.94$)، رضایت از مدیر ($\alpha=0.92$)، رضایت از دستمزد ($\alpha=0.87$)، رضایت از همکاران ($\alpha=0.90$) و رضایت از محیط ($\alpha=0.80$) استخراج شد. روایی همگرایی پرسشنامه نیز از طریق همبسته کردن پرسشنامه محقق ساخته با ۳ پرسشنامه رضایت شغلی JSS، مینه سوتا MSQ و شاخص توصیف شغلی JDI بررسی شد و به ترتیب مقادیر ($r=0.76$)، ($r=0.78$) و ($r=0.68$) به دست آمد که نشان از روایی همگرایی مناسب پرسشنامه دارد. **نتیجه‌گیری:** در کل، ضرایب اعتبار و پایایی به دست آمده برای پرسشنامه رضایت‌بخش بود. طبق نتایج این تحقیق پرسشنامه ساخته شده واجد شرایط لازم برای اندازه‌گیری کارکنان می‌باشد؛ البته در تعیین دهی آن به کلیه کارکنان ایران باید احتیاط کرد.

کلید واژه‌ها: استانداردسازی، پرسشنامه، رضایت شغلی، نظریه سؤال - پاسخ

*این مقاله از پایان نامه کارشناسی ارشد نویسنده مسئول استخراج شده است

۱. نویسنده مسئول: کارشناسی ارشد روان‌سنجی دانشگاه آزاد تهران شمال

fatemebagherirad69@yahoo.com

۲. استادیار دانشگاه علامه طباطبائی

مقدمه

یکی از عمده‌ترین و شاید جنجال‌برانگیزترین مفاهیمی که از یکسو تلاش‌های نظری و بنیادی را به خود معطوف ساخته و از دیگر سو تمامی سطوح مدیریت و منابع نیروی انسانی سازمان‌ها اهمیت زیادی پیدا کرده، رضایت شغلی^۱ است. فای و مونت^۲ (۲۰۰۷) رضایت شغلی را به‌عنوان حالت عاطفی لذت بخش یا مثبت ناشی از ارزیابی شغل یا کار خود تعریف کرده‌اند (به نقل از آیدانی و ربای^۳، ۲۰۱۷). رضایت شغلی از عوامل مهم در موفقیت شغلی و عامل افزایش کارآیی فرد در سازمان است (خادمی، امیرکبیری و تقوی نژاد، ۱۳۹۶). بنابراین، سازمان‌ها باید به این مهم توجه ویژه داشته باشند و متوجه این امر باشند که افراد چه احساسی درباره‌ی کار خود دارند (کاربیتا و پریستا^۴، ۲۰۰۷). در این بین یکی از اهداف متخصصان بهداشت شغلی، ارتقای رضایت شغلی کارکنان در سازمان است. تحقق این هدف می‌تواند موجب کاهش شکایات کارکنان، کاهش غیبت از کار، کاهش نیاز به راهکارهای انضباطی، افزایش نگرش مثبت کارکنان، ارتقای روحیه و تعهد کاری و افزایش مشارکت آنان در برنامه‌های نظام پیشنهادها شود که در نهایت می‌تواند موجب دستیابی سازمان به اهداف خود گردد (اکبری تبار، مکرمی، نظیفی، رهی، میرکماندار و همکاران، ۱۳۹۲). در این رابطه، نتایج پژوهش‌ها نشان می‌دهد که رضایت شغلی با عملکرد کارکنان (مردانی، نصیری پور، نیکو مرام، بهزادی و مردانی، ۱۳۹۲)، توانمندسازی کارکنان (فرهادپور، پوستی‌زاده و فروتن، ۱۳۹۷)، تعهدسازمانی کارکنان (افشانی، توکلی‌زاده‌راوری، سهیلی و جنتی‌فر، ۱۳۹۵؛ موسوی، آجیلی و محمدزاده، ۱۳۹۳) و فرسودگی شغلی (صادقی، شادی و مقیم بیگی، ۱۳۹۵)، مرتبط است.

کشورهای توسعه یافته اهمیت خاصی برای پژوهش‌های محیط کار قائل هستند. این پژوهش‌ها فرآیندهایی دورانی و خود تصحیح کننده هستند که در آنها متغیرهای بهداشت کار اندازه‌گیری می‌شوند تا پژوهشگران قادر باشند تغییرات مؤلفه‌های بهداشت کار را در یک سازمان بررسی کنند. دسترسی به ابزارهای معتبری برای سنجش متغیرهای بهداشت کار مهم است زیرا با استفاده از آنها با اطمینان بیشتری می‌توانیم نتیجه بگیریم که در تغییر مؤلفه‌های خاص بهداشت کار تا چه اندازه موفق بوده‌ایم (اکبری تبار و همکاران، ۱۳۹۲). در این راستا، با توجه به اهمیت رضایت شغلی کارکنان به‌عنوان یکی از متغیرهای سلامت کار، پژوهش‌های بسیاری درباره عوامل تشکیل دهنده آن صورت گرفته

-
1. Job Satisfaction
 2. Fye & Mount
 3. Aouadni & Rebai
 4. Cabrita & Perista

ساخت و استانداردسازی پرسشنامه رضایت شغلی کارکنان با استفاده از نظریه ...

است و این امر همچنان ادامه دارد؛ با این وجود، هنوز توافق کاملی درباره تعداد عوامل به دست نیامده است. این مسئله در ساخت پرسشنامه‌های رضایت شغلی معتبر دنیا مانند، شاخص توصیف شغلی (JDI)^۱ (اسمیت، کندال و هیولین^۲، ۱۹۶۹)، پرسشنامه رضایت مینه سوتا (MSQ)^۳ (لافکوئیس و دیویس^۴، ۱۹۶۹)، پرسشنامه پیمایش رضایت شغلی (JSS)^۵ (اسپکتر^۶، ۱۹۸۵)، نیز به روشنی قابل بررسی است؛ به عنوان مثال، پرسشنامه JDI فقط ۵ عامل (شامل؛ حقوق، فرصت‌های ترفیع، سرپرستی، ماهیت کار، همکاران) و پرسشنامه MSQ، ۲۰ عامل (شامل؛ فعالیت، استقلال، تنوع، موقعیت اجتماعی، سرپرستی (روابط انسانی)، سرپرستی (فنی)، ارزش‌های اخلاقی، امنیت شغلی، خدمات اجتماعی، اختیار، به کارگیری توانایی، سیاست‌ها و رویه‌های شرکت، جبران خدمت، ارتقا (مسیر شغلی)، مسئولیت‌پذیری، خلاقیت، شرایط کار، همکاران، قدردانی، موفقیت) و پرسشنامه JDI، ۹ عامل (شامل؛ حقوق، فرصت‌های ترفیع، سرپرستی، مزایای جانبی، پاداش‌های احتمالی، رویه‌های عمل، همکاران، ماهیت کار، ارتباطات) را مورد سنجش قرار می‌دهد.

در ایران نیز عزیزاده، حاتمی، احمدوند و رضایی (۱۳۸۹) به ساخت و اعتباریابی پرسشنامه رضایت شغلی نیروی انتظامی پرداختند. به این منظور ۲۹۳۳ نفر از کارکنان ناجا را انتخاب کردند که از ۴۵ سؤال ۱۵ عامل مشخص شد، ضرایب پایایی به وسیله روش بازآزمایی برای همه خرده مقیاس‌ها بین ۰/۶۱ تا ۰/۸۴ و برای کل پرسشنامه ۰/۷۳ بود. ضرایب همسانی درونی برای همه خرده مقیاس‌ها بین ۰/۵۷ تا ۰/۷۰ و برای کل پرسشنامه ۰/۹۱ گزارش شد. در مطالعه‌ای دیگر علاقمند، حجت دوست، قهوه چی الحسینی و غلامی فشارکی (۱۳۹۴) به بررسی روایی و پایایی پرسشنامه رضایت شغلی (پزشکان) در بین پزشک‌های بیمارستان بقیه‌الله پرداختند. نمونه پژوهش شامل ۳۱۳ نفر (۱۷۱ نفر زن و ۱۴۲ نفر مرد) بود. برای بررسی روایی سازه از تحلیل عاملی اکتشافی و تأییدی و جهت بررسی پایایی از روش آلفای کرونباخ (۰/۸۳) استفاده شد. در مطالعه‌ای دیگر نیز عظیمی، گودرزی، انصاری، پیرایش و عبدی زرین (۱۳۹۰) به تهیه پرسشنامه سنجش نگرش شغلی و سازمانی کارکنان دولت در بین کارکنان رسمی و پیمانی مرکز استان زنجان پرداختند. پرسشنامه در دو بخش، مشتمل بر ۱۲ گزینه در خصوص ویژگی‌های فردی و

1. Job Descriptiveindex
2. Smith, Kendal & Hulin
3. Minnesota Satisfaction Questionnaire
4. Lofquist & Dawis
5. Job Satisfaction Survey
6. Spector

سازمانی کارکنان و ۶۱گزینه مؤثر در نگرش شغلی و سازمانی، در ۳عامل اصلی، مشتمل بر الف - نیروی انسانی پیرامون، ب - ماهیت شغل و سازمان و ج - عوامل سازمانی و محیطی طراحی کردند. اعتبار آن با استفاده از ضریب همسانی درونی آلفای کرونباخ، برابر با ۰/۹۶ و روایی آن با استفاده از روش تحلیل عاملی با فرض ۱۱عامل و بر اساس روش برآورد مؤلفه‌های اصلی و بر اساس ماتریس همبستگی تأیید شد.

در این بین، همزمان با گسترش و افزایش آگاهی‌های عمومی نسبت به اهمیت، محدودیت‌ها و تأثیرات سنجش، انتقاداتی نیز در مورد آزمون‌ها مطرح شده است. آزمون‌های بسیاری ساخته و مورد استفاده قرار می‌گیرند، اما یکی از مسائلی که بسیار حائز اهمیت است، این است که ابزار سنجش و آزمون از ویژگی‌های روان‌سنجی مطلوبی برخوردار باشد (حسن پاشا و نیکخو، ۱۳۹۴). علم روان‌سنجی^۱ روش‌های مفیدی برای جلوگیری از این‌گونه مشکلات پیش‌بینی کرده است. دقت هر چه بیشتر در سنجش صفت موردنظر آرمان سنجش و اندازه‌گیری است. ساخت و ارزشیابی آزمون‌ها بر اساس ۲ نظریه کلاسیک و الگوهای خصیصه مکنون استوار است. نظریه کلاسیک الگوی ساده‌ای است که به بررسی نحوه خطاهای اندازه‌گیری بر اساس نمرات مشاهده شده، می‌پردازد که به آن نظریه ضعیف نمره واقعی می‌گویند (آن و ین^۲، ۱۹۷۹؛ ترجمه دلاور، ۱۳۹۲). در شرایطی که مفروضه‌های زیر بنایی مدل‌های نظریه سؤال - پاسخ (IRT)^۳ تحقق پیدا کند این نظریه نسبت به نظریه کلاسیک از امتیازاتی برخوردار است. در نظریه سؤال - پاسخ، سهم تک تک سؤالات در برآورد پارامترهای سؤال و انتخاب سؤال بر اساس سطح صفت هر فرد نظریه‌ای مناسب‌تر و با اعتبار بالاتری از نظریه کلاسیک برای ساخت آزمون به شمار می‌رود (گیرل و لای^۴، ۲۰۱۳). با توجه به پیشرفت علم مدیریت و مسائل و مشکلات در محیط کاری و عدم کارایی کارکنان در بخش‌های مختلف تاکنون ابزارهای متفاوتی برای سنجش رضایت شغلی ساخته و طراحی شده است، مانند پرسشنامه برآورد رضایت شغلی (JSS) با ۳۶ سؤال و اندازه‌گیری ۹ زیر حیطه^۴سؤالی، پرسشنامه «شاخص توصیف شغل» با ۷۲ سؤال و ۵ زیر حیطه با عناوین «کار»، «پرداخت»، «ارتقا»، «سرپرستی» و «همکاران» پرسشنامه رضایت شغلی مینه‌سوتا (MSQ) با ۲۰ زیر حیطه و ۲ مقیاس کوتاه و بلند، پرسشنامه رضایت شغلی عمومی (JIG)^۵ بر پایه احساسات فردی نسبت به شغل با ۱۸ سؤال سه گزینه‌ای ولی تمامی این

-
1. Psychometric
 2. Allen & Yen
 3. Item Response Theory
 4. Gierl & Lai
 5. Job In General

ساخت و استانداردسازی پرسشنامه رضایت شغلی کارکنان با استفاده از نظریه ...

ابزار از روش‌های کلاسیک آزمون سازی بهره برده‌اند که علت آن سادگی ساخت با این روش است.

در طی سال‌های اخیر آزمون‌های با اهمیتی بر اساس نظریه سؤال - پاسخ تحلیل و هنجاریابی شده‌اند. تحلیل مشاغل بر اساس داده‌های دودویی در آزمون سازمان اونت (O*NET) یکی از کاربرد مدل‌های نظریه سؤال - پاسخ بوده است که توسط هاروی^۱ (۲۰۰۳) صورت گرفته است. آزمون افسردگی بک^۲ نیز یکی دیگر از آزمون‌هایی است که با استفاده از این روش مورد بررسی قرار گرفت (کشاوری گرامی، اکبری بلوطبنگان و باباخانی، ۱۳۹۶). پرسشنامه کیفیت زندگی از دیدگاه سازمان بهداشت جهانی (WHO)^۳ و آزمون شخصیت استخدای طراحی شده توسط انجمن روان‌شناسان بریتانیا (BPS) موارد دیگری از کارنامه نظریه - سؤال پاسخ می‌باشند (کشاوری گرامی و همکاران، ۱۳۹۶).

در این میان هزینه ترک شغل کارکنان و به ویژه از دست دادن کارمندان ماهر و متخصص شهرداری‌ها نیاز به بررسی عوامل مؤثر بر تمایل به ترک شغل کارکنان را برجسته‌تر می‌سازد. نتایج تحقیقات متعدد حاکی از آن است که تمایل به ترک شغل در این گروه از کارمندان می‌تواند ناشی از موارد: ۱ - میزان اقدامات مدیریت منابع انسانی، ۲ - ویژگی‌های شخصی، ۳ - بیکاری، ناحیه جغرافی، ۴ - اندازه سازمان، ۵ - متحداالشکل نمودن و ۶ - ویژگی‌های شغلی، باشد (پیتس، مارول و فرناندز^۴، ۲۰۱۱). بنابراین با توجه به خلأ موجود در زمینه وجود ابزاری استاندارد و با اعتبار مناسب برای اندازه‌گیری رضایت شغلی در کارکنان بر پایه نظریه‌های جدید، این پژوهش با هدف ساخت و استانداردسازی پرسشنامه رضایت شغلی کارکنان بر اساس نظریه سؤال - پاسخ که از دقت بالایی نسبت به نظریه‌های کلاسیک برخوردار است، انجام شد. اهداف پژوهش حاضر عبارت بود از: ۱ - مرور مبانی نظری و ادبیات تجربی مربوط به رضایت شغلی، ۲ - ساخت پرسشنامه رضایت شغلی برای کارکنان، ۳ - برآورد اعتبار مقیاس رضایت شغلی در بین کارکنان، ۴ - تعیین ساختار عاملی پرسشنامه رضایت شغلی در کارکنان، ۵ - بررسی روایی همگرایی مقیاس رضایت شغلی در بین کارکنان و ۶ - تشکیل جداول نرم پرسشنامه رضایت شغلی.

-
1. Harvey
 2. Inventory Depression Beck
 3. World Health Organization
 4. Pitts, Marvel & Fernandez

روش

این تحقیق به لحاظ هدف جزو پژوهش‌های تحقیق و توسعه، و به لحاظ شیوه گردآوری داده‌ها (طرح تحقیق) از نوع توصیفی - پیمایشی است (سرمد، بازرگان و حجازی، ۱۳۹۵). بدین منظور ابتدا با استفاده از نظریه‌های موجود در زمینه رضایت شغلی دفترچه‌ای شامل ۸۰ سؤال آماده شد. در این سؤالات مفاهیم نظری در زمینه رضایت شغلی گنجانیده شد؛ سپس برای بررسی میزان روایی سؤالات به ۷ نفر از متخصصان در این حوزه داده شد و سؤالاتی که از نظر مفهومی برای بررسی این سازه نامناسب بودند از دفترچه حذف و سؤالات به ۵۵ سؤال تقلیل یافت؛ سپس اجرای اولیه بر روی نمونه‌ای به حجم ۸۰ نفر انجام شد و در تحلیل‌های اولیه سؤالاتی که پایایی مناسبی نداشتند حذف و ۵۰ سؤال نهایی باقی ماندند تا اجرای نهایی بر روی این تعداد سؤال انجام شد. به منظور بررسی روایی هم‌گرای پرسشنامه نیز از سه پرسشنامه رضایت شغلی مینه‌سوتا، رضایت شغلی اسپکتر و شاخص توصیف شغلی JDI استفاده شد. مراحل اجرای پرسشنامه به‌طور خلاصه عبارت بود از: (الف) اخذ معرفی نامه از دانشگاه آزاد تهران مرکزی و اخذ مجوز اجرا از شهرداری شهر ساری، (ب) تأیید محتوای و سؤالات توسط کارشناسان و حراست شهرداری ساری، (ج) انتخاب نمونه مورد اجرا، (د) دادن اطلاعات لازم به آزمودنی‌ها در مورد تکمیل پرسشنامه‌ها و اطمینان در مورد محرمانه ماندن اطلاعات شخصی و (ه) اجرای پرسشنامه رضایت شغلی محقق ساخته و سه پرسشنامه دیگر.

جامعه، نمونه و روش نمونه‌گیری

برای اعتباریابی مدل‌هایی که از روش تحلیل عاملی بهره می‌گیرند از فرمول‌های رایج نمونه‌گیری استفاده نمی‌شود، بلکه قواعد نظری ارائه شده توسط متخصصان مبنای کار قرار دارد (کلاین^۱، ۱۳۸۰). در رابطه با حجم نمونه لازم برای انجام تحلیل عاملی بین صاحب‌نظران توافق نظر وجود ندارد؛ برای مثال، گیلفورد^۲ (۱۹۵۴) حداقل حجم نمونه ۲۰۰ نفر و کاس و تنسلی^۳ (۱۹۸۰) حداقل حجم نمونه ۳۰۰ نفر را به‌عنوان رقمی مناسب برای تحلیل عاملی پیشنهاد می‌کنند. با در نظر گرفتن توصیه‌های مذکور از بین کلیه کارکنان سازمان شهرداری ساری که در سال ۱۳۹۶ در این سازمان مشغول به فعالیت بودند، ۳۰۰ نفر با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی انتخاب شدند.

-
1. Kline
 2. Guilford
 3. Kass & Tinsley

ابزار پژوهش

ابزار مورد استفاده در این پژوهش برای جمع‌آوری اطلاعات، پرسشنامه محقق ساخته رضایت شغلی است. این پرسشنامه شامل ۵۰ سؤال است که در نهایت با تجزیه و تحلیل داده‌ها و بررسی اعتبار پرسشنامه به ۴۲ سؤال با پایایی ۰/۹۶۹ کاهش یافت. پایایی پرسشنامه رضایت شغلی با استفاده همسانی درونی به شیوه آلفای کرونباخ به دست آمد. این پرسشنامه دارای ۵ بعد رضایت عمومی (آلفای کرونباخ، ۰/۹۴۲)، رضایت از مدیر (آلفای کرونباخ، ۰/۹۲۴)، رضایت از دستمزد (آلفای کرونباخ، ۰/۸۷۰)، رضایت از همکاران (آلفای کرونباخ، ۰/۹۰۲) و رضایت از محیط کاری (آلفای کرونباخ، ۰/۸۰۰) است. با هدف بررسی روایی همگرا نیز از ۳ ابزار به شرح زیر استفاده شده است:

پرسشنامه رضایت شغلی مینه‌سوتا (MSQ): این پرسشنامه توسط ویس^۱ (۱۹۶۷) تهیه شده و دارای دو فرم کوتاه و بلند است. فرم کوتاه آن دارای ۲۰ ماده است که از فرم بلند آن انتخاب شده است و همبستگی بالایی با آن دارد. این پرسشنامه شامل دو زیر مقیاس درونی و بیرونی است. عواملی که زیر مقیاس درونی نامیده می‌شوند عبارت‌اند از: آزادی عمل در قضاوت شخصی، امنیت شغلی، کسب موفقیت در شغلی، استفاده از توانایی‌ها و شایستگی‌ها، پایگاه اجتماعی، ارائه خدمات به دیگران، تنوع داشتن در شغلی، به‌کارگیری روش‌هایی که مربوط به فرد است، رشد توانایی‌ها و مهارت‌ها، واگذاری اختیارات، آگاهی از نتایج کار و ارزش وظایف و کارهایی که فرد انجام می‌دهد. عواملی که زیر مقیاس بیرونی نامیده می‌شوند عبارت‌اند از: پایگاه شغلی، میزان درآمد، روابط دوستانه با دیگران، اعمال نفوذ در دیگران، شناسایی برای موفقیت در کار، ارتقاء و ترفیع، مشارکت در تصمیمات و روابط انسانی مدیران (نظری، فتحی و اسدی، ۱۳۹۱). اعتبار محاسبه شده از طریق آلفای کرونباخ برای این پرسشنامه توسط ویس ۰/۹۷ به دست آمده است. روایی آن نیز با استفاده از روش تحلیل عاملی به دست آمد (نظری و همکاران، ۱۳۹۱). همچنین اعتبار این پرسشنامه توسط صالحی (۱۳۸۷) بر اساس آلفای کرونباخ ۰/۹۸ به دست آمد و روایی آن نیز با استفاده از تحلیل عاملی تأیید شده است (به نقل از نظری و همکاران، ۱۳۹۱).

پرسشنامه شغلی اسپکتر (JSS): پرسشنامه رضایت شغلی (JSS) در سال ۱۹۹۷ توسط اسپکتر ساخته شد و ابزاری مناسب برای سنجش رضایت شغلی است. این پرسشنامه متشکل از ۳۶ سؤال خود گزارشی است و نمره نهایی حاصل جمع کل سؤال‌ها است. در مجموع پرسشنامه دارای ۹ بعد است که هر بعد آن توسط ۴ سؤال سنجیده می‌شود. این ابعاد عبارت‌اند از: رضایت از حقوق (سؤال‌های ۱، ۱۰، ۱۹ و ۲۸)، ارتقای شغلی (سؤال‌های ۲، ۲۰، ۱۱ و ۳۳)، نظارت

(سؤال‌های ۳، ۲۱، ۱۲ و ۳۰)، مزایای جانبی (سؤال‌های ۴، ۲۲، ۱۳ و ۲۹)، پاداش‌ها (سؤال‌های ۵، ۱۱، ۲۳ و ۳۲)، روندهای اجرایی کار (سؤال‌های ۶، ۱۵، ۲۴ و ۳۱)، همکاری‌ها (سؤال‌های ۷، ۱۶، ۲۵ و ۳۴)، ماهیت کار (سؤال‌های ۸، ۱۷، ۲۷ و ۳۵) اطلاع‌رسانی (سؤال‌های ۹، ۱۸، ۲۶ و ۳۶). شیوه نمره‌گذاری پرسشنامه رضایت شغلی اسپکتر به این صورت است: تعداد ۱۷ سؤال دارای جهت مثبت و ۱۹ سؤال جهت منفی. در مورد سؤالات مثبت شیوه نمره‌گذاری به این صورت است که برای پاسخ "کاملاً موافقم" نمره ۵، "موافقم" نمره ۴، "تفاوتی نمی‌کند"، نمره ۳، "مخالفم" نمره ۲، و "کاملاً مخالفم" نمره ۱، در نظر گرفته می‌شود و برای سؤالات منفی نمره‌گذاری به صورت معکوس انجام می‌پذیرد (بهداری خسروشاهی، هاشمی نصرت آباد و بیرامی، ۱۳۹۱). ضریب همسانی درونی این آزمون در پژوهش ون سان، اسلایتر، وربک و فرینگ - درسون^۱ (۲۰۰۳) با روش آلفای کرونباخ ۰/۹۱ و با روش بازآزمایی در ۱۸ ماه ۰/۷۱ گزارش شده است. و در پژوهش بهداری خسروشاهی و همکاری‌ها (۱۳۹۱) آلفای کرونباخ ۰/۸۶ گزارش شده است.

شاخص توصیف شغل (JDI): شاخص توصیف شغل که گاهی پرسشنامه خوشنودی شغلی نیز نامیده می‌شود در اصل یک شاخص توصیفی شغل است اما برای سنجش رضایت شغلی نیز به کار می‌رود. این پرسشنامه در سال ۱۹۶۹ توسط اسمیت، کندال و هیولین ساخته شد و در بیش از ۱۰۰۰ موسسه و شرکت برجسته استفاده می‌شود. شاخص توصیف (JDI) شش جنبه از کار و رضایت شغلی را می‌سنجد: ۱- ماهیت کار، ۲- سرپرستی، ۳- ترفیع کار، ۴- حقوق، ۵- همکاری و ۶- شرایط کار. یکی از ویژگی‌های روش شناختی مقیاس (JDI) استفاده از سه نمره برای هر یک از پاسخ‌هاست. این مقیاس به جای آن که به گونه معمول امتیاز ۱، ۲ و ۳ را مانند دیگر مقیاس‌های سه امتیازی در نظر بگیرد، به پاسخ (آری و نه) با توجه به پاسخ، نمره‌ی سه یا صفر و به پاسخ (نمی‌دانم) یک نمره می‌دهد. بدیهی است که پاسخ (نمی‌دانم) بیشتر از آنکه شاخص رضایت شغلی باشد، شاخص نارضایتی است (هومن، ۱۳۸۱).

به‌منظور بررسی پایایی پرسشنامه از همسانی درونی به روش آلفای کرونباخ و برای شناسایی ساختار عاملی از روش تحلیل محوره‌های اصلی با استفاده از نرم شد. برای بررسی ویژگی‌های سؤالات در نظریه IRT با رعایت مفروضه تک‌بعدی بودن با استفاده از نرم‌افزار Factor و تأیید آن، سؤالات با استفاده از نرم‌افزار Multilog مورد تحلیل قرار گرفت. برای بررسی روایی همگرا نیز سه پرسشنامه رضایت شغلی مینه‌سوتا (MSQ)، رضایت شغلی اسپکتر (JSS) و شاخص

ساخت و استانداردسازی پرسشنامه رضایت شغلی کارکنان با استفاده از نظریه ...

توصیف شغلی JDI و پرسشنامه محقق ساخته با استفاده از روش همبستگی پیرسون بررسی شد.

یافته‌ها

بررسی اطلاعات جمعیت شناختی نشان داد که از بین نمونه پژوهش ۲۲ درصد (۶۶ نفر) را زنان و ۷۸ درصد (۲۳۴ نفر) را مردها تشکیل داده بودند و از نظر سن پاسخ‌دهندگان در محدوده سنی ۴۰ - ۳۱ سال با ۲۱۷ نفر (۷۲/۳ درصد)، ۶۹ نفر (۲۳ درصد) در محدوده سنی ۳۰ - ۲۰ سال و همچنین محدوده سنی ۵۰ - ۴۱ سال ۹ نفر (۳ درصد)، محدوده سنی ۵۱ سال به بالا با تعداد ۵ نفر (۱/۷ درصد) قرار داشتند. افراد دارای مدرک لیسانس با فراوانی ۲۱۶ نفر (۷۲ درصد)، فوق لیسانس و بالاتر با ۵۷ نفر (۱۹ درصد)، فوق دیپلم ۲۲ نفر با (۷/۳ درصد)، دیپلم و کمتر با فراوانی ۵ نفر (۱/۷ درصد) هستند. از نظر سنوات خدمتی افراد کمتر از ۵ سال با فراوانی ۱۸۶ نفر (۶۲ درصد)، ۶ تا ۱۰ سال ۶۲ نفر (۲۰/۷ درصد)، ۲۸ نفر (۹/۳ درصد) ۱۱ تا ۱۵ سال، ۱۶ نفر (۵/۳ درصد) ۱۶ تا ۲۰ سال و ۲۱ سال به بالا ۸ نفر (۲/۷ درصد) کل پاسخ‌دهندگان به سؤالات را تشکیل داده‌اند.

شاخصه‌های توصیفی «بیشینه، کمینه، میانگین و انحراف استاندارد» پرسشنامه‌های پژوهش، در جدول شماره (۱) ارائه شده است.

جدول ۱: شاخص‌های توصیفی پرسشنامه‌های پژوهش

پرسشنامه	کمینه	بیشینه	میانگین	انحراف استاندارد	کجی	کشیدگی
رضایت شغلی محقق ساخته	۷۲	۲۳۴	۱۴۴/۳	۳۴/۴	۰/۰۸۵	- ۰/۱۰۵
رضایت شغلی مینه‌سوتا	۳۰	۹۴	۵۵/۲	۱۳/۴۶	۰/۶۲۲	۰/۲۳۴
رضایت شغلی اسپکتور	۶۷	۱۱۱	۴۹/۹	۱۲/۲۹	- ۰/۷۹۲	- ۰/۳۷۱
شاخص توصیف شغلی	۹۰	۱۶۷	۱۲۲/۸	۱۸	۰/۷۸	۰/۴۶۳

به منظور بررسی روایی سازه پرسشنامه رضایت شغلی از عامل یابی محور اصلی و تحلیل عاملی اکتشافی استفاده شد. برای استخراج عامل‌ها از روش عامل یابی محورهای اصلی^۱ با چرخش متمایل به روش پرومکس استفاده شد. به عقیده گیلفورد و فروچتر^۲ (۱۹۷۸) از طریق همبسته نمودن عملکرد افراد در سؤال‌ها با نمره‌ی کل، می‌توان اطلاعاتی در زمینه‌ی روایی سازه به دست آورد. روایی سازه، همچنین به میزان قابلیت تشخیص صفات زیربنایی آزمون و اینکه این صفات تا چه اندازه، مدل نظری را که آزمون بر آن مبتنی است منعکس می‌کنند، مرتبط است. به این منظور ابتدا پیش‌فرض‌های تحلیل عاملی مورد بررسی قرار گرفت. یکی از این پیش‌فرض‌ها از طریق آزمون^۳ KMO مشخص کرد که آیا تحلیل عاملی روی پاسخ‌های جمع‌آوری شده از صفت مورداندازه‌گیری قابل اجرا است یا نه؟

جدول ۲: آزمون پیش‌فرض کفایت حجم نمونه و پیش‌فرض چندگانگی خطی

آماره KMO	۰/۸۸۷
آزمون کرویت - بارتلت	خی دو (X^2)
	درجه آزادی
	معناداری
	۱۲۰۹۴/۷۳
	۱۰۳۵
	۰/۰۰۱

شاخص کیسر - مایر - اولکین (KMO) شاخصی از کفایت نمونه‌گیری است که کوچک بودن همبستگی جزئی بین متغیرها را بررسی می‌کند و از این طریق مشخص می‌سازد آیا واریانس متغیرهای تحقیق تحت تأثیر واریانس مشترک برخی عامل‌های پنهانی و اساسی هست یا خیر؟ مقدار عددی این شاخص بین صفر تا یک قرار دارد و هر چه این مقدار به یک نزدیک‌تر باشد کفایت نمونه‌ی موردنظر بهتر است. بر اساس نتایج جدول (۲) مقدار آماره $KMO=0/887$ گزارش شده است؛ بنابراین پیش‌فرض کفایت نمونه برقرار است. به منظور کسب اطمینان نسبت به این که ماتریس همبستگی که پایه تحلیل عاملی قرار می‌گیرد، در جامعه برابر صفر نیست، از آزمون کرویت - بارتلت استفاده می‌شود. معنی‌دار بودن خی دو و آزمون بارتلت حداقل شرط لازم برای انجام تحلیل عاملی است. در آزمون بارتلت رد فرض صفر حاکی از آن است که ماتریس همبستگی دارای اطلاعات معنی‌دار است و حداقل شرایط لازم برای تحلیل عاملی وجود دارد. همان‌طور که در جدول (۲) آمده است، مقدار آماره‌ی کرویت بارتلت (۱۲۰۹۴/۷۳) در سطح ۰/۰۱ و با درجه آزادی ۱۰۳۵ معنادار است. در ادامه برای مشخص کردن تعداد عامل‌های

1. Principal Axis Factoring
2. Guilford & Fruchter
3. Kaiser. Meyer. Olkin

ساخت و استانداردسازی پرسشنامه رضایت شغلی کارکنان با استفاده از نظریه ...

استخراجی از ملاک کیسر^۱ استفاده شد. بر اساس ملاک کیسر عامل‌هایی که مقدار ویژه بالای ۱ دارند می‌توانند به‌عنوان یک عامل در نظر گرفته شوند. ملاک کیسر نشان داد که تعداد ۵ عامل از ارزش ویژه بالاتر از ۱ برخوردارند.

جدول ۳: ماتریس بارهای عاملی پرسشنامه رضایت شغلی

ماتریس بارهای عاملی									
عامل	سؤال	عامل	سؤال	عامل	سؤال	عامل	سؤال	عامل	سؤال
۰/۵۵۸	۱۰	۰/۷۸۵	۳۴	۰/۷۴۲	۴۶	۰/۸۳۲	۴۰	۰/۸۰۱	۱۶
۰/۴۹۲	۱۹	۰/۷۳۱	۳۳	۰/۷۳۳	۴۷	۰/۷۷۷	۴۱	۰/۶۷۸	۲۰
۰/۴۷۴	۱۲	۰/۶۹۵	۳۷	۰/۷۱۵	۴۹	۰/۷۶	۴۴	۰/۶۱۱	۷
۰/۴۴۳	۴	۰/۵۷۲	۳۶	۰/۷۱۳	۴۸	۰/۷۴۲	۴۲	۰/۵۸۷	۱۳
۰/۳۹۸	۱۵	۰/۵۶۸	۳۲	۰/۶۲۸	۴۵	۰/۷۳۱	۴۳	۰/۵۸۲	۳
۰/۳۸۳	۲	۰/۵۵۸	۲۷			۰/۷۰۶	۳۹	۰/۵۷۸	۱۱
		۰/۵۴۱	۸			۰/۵۲۳	۳۸	۰/۵۵	۱۴
						۰/۵۰۶	۲۵	۰/۵۴۲	۲۱
						۰/۴۶۱	۵	۰/۵۱۱	۱۸
						۰/۴۳	۶	۰/۴۹۶	۲۹
								۰/۴۹۴	۲۳
								۰/۴۸۸	۲۴
								۰/۴۳۹	۲۶
								۰/۴۳۳	۲۸
								۰/۳۹۲	۱۷
								۰/۳۷۰	۳۰
								۰/۳۲۱	۲۲

باتوجه به نتایج جدول شماره ۳، عامل اول با ۱۷ سؤال، عامل دوم با ۷ سؤال (سؤالات ۶، ۵ و ۲۵ از نظر مفهوم متفاوت بودند و حذف شدند)، عامل سوم با ۵ سؤال، عامل چهارم با ۷ سؤال و عامل پنجم با ۶ سؤال شناسایی شد. در ضمن سؤال شماره ۳۱ نیز با هیچ‌کدام از عوامل بار

عاملی بالایی نداشت و از ۵۰ سؤال اولیه پس از حذف سؤالات با قدرت تشخیص و پایایی پایین تنها ۴۲ سؤال باقی ماند که در ادامه تحلیل‌ها با این تعداد سؤال انجام می‌شود.

برای پاسخ به این پرسش که ویژگی‌های روان‌سنجی (قدرت تشخیص و درجه دشواری) سؤالات پرسشنامه رضایت شغلی در بین کارکنان شهرداری ساری چگونه است؟ با توجه به مدل پاسخ درجه‌بندی شده در مقیاس لیکرت و تعداد ۵ گزینه (۱، ۲، ۳، ۴، ۵) در پرسشنامه از نرم‌افزار مولتی‌لوگ با استفاده از روش GRM^1 سامی جیما (۱۹۶۹) استفاده شده است. به‌منظور استفاده از مدل‌های IRT ، ابتدا مفروضات اساسی و اولیه این نظریه مورد آزمون قرار می‌گیرد. برای رعایت مفروضه تک‌بعدی بودن (سازه مورداندازه‌گیری بایستی تک‌بعدی باشد و یا یک عامل زیربنایی برجسته‌تر از عوامل دیگر داشته باشد)، تحلیل سؤالات پرسشنامه برای هر یک از خرده مقیاس‌ها و مقیاس‌ها به‌صورت جداگانه انجام می‌گیرد. برای برآورد پارامترها از روش بیشینه درست‌نمایی^۲ استفاده شد. برای تعداد حداکثر چرخش‌های EM نیز پیش‌فرض نرم‌افزار «۲۵ چرخش» استفاده شد. به ضرایب دشواری β در مدل درجه‌بندی شده آستانه گفته می‌شود که در β_1 احتمال پاسخ ۱ را در مقابل ۲، ۳، ۴، در β_2 احتمال پاسخ ۱ و ۲ در مقابل ۳، ۴ و در β_3 احتمال پاسخ ۱، ۲ و ۳ را در برابر ۴ نشان می‌دهد. به همین دلیل تعداد آستانه‌ها در این مدل یکی کمتر از تعداد طبقات پاسخ است. این ضرایب در IRF نشان داده می‌شود و آستانه‌ها نیز بر همین اساس تفسیر می‌شوند. به عبارتی تقریباً برای پایین‌ترین و بالاترین طبقه احتمال پاسخ دادن در طبقه معینی ۰/۵ است. برای ORF ‌های دیگر δx ‌ها (۲ و ۳) وضعیت ORF ‌ها را چیزی مثل این روش $X^2 = \delta_1 + \delta_2$ مشخص می‌شود. در تمام شکل‌ها ORF ‌ها به همین صورت که گفته شد تفسیر می‌شود.

بررسی تک‌بعدی بودن عامل اول نشان داد، α سؤالات یا همان ضریب تشخیص همه سؤالات خرده مقیاس (رضایت عمومی) بالا است، به این معنی که سؤال توانسته است افراد با درجه مختلف صفات را از یکدیگر متمایز کند. از بین سؤالات بیشترین ضریب تشخیص مربوط به سؤال ۲۱ (۳/۲۸) است، این سؤال بیشترین میزان تشخیص را در بین سؤالات عامل اول دارد. آستانه سؤال ۲۱ احتمال پاسخ دادن به گزینه ۱ در برابر ۲، ۳، ۴ و ۵ برابر با (۱/۴۸ -) است این مقدار در جایگاه (β_1) قرار دارد یعنی فرد باید دارای مقدار صفت (θ) مساوی با (۱/۴۸ -) باشد تا با احتمال ۰/۵ این گزینه را انتخاب کند مقادیر β_2 ، β_3 و β_4 نیز برای این سؤال به ترتیب ۰/۷۷، -، ۰/۳۲ و ۰/۹۷ است. کمترین میزان ضریب تشخیص مربوط به سؤال ۷ با میزان ۱/۱۹

1. Graded Response Model
2. Maximum Likelihood

ساخت و استانداردسازی پرسشنامه رضایت شغلی کارکنان با استفاده از نظریه ...

است مقادیر β_1 , β_2 و β_3 برای این سؤال به ترتیب برابر با $3/29$ ، $0/86$ ، $-0/85$ و $1/62$ است. دقت برآورد پارامتر توانایی در این عامل (پایایی حاشیه‌ای) برابر با $0/95$ است.

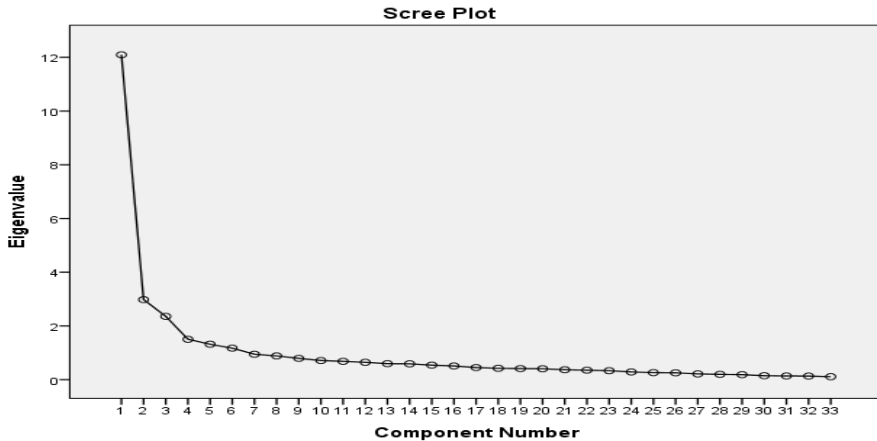
بررسی تک‌بعدی بودن عامل دوم نشان داد، α سؤالات یا همان ضریب تشخیص همه سؤالات خرده مقیاس (رضایت از مدیر) بالا است، به این معنی که سؤال توانسته است افراد با درجه مختلف صفات را از یکدیگر متمایز کند. از بین سؤالات بیشترین ضریب تشخیص مربوط به سؤال 40 ($3/45$) است، این سؤال بیشترین میزان تشخیص را در بین سؤالات عامل دوم دارد. آستانه سؤال 40 احتمال پاسخ دادن به گزینه 1 در برابر 2، 3، 4 و 5 برابر با ($1/08$) است این مقدار در جایگاه (β_1) قرار دارد یعنی فرد باید دارای مقدار صفت (θ) مساوی با ($1/08$) باشد تا با احتمال $0/5$ این گزینه را انتخاب کند مقادیر β_2 , β_3 و β_4 نیز برای این سؤال به ترتیب $0/39$ ، $-0/62$ و $1/22$ است. کمترین میزان ضریب تشخیص مربوط به سؤال 43 با میزان $2/17$ است مقادیر β_1 , β_2 و β_3 برای این سؤال به ترتیب برابر با $1/23$ ، $-0/08$ ، $-1/27$ و $1/95$ است. دقت برآورد پارامتر توانایی در این عامل (پایایی حاشیه‌ای) برابر با $0/93$ است.

بررسی تک‌بعدی بودن عامل سوم نشان داد، α سؤالات یا همان ضریب تشخیص همه سؤالات خرده مقیاس (رضایت از دستمزد) بالا است، به این معنی که سؤال توانسته است افراد با درجه مختلف صفات را از یکدیگر متمایز کند. از بین سؤالات بیشترین ضریب تشخیص مربوط به سؤال 47 ($3/04$) است، این سؤال بیشترین میزان تشخیص را در بین سؤالات عامل سوم دارد. آستانه سؤال 47 احتمال پاسخ دادن به گزینه 1 در برابر 2، 3، 4 و 5 برابر با ($2/26$) است این مقدار در جایگاه (β_1) قرار دارد یعنی فرد باید دارای مقدار صفت (θ) مساوی با ($2/26$) باشد تا با احتمال $0/5$ این گزینه را انتخاب کند مقادیر β_2 , β_3 و β_4 نیز برای این سؤال به ترتیب $0/93$ ، $-0/11$ و $0/66$ است. کمترین میزان ضریب تشخیص مربوط به سؤال 45 با میزان $1/54$ است مقادیر β_1 , β_2 و β_3 برای این سؤال به ترتیب برابر با $1/8$ ، $-0/88$ ، $-0/55$ و $1/67$ است. دقت برآورد پارامتر توانایی در این عامل (پایایی حاشیه‌ای) برابر با $0/88$ است.

بررسی تک‌بعدی بودن عامل چهارم نشان داد، α سؤالات یا همان ضریب تشخیص همه سؤالات خرده مقیاس (رضایت از سایر همکاران) بالا است، به این معنی که سؤال توانسته است افراد با درجه مختلف صفات را از یکدیگر متمایز کند. از بین سؤالات بیشترین ضریب تشخیص مربوط به سؤال 33 ($3/61$) است، این سؤال بیشترین میزان تشخیص را در بین سؤالات عامل چهارم دارد. آستانه سؤال 33 احتمال پاسخ دادن به گزینه 1 در برابر 2، 3، 4 و 5 برابر با ($1/11$) است این مقدار در جایگاه (β_1) قرار دارد یعنی فرد باید دارای مقدار صفت (θ) مساوی با ($1/11$) باشد تا با احتمال $0/5$ این گزینه را انتخاب کند مقادیر β_2 , β_3 و β_4 نیز برای این سؤال به ترتیب $0/04$ ، $-0/93$ و $1/49$ است. کمترین میزان ضریب

تشخیص مربوط به سؤال ۸ با میزان $1/83$ است مقادیر $\beta_1, \beta_2, \beta_3$ و β_4 برای این سؤال به ترتیب برابر با $1/31$ ، $0/16$ ، $1/37$ و $2/42$ است. دقت برآورد پارامتر توانایی در این عامل (پایایی حاشیه‌ای) برابر با $0/91$ است.

بررسی تک‌بعدی بودن عامل پنجم نشان داد، α سؤالات یا همان ضریب تشخیص همه سؤالات خرده مقیاس (رضایت از محیط) بالا است، به این معنی که سؤال توانسته است افراد با درجه مختلف صفات را از یکدیگر متمایز کند. از بین سؤالات بیشترین ضریب تشخیص مربوط به سؤال ۱۰ ($2/78$) است، این سؤال بیشترین میزان تشخیص را در بین سؤالات عامل پنجم دارد. آستانه سؤال ۱۰ احتمال پاسخ دادن به گزینه ۱ در برابر ۲، ۳، ۴ و ۵ برابر با ($0/99$) - است این مقدار در جایگاه (β_1) قرار دارد یعنی فرد باید دارای مقدار صفت (θ) مساوی با ($0/99$) - باشد تا با احتمال $0/5$ این گزینه را انتخاب کند مقادیر β_2, β_3 و β_4 نیز برای این سؤال به ترتیب $1/29$ ، $0/19$ و $1/76$ است. کمترین میزان ضریب تشخیص مربوط به سؤال ۱۵ با میزان $1/04$ است مقادیر β_1, β_2 و β_3 برای این سؤال به ترتیب برابر با $1/65$ ، $0/19$ ، $1/07$ و $2/56$ است. دقت برآورد پارامتر توانایی در این عامل (پایایی حاشیه‌ای) برابر با $0/81$ است.



شکل ۱: نمودار سنگ ریزه‌ای حاصل از تحلیل مؤلفه‌های اصلی

در ادامه به منظور پاسخ به این سؤال که آیا پرسشنامه رضایت شغلی در بین کارکنان شهرداری ساری اعتبار کافی دارد، همسانی درونی میان سؤالات به شیوه بررسی ضریب آلفای کرونباخ محاسبه شد که در جدول ۴ به تفکیک هر عامل گزارش شده است. تعداد ۸ سوال که اعتبار مناسبی نداشتند از روند تحلیل حذف شدند.

ساخت و استانداردسازی پرسشنامه رضایت شغلی کارکنان با استفاده از نظریه ...

جدول ۴: میزان آلفای کرونباخ کل پرسشنامه و عوامل استخراجی

نام عامل	سؤالات هر عامل	تعداد	آلفای کرونباخ
رضایت عمومی	۳- ۷- ۱۱- ۱۳- ۱۴- ۱۶- ۱۷- ۱۸- ۲۰- ۲۱- ۲۲- ۲۳- ۲۴- ۲۶- ۲۸- ۲۹- ۳۰-	۱۷	۰/۹۴۲
رضایت از مدیر	۳۸- ۳۹- ۴۰- ۴۱- ۴۲- ۴۳- ۴۴-	۷	۰/۹۲۴
رضایت از دستمزد	۴۵- ۴۶- ۴۷- ۴۸- ۴۹-	۵	۰/۸۷۰
رضایت از همکاران	۸- ۲۷- ۳۲- ۳۳- ۳۴- ۳۶- ۳۷-	۷	۰/۹۰۲
رضایت از محیط	۲- ۴- ۱۰- ۱۲- ۱۵- ۱۹-	۶	۰/۸۰۰
کل پرسشنامه		۴۲	۰/۹۶۹

برای بررسی روایی همگرایی پرسشنامه رضایت شغلی از روش آماری همبستگی پیرسون استفاده شد. که نتایج در جدول ۵ ارائه شد.

جدول ۵: همبستگی پیرسون جهت بررسی روایی همگرایی پرسشنامه

متغیر	تعداد	همبستگی	معناداری
رضایت شغلی محقق ساخته* مینه سوتا	۱۰۰	۰/۷۸۱	۰/۰۰۱
رضایت شغلی محقق ساخته* شاخصه توصیف شغلی	۱۰۰	۰/۶۸۴	۰/۰۰۱
رضایت شغلی محقق ساخته* پرسشنامه اسپکتور	۱۰۰	۰/۷۶۷	۰/۰۰۱

همانگونه که از جدول ۵ مربوط به همبستگی پیرسون مشاهده می‌شود مقیاس رضایت شغلی محقق ساخته با پرسشنامه رضایت شغلی مینه سوتا ($r = 0/781$)، شاخصه توصیف شغلی ($r = 0/684$) (=) و پرسشنامه رضایت شغلی اسپکتور ($r = 0/767$) دارند که این میزان همبستگی از نظر آماری با ۹۹ درصد اطمینان ($P \leq 0/01$) معنادار است. این مقادیر نشان از روایی همگرایی مناسب پرسشنامه محقق ساخته دارد.

بحث و نتیجه‌گیری

موضوعات علوم انسانی و رفتاری به‌طور عام، به علت ارتباطی که با انسان به‌عنوان یک موجود پیچیده دارند، دارای ماهیت ناشناخته‌ای هستند. تأثیرپذیری رفتارهای انسانی از متغیرهای متعدد و مرتبط باهم در عالم واقع نیز بر پیچیدگی این موضوع می‌افزاید، به‌گونه‌ای که نمی‌توان یک متغیر را به‌عنوان عامل دیگر متغیرهای روانی در نظر گرفت. یکی از عمده‌ترین و شاید جنجال‌برانگیزترین مفاهیمی که از یکسو تلاش‌های نظری و بنیادی را به خود معطوف ساخته و از دیگر سو تمامی سطوح مدیریت و منابع نیروی انسانی سازمان‌ها اهمیت زیادی پیدا کرده، رضایت شغلی است. رضایت شغلی به‌عنوان یکی از عوامل مهم موفقیت شغلی است که موجب کارایی بیشتر و احساس رضایت بیشتر و احساس

رضایت فرد از خویش می‌شود. افرادی که از شغل خود رضایت دارند کارایی بیشتری داشته و احتمال بیشتری وجود دارد که در شغل خود باقی بمانند؛ اما باید گفت یکی از مسائلی که در اندازه‌گیری رضایت شغلی همانند هر متغیر روانی دیگر مورد بحث قرار می‌گیرد، ابزار سنجش این مفهوم است. داشتن ابزاری برای سنجش این مفهوم کمک بسیار بزرگی در ارزیابی میزان رضایت شغلی افراد در سازمان‌های مختلف دارد. در این پژوهش با هدف ساخت ابزار سنجش رضایت شغلی، با دقت بالای روش‌های جدید اندازه‌گیری سعی در شناخت هر چه بهتر این مفهوم بسیار با اهمیت شده است. علی‌رغم اینکه مقالات و پژوهش‌های زیادی در زمینه ساخت پرسشنامه‌های رضایت شغلی نظیر پرسشنامه رضایت شغلی علیزاده و همکاران (۱۳۸۹)، پرسشنامه رضایت شغلی (پزشکان) علاقمند و همکاران (۱۳۹۴)، پرسشنامه رضایت شغلی نجمینه (غلامی فشارکی، آقامیری و محمدیان، ۱۳۹۰)، پرسشنامه رضایت شغلی JSS پرسشنامه رضایت شغلی سوتا MSQ، پرسشنامه توصیف شغلی JDS پرسشنامه رضایت شغلی JOR، پرسشنامه رضایت شغلی JIG انجام شده است. با توجه به وجود پرسشنامه‌های استاندارد شده در داخل ایران در زمینه رضایت شغلی پزشکان، تاکنون مطالعه‌ای به ساخت و هنجاریابی پرسشنامه رضایت شغلی کارمندان نپرداخته است. از این رو با توجه به اهمیت اندازه‌گیری رضایت شغلی، و نیاز به ابزاری روا در جهت اندازه‌گیری این مفهوم در کارمندان و شناسایی نقاط ضعف و قوت محیط کار ما را بر آن داشت تا در مطالعه‌ای مقطعی به استانداردسازی پرسشنامه رضایت شغلی کارکنان شهرداری ساری بپردازیم. در ارتباط با ضریب همسانی درونی هر یک از عوامل پرسشنامه می‌توان گفت که با توجه به حداقل تعداد مواد (۳ ماده) برای هر عامل، ضرایب به دست آمده قابل توجه است؛ به طوری که، هیر، هالت، رینگل و سارستد^۱ (۲۰۱۴) معتقدند که ضریب آلفای بالای ۰/۶ برای مقیاس‌هایی که مراحل تکامل خود را طی می‌کنند، رضایت‌بخش و مورد پذیرش خواهد بود. البته باید به این نکته نیز اشاره کنیم که میزان ضریب همسانی درونی تحت تأثیر تعداد سؤال‌ها قرار دارد و با افزایش آنها، میزان ضریب نیز افزایش پیدا می‌کند. نتایج به دست آمده از اعتبار عاملی نیز نشان می‌دهد که تمامی آماره‌های برازندگی مواد پرسشنامه، وضعیت مطلوبی دارند و پرسشنامه حاضر از ۵ عامل و پس از بررسی مفروضات و تعداد عوامل احتمالی استخراجی از روش عامل یابی محورهای اصلی با چرخش متمایل به روش پروماکس برای تعیین عوامل استفاده شد. در کل سؤالات در این قسمت از تجزیه و تحلیل داده‌ها از روایی مطلوبی برخوردار بودند و از نظر مفهومی نیز سؤالاتی که در یک دسته قرار گرفته بودند مفهوم واحدی را اندازه‌گیری می‌کردند. در ادامه به منظور بررسی روایی همگرایی پرسشنامه با همبسته کردن با پرسشنامه‌های رضایت شغلی مینه سوتا، رضایت شغلی اسپکتر و شاخص توصیف شغل با پرسشنامه محقق ساخته استفاده شد. با توجه به نتایج به دست آمده در تجزیه و تحلیل داده-

1. Hair, Hult, Ringle & Sarstedt

ساخت و استانداردسازی پرسشنامه رضایت شغلی کارکنان با استفاده از نظریه ...

ها هر سه پرسشنامه با پرسشنامه محقق ساخته همبستگی مثبت و معناداری داشتند که نشان از تأیید روایی همگرای این پرسشنامه داشت. سؤال‌هایی که در این پژوهش از روند تحلیل حذف شدند عبارت‌اند از: سؤال ۱ - معمولاً پیشنهاد منطقی‌ام در مورد رفع مشکلات سازمان بررسی می‌شود. سؤال ۹ - هرگاه مرتکب خطایی می‌شوم جرئت بیان آن را دارم. سؤال ۳۵ - با سایر همکارانم در سازمان رابطه مناسبی دارم. سؤال ۵۰ - حقوقم با میزان کاری که انجام می‌دهم تناسب دارد. در نهایت با حذف این ۴ سؤال، آلفای کرونباخ (۰/۹۵۴) برای مردان آلفای کرونباخ (۰/۹۷۲) برای زنان و آلفای کرونباخ کل (۰/۹۶۹) به دست آمده است که پایایی مطلوبی نیز به حساب می‌آید.

عوامل استخراجی از پرسشنامه محقق ساخته به ترتیب زیر می‌باشند:

عامل اول با ۱۷ سؤال (۳ - ۷ - ۱۱ - ۱۳ - ۱۴ - ۱۶ - ۱۷ - ۱۸ - ۲۰ - ۲۱ - ۲۲ - ۲۳ - ۲۴ - ۲۶ - ۲۸ - ۲۹ - ۳۰) و میزان آلفای کرونباخ ۰/۹۴۲ با توجه به مفهوم ۱۷ عبارت «رضایت عمومی» نام گرفت. محتوای سؤالاتی که در این عامل قرار دارند را رضایت کلی افراد از شغل خود را نشان می‌دهد؛ برای مثال سؤال ۳ عبارت «از منزلت شغلی مناسبی برخوردار هستم» را بیان می‌کند. در حقیقت هر چه شرایط کاری مطلوب‌تر باشد باعث افزایش رضایت شغلی در افراد می‌شود. چراکه شرایط کاری مطلوب آرامش روانی و فیزیکی مطلوبی را برای افراد فراهم می‌آورد.

عامل دوم با ۱۰ سؤال نشان داده شد که پس از حذف ۳ سؤال که از نظر مفهومی با بقیه عبارات همسان نبودند به ۷ سؤال (۳۸ - ۳۹ - ۴۰ - ۴۱ - ۴۲ - ۴۳ - ۴۴) کاهش یافت. میزان آلفای کرونباخ ۰/۹۲۴ برای این عامل گزارش شد که با توجه به مفهومی که این دسته از سؤالات در بر گرفته بود «رضایت از مدیر» نام‌گذاری شد؛ برای نمونه سؤال ۳۸ عبارت «مدیر ارزیابی منظمی از نحوه عملکرد کارکنان دارد» را بیان می‌کند. هر جا که سرپرست با کارکنان رفتاری حمایتی و دوستانه داشته باشد رضایت شغلی بالاتر است. نحوه‌ی ارتباط فرد با سرپرست به‌صورت مستقیم و توانایی سرپرست در ارائه‌ی حمایت‌های رفتاری و کمک‌های فنی در ایجاد احساس رضایت در کارکنان تأثیرات مطلوبی دارد.

عامل سوم با ۵ سؤال (۴۵ - ۴۶ - ۴۷ - ۴۸ - ۴۹) و میزان آلفای کرونباخ ۰/۸۷۰ با توجه به مفهوم ۵ عبارت موجود «رضایت از دستمزد» نام‌گذاری شد. مفهومی که این دسته از سؤالات بیان می‌کرد بیشتر به رضایت افراد سازمان از میزان حقوق و مزایایی که دریافت می‌کردند اشاره داشت؛ برای مثال سؤال ۴۸ عبارت «از مزایای در نظر گرفته شده سازمان رضایت دارم» را بیان می‌کند. مطالعات لاک^۱ (۱۹۷۶) نشان می‌دهد که حقوق و دستمزد به‌ویژه زمانی که از دیدگاه کارمندان منصفانه و عادلانه محسوب شوند، یکی از عوامل تعیین‌کننده در رضایت شغلی است. ترفیعات نیز شامل تغییر مثبت در حقوق «افزایش» کاهش سرپرستی، چالش کاری بیشتر، مسئولیت بالاتر و

1. Locke

افزایش آزادی در تصمیم‌گیری است، به این علت که ارتقاء افراد میزان ارزش فرد را برای سازمان «به‌ویژه در سطوح عالی‌تر» نشان می‌دهد.

عامل چهارم با ۷ سؤال (۸ - ۲۷ - ۳۲ - ۳۳ - ۳۴ - ۳۶ - ۳۷) و آلفای کرونباخ ۰/۹۰۲ با توجه به مفهوم عبارات این دسته از سؤالات «رضایت از همکاران» نام‌گذاری شد. این ۷ عبارت در مورد نحوه تعامل و رضایتی که افراد سازمان از همکاران خود دارند را بیان می‌کند؛ برای مثال سؤال شماره ۳۳ عبارت «اگر حالم خوب نباشد همکارانم رعایت حالم را می‌کنند» را بیان می‌کند. کارایی و کارآمدی همکاران از بعد شغلی و بعد اجتماعی در حامی بودن برای فرد رضایت شغلی نسبی را ایجاد می‌کند.

عامل پنجم با ۶ سؤال (۲ - ۴ - ۱۰ - ۱۲ - ۱۵ - ۱۹) و آلفای کرونباخ ۰/۸۰۰ با توجه به مفهوم عبارات این دسته از سؤالات «رضایت از محیط کار» نام‌گذاری شد. این ۶ عبارت نیز مانند چهار عامل دیگر از لحاظ مفهومی به‌طور واحد مفهوم «رضایت از محیط کاری» را می‌رساند؛ برای مثال سؤال ۱۰ «از اینکه این سازمان را برای کار کردن انتخاب کردم خوشحال هستم» را بیان می‌کند.

پرسشنامه طراحی شده به دو دلیل از سایر پرسشنامه‌های رضایت شغلی که در ایران ساخته شده، متمایز می‌شود. اول اینکه این پرسشنامه، حوزه‌هایی از رضایت شغلی را پوشش می‌دهد که با سرآمدی سازمانی در ارتباط هستند. دوم اینکه به‌جای تأکید بر نمرات کل آزمون، بر پاسخ‌های آزمودنی‌ها به تک‌تک سؤال‌های آزمون تکیه شده و پرسشنامه رضایت شغلی کارکنان بر پایه مبنای چترچوب نظریه سؤال - پاسخ استوار شد. در هر پژوهشی محققین با یک سری از محدودیت‌ها روبه‌رو هستند، از جمله محدودیت‌های این پژوهش هم می‌توان به مواردی از قبیل اینکه: این پرسشنامه تنها بر روی نمونه‌ای از کارکنان شهرداری ساری انجام شده است و تعمیم‌پذیری تنها در شرایط مشابه دیگر شهرداری‌ها امکان‌پذیر است. همچنین به دلیل وجود سیستم پیچیده اداری شهرداری‌ها اجازه مصاحبه مستقیم با کارکنان و آگاه شدن از شرایط کاری این کارکنان وجود نداشت. بنابراین، پیشنهاد می‌شود در آینده پرسشنامه ساخته شده در دیگر سازمان‌ها نیز اجرا و هنجاریابی شود و میزان متوسط عملکرد افراد در این نمونه با نمونه‌های دیگر مقایسه شود. همچنین، با توجه به مزایا و توانی که در نظریه سؤال - پاسخ در سنجش رضایت شغلی کارکنان مشاهده شد، پیشنهاد می‌شود در سنجش ویژگی‌ها و سازه‌های روان‌شناختی از مدل‌های نظریه سؤال - پاسخ به شکل گسترده‌تری استفاده شود.

منابع

- افشانی، علیرضا؛ توکلی زاده‌راوری، محمد؛ سهیلی، فرامرز و جنتی‌فر، اکرم (۱۳۹۵). بررسی رابطه رضایت شغلی و تعهد سازمانی در بین کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان یزد. *مجله مطالعات کتابداری و علم اطلاعات*، ۲۳(۱۸): ۱۴۲ - ۱۱۹.
- اکبری تبار، علی‌اکبر؛ مکرمی، حمیدرضا؛ نظیفی، مرتضی؛ رهی، عمید؛ میرکماندار، احسان و حسین پوری، مهدی (۱۳۹۲). مطالعه ویژگی‌های روان‌سنجی پرسشنامه رضایت شغلی اسپکتر در پزشکان و پرستاران بیمارستان‌های وابسته به دانشگاه علوم پزشکی کرمان. *نشریه کومش*، ۱۴(۳): ۳۳۵ - ۳۴۱.
- آن، مری جی و وین، وندی ام. (۱۹۷۹). مقدمه‌ای بر نظریه‌های اندازه‌گیری روان‌سنجی. *ترجمه علی دلاور* (۱۳۹۲). تهران: انتشارات سمت.
- بهداری خسروشاهی، جعفر؛ هاشمی نصرت آبادی، تورج و بیرامی، منصور (۱۳۹۱). رابطه سرمایه روان‌شناختی و ویژگی‌های شخصیتی با رضایت شغلی در کتابداران کتابخانه‌های عمومی شهر تبریز. *دوماهنامه پژوهنده*، ۱۷(۶): ۳۱۳ - ۳۱۹.
- خادمی، علی‌اکبر؛ امیرکبیری، علیرضا و تقوی‌نژاد، کامل (۱۳۹۶). بررسی رابطه بین ابعاد توانمندسازی و رضایت شغلی و تمایل به جابجایی کارکنان (مطالعه موردی: سازمان امور مالیاتی کشور). *فصلنامه پژوهشنامه مالیات*، ۲۵(۳۵): ۱۰۶ - ۸۷.
- شریفی، حسن پاشا و نیکخو، محمدرضا (۱۳۹۶). راهنمای سنجش روانی، تهران: انتشارات رشد.
- صادقی، امیر؛ شادی، مجید و مقیم بیگی، عباس (۱۳۹۵). رابطه بین رضایت شغلی و فرسودگی شغلی پرستاران. *مجله علمی دانشکده پرستاری و مامایی همدان*، ۲۴(۴): ۲۴۶ - ۲۳۸.
- عظیمی، حسین؛ گودرزی، غلامرضا؛ انصاری، محمداسماعیل؛ پیرایش، رضا و عبدی زرین، سهراب (۱۳۹۰). طراحی پرسشنامه سنجش نگرش شغلی و سازمانی کارکنان دولت؛ مطالعه موردی: ۸۰ سازمان دولتی در مرکز استان زنجان. *مجله اندیشه مدیریت راهبردی*، ۱۵(۱): ۲۰۰ - ۱۶۹.
- علاقمند، محمد حسن؛ حجت دوست، مهری؛ قهوه چی الحسینی، فهیمه و غلامی فشارکی، محمد (۱۳۹۴). بررسی روایی و پایایی پرسشنامه رضایت شغلی پزشکان بقیه الله (عج). *مجله طب نظامی*، ۱۷(۲): ۵۷ - ۶۳.
- علیرزاده، ابراهیم؛ حاتم، حمیدرضا؛ احمدوند، علی محمد و رضایی، علی محمد (۱۳۸۹). *ساخت و اعتباریابی پرسشنامه رضایت شغلی نیروی انتظامی*. *فصلنامه روان‌شناسی نظامی*، ۱(۳): ۵۷ - ۴۳.
- فرهادپور، محمدرضا؛ پوستی‌زاده، نجمه و فروتن، فریبرز (۱۳۹۶). بررسی تأثیر رضایت شغلی بر رابطه بین توانمندسازی کارکنان و کیفیت خدمات اطلاعاتی در کتابخانه‌های دانشگاهی استان خوزستان. *مجله مطالعات کتابداری و علم اطلاعات*، در دست انتشار.
- کشاورز گرامی، قاسم؛ اکبری بلوطبنگان، افضل و باباخانی خدیجه (۱۳۹۶). ویژگی‌های روان‌سنجی مقیاس افسردگی نوجوانان براساس نظریه سوال - پاسخ و مقایسه نتایج با نظریه کلاسیک آزمون. *مجله دانشکده بهداشت و انستیتو تحقیقات بهداشتی*، ۱۵(۳): ۲۲۴ - ۲۰۹.

مردانی، شادی؛ نصیری پور، امیراشکان؛ نیکو مرام، هانیسه؛ بهزادی، محمد حسن و مردانی، نوشین (۱۳۹۲). بررسی رابطه بین رضایت شغلی و عملکرد HSE کارکنان در صنعت قالب سازی. مجله سلامت کار ایران، ۱۰(۶): ۱۰۶ - ۱۲۰.

موسوی، مرضیه؛ آجیلی، عبدالعظیم و محمدزاده، سعید (۱۳۹۳). شناسایی رابطه بین رضایت شغلی و تعهد سازمانی کارکنان دانشگاه کشاورزی و منابع طبیعی رامین خوزستان. مجله تحقیقات اقتصاد و توسعه کشاورزی ایران، ۴۵(۲): ۳۴۱ - ۳۳۳.

نظری، فتحی و اسدی (۱۳۹۱). بررسی رابطه بین رضایت شغلی و عوامل جمعیت شناختی با رضایت زناشویی دبیران زن و مرد مقطع متوسطه شهرستان دهدشت. فصلنامه زن و مطالعات خانواده، ۱۵(۱۸): ۱۴۵ - ۱۵۵. هومن، حیدرعلی (۱۳۸۱). تهیه و استاندارد ساختن مقیاس سنجش رضایت شغلی، تهران: انتشارات مرکز آموزش مدیریت دولتی.

- Aouadni, I., & Rebai, A. (2017). Decision support system based on genetic algorithm and multi - criteria satisfaction analysis (MUSA) method for measuring job satisfaction. *Annals of Operations Research*, 256(1): 3 - 20 .
- Cabrita, J., & Perista, H. (2007). Measuring job satisfaction in surveys - comparative analytical report. European Foundation for the Improvement of Living and Working Condition available in www.eurofound.europa.eu .
- Gierl, M. J. & Lai, H. (2013). Instructional topics in educational measurement (ITEMS) module: Using automated processes to generate test items. *Educational Measurement: Issues and Practice*, 32(3): 36 - 50 .
- Guilford, J. P., & Fruchter, B. (1978). *Fundamental statistics in psychology and education*. New York: McGraw - Hill .
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M & Sarstedt, M. (2014). *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling*, Thousand Oaks, California .
- Harvey, R. J. (2003). Applicability of binary IRT models to job analysis data. In A. Meade (Chair), *Applications of IRT for measurement in organizations*. Symposium conducted at the Annual Conference of the Society for Industrial and Organizational Psychology, Orlando, FL .
- Locke, E. A. (1976). The nature and causes of job satisfaction. *Handbook of industrial and organizational psychology*, 1: 1297 - 1343 .
- Pitts, D., Marvel, J., & Fernandez, S. (2011). So hard to say goodbye? Turnover intention among US federal employees. *Public Administration Review*, 71(5): 751 - 760 .
- Van Saane, N., Sluiter, J. K., Verbeek, J. H., Frings - Dresen, M. H. W. (2003). Reliability and validity of instruments measuring job satisfaction – a systematic review. *Occup Med - Oxford*, 53(3): 191 – 200