

رتبه‌بندی و اولویت‌بندی عوامل مؤثر بر رضایت شغلی حسابداران سازمان تأمین اجتماعی با استفاده از رویکرد مدل سازی ساختاری تفسیری و مدل یابی معادلات ساختاری

مسعود حاجی‌پور^۱، هومن آدم‌ن^۲، محمد غلام‌رضاپور^۳، پوریا کاظمی^۴

چکیده

تعریف: یکی از مهم‌ترین راه‌های دستیابی به یک محیط کاری ایدئال، سرلوحه قراردادن رضایت شغلی کارکنان است. رضایت شغلی مفهومی ذهنی است که به تفکر کارکنان در خصوص محیط کار بازمی‌گردد. تفکری که اگر احساس و باور کارکنان دربارهٔ سازمان مثبت باشد، احتمال موفقیت سازمان در جنبه‌های دیگر نیز با درصد قابل‌ملاحظه‌ای افزایش می‌یابد.

هدف: هدف این تحقیق بررسی عوامل مؤثر بر رضایت شغلی حسابداران در سازمان تأمین اجتماعی با استفاده از روش مدل‌سازی ساختاری تفسیری و مدل‌یابی معادلات ساختاری است.

روش: روش‌شناسی پژوهش ترکیبی از روش کیفی و کمی است که برای جمع‌آوری مؤلفه‌های رضایت شغلی حسابداران از روش کیفی از طریق بررسی مبانی نظری و تئوریک و انجام تحلیل دلفی فازی با مشارکت خبرگان انجام شده است.

نتیجه: نتایج پژوهش نشان می‌دهد اساسی‌ترین مؤلفه مؤثر بر رضایت شغلی حسابداران سازمان تأمین اجتماعی حقوق و پاداش است. همچنین، نتایج حاصل از مدل‌یابی معادلات ساختاری نشان می‌دهد تمامی مؤلفه‌ها رابطهٔ مثبتی با رضایت شغلی حسابداران دارند. نتایج بیانگر آن است که شناخت عوامل مؤثر بر رضایت شغلی حسابداران باعث می‌شود بهره‌وری و روحیه فرد بالا برود و درصد کسب مهارت‌های جدید شغلی برآید و در نهایت، عملکرد سازمان و همچنین، رضایت‌مندی شغلی نیز ارتقا یابد.

واژگان کلیدی: رضایت شغلی، سازمان تأمین اجتماعی، رضایت شغلی حسابداران، مدل‌سازی ساختاری تفسیری، مدل‌یابی معادلات ساختاری

۱. دانش‌آموخته کارشناسی ارشد حسابداری (نویسندهٔ مسئول) hajipor84@gmail.com

۲. دانش‌آموخته کارشناسی ارشد حسابداری، دانشکدهٔ علوم اقتصادی و اداری دانشگاه مازندران

۳. دانش‌آموخته کارشناسی ارشد حسابداری

۴. دانش‌آموخته کارشناسی ارشد حسابداری

مطالعات نشان می‌دهد رضایت شغلی یکی از مهم‌ترین عوامل در تحقیقات و مفاهیم سازمانی و پایه بسیاری از سیاست‌ها و خط‌مشی‌های مدیریت برای افزایش بهره‌وری و کارایی سازمان است (پیری و همکاران، ۱۳۹۰: ۶۲) و تاکنون پژوهش‌های زیادی در خصوص رضایت شغلی در رشته‌های مختلف انجام شده است. رضایت شغلی حالتی است که کارکنان به‌وضوح به سمت کار سازمان خود متمرکز می‌شوند (وروم، ۱۹۶۴) یا واقعاً از کار خود لذت می‌برند (لاک، ۱۹۷۶: ۱۳۱۰). طبق گفته لودی^۳ (۲۰۰۵: ۵۹)، رضایت شغلی پاسخی عاطفی به جنبه‌های مختلف شغل کارکنان است. سوتریسنو^۴ (سوتریسنو، ۲۰۱۰: ۳۱۶) اظهار داشت که اصطلاح «رضایت شغلی» در اقتصاد متعارف احساس هیجان است که با برآورده کردن نیازهای مادی از طریق کار باعث شادی احساسات می‌شود. در نتیجه، رضایت شغلی کارکنان بهبود عملکرد سازمان را به همراه دارد. لن و همکاران^۵ (لن و همکاران، ۲۰۱۳: ۶۳۰) ادعا می‌کنند هر قدر فرد ناراضی باشد، عملکرد وی پایین‌تر است. همچنین، رضایت شغلی تأثیر مثبتی بر وفاداری سازمانی دارد. رضایت شغلی نوعی احساس مثبت شخص نسبت به شغل خود است که زائیده عواملی نظیر شرایط محیط کار، نظام سازمانی شغل، روابط حاکم بر محیط کار و تأثیر عوامل فرهنگی است. لذا می‌توان نتیجه گرفت رضایت شغلی احساسی روانی به شمار می‌آید که از عوامل اجتماعی نیز متأثر است (زارعی محمود آبادی و همکاران، ۱۳۹۷: ۹). مطالعه رضایت شغلی کارکنان نقش بسیار مهمی در مدیریت منابع انسانی ایفا می‌کند و در عمل، برای بهبود زندگی شخصی و همچنین، اثربخشی سازمان به کار می‌رود (دانگ، ۲۰۱۶: ۶۳). در شرایط رقابتی فعلی که در حال انجام است، میزان رضایت شغلی یک حسابدار عامل اساسی است که بر قوام و استمرار آن در شرکت تأثیر می‌گذارد. از آنجاکه نقش حرفه حسابداری طی سال‌ها توسعه یافته و در حال توسعه است، وظایف اصلی آنها فقط جمع‌آوری و گزارش فعالیت‌های گذشته شرکت نیست. فعالیت حسابداران اکنون فقط به حسابداری محدود نمی‌شود؛ بلکه در سطوح مختلف مدیریتی درگیر هستند، گذشته را تحلیل می‌کنند، شرایط فعلی را بررسی و ارزیابی می‌کنند و برای سرمایه‌گذاری‌های آینده تصمیم‌های مالی می‌گیرند. حسابداری شغلی است که تأثیر قابل توجهی در جامعه دارد. بنابراین، حسابداران در سازمان‌ها باید به نفع جامعه عمل کنند. به‌طور خاص، آنها اطلاعاتی را ارائه می‌دهند که می‌تواند تصمیم‌گیری بهتر در یک سازمان را تسهیل کند و به اطلاعات گزارش شده توسط سازمان‌ها گواهی

1. Vroom
2. Locke
3. Luddy
4. Sutrisno
5. Lan
6. Dang

دهد. بنابراین اعتماد به نفس سرمایه‌گذاران در این سازمان‌ها راتحت تأثیر قرار می‌دهد (لن و همکاران: ۲۰۱۳). از این رو مهم است که درک کنیم حسابداران چقدر از کار خود راضی هستند و انتظار می‌رود عوامل مختلفی بر رضایت‌مندی آنها تأثیر گذار باشد.

پژوهش‌های داخلی رضایت شغلی را در رشته‌های مختلف نظیر مدیریت (مشبکی اصفهانی، ۱۳۹۳؛ رستگار، ۱۳۹۲)، بانک (اعتمادی نژاد، ۱۳۹۶)، پزشکی (بهادر و همکاران، ۱۳۹۴؛ دشتی و همکاران، ۱۳۹۳)، روانشناسی و جامعه‌شناسی (جهانگیری و همکاران، ۱۳۹۷؛ آذرنیوشان و محمدی، ۱۳۹۷؛ آقایاری هیر، ۱۳۹۵)، حسابداری (محمدی و همکاران، ۱۳۹۷؛ ولیان و همکاران، ۱۳۹۶؛ رضازاده و همکاران، ۱۳۸۷؛ مهدوی و زمانی، ۱۳۹۶؛ براتی و همکاران، ۱۳۹۶؛ موسوی کاشی و همکاران، ۱۳۹۵؛ باقرپور ولاشانی و همکاران، ۱۳۹۱) را مورد بررسی قرار دادند. اما در رشته حسابداری پژوهش‌های کمی درباره رضایت شغلی (پورکیانی و همکاران، ۱۳۹۵؛ یوسفی و همکاران، ۱۳۹۴؛ اروجی و همکاران، ۱۳۹۴) انجام شده و عوامل مؤثر بر رضایت شغلی حسابداران در سازمان تأمین اجتماعی مطالعه نشده است؛ لذا پژوهش حاضر به بررسی عوامل مؤثر بر رضایت شغلی حسابداران سازمان تأمین اجتماعی، همراه با ایجاد مدل ساختاری - تفسیری (ISM) و مدل‌یابی معادلات ساختاری ((PLS و سنجش تأثیر هریک از عوامل بر رضایت شغلی حسابدار و ارائه توصیه‌هایی به بهبود رضایت شغلی حسابداران در سازمان تأمین اجتماعی پرداخته است. بنابراین، نتایج پژوهش حاضر می‌تواند دستاوردها و ارزش افزوده علمی زیر را به همراه داشته باشد:

اولاً، پژوهش حاضر از این نظر دارای اهمیت است که موجب توسعه ادبیات رضایت شغلی در محور حسابداری در سازمان تأمین اجتماعی ایران می‌شود. دوم اینکه شناسایی و رتبه‌بندی اولویت عوامل مؤثر بر رضایت شغلی حسابداران تأمین اجتماعی می‌تواند به شناخت بیشتر سازمان‌ها در شناسایی عواملی که بیشترین و کمترین تأثیر را در رضایت‌مندی شغلی حسابداران تأمین اجتماعی دارند، توجه کنند. سوم اینکه نتایج پژوهش می‌تواند ایده‌هایی همچون تبیین قوانین و مقررات و سیاست‌ها و استراتژی برای بهبود رضایت شغلی حسابداران را به دولت و شرکت‌های دولتی از جمله سازمان تأمین اجتماعی و واحدهای تابعه پیشنهاد کند.

۲. مبانی نظری

منابع انسانی به‌عنوان مهم‌ترین و بارزترین منبع در موفقیت سازمان نقش بسزایی دارد؛ چراکه منابع انسانی سازمان به‌عنوان اصلی‌ترین ابزار برای تحقق اهداف سازمانی، قابلیت تغییر در عملکرد خود را دارد (آذرنیوشان و محمدی، ۱۳۹۷: ۸۰). از آنجایی که عوامل مختلفی بر موفقیت سازمان‌ها تأثیر دارند، یکی از مهم‌ترین آنها رضایت شغلی کارکنان است (پورصادقیان و همکاران ۱۳۹۷: ۲۴۵). مطالعات اولیه در مورد رضایت شغلی به سال ۱۹۲۴ بازمی‌گردد؛ زمانی که آلتون مایو دریافت که

تغییرات جدید در شرایط کار می‌توانند بهره‌وری را افزایش دهند. رضایت شغلی منعکس‌کننده احساسات کارکنان نسبت به کارشان است و مشخص شده است که بسیاری از عملیات درون‌سازمانی را تحت تأثیر قرار می‌دهد. اگر سطح رضایت پایین باشد، تأثیر آن بر سازمان منفی است. از طرف دیگر، هنگامی که سطح رضایت‌مندی کارمندان بالا باشد، آنها مایل هستند از طرف سازمان تلاش زیادی را انجام دهند و نیز احساس می‌کنند سطح انگیزه کار داخلی بالا و تعهد سازمانی و حرفه‌ای قوی است (بولز و همکاران^۱، ۱۹۹۷: ۲۲). رضایت شغلی نشان می‌دهد که کارکنان چقدر شغل خود را دوست دارند (رگوسیک و باکوتیک^۲، ۲۰۱۹: ۱۷۰). همچنین می‌تواند به‌عنوان مجموعه‌ای از احساسات مثبت یا منفی تعریف شود که کارکنان نسبت به محیط کار خود دارند (رگوسیک و باکوتیک، ۲۰۱۹: ۱۷۰).

در مورد رضایت شغلی نظریه‌های بسیاری وجود دارد که سعی در توضیح رضایت شغلی دارند. بخش عمده‌ای از تحقیقات در مورد رضایت مبتنی بر تئوری‌های انگیزه کار است. تئوری‌های ایجاد انگیزه کار، همراه با رضایت شغلی، به دو چهارچوب اصلی ۱. تئوری‌های محتوا (نظریه سلسله‌مراتبی نیاز مازلو^۳ (۱۹۴۳)، نظریه دو عاملی هرزبرگ^۴، (۱۹۵۹) و غیره) ۲. تئوری‌های فرایندی یا شناختی (نظریه انتظارات، نظریه برابر و غیره) تقسیم شده است (چترگلو و همکاران^۵، ۲۰۱۱: ۱۳۶). نظریه‌های محتوایی از توصیف ((هست)) و (نیاز) صحبت می‌کنند و نظریه‌پردازان محتوایی درصد تعیین و مشخص کردن عواملی هستند که موجب انگیزش انسان برای کار می‌شود. به‌عبارت دیگر، نظریه‌های محتوایی بیشتر به مسائل درونی انسان و عوامل انگیزش توجه دارند و در جستجوی چیزهایی هستند که رفتار فرد را برای انجام کار شکل می‌دهد (نائلی، ۱۳۷۳). در این میان، یکی از نظریه‌های محتوایی تئوری سلسله‌مراتب مازلو (۱۹۴۳) است. مازلو (۱۹۴۳) معتقد است: نیازهای بشر به ترتیب سلسله‌مراتبی در دو گروه اصلی نیازهای سطح پایین شامل، نیازهای اساسی و ایمنی و نیازهای سطح بالا شامل، نیازهای اجتماعی، احترام و نیاز به بیان خود تقسیم می‌شود. نیازهای سطح بالا زمانی تحقق می‌یابد که ابتدا نیازهای سطح پایین برآورده شود. اما یکی دیگر از نظریات محتوایی نظریه دو عاملی هرزبرگ (۱۹۵۹) است. هرزبرگ (۱۹۵۹) عوامل محرک انگیزش (عوامل درونی یا ذهنی فرد) و عوامل بهداشتی (عوامل خارجی) در رضایت شغلی را شناسایی نمود و از آنها در برنامه‌های ارتقای کیفیت عملکرد کارکنان استفاده کرد. عوامل محرک انگیزش یا ذهنی از انجام کار ناشی و موجب رضایت‌مندی فرد می‌شوند و به‌عنوان پاداش‌های درونی یا ذهنی هستند که برای افزایش انجام کار ضروری است، همانند موفقیت، پیشرفت برای تأمین و حفظ سلامت سازمان، شناسایی عوامل

1. Boles et al
2. Rogosic & Bakotic
3. Maslow
4. Henzberg
5. Chatzoglou et al.

بهداشتی یا خارجی. این عوامل عمدتاً با محیط و زمینه شغلی ارتباط دارند و کارکنان را در سازمان ابقا می‌کنند و شامل خط‌مشی و مقررات و شرایط محیط کار، حقوق و دستمزد، روابط شخصی با همکاران و امنیت شغلی می‌شوند (بهداری و همکاران، ۱۳۹۴: ۶۸). اما دومین نظریه مربوط به انگیزه کار، نظریه فرایندی یا شناختی است. این نظریه‌ها بیشتر شناختی هستند و به چرایی‌ها پاسخ می‌دهند. عوامل مؤثر در انگیزش چندان مورد توجه نظریه‌های فرایندی قرار نمی‌گیرد. این نظریه‌ها فرایندهای رفتاری موجود زنده را در نظر می‌گیرند. به عبارت دیگر، چگونگی آغاز و تداوم رفتار بررسی و دلیل توقف آن تبیین می‌شود. همه الگوهای فرایندی سعی دارند، متغیرهای عمده‌ای را که در انتخاب سطح فعالیت برای انجام کار مؤثر هستند، مشخص نمایند. معمولاً متغیرهایی مانند نیازها، انتظارات، پاداش‌ها مورد توجه قرار می‌گیرند. علاوه بر این، الگوهای فرایندی درصدد یافتن کنش متقابل این متغیرها با متغیرهای وابسته‌ای چون خشنودی شغلی کارکنان هستند (قربانی، ۱۳۸۹: ۱۰۲). یکی از تئوری‌های فرایندی تئوری انتظارات است. این نظریه پیشنهاد می‌کند که اگر فردی معتقد باشد که تلاش‌ها منجر به عملکرد خوب خواهد شد و آن عملکرد خوب به پاداش ارزشمند منجر خواهد شد، برای رسیدن به آن پاداش با ارزش تلاش خواهد کرد (محمدی و همکاران، ۱۳۹۷: ۳۰). دیگر نظریه مربوط به فرایندی، نظریه برابری است. نظریه برابری بر این فرضیه استوار است که اشخاص بین داده به ستاده خود در داخل سازمان با نسبت داده به ستاده دیگران مقایسه می‌کنند و اگر احساس کنند که در رفتار با آنها عدالت نسبی رعایت نشده است، تصمیم به کم کردن این نابرابری می‌گیرند. در نتیجه، طبق این نظریه، افرادی که رفتارهای ناعادلانه بیشتری را درک کنند، رضایت کمتری از شغل خود خواهند داشت (حسینی هاشم‌زاده، ۱۳۸۹: ۴).

یکی از عامل‌های اساسی که در موفقیت سازمان‌ها نقش دارد، رضایت شغلی حسابداران است. حسابداری شغلی است که تأثیر قابل توجهی در جامعه دارد. بنابراین حسابداران شرکت باید به نفع مردم عمل کنند. حسابداران در کار خود باید دقیق، قابل اعتماد، موقع‌شناس و وفادار به حرفه خود و سازمانی باشند که در آن کار می‌کنند (رگوسیگ و باکوتیک، ۲۰۱۹: ۱۷۲). عوامل مختلفی بر رضایت شغلی مؤثر است که تأثیر بسزایی بر رضایت‌مندی آنها دارد و باعث خشنودی کارکنان می‌شود. این عوامل حقوق، رفاه، پاداش، شرایط کاری، فرصت آموزش و ارتقاء است. حقوق و دستمزد به عنوان بزرگ‌ترین و مؤثرترین عامل انگیزه کاری و جلب رضایت کارکنان در راستای اهداف سازمان است و از آن به عنوان مهم‌ترین مسئله در مدیریت کارکنان یاد می‌کنند (اعتمادی‌نژاد و همکاران، ۱۳۹۷: ۱۸). حقوق مبلغی است که کارگران هنگام کار دریافت می‌کنند. این پول برای پرداخت هزینه‌های زندگی، جبران و تولیدمثل نیروی کار و همچنین، اطمینان از زندگی خانواده‌های آنها استفاده می‌شود. در کشورهای در حال توسعه از جمله ایران، دستمزدها یا درآمد هنوز یک عامل مهم تأثیرگذار بر رضایت

شغلی محسوب می‌شود. اوشاگبمی^۱ (۲۰۰۰) اظهار داشت که از لحاظ تجزیه و تحلیل آماری رابطه معناداری میان دستمزدها و رضایت شغلی وجود دارد. لوی و همکاران^۲ (۲۰۰۱) تأثیر تضاد بین نقش در رضایت شغلی حسابداران و تمایل به ترک کار در هنگ کنگ را بررسی کردند. نتایج مشابهی با مطالعه لومباردی بولن و فلامولتز^۳ (۱۹۸۵) به دست آمد؛ زیرا مشخص شد که رضایت شغلی با احتمال ترک کار همبستگی منفی دارد. همچنین، عامل مؤثر دیگر پاداش است. سیستم پاداش فعالیت‌های مختلف سازمانی را با هدف تخصیص جبران خسارت و مزایا به کارمندان در ازای تلاش و مشارکت‌هایی که در رسیدن به اهداف سازمانی دارند، شامل می‌شود (ویدودو و دامانتی^۴، ۲۰۲۰: ۲۱۳۴). پاداش نه تنها به کارکنان برای رسیدن به نیازهای اساسی آن‌ها کمک می‌کند؛ بلکه در برآوردن نیازهای سطح بالاتر کارکنان نیز مؤثر است. همچنین، هنگامی که کارکنان پاداش پولی (پاداش پایان سال، کمک هزینه پایان سال، تقسیم سود سالانه) و غیرپولی (مرخصی سالانه) بالایی دارند، احساس رضایت بیشتری از شغل خود دارند و در نتیجه، تلاش و مشارکت بیشتری در انجام فعالیت شرکت انجام می‌دهند (هالف^۵، ۲۰۱۴: ۱۸). یکی دیگر از راهکارهای رضایت شغلی به منظور ارتقای عملکرد کارکنان فراهم آوردن امکانات رفاهی برای کارکنان است. قوانین و مقررات استخدامی در بسیاری از کشورها کارفرمایان را موظف ساخته است تا نسبت به برقراری حداقل شرایط ایمنی، رفاه و امنیت اقتصادی برای کارکنان خود اقدام کنند. مجموعه امور رفاهی به عنوان بخشی از خدمات پرسنلی از جمله مسئولیت‌های اجتماعی سازمان است. این خدمات در جهت شکل دهی هویت سازمانی، ایجاد احساس عدالت سازمانی، رفع انتظارات شغلی کارکنان و افزایش سطح انگیزه و رضایت شغلی آنان عرضه می‌شود (فرهمندفر و همکاران، ۱۳۹۷: ۱۰۷). واژه «رفاه» به اقداماتی اطلاق می‌شود که شرایط کاری کارکنان را به شکل محسوسی تحت تأثیر قرار می‌دهند و شامل مجموع فعالیت‌هایی است که مسائل و مشکلات کارکنان را حل می‌کنند و در واقع، هدف اصلی انجام برنامه‌های رفاهی کارکنان، تأمین امنیت روحی و جسمی آنها است که سرمایه‌گذاری در ایجاد و افزایش امکانات و تسهیلات رفاهی (امکانات ورزشی، مسافرت، صندوق پس انداز بازنشستگی و بیمه عمر و غیره) موجب رضایت شغلی و انگیزه بیشتر خواهد شد. با پذیرش این فرضیه که هرچه میزان استفاده و برخورداری کارکنان از امکانات و تسهیلات رفاهی بیشتر باشد، رضایت شغلی آنان نیز افزایش می‌یابد. به نظر می‌رسد ایجاد امکانات در تمام فصول مختلف سال برای برخورداری بیشتر کارکنان موجب رضایت شغلی بیشتر آنان خواهد شد (سلیمانیان و همکاران، ۱۳۸۳). چهارمین عامل شرایط کاری است؛ شرایطی که می‌تواند

1. Oshagbemi
2. Lui et al
3. Bullen & Flamholtz
4. Widodo & Damayanti
5. Half

به‌طور جدی بر میزان موفقیت و بهره‌وری کارکنان تأثیر بگذارد (زوتوری و همکاران^۱، ۲۰۱۷: ۵۰). شرایط خوب کار شامل یک محیط امن، ابزار کافی برای کار، ساعات کاری معقول، محیط کار شاد، بهداشت کار، بدون ریسک، تجهیزات لازم برای محافظت از کار و سازماندهی مناسب و سیاست و قوانین سازمانی و رفتار با کارکنان است (زوتوری و همکاران، ۲۰۱۷: ۴۹). چگونگی برخورد مناسب کارکنان در محیط کار تا حد زیادی بر میزان خطای آنها، میزان نوآوری و همکاری با سایر کارمندان، غیبت و در نهایت نحوه رضایت از شغل تأثیر می‌گذارد (زوتوری و همکاران، ۲۰۱۷: ۴۹). نکوپین و لو^۲ (۲۰۱۷) نشان دادند شرایط کاری خوب تأثیر مثبتی بر رضایت کارگران خواهد گذاشت. اما آخرین عامل تأثیرگذار فرصت‌های آموزش و ارتقاء است. درک کارکنان از فرصت‌های آموزش و ارتقاء باعث توسعه مهارت‌ها می‌شود که افزایش بهره‌وری سازمان را در پی دارد (استانتون و کراسلی^۳، ۲۰۰۰). همچنین، عدم وجود فرصت‌های آموزش و ارتقاء دلیل اصلی ترک کارکنان از شرکت به شمار می‌آید (آلن و همکاران^۴، ۲۰۰۳: ۱۱۶). طبق گفته تینگ^۵ (۱۹۹۷)، هرچه تنوع مهارت‌هایی که کارکنان قادر به استفاده در شغل خود هستند بیشتر باشد، سطح رضایت‌مندی آنها بالاتر می‌رود. همان‌طور که مک‌لین^۶ (۲۰۱۳) خاطرنشان کرده است، حسابداری در درجه اول به آموزش در محل کار نیاز دارد. تجارب واقعی حسابداران همراه با آموزش اضافی فرصتی برای استفاده از مهارت‌ها و توانایی‌های آنها برای انجام وظایف می‌طلبد و رضایت شغلی را تحت تأثیر قرار دهد.

۳. پیشینه پژوهش

از آنجاکه رضایت شغلی یکی از مباحث بسیار مهم بوده و مطالعات و تحقیقات زیادی در خارج یا داخل کشور در این زمینه انجام گرفته است لازم به نظر می‌رسد که با نظم و توالی تقویمی، ابتدا تحقیقات خارج از کشور و پس از آن تحقیقات داخل کشور مرور شود:

۳-۱- خارجی

رگوستیک و باکوتیک (۲۰۱۹) به بررسی رضایت شغلی حسابداران و اخلاق حرفه‌ای آنها در کشور کرواسی پرداختند. نتایج حاکی از آن است که رضایت شغلی حسابداران در رابطه با موقعیت‌هایی که مجبور به سازش در اصول حرفه‌ای خود به‌منظور برآورده‌نمودن انتظارات سازمان خود هستند تفاوت معناداری داشته است. باتوجه‌به این یافته‌ها، مسائل اخلاقی باعث افزایش تفاوت در رضایت شغلی حسابداران می‌شود.

1. Zotorvie et al
2. Nguyen & Luu
3. Stanton & Crossley
4. Allen et al
5. Ting
6. MacLean

زوتوروی و همکاران (۲۰۱۷) عوامل مؤثر بر سطح رضایت شغلی و قصد گردش مالی حسابداران حرفه‌ای در غنا را بررسی کردند و نشان دادند که پاداش، شرایط کاری، استقلال شغلی، روابط کاری، فرصت‌های استفاده از مهارت‌ها و توانایی‌ها و ارتباطات مهم‌ترین عواملی است که بر رضایت شغلی و قصد گردش مالی حسابداران حرفه‌ای غنا تأثیر گذاشته است.

آمیلین^۱ (۲۰۱۶) رضایت شغلی بر عملکرد حسابداران و تأثیر تعامل اخلاق کار اسلامی با رضایت شغلی را برای به حداکثر رساندن عملکرد حسابداران در صنعت مالی اسلامی بررسی کرده است. یافته‌های فرضیه اول بیانگر آن است که رضایت شغلی نمی‌تواند در عملکرد حسابداران تأثیر بگذارد. فرضیه دوم نشان داد تعامل میان اخلاق کار اسلامی با رضایت شغلی می‌تواند عملکرد حسابداران را به حداکثر برساند.

یاکین و اردیل^۲ (۲۰۱۲) به بررسی خودکارآمدی و درگیری شغلی حسابداران رسمی ترکیه پرداختند. نتایج بر اساس تئوری شناخت بیانگر رابطه مثبت بین خودکارآمدی و رضایت شغلی و رابطه منفی میان درگیری (سختی کار) با رضایت شغلی بوده است.

چترزولو و همکاران (۲۰۱۱) به بررسی عوامل مؤثر بر رضایت شغلی حسابداران و اهداف گردش مالی با استفاده از الگوی مدل‌یابی معادلات ساختاری در بین حسابداران شرکت‌های مختلف در یونان پرداختند. آنها نشان دادند تعهد سازمانی و تعهد حرفه‌ای و خصوصیات شغلی و انگیزه کار داخلی بر رضایت شغلی تأثیر مثبتی دارد.

۳-۲. داخلی

اروجی و همکاران (۱۳۹۴) به بررسی رابطه بین رضایت شغلی و تعهد سازمانی حسابداران شاغل در مناطق ۳۷ گانه شرکت ملی پخش فرآورده‌های نفتی ایران پرداخته است. یافته‌ها بیان‌کننده رابطه معنادار بین تعهد سازمانی و رضایت شغلی حسابداران شاغل شرکت ملی پخش فرآورده‌های نفتی است. میان ابعاد رضایت شغلی (جاذبه و ارزش کار، تناسب حقوق و مزایا، تفاهم با همکاران، لیاقت مافوق، ارتقاء و ارضای نیازها) با ابعاد تعهد سازمانی (عاطفی، هنجاری، مستمر) به جز رابطه تفاهم با همکاران با تعهد سازمانی نسبت معنی‌دار وجود دارد.

یوسفی و همکاران (۱۳۹۴) استرس‌های شغلی بر رضایت شغلی حسابداران شرکت‌های تولیدی و خدماتی و بازرگانی استان یزد را بررسی کردند. نتایج فرضیه اصلی نشان می‌دهد استرس شغلی بر رضایت، اثر منفی و معناداری دارد. همچنین، نتایج فرضیه فرعی نشان داد که مسئولیت/ اختیار بر

1. Amilin
 2. Yakin & Erdil

رضایت شغلی تأثیر منفی و معنادار دارد؛ اما ارزیابی عملکرد، حجم کار و تصمیم‌گیری رابطه معناداری با رضایت شغلی ندارند.

پورکیانی و همکاران (۱۳۹۵) به بررسی رابطه هوش اخلاقی و رضایت شغلی با سلامت روان در بین حسابداران و مدیران مالی شرکت‌های شهرک صنعتی مشهد پرداختند. نتایج حاکی از این بود که میان هوش اخلاقی و سلامت روان از لحاظ آماری ارتباط معنی‌داری وجود ندارد؛ ولی بین هوش اخلاقی و رضایت شغلی و نیز سلامت روان و رضایت شغلی از لحاظ آماری ارتباط معنی‌داری وجود دارد.

موسوی کاشی و زاهدی قره بابا (۱۳۹۵) سبک‌های رهبری و رضایت شغلی در حسابرسان شاغل در مؤسسات حسابرسی عضو جامعه حسابداران رسمی ایران را بررسی نموده‌اند. جهت جمع‌آوری اطلاعات از دو نوع پرسش‌نامه استفاده شده است. پرسش‌نامه اول سبک رهبری مدیران را بر اساس چهار سبک رهبری هرسی و بلانچارد و پرسش‌نامه دوم که توسط اسمیت و هیولین (۱۹۶۹) طراحی شده است، میزان رضایت شغلی حسابرسان را بررسی می‌کند. یافته‌های این تحقیق نشان می‌دهد که از میان چهار سبک رهبری مورد مطالعه (دستوری، استدلالی، مشارکتی و تفویضی) سبک رهبری دستوری سبک مسلط است و همبستگی بیشتر و به صورت معکوس نسبت به سایر سبک‌ها با رضایت شغلی دارد. میان رضایت شغلی بر حسب متغیرهای جمعیت‌شناختی همچون جنسیت، وضعیت تأهل، رده شغلی، سابقه خدمت و سن در مؤسسات حسابرسی ارتباط وجود دارد طوریکه میزان رضایت شغلی در مردان بیشتر از زنان و در حسابرسان متأهل بیشتر از حسابرسان مجرد است. همچنین، رضایت پایین‌تر در حسابرسان ارشد نسبت به مدیر و سرپرست دیده شده است.

براتی (۱۳۹۶) و همکاران به بررسی رابطه بین رویکرد اخلاقی نسبی‌گرایی، رضایت شغلی و ماکیاولی‌گرایی میان جامعه حسابداران و حسابرسان در مؤسسات خصوصی در سال ۱۳۹۵ پرداختند. نتایج نشان داد بین رویکرد نسبی‌گرایی و ماکیاولی‌گرایی و میان رضایت شغلی و نسبی‌گرایی رابطه مثبت و معناداری برقرار است. در بررسی سطح ماکیاولی‌گرایی، رضایت شغلی و نسبی‌گرایی، در جامعه حسابداران و حسابرسان نیز تفاوتی یافت نشد.

۴. سوالات تحقیق

باتوجه به موضوع، پژوهش حاضر به دنبال پاسخ به سوالات زیر است؛

۱. عوامل مؤثر بر رضایت شغلی حسابداران سازمان تأمین اجتماعی کدام است؟
۲. باتوجه به رویکرد تفسیری - ساختاری عوامل مؤثر بر رضایت شغلی حسابداران سازمان تأمین اجتماعی در قالب مدل چگونه طراحی می‌شوند؟

۳. با توجه تحلیل میک مک عوامل مؤثر رضایت شغلی سازمان تأمین اجتماعی در قالب جدول نمودار چگونه طراحی می‌شود؟
۴. حقوق بر رضایت شغلی تأثیر دارد.
۵. پاداش بر رضایت شغلی تأثیر دارد.
۶. رفاه بر رضایت شغلی تأثیر دارد.
۷. شرایط کاری بر رضایت شغلی تأثیر دارد.
۸. آموزش و ارتقاء بر رضایت شغلی تأثیر دارد.

۵. روش‌شناسی پژوهش

هدف پژوهش حاضر طراحی یک مدل ساختاری - تفسیری (ISM) و مدل‌یابی معادلات ساختاری (PLS) برای توسعه رضایت شغلی حسابداران سازمان تأمین اجتماعی است تا بتوان حسابداران را در رضایت‌مندی شغلی آنان یاری رساند. این پژوهش از حیث هدف، کاربردی و از نظر نتیجه، جزو تحقیقات توسعه‌ای قلمداد می‌شود. برای نمونه‌گیری از آنجا که هدف تعمیم نتایج مطرح نبوده، از روش نمونه‌گیری هدفمند استفاده شده است. در پژوهش حاضر برای دستیابی به مدل مفهومی جامع در خصوص رضایت شغلی حسابداران، ابتدا مؤلفه‌ها از طریق بررسی مبانی نظری و تئوریک پژوهش‌های داخلی و خارجی جمع‌آوری (جدول ۱) و در قالب چک‌لیست امتیازی هفت‌گزینه‌ای لیکرت تهیه شد. سپس در مرحله دوم پس از جمع‌آوری مؤلفه‌ها، پرسش‌نامه هفت‌گزینه‌ای طیف لیکرت - نیمه‌باز به منظور انجام تحلیل دلفی و روایی برای ۱۶ خبره ارسال شده است. به منظور تأیید روایی پرسش‌نامه خبرگان از روش روایی محتوایی (CVR بر اساس روش لاشه (۱۹۷۵) به میزان مناسب بودن هر آیتم با انتخاب یکی از سه گزینه «ضروری»، «مفید، اما نه ضروری» یا «غیرلازم» پاسخ می‌دهند: با توجه به رابطه درون جدول روایی محتوایی محاسبه شده و سطح معناداری ($P < 05\%$) و حداقل مقدار برای هر آیتم جهت قبول آن آیتم $CVR = 75\%$ است. به منظور تعیین پایایی زمانی که از پرسش‌نامه طیف لیکرت استفاده شده، استفاده از ضریب آلفای کرونباخ جهت ثبات درونی سؤالات امری ضروری است. نتایج به دست آمده نشان داد تمام ضریب آلفای کرونباخ مؤلفه‌های تحقیق بالاتر از ۷۰ درصد هستند. سرانجام در آخرین مرحله پرسش‌نامه طیف لیکرت به منظور طراحی مدل ساختار تفسیری برای ۱۲ خبره ارسال شده است. سپس به منظور میزان تأثیرگذاری مؤلفه‌ها بر رضایت شغلی از مدل‌یابی معادلات ساختاری (PLS) استفاده شده و برای انجام نمونه‌گیری مطابق فرمول کوکران ۳۸۵ پرسش‌نامه الکترونیک ارسال شده است. همچنین، برای اندازه‌گیری رضایت شغلی از پرسش‌نامه

لینز^۱ (۲۰۰۳) استفاده می‌شود. در انجام پژوهش جهت تجمیع نظرات پرسش‌نامه و اولویت‌بندی و محاسبات ماتریس‌ها از نرم‌افزار EXCEL و برای انجام مدل‌یابی معادلات ساختاری از نرم‌افزار Smart PLS استفاده می‌شود.

جدول ۱. مؤلفه‌ها

مؤلفه	سؤالات	منبع
هزینه حقوق	حقوق و دستمزد متناسب با ماهیت کار و نتایج کار است.	بهداری و همکاران، ۱۳۹۴؛ برومند و فریدی ثانی، ۱۳۹۳؛ انگاین و همکاران، ^{□□□} ۲۰۲۰؛ لن و همکاران، ۲۰۱۳
	حقوق عادلانه بین کارمندان است.	
	حقوق با مشاغل دیگر شرکت‌ها برابر است.	
	حقوق سالیانه قابل افزایش است.	
هزینه پاداش	این شرکت بر اساس نتایج کار دارای سیاست پاداش است.	بهداری و همکاران، ۱۳۹۴؛ یوسفی و همکاران، ۱۳۹۴؛ برومند و فریدی ثانی، ۱۳۹۳؛ انگاین و همکاران، ۲۰۲۰؛ لن و همکاران، ۲۰۱۳
	شرکت سهم حسابداران را در توسعه شرکت تشخیص داده است.	
	سیاست‌های پاداش به موقع، روشن، منصفانه و عمومی است.	
هزینه رفاه	این شرکت به طور مداوم سیاست‌های تشویقی و شناخت دستاوردها را پیاده‌سازی و تکمیل کرده است.	سلیمانیان و همکاران، ۱۳۸۳؛ برومند و فریدی ثانی، ۱۳۹۳؛ بارچل، ^{□□□} ۲۰۰۵؛ رچی و همکاران، ^{□□□} ۲۰۲۰
	سیاست رفاه مشخص است.	
	هزینه‌های رفاهی منصفانه است.	
	سیاست‌های رفاهی مشابه سایر شرکت‌ها است.	
	این شرکت دارای مرخصی و تعطیلات معقول است.	
شرایط کاری	هزینه رفاهی متناسب با ماهیت شغل است.	بهداری و همکاران، ۱۳۹۴؛ زوتوروی و همکاران، ۲۰۱۷؛ برومند و فریدی ثانی، ۱۳۹۳؛ انگاین و همکاران، ۲۰۲۰؛ مانالو و همکاران، ^{□□□} ۲۰۲۰؛ لن و همکاران، ۲۰۱۳
	محیط کار دارای امکانات خوب، راحت، تمیز و ایمنی است.	
	ساعات کاری معقول است.	
	عدم ترس از دست دادن شغل	

مؤلفه	سؤالات	منبع
آموزش و ارتقاء	شرکت در دوره‌های آموزشی برای بهبود مدارک و کارایی مؤثر	یوسفی و همکاران، ۱۳۹۴؛ برومند و فریدی ثانی، ۱۳۹۳؛ انگابن و همکاران، ۲۰۲۰؛ مانالو و همکاران، ۲۰۲۰؛ لن و همکاران، ۲۰۱۳
	این شرکت قصد دارد آموزش، توسعه کارمندان و سازماندهی منظم آموزش برای رفع نیازهای کاری را انجام دهد.	
	فرصت‌های ارتقای برابر برای حسابداران	

۶. یافته‌های پژوهش

مدل سازی ساختاری تفسیری (ism)

در این بخش به منظور تعیین مؤلفه‌های تحقیق در مدل، ابتدا مؤلفه‌های شناسایی شده تحقیق در قالب چک لیست امتیازی گزینه‌ای لیکرت بین ۱۶ نفر از نخبگان انتخاب شده از طریق روش نمونه‌گیری همگن توزیع شد تا مشخص شود نظر آنها در رابطه با ویژگی‌های شناسایی شده در مورد عوامل ایجادکننده رضایت شغلی در حسابداری امتیاز لازم را کسب می‌کند یا خیر.

از آنجاکه خبرگان مؤلفه جدیدی را پیشنهاد نکرده‌اند، بر اساس دور اول دلفی مشخص شد هر پنج معیار تأیید شده است؛ چراکه ضریب توافق به دست آمده درباره این معیار بالای ۵۰ درصد است و میانگین به دست آمده از مؤلفه‌های تحقیق نیز بالاتر از عدد پنج است. مدل تأیید شده بر اساس دو مرحله مبتنی بر نظرات نخبگان به صورت زیر طراحی می‌شود.

گام اول: تحلیل کمی - تشکیل ماتریس تجمیعی خودتعاملی ساختاری

رابطه بین عوامل ممکن است از نوع تقدم و تأخر و یا تأثیرگذاری باشد. هریک از مؤلفه‌های شناسایی شده ممکن است بر احتمال وقوع و یا شدت اثر دیگر مؤلفه تأثیرگذار باشند. لذا سؤال مطرح در پرسش نامه بدین صورت ارائه شده است: مؤلفه *i* بر روی مؤلفه *j* چه تأثیری دارد؟ در این مرحله متغیرها به صورت دوه‌دو با هم بررسی می‌شوند و خبرگان با استفاده از ماتریس خودتعاملی ساختاری (SSIM) نمادهای ذیل برای هر مقایسه زوجی روابط متغیرها به کار می‌برند (آذر و بیات، ۱۳۸۷):

V: اگر معیار *i* (سطر) فقط بر معیار *j* (ستون) تأثیرگذار باشد.

A: اگر معیار *j* (ستون) فقط بر معیار *i* (سطر) تأثیرگذار باشد.

X: اگر هم معیار *i* بر *j* و هم معیار *j* بر *i* تأثیرگذار باشد.

O: اگر هیچ رابطه تأثیرگذار میان دو معیار *i* و *j* وجود نداشته باشد.

جدول ۲. ماتریس تعاملی ساختاری - (SSIM) (مشارکت‌کننده ۱)

مؤلفه رضایت شغلی	هزینه حقوق	هزینه پاداش	تسهیلات و امکانات رفاهی	شرایط کاری	آموزش و ارتقاء
هزینه حقوق	-	V	X	A	V
هزینه پاداش		-	X	A	V
تسهیلات و امکانات رفاهی			-	X	A
شرایط کاری				-	A
آموزش و ارتقاء					-

در این بخش به منظور خلاصه کردن جداول، در جدول ۶ فقط نظر یک خبره (مشارکت‌کننده ۱) به عنوان نمونه افشا شده است.

به منظور تشکیل ماتریس جمعیت خود تعاملی ساختاری اولیه ابتدا ماتریس تعاملی ساختاری (به عنوان نمونه جدول ۲) هر خبره مطابق جدول ۳ کمی سازی شد و سپس نظرات خبرگان (۱۵ نفر) در ماتریس جمعیت خود تعاملی ساختاری (SSIM) در جدول ۴ جمعیت و خلاصه شده است.

جدول ۳. نحوه تبدیل روابط مفهومی به اعداد

نماد مفهومی	تبدیل نمادهای مفهوم به اعداد کمی
V	خانه مربوط به این زوج در ماتریس جمعیتی عدد ۱ و خانه قرینه آن عدد ۰ قرار می‌گیرد.
A	خانه مربوط به این زوج در ماتریس جمعیتی عدد ۰ و خانه قرینه آن عدد ۱ قرار می‌گیرد.
X	خانه مربوط به این زوج در ماتریس جمعیتی عدد ۱ و خانه قرینه آن عدد ۱ قرار می‌گیرد.
O	خانه مربوط به این زوج در ماتریس جمعیتی عدد ۰ و خانه قرینه آن عدد ۰ قرار می‌گیرد.

جدول ۴. ماتریس جمعیتی خود تعاملی ساختاری (SSIM)

مؤلفه رضایت شغلی	هزینه حقوق	هزینه پاداش	تسهیلات و امکانات رفاهی	شرایط کاری	آموزش و ارتقاء
هزینه حقوق	۰	۱۱	۸	۷	۸
هزینه پاداش	۱۱	۰	۹	۸	۰
تسهیلات و امکانات رفاهی	۰	۰	۰	۸	۱۰
شرایط کاری	۰	۰	۰	۰	۹
آموزش و ارتقاء	۰	۰	۰	۰	۰

گام دوم: تشکیل ماتریس دستیابی اولیه و ماتریس دستیابی ثانویه

از آنجاکه هر خبره یک ماتریس SSIM در اختیار داشت و پس از ادغام نظرات دریافتی از طریق جمع هر درایه از ماتریس، ماتریس تجمیعی خود تعاملی ساختاری مطابق جدول (۸) تشکیل شده است، لذا به منظور محاسبه ماتریس دستیابی اولیه از ماتریس تجمیعی خود تعاملی ساختاری مقدار مد خبرگان را به دست می آوریم (آذر و بیات، ۱۳۸۷)، سپس اعدادی که بزرگ تر از مد باشد، مقدار یک و در صورتی که عدد آن برابر یا کوچک تر از مد باشد، مقدار صفر می گیرد. از آنجاکه مقدار بیشترین فراوانی تکرار شده (مد) در جدول (۸) مقدار هشت است، اعداد درون جدول در صورتی که بزرگ تر از هشت باشد، مقدار یک و در غیر این صورت، مقدار صفر می گیرند. جدول (۹) ماتریس دستیابی اولیه خبرگان است.

جدول ۵. ماتریس دستیابی اولیه خبرگان

مؤلفه رضایت شغلی	هزینه حقوق	هزینه پاداش	تسهیلات و امکانات رفاهی	شرایط کاری	آموزش و ارتقاء
هزینه حقوق	۰	۱	۱	۰	۱
هزینه پاداش	۱	۰	۱	۱	۰
تسهیلات و امکانات رفاهی	۰	۰	۰	۱	۱
شرایط کاری	۰	۰	۰	۰	۱
آموزش و ارتقاء	۰	۰	۰	۰	۰

پس از اینکه ماتریس اولیه دستیابی حاصل آمد، باید سازگاری درونی آن برقرار شود. از آنجاکه برای سازگاری ماتریس اولیه روش مختلفی از جمله قاعده وارفیلد^۱ (۱۹۷۶) وجود دارد، در این پژوهش به دلیل کم بودن مؤلفه‌ها از روش وارفیلد (۱۹۷۶) استفاده کردیم. این روش درایه به درایه چک می کند؛ برای نمونه اگر متغیر ۱ منجر به متغیر ۲ شود و متغیر ۲ هم منجر به متغیر ۳ شود، باید متغیر ۱ نیز منجر به متغیر ۳ شود و اگر در ماتریس دستیابی این حالت برقرار نبود، باید ماتریس اصلاح شود و روابطی که از قلم افتاده جایگزین شوند (*۱). بعد از به دست آوردن ماتریس اولیه سازگار شده (جدول ۶) ماتریس ثانویه (جدول ۷) با استفاده از رابطه (۱) تشکیل داده ایم؛ یعنی با تجمیع ماتریس اولیه سازگار شده جدول (۶) و ماتریس همانی (۱) به ماتریس دستیابی ثانویه طبق جدول (۷) تبدیل شده است:

در جدول (۷) ستون قدرت نفوذ از جمع سطری و میزان وابستگی از جمع ستونی حاصل شده است.

1- Warfield

به بیان دیگر، اگر چه ستون قدرت نفوذ و سطر وابستگی از جمع جبری حاصل شده است؛ ولی هریک از اعداد یک در جدول (۷) نشان دهند روابط تأثیرگذار یک بعد بر بعد دیگر است و هریک از اعداد یک در ستون جدول مذکور نشان دهنده وابستگی یک بعد بر بعد دیگر است (آذر و بیات ۱۳۸۷)

$$M = D + I$$

جدول ۶. ماتریس اولیه سازگارشده خبرگان

مؤلفه رضایت شغلی	هزینه حقوق	هزینه پاداش	تسهیلات و امکانات رفاهی	شرایط کاری	آموزش و ارتقاء
هزینه حقوق	۰	۱	۱	۱ ^۰	۱
هزینه پاداش	۱	۰	۱	۱	۰
تسهیلات و امکانات رفاهی	۰	۰	۰	۱	۱
شرایط کاری	۰	۰	۰	۰	۱
آموزش و ارتقاء	۰	۰	۰	۰	۰

جدول ۷. ماتریس دستیابی ثانویه سازگاری خبرگان

مؤلفه رضایت شغلی	هزینه حقوق	هزینه پاداش	تسهیلات و امکانات رفاهی	شرایط کاری	آموزش و ارتقاء	قدرت نفوذ
هزینه حقوق	۱	۱	۱	۱ ^۰	۱	۵
هزینه پاداش	۱	۱	۱	۱	۰	۴
تسهیلات و امکانات رفاهی	۰	۰	۱	۱	۱	۲
شرایط کاری	۰	۰	۰	۱	۱	۲
آموزش و ارتقاء	۰	۰	۰	۰	۱	۱
میزان وابستگی	۲	۲	۳	۴	۴	—

اگر بخواهیم میزان رضایت شغلی حسابداران را تغییر دهیم، باید عاملی را انتخاب کنیم که دارای میزان قدرت نفوذ بالا و وابستگی پایین دارد. در جدول (۷) فوق هزینه حقوق و پاداش به علت نفوذ بالا و وابستگی کم بیشتر عامل مهم در تغییر رضایت شغلی حسابداران سازمان تأمین اجتماعی محسوب می شود.

گام سوم: تعیین روابط و سطح بندی شاخص

در این مرحله با استفاده از ماتریس دستیابی ثانویه سازگارشده، مجموعه قابل دستیابی و مجموعه مقدم

و اشتراک آن به صورت زیر تعریف می شود. مجموعه قابل دستیابی (خروجی) یک شاخص شامل خود آن شاخص و شاخص هایی است که بر آنها اثر می گذارد که با عددهای یک موجود در سطر مربوطه قابل شناسایی است. مجموعه مقدم (ورودی) یک شاخص شامل خود آن شاخص و شاخص هایی است که از آنها اثر می پذیرد که با یک های موجود در ستون مربوطه قابل شناسایی است. پس از تعیین عناصر قابل دستیابی، عناصر مقدم و عناصر مشترک، شاخصی که عناصر قابل دستیابی و عناصر مشترک یکسانی دارند، به عنوان اولین سطح و عامل تأثیرگذار بر رضایت شغلی حسابداران تعیین می شوند. پس از تعیین این سطح، یعنی تأثیرگذارترین سطح رضایت شغلی در حسابداران، آن شاخص را از جدول حذف می کنیم و سپس، اقدام به بررسی شاخص های یکسان عناصر مقدم و مشترک در جدول جدید می نماییم و آن را به عنوان سطح بعدی انتخاب می کنیم. این عملیات تا آنجا تکرار می شود که اجزای تشکیل دهنده تمام سطوح سیستم مشخص شوند (جلالیا و عیدی، ۱۳۹۸).

جدول ۸. رتبه بندی سطح مؤلفه ها

سطح	مجموعه مشترک	مجموعه مقدم	مجموعه قابل دستیابی	اختصار	مؤلفه های رضایت شغلی
		C1 C2	C1 C2 C3 C4 C5	C1	هزینه حقوق
		C1 C2	C1 C2 C3 C4	C2	هزینه پاداش
		C1 C2 C3	C3 C4 C5	C3	تسهیلات و امکانات رفاهی
		C1 C2 C3 C4	C4 C5	C4	شرایط کاری
1	C5	C1 C3 C4 C5	C5	C5	آموزش و ارتقاء

بنابراین مؤلفه آموزش و ارتقاء به عنوان متغیر سطح اول است. پس از شناسایی متغیرهای سطح اول، این متغیرها حذف می شوند و مجموعه قابل دستیابی و مقدم بدون در نظر گرفتن متغیرهای سطح اول محاسبه می شود. مجموعه مشترک شناسایی و متغیرهایی که اشتراک آنها برابر مجموعه قابل دستیابی باشد، به عنوان متغیرهای سطح دوم انتخاب می شوند. محاسبات تعیین سطح دوم در سلسله مراتب ISM در جدول ۹ شرایط کاری را به عنوان سطح دوم سلسله مراتبی نشان داده است.

جدول ۹. رتبه بندی سطح مؤلفه ها

سطح	مجموعه مشترک	مجموعه مقدم	مجموعه قابل دستیابی	اختصار	مؤلفه های رضایت شغلی
		C1 C2	C1 C2 C3 C4	C1	هزینه حقوق
		C1 C2	C1 C2 C3 C4	C2	هزینه پاداش

ادامه جدول ۹.

سطح	مجموعه مشترک	مجموعه مقدم	مجموعه قابل دستیابی	اختصار	مؤلفه‌های رضایت شغلی
		C1 C2 C3	C3 C4	C3	تسهیلات و امکانات رفاهی
۲	C4	C1 C2 C3 C4	C4	C4	شرایط کاری

برای تعیین عناصر سطح سوم، متغیر سطح دوم حذف می‌شود و یک‌بار دیگر، مجموعه قابل دستیابی و مقدم بدون در نظر گرفتن متغیرهای سطح دوم محاسبه می‌شوند. بر اساس جدول ۱۰، مجموعه مشترک شناسایی و متغیرهایی که اشتراک آنها برابر مجموعه قابل دستیابی باشد، به عنوان متغیرهای سطح سوم انتخاب می‌شود. محاسبات تعیین سطح دوم در سلسله‌مراتب ISM در جدول (۱۰) شرایط کاری را به عنوان سطح دوم سلسله‌مراتبی نشان داده است.

جدول ۱۰. رتبه‌بندی سطح مؤلفه‌ها

سطح	مجموعه مشترک	مجموعه مقدم	مجموعه قابل دستیابی	اختصار	مؤلفه‌های رضایت شغلی
		C1 C2	C1 C2 C3	C1	هزینه حقوق
		C1 C2	C1 C2 C3	C2	هزینه پاداش
۳	C3	C1 C2 C3	C3	C3	تسهیلات و امکانات رفاهی

برای تعیین سطح چهارم، متغیر سطح سوم حذف می‌شود: یک‌بار دیگر مجموعه قابل دستیابی و مقدم بدون در نظر گرفتن متغیرهای سطح سوم محاسبه می‌شوند به این ترتیب مؤلفه حقوق و پاداش به عنوان عناصر سطح چهارم سلسله‌مراتب ISM مطابق جدول (۱۱) انتخاب شده است.

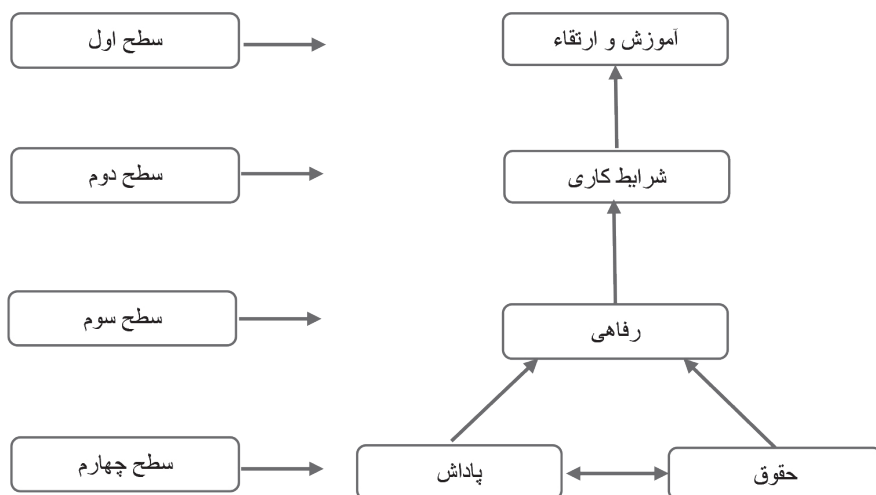
جدول ۱۱. رتبه‌بندی سطح مؤلفه‌ها

سطح	مجموعه مشترک	مجموعه مقدم	مجموعه قابل دستیابی	اختصار	مؤلفه‌های رضایت شغلی
۴	C1 C2	C1 C2	C1 C2	C1	هزینه حقوق
۴	C1 C2	C1 C2	C1 C2	C2	هزینه پاداش
۳	C۳	C۱ C۲ C۳	C۳	C۳	تسهیلات و امکانات رفاهی

گام چهارم: رسم مدل نهایی ساختار - تفسیری

در این مرحله باتوجه به سطوح متغیرها و ماتریس دسترسی نهایی مدل تحقیق ارائه می‌شود. در این

پژوهش عوامل مطابق جدول (۱۱-۱۰-۹-۸) در چهار سطح قرار گرفته‌اند که در بالاترین سطح رضایت شغلی آموزش و ارتقا قرار دارد و در پایین‌ترین سطح آن هزینه حقوق و پاداش قرار گرفته‌اند. باید توجه داشت عواملی که در سطح بالاتر قرار دارند از تأثیرگذاری کمتری برخوردار هستند و بیشتر تحت تأثیر عوامل سطوح پایین‌تر است. در واقع عوامل سطح پایین‌تر به‌عنوان زیرساخت و پایه‌ی اساسی شناخت رضایت شغلی حسابداران سازمان تأمین اجتماعی در ایران محسوب می‌شوند که می‌بایست مورد توجه قرار گیرد. سایر ارتباطات در شکل (۱) مشخص شده است.



شکل ۱. مدل ساختاری تفسیری مؤلفه‌های ایجادکننده رضایت شغلی حسابداران سازمان تأمین اجتماعی

گام پنجم: نمودار تحلیلی میک مک (MIC-MAC)

پس از ترسیم مدل ساختاری تفسیری رضایت‌مندی شغلی حسابداران با استفاده از نمودار میک مک (۲) اقدام به تجزیه و تحلیل متغیرهای پژوهش با استفاده از قدرت نفوذ و وابستگی در چهار ناحیه زیر انجام شده است.

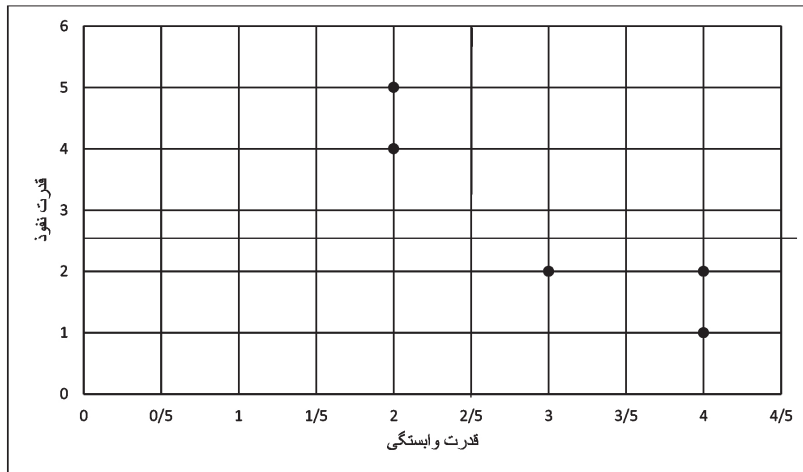
۱. اولین ناحیه مربوط به مؤلفه‌هایی هستند که دارای قدرت نفوذ زیاد و وابستگی زیادند: این مؤلفه‌ها غیرایستا هستند؛ زیرا هر نوع تغییر در آن می‌تواند سیستم را تحت تأثیر قرار دهد و در نهایت بازخورد سیستم نیز می‌تواند این مؤلفه‌ها را دوباره تغییر دهد. نمودار زیر نشان می‌دهد هیچ مؤلفه‌ای در قسمت پیوندی و در ناحیه اول قرار نگرفته است.

۲. دومین ناحیه مربوط به مؤلفه‌هایی هستند که دارای قدرت نفوذ زیاد ولی وابستگی کم‌تر می‌باشند

جزو متغیرهای مستقل یا به عبارت دیگر محرک قرار می‌گیرند که مؤلفه هزینه حقوق و پاداش به علت داشتن نفوذ زیاد و وابستگی کمتر در ناحیه مستقل قرار گرفته است.

۳. این دسته شامل متغیرهایی است که دارای قدرت نفوذ و وابستگی کم می‌باشند. این متغیرها نسبتاً غیرمتصل به سیستم هستند و دارای ارتباطات کم و ضعیف با سیستم می‌باشند که در این پژوهش متغیر خودمختاری وجود ندارد.

۴. چهارمین ناحیه مربوط به مؤلفه‌هایی هستند که دارای قدرت نفوذ کم ولی وابستگی نسبتاً بالا می‌باشند. این دسته از متغیرها معمولاً متغیرهای نتیجه یا هدف هستند. در نمودار زیر نشان می‌دهد مؤلفه تسهیلات و امکانات رفاهی: شرایط کاری و آموزش و ارتقاء به علت داشتن قدرت نفوذ کم وابستگی زیاد در قسمت وابسته و در ناحیه چهارم قرار گرفته است.



شکل ۲. MIC-MAC

مدل یابی معادلات ساختاری (PLS)

برازش مدل های اندازه گیری

در برازش مدل های اندازه گیری از سه معیار پایایی، روایی همگرا و روایی واگرا استفاده می شود. پایایی نیز از سه طریق سنجش بارهای عاملی، آلفای کرونباخ و پایایی ترکیبی بررسی می شود. مقدار ملاک برای مناسب بودن ضرایب بارهای عاملی، $0/4$ است (هولاند^۱، ۱۹۹۹). با توجه به جدول (۱۲)، تمامی ضرایب بارهای عاملی از $0/4$ بیشتر است که بیانگر مناسب بودن مدل های اندازه گیری مورد استفاده در این پژوهش است.

جدول ۱۲. بار عاملی هر یک از متغیرهای آشکار پژوهش

بار عاملی	زیرسازه	عنوان در مدل	سازه ها
۰/۶۷۹	J۱	Job Satisfaction	رضایت شغلی
۰/۷۰۶	J۲		
۰/۷۲۶	J۳		
۰/۷۶۸	J۴		
۰/۵۵۷	J۵		
۰/۷۹۴	J۶		
۰/۷۱۳	J۷		
۰/۵۴۶	S۱	Salaries	حقوق
۰/۸۱۰	S۲		
۰/۷۲۲	S۳		
۰/۸۳۸	S۴		
۰/۷۲۳	R۱	Rewards	پاداش
۰/۸۰۹	R۲		
۰/۷۷۵	R۳		
۰/۷۵۷	R۴		

ادامه جدول ۱۲.

سازه‌ها	عنوان در مدل	زیرسازه	بار عاملی
رفاه	Welfare	W _۱	۰/۶۶۲
		W _۲	۰/۷۶۶
		W _۳	۰/۷۰۷
		W _۴	۰/۷۰۰
		W _۵	۰/۷۶۰
شرایط کاری	Working conditions	WC _۱	۰/۶۲۶
		WC _۲	۰/۸۹۷
		WC _۳	۰/۹۱۹
آموزش و ارتقاء	Training and promotion	TP _۱	۰/۷۷۴
		TP _۲	۰/۸۲۳
		TP _۳	۰/۸۱۶

ضرایب آلفای کرونباخ و پایایی ترکیبی نیز در صورتی که بالاتر از ۰/۷ باشد، حاکی از پایایی مناسب مدل هستند (داوری و رضازاده، ۱۳۹۳). با توجه به جدول (۱۳) مقادیر مربوط برای تمامی سازه‌ها بالاتر از ۰/۷ بوده که نشان دهنده پایایی مناسب مدل‌های اندازه‌گیری پژوهش است.

جدول ۱۳. ضرایب آلفای کرونباخ و پایایی ترکیبی متغیرهای پنهان

متغیرهای پنهان	عنوان در مدل	ضریب آلفای کرونباخ	ضریب پایایی ترکیبی
رضایت شغلی	Job Satisfaction	۰/۸۳۳	۰/۸۷۵
حقوق	Salaries	۰/۷۱۲	۰/۸۲۳
پاداش	Rewards	۰/۷۶۵	۰/۸۵۰
رفاه	Welfare	۰/۷۸۰	۰/۸۴۲
شرایط کاری	Working conditions	۰/۷۴۷	۰/۸۶۱
آموزش و ارتقاء	Training and promotion	۰/۷۶۴	۰/۸۴۵

روایی همگرا، ابزار دیگری برای بررسی مدل‌های اندازه‌گیری است. روایی همگرا با استفاده از معیار AVE (میانگین واریانس استخراجی)، میانگین واریانس به اشتراک گذاشته شده بین هر سازه با متغیرهای

(شاخص‌ها) خود را نشان می‌دهد. فورنل و لارکر^۱ (۱۹۸۱) مقدار بحرانی برای این معیار را ۰/۵ معرفی نموده‌اند؛ بدین معنی که مقدار AVE بیشتر از ۰/۵، روایی همگرایی قابل قبول را نشان می‌دهد (داوری و رضازاده، ۱۳۹۳). همان گونه که در جدول (۱۴) ملاحظه می‌شود، میانگین واریانس استخراجی برای تمامی متغیرهای پنهان، بیشتر از ۰/۵ بوده که بیانگر روایی همگرایی مناسب مدل است.

جدول ۱۴. میانگین واریانس استخراجی (AVE) متغیرهای پنهان

متغیرهای پنهان	عنوان در مدل	میانگین واریانس استخراجی	Communality
رضایت شغلی	Job Satisfaction	۰/۵۰۴	۰/۵۰۳
حقوق	Salaries	۰/۵۴۴	۰/۵۴۴
پاداش	Rewards	۰/۵۸۷	۰/۵۸۷
رفاه	Welfare	۰/۵۱۸	۰/۵۱۸
شرایط کاری	Working conditions	۰/۶۸۰	۰/۶۸۰
آموزش و ارتقاء	Training and promotion	۰/۶۴۶	۰/۶۴۶

روایی واگرا سومین معیار بررسی برازش مدل‌های اندازه‌گیری است که میزان همبستگی بین شاخص‌های یک سازه با آن سازه در مقابل همبستگی بین آن شاخص‌ها با سازه‌های دیگر را مقایسه می‌کند. باتوجه به جدول (۱۵)، مقدار جذر میانگین مقادیر اشتراکی متغیرهای پنهان در پژوهش حاضر که در خانه‌های موجود در قطر اصلی ماتریس قرار گرفته‌اند، از مقدار همبستگی میان آنها که در خانه‌های زیرین و چپ قطر اصلی ترتیب داده شده‌اند، بیشتر است. این بدان معناست که هر سازه در مدل تحقیق نسبت به دیگر سازه‌ها با شاخص‌های خود در تعامل بیشتری است. این موضوع روایی واگرایی مناسب و برازش مناسب مدل‌های اندازه‌گیری پژوهش را نشان می‌دهد.

جدول ۱۵. ماتریس فورنل و لارکر جهت بررسی روایی واگرا

مؤلفه	رضایت شغلی	حقوق	پاداش	رفاه	شرایط کاری	آموزش و ارتقاء
رضایت شغلی	۰/۷۰۹					
حقوق	۰/۸۲۳	۰/۷۳۷				
پاداش	۰/۸۷۱	۰/۶۷۸	۰/۷۶۶			
رفاه	۰/۸۴۵	۰/۶۹۳	۰/۸۳۲	۰/۷۱۹		

1. Fornell, C., Larcker

مؤلفه	رضایت شغلی	حقوق	پاداش	رفاه	شرایط کاری	آموزش و ارتقاء
شرایط کاری	۰/۸۰۸	۰/۶۱۶	۰/۸۳۹	۰/۷۶۲	۰/۸۲۴	
آموزش و ارتقاء	۰/۶۷۸	۰/۵۳۲	۰/۶۱۹	۰/۵۷۲	۰/۵۴۳	۰/۸۰۳

باتوجه به نتایج پایایی، روایی همگرا و روایی واگرا مشاهده می‌شود که مدل‌های اندازه‌گیری مدل معادلات ساختاری پژوهش به نحوی مطلوب توانایی اندازه‌گیری متغیرهای پنهان پژوهش را دارند. لذا در ادامه برازش مدل ساختاری پژوهش بررسی می‌شود.

برازش مدل ساختاری

بخش مدل ساختاری به خلاف مدل‌های اندازه‌گیری تحقیق، به متغیرهای آشکار کاری ندارد؛ بلکه تنها متغیرهای پنهان تحقیق همراه با روابط میان آن‌ها بررسی می‌شود.

اولین معیار برای بررسی برازش مدل ساختاری در یک پژوهش، ضرایب R^2 مربوط به متغیرهای درون‌زا (وابسته) مدل است R^2 معیاری است که نشان‌دهنده تأثیر یک متغیر برون‌زا بر یک متغیر درون‌زا است و سه مقدار ۰/۱۹؛ ۰/۳۳ و ۰/۶۷ به عنوان مقدار ملاک برای مقادیر ضعیف، متوسط و قوی R^2 در نظر گرفته می‌شود (داوری و رضاده، ۱۳۹۳). مطابق با جدول (۱۶)، مقدار R^2 برای متغیر درون‌زای پژوهش محاسبه شده است که باتوجه به مقادیر ملاک، می‌توان مناسب بودن برازش مدل ساختاری پژوهش را تأیید نمود. لازم به ذکر است که این ضریب برای متغیرهای برون‌زا محاسبه نمی‌شود.

جدول ۱۶. نتایج معیار R^2 متغیر درون‌زا

متغیر درون‌زا	عنوان در مدل	R^2
رضایت شغلی حسابداران	Job Satisfaction	۰/۸۹۲

دومین معیار برای بررسی برازش مدل ساختاری پژوهش، مقدار Q^2 متغیرهای درون‌زای مدل است. این معیار قدرت پیش‌بینی مدل را مشخص می‌سازد. هنسلر و همکاران^۱ (۲۰۰۹) سه مقدار ۰/۰۲، ۰/۱۵ و ۰/۳۵ برای این معیار را به ترتیب بیانگر قدرت پیش‌بینی ضعیف، متوسط و قوی در مورد سازه‌ی مربوطه معرفی نموده‌اند (داوری و رضاده، ۱۳۹۳). باتوجه به جدول (۱۷)، مقدار Q^2 متغیر درون‌زا از ۰/۱۵ بیشتر شده است که نشان از قدرت پیش‌بینی متوسط مدل دارد و برازش مناسب مدل ساختاری تحقیق را تأیید می‌کند.

1. Hensler et al

جدول ۱۷. نتایج معیار Q^2 در پیش‌بینی مدل

کل	SSE	SSO	$Q^2 = 1 - SSE/SSO$
رضایت شغلی	۱۵۰۸	۲۶۹۵	۰,۴۴۰

برازش مدل کلی

پس از بررسی برازش مدل‌های اندازه‌گیری و مدل ساختاری، مدل کلی معادلات ساختاری پژوهش باید با استفاده از معیار نیکویی برازش (GOF) بررسی شود. مدل کلی شامل هر دو بخش مدل اندازه‌گیری و ساختاری می‌شود و با تأیید برازش آن، بررسی برازش در یک مدل کامل می‌شود. برای بررسی برازش مدل کلی از معیار GOF به شرح رابطه مقابل، استفاده می‌شود:

$$GOF = \sqrt{\overline{communalities} \times R^2}$$

که در آن:

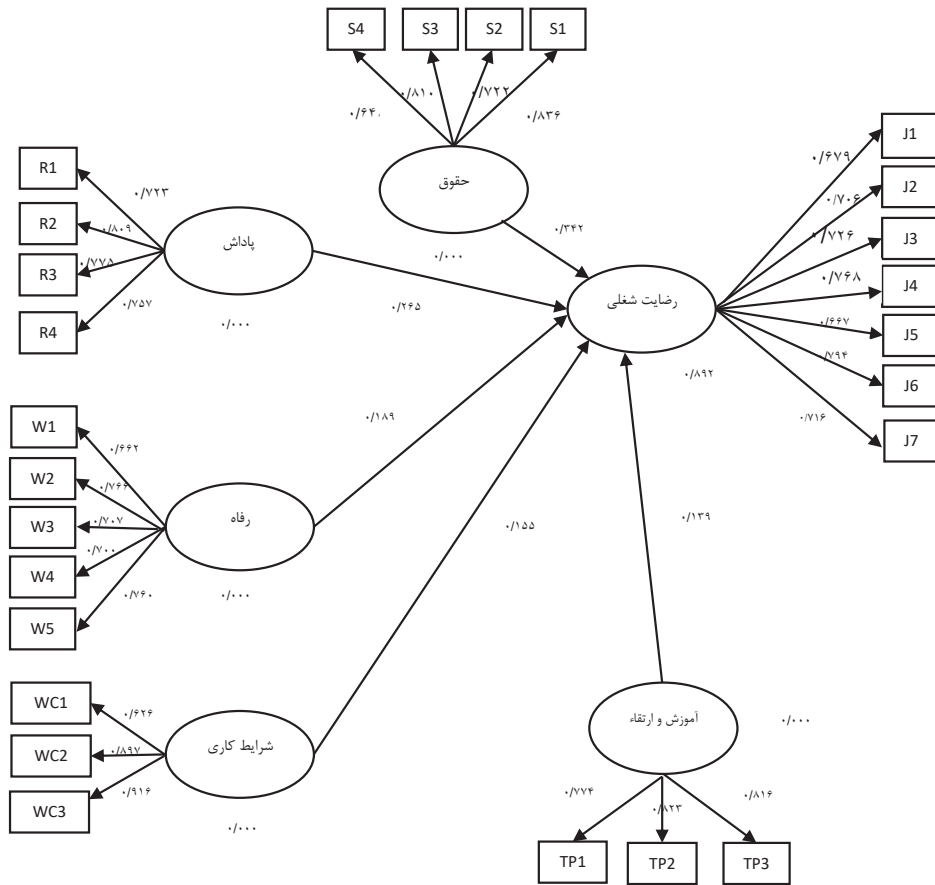
$\overline{Communalities}$ میانگین مقادیر اشتراکی متغیرهای پنهان و $\overline{R^2}$ میانگین مقادیر ضریب تعیین متغیرهای درون‌زای مدل است. سه مقدار ۰,۰۱، ۰,۲۵ و ۰,۳۶ به ترتیب به عنوان مقادیر ضعیف، متوسط و قوی برای GOF در نظر گرفته می‌شود. لذا برازش بسیار مناسب مدل کلی تحقیق تأیید می‌شود.

جدول ۱۸. نتایج معیار GOF

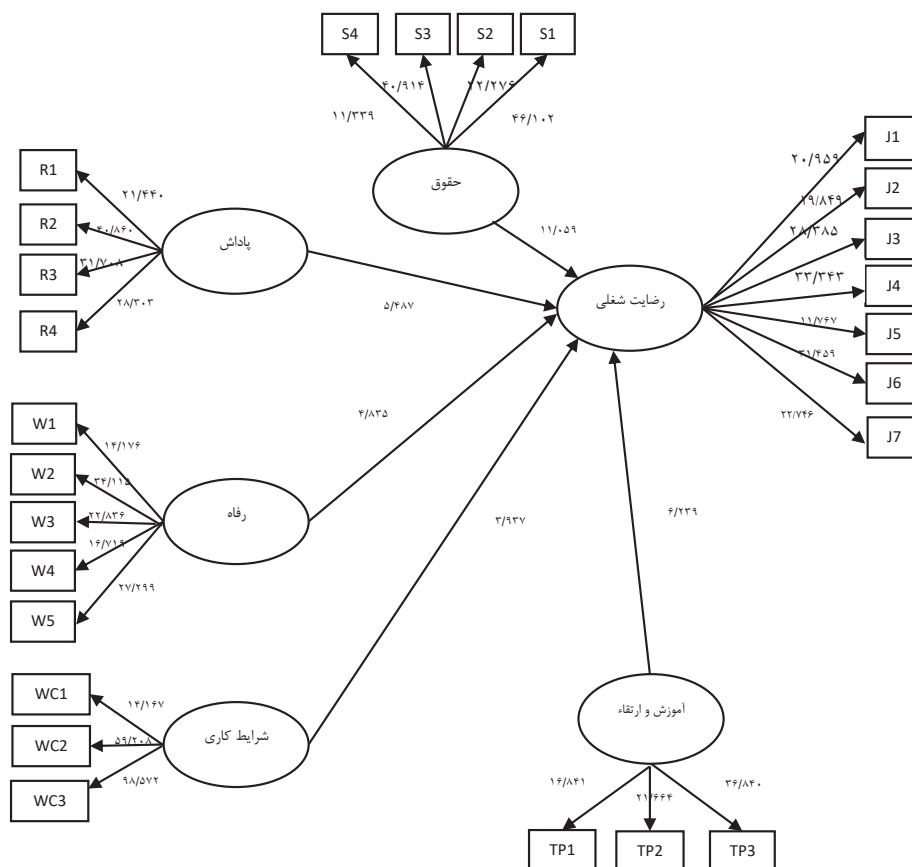
عامل	$\overline{R^2}$	$\overline{Communalities}$	GOF	اندازه تأثیر
حقوق	۰,۷۱۰	۰,۵۲۲	۰,۶۰۸	قوی
پاداش	۰,۷۷۷	۰,۵۴۴	۰,۶۵۰	قوی
رفاه	۰,۷۳۴	۰,۵۰۹	۰,۶۱۱	قوی
شرایط کاری	۰,۷۲۰	۰,۵۸۸	۰,۶۵۰	قوی
آموزش و ارتقاء	۰,۵۵۴	۰,۵۶۸	۰,۵۶۰	قوی

نتایج آزمون فرضیه‌ها

پس از بررسی برازش مدل‌های اندازه‌گیری و مدل ساختاری و داشتن برازش مناسب مدل کلی و باتوجه به شکل‌های (۳) و (۴) به بررسی نتایج آزمون فرضیه‌های پژوهش پرداخته می‌شود که نتایج آن در جدول (۱۹) ارائه شده است:



شکل ۳. مدل پژوهش همراه با ضریب استاندارد مسیر



شکل ۴. مدل پژوهش همراه با مقادیر T-value

جدول ۱۹. نتایج مربوط به آزمون فرضیه‌های پژوهش

نتیجه فرضیه	آماره t	ضریب مسیر	علامت اختصاری	مسیر
تأیید شد	۱۱/۰۵۹	۰/۳۴۲	Salaries	حقوق
تأیید شد	۵/۴۸۷	۰/۲۶۵	Rewards	پاداش
تأیید شد	۴/۸۳۵	۰/۱۸۹	Welfare	رفاه
تأیید شد	۳/۹۳۷	۰/۱۵۵	Working conditions	شرایط کاری
تأیید شد	۶/۲۳۹	۰/۱۳۹	Training and pro-motion	آموزش و ارتقاء

همان طور که در جدول فوق ملاحظه می‌شود، ضریب مسیر حقوق، پاداش، رفاه، شرایط کاری و آموزش و ارتقاء بر رضایت شغلی حسابداران، مثبت و آماره t آنها بزرگ‌تر از مقدار ۱/۹۶ بوده که حاکی از وجود رابطه مثبت معنادار بین آنها است. براین اساس، فرضیه‌های فوق تأیید شده است.

۷. نتیجه‌گیری و پیشنهادات

نیروی انسانی به‌عنوان سرمایه اصلی هر سازمان نقش مهمی را در تداوم سازمان ایفا می‌کند که رضایت شغلی آنها یکی از مفاهیم مهم سازمانی به‌منظور افزایش بهره‌وری سازمانی، کاهش غیبت و نگرش منفی محسوب می‌شود (لن و همکاران، ۲۰۱۳). یکی از مهم‌ترین نیروهای انسانی در شرکت‌ها حسابداران هستند که رضایت‌مندی آنان نقش مهمی در موفقیت فعالیت‌های روزمره سازمان‌ها دارد. براین اساس، از جمله عوامل اصلی در تغییرات سازمانی و اثربخشی فعالیت‌های سازمان‌ها رضایت شغلی حسابداران است که بر طیف گسترده‌ای از رفتارها در سازمان تأثیرگذار است (لن و همکاران، ۲۰۱۳). لذا هدف پژوهش حاضر رتبه‌بندی و اولویت‌بندی عوامل مؤثر بر رضایت شغلی حسابداران سازمان تأمین اجتماعی با استفاده از رویکرد مدل‌سازی ساختاری تفسیری و مدل‌یابی معادلات ساختاری است. برای دستیابی به این هدف، از نظر خبرگان به‌منظور راند (تحلیل دلفی) استفاده شده است. نتایج به‌دست آمده از روش مدل‌سازی ساختاری تفسیری (ISM) همان‌طور که در جدول (۸-۱۰-۹) و نمودار (۱) نشان داده شده است، در چهار سطح به ترتیب اهمیت آن که بااهمیت‌ترین آن حقوق و کم‌اهمیت‌ترین آموزش و ارتقاء است، طبقه‌بندی شده است.

نتایج نشان داد حقوق به‌عنوان بااهمیت‌ترین مؤلفه برای رضایت شغلی حسابداران سازمان تأمین اجتماعی محسوب می‌شود. بنابراین افزایش آن باعث بهبود رضایت‌مندی حسابداران می‌شود. مؤلفه سطح چهارم از پاداش تشکیل شده است که سیاست‌های تخصیص مناسب آن عامل مهمی در رضایت محسوب می‌شود. همچنین، مؤلفه هزینه‌های رفاهی در سطح سوم عامل اثرگذار در جذب حسابداران به شمار می‌آید و این مزایا برای جبران هزینه‌های زندگی آنها مؤثر است. شرایط کاری مناسب در سطح دوم بیانگر محیط کاری امن، ابزار کافی برای کار، ساعات کاری معقول، محیط کار شاد، بهداشت کار، بدون ریسک، تجهیزات لازم برای محافظت از کار و سازماندهی مناسب است که ارتقاء آن باعث افزایش رضایت‌مندی حسابداران سازمان تأمین اجتماعی است و در نهایت، آموزش و ارتقاء به‌عنوان اولین و کم‌اهمیت‌ترین مؤلفه سطح رضایت شغلی حسابداران سازمان تأمین اجتماعی است.

همچنین، نتایج حاصل از مدل‌یابی معادلات ساختاری (PLS) در مورد پنج فرضیه نشان می‌دهد حقوق دستمزد، پاداش، رفاه، شرایط کاری و آموزش و ارتقاء رابطه مثبت و معناداری با رضایت شغلی حسابداران سازمان تأمین اجتماعی دارند. به عبارتی، افزایش و بهبود هر یک از مؤلفه‌ها باعث

افزایش رضایت شغلی حسابداران سازمان تأمین اجتماعی می‌شود. به‌منظور اثربخشی رضایت شغلی حسابداران به دولت و نهادهای حرفه‌ای پیشنهاد می‌شود قوانین و سیاست‌های مناسبی را در خصوص هزینه حقوق و پاداش حسابداران اتخاذ کنند. همچنین، به شرکت‌ها پیشنهاد می‌شود محیط کاری مطلوب و سیاست‌های رفاهی مناسبی را برای حسابداران و کارکنان خود فراهم آورند. تحقیقات آینده می‌تواند از تکنیک فازی TISM با موانع بیشتر استفاده شود. علاوه بر این پیشنهاد می‌شود این موضوع از طریق مصاحبه و با رویکرد گزند تئوری یا تحلیل داده‌بنیاد انجام گیرد. این مطالعه مدیریت ارشد سازمان‌ها و نهادهای عمومی را تشویق می‌کند تا با تمرکز بر افزایش و بهبود رضایت شغلی حسابداران، از خروج آن‌ها از شرکت جلوگیری کند.

پیوست: پرسش‌نامه پژوهش

عبارت	کاملاً موافقم	موافقم	نه موافقم نه مخالف	مخالفم	کاملاً مخالفم
۱. کار من مستلزم به‌کارگیری مهارت‌ها و توانایی‌هایم است.					
۲. من آموزش‌های موردنیاز شغلم را دریافت می‌کنم.					
۳. من فرصت کافی جهت بهبود مهارت‌هایم در سازمان را دارم.					
۴. شغل من چالشی و جالب است.					
۵. وظایف شغلی من رضایت‌بخش و ارزشمند است.					
۶. کار من فرصت کسب تجربه کاری در حوزه‌های چالشی جدید را فراهم می‌کند.					
۷. من کارم را در این سازمان دوست دارم.					
۸. من ارتباط بین آنچه انجام می‌دهم و اهداف سازمان را درک می‌کنم.					
۹. کاری که من انجام می‌دهم برای موفقیت سازمان بااهمیت است.					
۱۰. من کاری را انجام می‌دهم که واقعاً ارزشمند است.					
۱۱. من واقعاً احساس می‌کنم که هر روز چیزی را انجام و به اتمام می‌رسانم.					
۱۲. من بر روشی که کارم باید انجام شود، کنترل شخصی دارم.					
۱۳. من احساس می‌کنم میزان کاری که باید انجام دهم، مناسب می‌باشد.					

منابع

- آذر، عادل و کریم بیات (۱۳۸۷) «طراحی مدل فرایند محوری کسب و کار با رویکرد مدل سازی ساختاری تفسیری»، *فصلنامه علمی - پژوهشی مدیریت فناوری اطلاعات*، ۱(۱).
- آذرنیوشان، مریم؛ مریم مشایخ و فاطمه محمدی شیرمحل (۱۳۹۷) «رابطه نوآوری سازمانی با عملکرد شغلی و رضایت شغلی معلمان»، *فصلنامه ابتکار و خلاقیت در علوم انسانی*، ۸(۳)، صص ۷۵-۹۴.
- اروچی، عاطفه، محمدرضا شور ورز و مهدی صالحی (۱۳۹۴) «رابطه بین رضایت شغلی و تعهد سازمانی حسابداران شاغل در شرکت ملی پخش فرآورده های نفتی ایران»، *مدیریت منابع انسانی در صنعت نفت*، صص ۳۵-۶۶.
- اعتمادی نژاد، سیاوش و نفیسه اسمعیلی نطف چالی و جمشید یزدانی چراتی. (۱۳۹۷) «مطالعه رضایت شغلی کارکنان و عوامل مرتبط با آن در کارکنان یکی از بانک های استان مازندران»، *مجله تحقیقات سلامت در جامعه*، ۳(۴)، صص ۱۲-۲۰.
- آقایی هیر، توکل و طاهره وفایی اقدم (۱۳۹۵) «بررسی تأثیر سلامت اجتماعی بر رضایت شغلی (مورد مطالعه: کارکنان کارخانه گلستان بافت شهر تبریز)»، *جامعه شناسی کاربردی*، ۲۷(۴)، صص ۱۷۱-۱۹۰.
- باقرپور ولشانی، محمدعلی؛ محمدجواد ساعی و اسماعیل شعنی (۱۳۹۱) «تحلیل دیدگاه حسابرسان در رابطه با عوامل مؤثر بر رضایت مندی شغلی آنها»، *پژوهش های تجربی حسابداری*، ۲(۲)، صص ۶۵-۹۴.
- براتی، معصومه و مهدی مرادی و محسن نوغانی دخت بهمنی (۱۳۹۶) «رابطه بین رویکرد اخلاقی نسبی گرای، رضایت شغلی و ماکیاولی گرایی بین جامعه حسابداران و حسابرسان»، *فصلنامه حسابداری ارزشی و رفتاری*، ۲(۴)، صص ۳۷-۶۷.
- بهادری، محمدکریم و مهدی رعد آبادی و احسان تیمورزاده و مریم یعقوبی (۱۳۹۴) «تحلیل عاملی تأییدی الگوی انگیزش شغلی هرزبرگ در سازمان های بهداشت و درمان نظامی ایران»، *مجله طب نظامی*، ۱۷(۲)، صص ۶۵-۷۱.
- پورکیانی، مسعود و حسین صادقی سراسیا و علی تقوی مقدم (۱۳۹۵) «بررسی رابطه هوش اخلاقی و رضایت شغلی با سلامت روان در بین حسابداران و مدیران مالی شرکت های شهرک صنعتی مشهد»، *مجله اصول بهداشت روانی*، ۱۸ (ویژه نامه سومین کنفرانس بین المللی روان شناسی و علوم تربیتی)، صص ۴۷۸-۴۸۲.
- پورصادقیان، محسن و شیوا حسینی فولادی و علیرضا خمر و رضا نبی امجد و منیر علی محمدی. (۱۳۹۷)، «بررسی رابطه وضعیت مدیریت بهداشت حرفه ای و رضایت شغلی کارکنان مراکز توان بخشی شهر تهران: یک مطالعه مقطعی»، *فصلنامه علمی پژوهشی توان بخشی*، ۲۰(۳)، صص ۲۴۲-۲۵۵.
- پیری، زکیه؛ لیلا قادری نانسا؛ زهرا اشجع و فیروزه نوروزپور (۱۳۹۰) «میزان رضایت شغلی کارکنان بخش مدارک پزشکی مرکز آموزشی درمانی اردبیل»، *مجله تحقیقات علوم پزشکی زاهدان*، ۱۳(۱۰)، صص ۶۲.
- جلال نیا، راحله و فاطمه عیدی (۱۳۹۸) «مدل سازی بازی پردازی در فروشگاه های اینترنتی با رویکرد ساختاری تفسیری»، *مدیریت بازرگانی*، ۱۱(۳)، صص ۶۹۹-۷۱۶.
- جهانگیری، اردلان و رشید احمدرش و مریم عباس زاده (۱۳۹۷)، «بررسی نقش میزان سرمایه اجتماعی و اقتصادی در رضایت شغلی معلمان (مطالعه موردی: معلمان مقطع متوسطه شهر ارومیه)»، *فصلنامه علوم اجتماعی*، ۱۲(۴۰)، صص ۱-۳۰.
- حسینی هاشم زاده، داود (۱۳۸۹) «بررسی عوامل مؤثر بر رضایت شغلی کارکنان بانک صنعت و معدن»، *مدیریت دولتی*، ۲(۵).
- داوری، علی و آرش رضازاده (۱۳۹۳) *مدل سازی معادلات ساختاری با نرم افزار PLS*. انتشارات جهاد دانشگاهی،

تهران، چاپ دوم.

- دشتی، سعید و جواد فردمال و پیمان پیران ویسه و حمید صالحی نیا (۱۳۹۳) «بررسی عوامل مؤثر بر رضایت شغلی کارکنان مراکز بهداشتی درمانی شهرستان همدان در سال ۱۳۹۱»، *مجله علمی پژوهان*، ۱۲(۴)، صص ۲۸-۳۴.
- رستگار، عباسعلی؛ سیدمهدی موسوی داودی و کیارش فرتاش (۱۳۹۲) «بررسی تأثیر عجزین شدن با شغل بر رضایت شغلی و تمایل به ترک خدمت»، *فصلنامه علمی مدیریت سازمان های دولتی*، ۱(۴)، صص ۹۳-۱۱۴.
- رضازاده، جواد؛ علی رجبزاده و ایرج دوانی پور (۱۳۸۷) «بررسی تأثیر عوامل سرپرستی بر رضایت شغلی حسابرسان و انگیزه آنها برای تداوم همکاری با مؤسسات حسابرسی»، *بررسی های حسابداری و حسابرسی*، ۱۵(۲)، صص ۱۹-۳۶.
- زارعی محمودآبادی؛ حسن و اعظم السادات میرمحمدی میبیدی و سعید وزیری (۱۳۹۷) «نقش میانجی رضایت شغلی در ارتباط با حمایت سازمانی ادراک شده و رفتار شهروندی سازمانی در کارکنان کارخانه کاشی»، *فصلنامه علمی تخصصی طب کار*، ۱۰(۱)، صص ۷-۱۶.
- سلیمیان، سهیلا (۱۳۸۳) «بررسی عوامل مؤثر بر رضایت شغلی کارکنان از امکانات و تسهیلات رفاهی راه آهن»، هفتمین همایش حمل و نقل ریلی، تهران، دانشگاه شریف، مهندسی عمران.
- فرهنگد فر، زینب؛ کامران حاجی نبی و افسون آیین پرست (۱۳۹۷) «ارائه خدمات رفاهی به کارکنان چه ارتباطی با عملکرد آنان دارد؟ نگرشی خاص به نقش انگیزشی بیمه های درمانی»، *بیمه سلامت ایران*، ۱(۳)، ۱۰۵-۱۱۰.
- قربانی، رعنا (۱۳۸۹) «بررسی نیازها و عوامل انگیزشی درونی و بیرونی (مطالعه موردی کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد ابهر)»، ۲(۴)، صص ۹۱-۱۱۸.
- محمدی، محمد؛ سمانه طریقی و نگین طایفه آقاخان هشترودی (۱۳۹۷) «عوامل سازمانی و تأثیر رضایت شغلی بر عملکرد حسابرسان»، *پژوهش نامه اقتصاد و کسب و کار*، ۱۹(۱۹)، صص ۲۳-۳۷.
- مشبکی اصفهانی، اصغر و حجت وحدتی و سیدهدادی موسوی نژاد (۱۳۹۳) «ارتقاء سطح رضایت شغلی کارکنان با استفاده از هوش هیجانی و چابکی سازمانی»، *فصلنامه علمی مدیریت سازمان های دولتی*، ۱(۴)، صص ۴۹-۶۰.
- مهدوی، غلامحسین و رضا زمانی (۱۳۹۷)، «تأثیر ویژگی های فردی حسابرسان بر رضایت شغلی آنان»، *دانش حسابرسی*، ۱۸(۷۱)، صص ۳۷-۵۶.
- موسوی کاشی، زهره و داود زاهدی قره بابا (۱۳۹۵)، «رابطه بین سبک های رهبری و رضایت شغلی در حسابرسان شاغل در مؤسسات حسابرسی»، *دانش حسابداری و حسابرسی مدیریت*، ۵(۲۰)، صص ۱۰۳-۱۱۶.
- نائلی، محمد علی (۱۳۷۳)، انگیزش در سازمانها، چاپ اول، اهواز، دانشگاه شهید چمران اهواز.
- ولیان، حسن و محمدرضا عبدلی و شبنم کریمی (۱۳۹۶)، «طراحی مدل تحلیل تفسیری - ساختاری (ISM) عوامل مؤثر بر تردید حرفه ای حسابرسان»، *فصلنامه حسابداری ارزشی و رفتاری*، ۲(۴)، صص ۲۱۵-۲۴۶.
- یوسفی، شکوفه و شهناز نایبزاده و حسن اسلامی (۱۳۹۴) «تأثیر استرس های شغلی بر رضایت شغلی حسابداران»، *سلامت کار ایران*، ۱۲(۳)، صص ۴۶-۵۳.
- Allen, D. G., Shore, L. M., Griffeth, R. W. (2003) "The Role of Perceived Organizational Support and Supportive Human Resource Practices in the Turnover Process". *Journal of Management*, 29(1), 99-118.
- Amilin, A. (2016) "Measuring the Correlation of Job Satisfaction with Accountants Performance: The Role of Islamic Work Ethics as a Moderator". *European Research Studies*, 19(4), 217-232.

- Burchell, B. J. (2005) B-Flexibility, Job Insecurity and the Welfare Costs I-The Welfare Costs of Job Insecurity: Psychological Well-being and Family Life. Reconciling Labour Flexibility with Social Cohesion-Facing the Challenge, 71.
- Boles, J. S., Johnston, M. W., Hair Jr, J. F. (1997) "Role Stress, Work-Family Conflict and Emotional Exhaustion: Inter-relationships and Effects on Some Eork-related Consequences". *Journal of Personal Selling & Sales Management*, 17(1), 17-28.
- Bullen, M. L., Flamholtz, E. G. (1985) A Theoretical and Empirical Investigation of Job Satisfaction and Intended Turnover in the Large CPA Firm. *Accounting, Organizations and Society*, 10(3), 287-302.
- Chatzoglou, P. D., Vraimaki, E., Komsiou, E., Polychrou, E., Diamantidis, A. D. (2011) Factors Affecting Accountants' Job Satisfaction and Turnover Intentions: A Structural Equation Model. In 8th International Conference on Enterprise Systems, Accounting and Logistics. 130-147.
- Dang, H.V. (2016) "The Determinants Influencing the Job Satisfaction of Worker in SMEs in Binh Dinh Province". *Asia Pacific Economic Journal*, 9, 63-66.
- Fornell, C., Larcker, D. (1981) "Evaluating Structural Equation Models with Unobservable and Measuring Error." *Journal of High Technology Management Research* 39-50.
- Half, R., (2014) Benefits of Employee Recognition and 12 Affordable Options. Retrieved from <https://www.roberthalf.com/blog/the-benefits-of-employee-recognition-and-12-lowcost-ways-to-recognize-your-team>
- Hensler, J., Ringle, C., Sinkovics, R. (2009) The Use of Patial Least Square Based Multi Group Analysis: in Advance in International Marketing 20.
- Henzberg, F. (1959) The Motivation to Work. Harvard Business Review Classics, New York.
- Hulland, j. (1999) "Use of Partial Least Squares in Stratgic Management Research: A Review of Four Recent Studies". *Stratgic Management Journal*. 20-195.
- Kraut, A. (1998) "Job Satisfaction: Application, Assessment, Causes, and Consequences". *Personnel Psychology*, 51(2), 513.
- Lan, G., Okechuku, C., Zhang, H., Cao, J. (2013) "Impact of Job Satisfaction and Personal Values on the Work Orientation of Chinese Accounting Practitioners". *Journal of Business Ethics*, 112(4), 627-640.
- Linz, S. J. (2003) "Job Satisfaction Among Russian Workers". *International Journal of Manpower*.
- Locke, E. A. (1976) "The Nature and Causes of Job Satisfaction". Handbook of Industrial and Organizational Psychology.
- Luddy, N. (2005) Job Satisfaction Amongst Employees at a Public Health Institution in the Western Cape (Doctoral dissertation, University of the Western Cape).
- Lui, S. S., Ngo, H. Y., Tsang, A. W. N. (2001) "Interrole Conflict as a Predictor of Job Satisfaction and Propensity to Leave". *Journal of Managerial Psychology*.

- MacLean, Erin L. (2013) Reducing Employee Turnover in the Big Four Public Accounting Firms. CMC Senior Theses. Paper 745. http://scholarship.claremont.edu/cmc_theses/745.
- Manalo, R. A., de Castro, B., & Uy, C. (2020) "The Mediating Role of Job Satisfaction on the Effect of Motivation to Organizational Commitment and Work Engagement of Private Secondary High School Teachers in Metro-Manila". *Review of Integrative Business and Economics Research*, 9, 133-159.
- Maslow, A. H. (1943) "A theory of human motivation". *Psychological Review*, 50(4), 370.
- Nguyen, M.L., Luu, T.V. (2017) "Identifying Factors Affecting Job Satisfaction of Workers Working at Construction Sites Located in District 2 - Ho Chi Minh City" *Construction Journal*, 6, 31-33
- NGUYEN, H. H., NGUYEN, T. T., & NGUYEN, P. T. (2020) "Factors Affecting Employee Loyalty: A Case of Small and Medium Enterprises in Tra Vinh Province, Viet Nam." *The Journal of Asian Finance, Economics and Business (JAFEB)*, 7(1), 153-158.
- Oshagbemi, T. (2000) "Gender differences in the Job Satisfaction of University Teachers". *Women in Management Review*.
- Rhee, M. K., Park, S. K., & Lee, C. K. (2020) "Pathways from Workplace Flexibility to Turnover Intention: Role of Work-family Conflict, Family-Work Conflict, and Job Satisfaction." *International Journal of Social Welfare*, 29(1), 51-61.
- Rogosic, A., Bakotic, D. (2019) "Job Satisfaction of Accountants and Their Professional Ethics." *Ekonomski Vjesnik*, 32(1), 165-177.
- Stanton, J. M., Crossley, C. D. (2000) *Electronic Resources for the JDI and JIG*. Bowling Green, OH: Bowling Green State University.
- Sutrisno, E. (2010) *Human Resource Management*. Publisher Kencana Prima Media. Jakarta, 73-146.
- Ting, Y. (1997) "Determinants of Job Satisfaction of Federal Government Employees." *Public Personnel Management*, 26(3), 313-334.
- Vroom, V.H. (1964) *Work and Motivation*. John Wiley, New York, NY, USA.
- Warfield J.N. (1976) *Societal Systems: Planning, Policy and Complexity*. Willy Interscience, New York.
- Widodo, W., Damayanti, R. (2020) "Vitality of job satisfaction in Mediation: The Effect of Reward and Personality on Organizational Commitment." *Management Science Letters*, 10(9), 2131-2138.
- Yakin, M., Erdil, O. (2012) "Relationships between Self-efficacy and Work Engagement and the Effects on Job Satisfaction: A Survey on Certified Public Accountants." *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 58, 370-378.
- Zotorvie, J. S. T., Kudo, M. B., Adade, T. C. (2017) "A Survey of Factors That Influence the Level of Job Satisfaction and Turnover Intention of Professional Accountants in Ghana." *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 7(10), 41-56.