

پیش بینی رضایت شغلی زنان شاغل در مشاغل خدماتی غیردولتی مشهد

تاریخ دریافت: ۱۳۹۲/۱۲/۲۰

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۳/۲/۱۴

علی اکبر مجدی^۱

امید رضایی^۲

سیمین برادران^۳

چکیده

امروزه اهمیت رضایت شغلی در بهره‌وری نیروی انسانی در مشاغل مختلف، بر کسی پوشیده نیست و بخشی از این نیروی انسانی را زنان تشکیل می‌دهند که بررسی مسائل آنان شایسته توجه است. هدف از این مطالعه، بررسی میزان رضایت شغلی زنان شاغل در خدمات غیردولتی مشهد و همچنین مشخص کردن عوامل مؤثر بر آن می‌باشد. روش به کار رفته در این تحقیق، از نوع توصیفی-همبستگی است. بدین منظور ۲۴۴ نفر از زنان شاغل در خدمات غیردولتی مشهد به صورت تصادفی، با نمونه‌گیری احتمالی، از نوع نمونه‌گیری خوشه‌ای و تصادفی ساده انتخاب شدند. ابزار جمع‌آوری داده‌ها، پرسشنامه است که از چند شاخص، از جمله شاخص رضایت شغلی فیلد و روث تشکیل شده است. نتایج نشان داد که میانگین رضایت شغلی پاسخگویان، به طرز معناداری پایین‌تر از متوسط است. همچنین متغیرهای رضایت از حقوق، صمیمیت با همکاران و ارتقاء شغلی، دارای رابطه مثبت، و متغیرهای ابهام نقش و تعارض نقش، دارای رابطه منفی با رضایت شغلی هستند. در نهایت با استفاده از تحلیل رگرسیون چندگانه مشخص شد که متغیرهای مستقل تحقیق، ۴۸ درصد تغییرات رضایت شغلی را تبیین می‌کنند.

واژگان کلیدی: رضایت شغلی، رضایت از حقوق، صمیمیت با همکاران، ارتقاء شغلی،

متغیرهای نقش، مشهد.

۱. استادیار گروه علوم اجتماعی دانشگاه فردوسی مشهد Majdi@um.ac.ir

۲. دانش آموخته کارشناسی ارشد پژوهش علوم اجتماعی دانشگاه فردوسی مشهد Om.rezaei@yahoo.com

۳. دانشجوی کارشناسی ارشد پژوهش علوم اجتماعی دانشگاه فردوسی مشهد Baradaran.simin@gmail.com

مقدمه

سازمان‌ها از ابزارهای مختلفی برای رسیدن به اهداف خود استفاده می‌کنند که یکی از مهمترین آنها، نیروی انسانی است. نیروی انسانی نقش بسیار مهمی در افزایش یا کاهش بهره‌وری در سازمان‌ها دارد؛ طوری که اگر یک سازمان از بهترین ابزارها برخوردار باشد، اما نیروی انسانی کارایی نداشته باشد، بی‌شک در فرایند پیشرفت و بهره‌وری خود به مشکل خواهد خورد. یکی از مهمترین متغیرهایی که در زمینه بهره‌وری نیروی انسانی مطرح می‌باشد، رضایت شغلی است. اینکه یک کارمند تا چه میزان از شغلی که دارد رضایت داشته باشد، تأثیر شگرفی در ارتقا و پیشرفت کل نظام خواهد داشت.

مدت زمان زیادی است که محققان و مدیران سازمان‌ها به اهمیت نقش رضایت از شغل در زمینه بهره‌وری سازمان پی برده‌اند و تحقیقات فراوانی نیز در این زمینه صورت گرفته است. به‌طور کلی، رضایت شغلی باعث می‌شود که بهره‌وری فرد افزایش یابد، فرد نسبت به سازمان متعهد شود، سلامت جسمی و ذهنی فرد تضمین شود، روحیه فرد افزایش یابد، از زندگی راضی باشد و مهارت‌های جدید شغلی را به سرعت فراگیرد (کورمن، ۱۳۷۵: ۷۰). وقتی شخصی می‌گوید دارای رضایت شغلی بالایی است، این بدان معناست که کارش را دوست دارد، احساسات خوبی درباره کارش دارد و برای شغلش اهمیت زیادی قائل است. رضایت شغلی نتیجه ادراک کارکنان است که محتوا و زمینه شغل آن چیزی را که برای کارمند ارزشمند است، فراهم می‌کند. رضایت شغلی در واقع یک حالت احساسی مثبت یا مطبوع است که پیامد ارزیابی شغلی یا تجربه فرد است که کمک زیادی به سلامت فیزیکی و روانی فرد می‌کند (محمدی مقدم و زارع، ۱۳۸۷: ۵۰۴).

مطالعات رضایت شغلی از دو بعد حائز اهمیت است: نخست از جنبه انسانی که شایسته است با کارکنان به‌صورت منصفانه و با احترام برخورد گردد؛ و دوم از جنبه رفتاری که توجه به رضایت شغلی می‌تواند رفتار کارکنان را به گونه‌ای هدایت نماید که بر کارکرد و وظایف سازمانی آنها تأثیر بگذارد و به بروز رفتارهای مثبت و منفی از طرف آنها منجر گردد (درویش، ۱۳۸۶: ۱۲۴، نقل از Spector, 2000: 45).

در مورد عوامل تأثیرگذار بر رضایت شغلی، محققین دو دسته عوامل را از یکدیگر

تفکیک می‌کنند: نخست، عوامل محیطی شغل که مهمترین تأثیر را بر رضایت شغلی دارند و شامل چگونگی رفتار افراد، ماهیت وظایف شغلی، ارتباط با سایر افراد در محیط کار و پاداش‌ها می‌باشد. دوم، عوامل فردی که افراد با خود به شغل‌شان منتقل می‌نمایند، مانند تجارب قبلی فرد و شخصیت (Kristof, 1996: 32).

زنان به‌عنوان بخشی از نیروی کار، در طی قرن اخیر، گام‌های بلندی را برای بهبود جایگاه‌شان در نظام استخدام عمومی برداشته‌اند (Kerr & etal.: 172). اکنون نگاه جهان، بیشتر به سوی زنان معطوف شده است، زیرا امروزه برای تحقق توسعه اجتماعی، تسریع فرایند توسعه اقتصادی و محقق شدن عدالت اجتماعی، چنانچه به زن به‌عنوان نیروی فعال و سازنده نگریسته شود، قطعاً تأثیر بسیاری در روند توسعه و افزایش کمی و کیفی نیروی انسانی آن جامعه خواهد داشت. نقش زنان در توسعه، مستقیماً با هدف توسعه اجتماعی و اقتصادی بستگی داشته و از این‌رو در تحول همه جوامع انسانی، عاملی بنیادی محسوب می‌گردد.

از آن‌جا که سیاست‌های اقتصادی در جهت تقویت و رشد بخش خصوصی و کاستن از حجم فعالان در بخش دولتی است، ترغیب افراد و از جمله زنان به کار در این حوزه نیازمند سنجش میزان و چگونگی نگرش در رضایت آنان از کار در این بخش است. لذا شایسته است تا در این زمینه، مطالعات بر روی زنان (به‌عنوان نیمی از جمعیت فعال بالقوه) بیش از پیش رونق گیرد. این مطالعه درصدد است تا با بررسی وضعیت رضایت شغلی و عوامل مؤثر بر آن در بین زنان شاغل در مشاغل خدماتی غیردولتی مشهد، گامی در این زمینه بردارد.

مبانی و چارچوب نظری

در این قسمت ابتدا مفهوم رضایت شغلی شرح داده خواهد شد، سپس در مورد عوامل مؤثری که در این تحقیق تأثیر آنها بررسی می‌شود و همچنین نظریات مربوط به آنها، توضیحاتی ارائه خواهد شد.

رضایت شغلی

رضایت شغلی، به‌طور کلی موضوع مطالعات گسترده‌ای است که از اوایل دهه ۱۹۰۰ میلادی آغاز شده و تا امروز نیز همچنان ادامه دارد. (Glick, 1992: 626). رضایت شغلی مربوط به نگرش کلی افراد نسبت به شغل‌شان و جنبه‌های مختلف آن شامل سبک رهبری، همکاران، دستمزد و فرصت ارتقا می‌باشد (Kelly & Hise, 1980: 125). رضایت شغلی یک حالت احساسی مثبت یا مطبوع است که پیامد ارزیابی شغلی یا تجربه فرد است. این حالت احساس مثبت، کمک زیادی به سلامت روانی و فیزیکی افراد می‌کند. به عبارت دیگر، رضایت شغلی عبارت است از حدی از احساسات و نگرش‌های مثبت که افراد نسبت به شغل خود دارند.

تحقیقات نشان می‌دهند که علت نگرش مثبت و منفی افراد نسبت به شغل و کارشان به شرح زیر می‌باشد:

۱. عواملی که مربوط به سیاست‌ها و رویه‌های سازمان است؛
 ۲. عواملی که مربوط به شرایط کار و یا نحوه قرار گرفتن افراد در محل انجام دادن کار می‌باشد؛
 ۳. عواملی که در ارتباط با شخصیت‌های فردی کارکنان می‌باشد. (درویش، ۱۳۸۶: ۱۲۰).
- کواسی درتی (Kwasi Dartey, 2011: 27) که از محققین پیشرو در زمینه مطالعات رضایت شغلی و انگیزش کارکنان است، در کار کلاسیک خود با عنوان «نظریه دو عاملی» (۱۹۵۹)، عنوان می‌کند که رضایت کارکنان به دو عامل اصلی بستگی دارد؛ بهداشت و انگیزش. عوامل بهداشت هنگامی که وجود نداشته باشند، مسؤول رضایت شغلی هستند، درحالی‌که عوامل انگیزش در صورت غیبت‌شان، مسؤول نارضایتی شغلی‌اند. هرزبرگ خاطر نشان می‌کند، در یک طرف، وقتی کارکنان احساس خوبی نسبت به کارشان دارند و همچنین احساس موفقیت، شناخت، مسؤولیت‌پذیری، ارتقا و رشد دارند، تجربیات آنها رضایت شغلی‌شان را افزایش می‌دهد. در طرف دیگر، نبود عواملی هم‌چون دستمزد خوب، قوانین عادلانه، روابط مناسب با همکاران و امنیت شغلی به نارضایتی شغلی منجر می‌شود (Shallal, 2011: 118).

به‌طور کلی رضایت شغلی یک متغیر نگرشی است. در گذشته، تحقیقات رضایت شغلی بیشتر بر اساس سلسله مراتب نیازهای مازلو انجام می‌گرفت و تمرکز بر ارضای نیازهای جسمانی و روانی افراد از قبیل پرداخت حقوق و دستمزد و قدر و منزلت و احترام به افراد بود؛ اما امروزه محققان، بیشتر به فرایندهای شناختی توجه دارند تا نیازهای اساسی و بنیادی (درویش، ۱۳۸۶: ۱۲۲، نقل از Locke, 2000: 53).

شاخص رضایت شغلی که شامل سطوح کلی و ابعاد تشکیل دهنده آن است، می‌تواند به صورت جهانی سنجیده شود. متغیرهای رضایت شغلی که به‌وسیله ابزارهای مختلف شناسایی و سنجیده شده‌اند، عبارتند از: پاداش‌های مالی، شرایط کاری، روابط با سرپرستان، قوانین سازمانی، روابط با همکاران، فرصت‌ها و پیشرفت، امنیت و محتوای شغلی (Gilck, 2011: 118).

ارزیابی و سنجش رضایت شغلی بیشتر توسط پرسشنامه‌های منظم صورت می‌گیرد و خیلی کم از مصاحبه استفاده می‌شود. در این زمینه نیز مقیاس‌های زیادی وجود دارد که در مطالعات گوناگون روایی و پایایی آنها تأیید گردیده است. بنابراین می‌توان اطمینان داشت که مقیاس‌های موجود بتوانند سطوح مورد علاقه رضایت‌مندی شغلی را مورد سنجش و ارزیابی قرار دهند (Cammann & et al., 1998: 26).

عوامل مؤثر بر رضایت شغلی

پس از توضیحاتی که راجع به مفهوم رضایت شغلی داده شد، اکنون نوبت به بررسی عواملی می‌رسد که بر روی آن تأثیرگذارند. به علت گستردگی عوامل، در اینجا تنها به عواملی که قصد سنجش تأثیر آنها را داریم، خواهیم پرداخت.

متغیرهای دموگرافیک: الف) سن: طبق نظر گرینبرگ و بارون (Greenberg & Baron, 1995) کارکنان مسن‌تر نسبت به کارکنان جوان‌تر، رضایت بیشتری از شغل خود دارند. آنها معتقدند افراد با تجربه‌تر نسبت به افراد کم تجربه از رضایت‌مندی بیشتری از شغل خود برخوردار هستند. این دیدگاه همچنین توسط درافک و کوزن (Drafke & kossen, 2002) تأیید می‌شود. آنها معتقدند رضایت شغلی همراه با افزایش سن بالاتر می‌رود و این به‌خاطر

کسب تجربیات بیشتر و همچنین شکل‌گیری دید واقع‌گرایانه‌تر نسبت به کار در سنین بالاتر است. ب) وضعیت تاهل: نتایج مطالعه کاو و چن (Kuo & chen, 2004) نشان می‌دهد که وضعیت تاهل به‌طور قوی با رضایت شغلی در ارتباط است. آنها نشان می‌دهند که کارکنان متأهل در مقایسه با کارکنان مجرد از رضایت شغلی بیشتری برخوردار هستند. **امکان ارتقاء:** تعدادی از محققان معتقدند که رابطه قوی بین رضایت شغلی و امکان

ارتقای شغلی وجود دارد

(Pergamit & Veun, 1999; Peterson, puia & Suess, 2003; Sclafane, 1999). این دیدگاه با مطالعه‌ای که توسط Ellicson (& Legdson, 2002) انجام گرفت، اثبات شد. آنها در مطالعه خود که روی کارمندان یکی از بخش‌های دولتی انجام شد، دریافتند که رابطه مثبت و معناداری بین امکان ارتقای شغلی و رضایت شغلی وجود دارد. با این حال کریتر و کینیکی (Kreinter & Kinicki, 2001) معتقدند که رابطه مثبت بین رضایت شغلی و امکان ارتقاء، به تساوی حقوق بین کارمندان بستگی دارد. ترفیع منجر به حقوق بالاتر، مطلوبیت کاری بیشتر، مسؤولیت بیشتر و آزادی در تصمیم‌گیری می‌شود. به علت آن‌که ارتقاء میزان ارزش خود را به‌ویژه در سطوح عالی‌تر در سازمان نشان می‌دهد، پس منجر به افزایش روحیه فرد و در نتیجه رضایت شغلی می‌گردد.

صمیمیت با همکاران: تعدادی از محققین بر این عقیده‌اند که داشتن روابط دوستانه و حمایتی با همکاران در محیط کار، موجب افزایش رضایت شغلی می‌گردد (Johns, 1996; Kreinter & Kinicki, 2001; Luthans, 1989). یافته‌های یک پیمایش بزرگ که توسط مدیسون (Madison, 2002) روی ۲۱۰۰۰ زن شاغل انجام شد، نشان می‌دهد کارکنانی که فاقد برخورداری از حمایت همکاران‌شان هستند، بیشتر از ناراضایتی شغلی رنج می‌برند. به‌طور کلی اندازه گروه و کیفیت ارتباطات متقابل شخصی در گروه همکاران، نقش مهمی در خشنودی کارکنان دارد. گروه کاری به‌عنوان یک اجتماع، نظام حمایتی احساسی و روحیه‌ای برای کارکنان محسوب می‌شود (مهدوی و روحی عزیزی، ۱۳۷۹: ۱۵۴). اگر افراد در گروه دارای ویژگی‌های اجتماعی مشابهی مانند نگرش‌ها و باورهای مشابه باشند، جوی بوجود می‌آید که در سایه آن رضایت شغلی فراهم می‌گردد.

متغیرهای نقش: یکی دیگر از عوامل مؤثر بر رضایت شغلی، ارزیابی و سنجش تعامل کارکنان و مشاغل از جنبه نقش می‌باشد. نقش، الگوی رفتاری مورد نیاز یک فرد در سازمان است. محققان معتقدند نظریه نقش، دارای اهمیت بوده و بر رضایت شغلی تاثیر می‌گذارد. ابهام نقش^۱ و تعارض نقش^۲ از جمله مواردی هستند که بیشتر مورد مطالعه قرار گرفته‌اند. ابهام نقش درجه اطمینان کارکنان در مورد وظایف و مسؤولیت‌های آنها می‌باشد. در بسیاری از مشاغل، وظایف و مسؤولیت کارکنان به درستی مشخص نشده و همین عامل باعث سردرگمی آنها می‌شود (درویش، ۱۳۸۶: ۱۲۵). تعارض نقش زمانی است که کارکنان با الزامات وظایف و مسؤولیت کارکنان با وظایف و مسؤولیت‌شان مغایرت داشته باشد. در مطالعه راندال و جکسون (Randall & Jackson, 2005) نیز همبستگی منفی و معناداری بین رضایت شغلی و ابهام و تعارض نقش دیده شده است.

حقوق و دستمزد: مطالعات «لاک» نشان می‌دهد که حقوق و دستمزد یک عامل تعیین کننده رضایت شغلی است؛ به‌ویژه زمانی که از دیدگاه کارمند این پرداخت منصفانه و عادلانه باشد. افراد دوست دارند که نظام پرداخت و سیاست ارتقاء عادلانه، بدون ابهام و مطابق با انتظاراتشان باشد. با توجه به نوع شغل و سطح مهارت فرد، اگر میزان حقوق و مزایا معقول و عادلانه باشد، رضایت شغلی به بار خواهد آورد. البته رمز اصلی در راه مرتبط ساختن میزان حقوق با رضایت شغلی در کل مبلغی که شخص دریافت می‌کند، نهفته نیست؛ بلکه این امر در گرو پنداشت، برداشت یا درکی است که فرد از رعایت انصاف و عدالت در سازمان دارد. به همین شیوه، کارکنان دوست دارند در عمل و اجرای سیاست‌های مربوط به حقوق، پاداش، و ارتقای آنان، سازمان عدل و انصاف را رعایت نماید. بنابراین کسانی که چنین بیندیشند که سیاست حقوق و مزایا و ارتقای اعضای سازمان بر پایه عدل و انصاف گذاشته شده است، احتمالاً رضایت شغلی بیشتری خواهند داشت (رابینز، ۱۳۸۵: ۲۷۹).

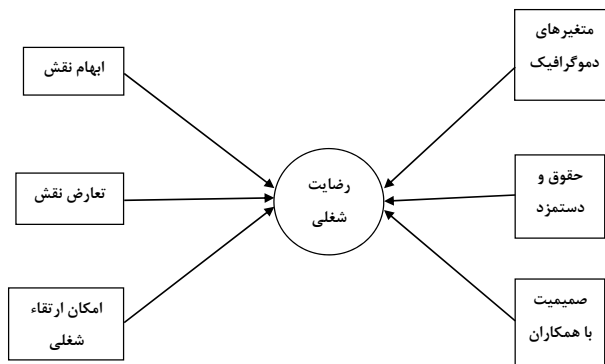
پیشینه تجربی

مطالعات گسترده‌ای برای شناسایی عوامل محیطی و عوامل فردی تأثیرگذار بر رضایت شغلی، صورت پذیرفته است. این مطالعات به عواملی هم‌چون ویژگی‌های شغلی، موانع سازمانی، ابهام نقش، تعارض نقش، تعارض کار و خانواده، سطح پرداخت ها، استرس شغلی، کار اضافی، برنامه زمانی کار، تناسب شغل با شاغل، روابط با همکاران، سبک رهبری، مشارکت در امور سازمان، ارتقای شغلی، تعهد سازمانی، جو سازمانی، تحصیلات، متغیرهای دموگرافیک و ... اشاره می‌کنند (هرزبرگ و همکاران، ۱۹۸۵؛ هاگمن و اولدهام، ۱۹۸۰؛ پیتر و همکاران، ۲۰۰۰؛ هال، ۱۹۸۸؛ کوپر، ۲۰۰۰) (Hall, 1988; Cooper, 2000; Herzberg & et al., 1985; Hackman & oldman., 1980; Peter & etal., ۱۳۸۵؛ کوزه چیان، زارعی و طالب پور، ۱۳۸۲؛ نوربخش و میرنادری، ۱۳۸۴؛ محمدی مقدم و زارع، ۱۳۸۷).

در زمینه موضوع مقاله حاضر، مطالعاتی در سراسر جهان صورت گرفته است. شلال (Shallal, 2011) در مطالعه‌ای با هدف بررسی عوامل دخیل در رضایت شغلی زنان شاغل در کشور امارات متحده عربی، ۱۲۷۲ نفر از آنان را به روش پیمایش مورد مطالعه قرار داد. نتایج نشان داد که سه عامل سن، تحصیلات و سطح درآمد بر یا با رضایت شغلی زنان مذکور رابطه مثبت دارد. افونی و انگوزی (Ofuani & Ngozi, 2010) در مقاله‌ای درصدد شناخت عوامل مؤثر بر رضایت شغلی زنان شاغل در شهر بنین^۱ برآمدند. در مطالعه آنها رابطه‌ای بین وضعیت تأهل، سطح تحصیلات، سابقه کار و رابطه با مدیران با رضایت شغلی مشاهده نشد. آنها به این نتیجه رسیدند که باید به زنان فرصت‌های بیشتری برای مسؤولیت‌پذیری و خودشکوفایی در جو محیط کار داده شود. شاون و ورام (Shawen & Vroom, 1964). در مطالعه‌ای به بررسی رضایت شغلی در انجمن جرم‌شناسی امریکا پرداختند. یافته‌های آنان نشان می‌دهد که متغیرهای دموگرافیک (جنسیت، نژاد و درآمد)، استرس، روابط خانوادگی و سطح فعالیت‌های علمی دارای تأثیر معنادار بر رضایت شغلی کارکنان انجمن مذکور دارد.

در ایران نیز مطالعات زیادی جهت روشن کردن قلمرو رضایت شغلی صورت پذیرفته است. محمدی مقدم و زارع (۱۳۸۷) در مطالعه‌ای به بررسی عوامل مرتبط با رضایت شغلی کارکنان فرماندهی انتظامی استان یزد پرداختند. نتایج تحقیق آنان نشان می‌دهد بین انگیزش، ارتقاء جایگاه سازمانی، پیشرفت شغلی و رضایت شغلی رابطه معناداری وجود دارد. اعظم زاده (۱۳۸۷) در مطالعه‌ای به بررسی رضایت زنان از کار در بخش غیردولتی پرداخت. نتیجه تحقیق وی نشان داد، ارزش و معنای کار، همبستگی، مشارکت، احساس عدالت، بیگانگی از کار، انگیزه درونی، هویت کار، خود پنداره، شرایط کار و نوع کار، با رضایت از کار دارای رابطه معناداری بودند. از بین متغیرهای زمینه‌ای، تنها میزان هزینه خانواده، با رضایت رابطه داشت. فلاح مهنه و اسدیان (۱۳۸۴)، در مقاله‌ای به بررسی عوامل مؤثر بر رضایت شغلی معلمان شهر فردوس پرداختند. نتایج آنان نشان داد بین امنیت شغلی، روابط اجتماعی فرد با همکاران، امکانات و فرصت‌های رشد و ارتقا، منزلت اجتماعی و رضایت شغلی رابطه معناداری وجود دارد.

حال که به مرور عوامل مؤثر بر رضایت شغلی پرداخته شد، مشخص گردید از دیدگاه صاحب‌نظران، عواملی همچون، سن، وضعیت تأهل، حقوق و دستمزد، صمیمیت با همکاران، ابهام نقش، تعارض نقش، امکان ارتقاء و پیشرفت بر رضایت شغلی تأثیر گذارند. بنابراین، با توجه به عوامل نامبرده، مدل نظری تحقیق به صورت زیر می‌باشد:



شکل ۱) عوامل مؤثر بر رضایت شغلی

حال با عنایت به شکل ۱، فرضیات تحقیق به صورت زیر تدوین می‌گردد:

۱. بین سن کارکنان و رضایت شغلی آنان رابطه معناداری وجود دارد.
۲. کارکنان متأهل، رضایت بیشتری از شغل خود دارند.
۳. بین رضایت از حقوق و رضایت شغلی رابطه معناداری وجود دارد.
۴. بین صمیمیت با همکاران و رضایت شغلی رابطه معناداری وجود دارد.
۵. بین ابهام نقش و رضایت شغلی رابطه معناداری وجود دارد.
۶. بین تعارض نقش و رضایت شغلی رابطه معناداری وجود دارد.
۷. بین امکان ارتقاء شغلی و رضایت شغلی رابطه معناداری وجود دارد.

روش تحقیق

روش به کار رفته در این مطالعه، از نوع توصیفی - همبستگی می باشد. جامعه آماری تحقیق را زنان شاغل در مشاغل خدماتی غیردولتی مشهد در تابستان ۱۳۹۱ تشکیل داده اند. برای انتخاب نمونه ها از نمونه گیری دومرحله ای استفاده شده است؛ بدین صورت که ابتدا از میان مشاغل غیردولتی، ۱۰ شغل به صورت تصادفی انتخاب شده است و در گام بعدی از میان کارکنان زن که در این مشاغل مشغول به کار بوده اند، ۲۴۴ نفر به صورت تصادفی ساده انتخاب شدند.

ابزار مورد استفاده در این تحقیق، پرسشنامه است. پرسشنامه حاوی چند شاخص می باشد؛ شاخص رضایت شغلی «فیلد و روث^۱»، شاخص رضایت از حقوق، شاخص صمیمیت با همکاران، شاخص ابهام نقش و تعارض نقش، از دیگر شاخص های مورد استفاده در پرسشنامه می باشند. همچنین سؤالاتی نیز راجع به متغیرهای دموگرافیک از قبیل سن، وضعیت تأهل، میزان تحصیلات، سابقه کاری و ... وجود دارد. لازم به ذکر است سؤالات توسط طیف پنج درجه ای لیکرت سنجیده شده اند.

بررسی روایی پرسشنامه از طریق روایی صوری^۲ انجام گرفته است؛ بدین صورت که پرسشنامه در اختیار چند تن از اعضای هیأت علمی گروه علوم اجتماعی دانشگاه فردوسی مشهد قرار گرفته است و آنها در چند نوبت آن را اصلاح نموده اند. همچنین روایی سازه

1. Field & Ruth
2. Face validity

شاخص رضایت شغلی با استفاده از تحلیل عاملی^۱ سنجیده شد. در این تحلیل می‌خواهیم بدانیم که آیا گویه‌های مربوط به خرده مقیاس‌ها، به درستی بر روی عامل خود بار^۲ شده اند یا نه؟ برای انجام تحلیل عاملی اکتشافی، از روش عامل‌یابی بر اساس محور اصلی و چرخش واریماکس^۳ (متعامد) استفاده شد. آزمون بارتلت^۴ برای بررسی وضعیت ماتریس همبستگی نشان داد که این ماتریس مشکلی ندارد ($\text{sig} < 0/000$ و $1202/389$). همچنین مقیاس کایزر-مایر-اولکین^۵ برای بررسی درجه کفایت و بسندگی پژوهش نشان داد که نمونه حاضر از کفایت مطلوبی برخوردار است ($0/735$). سنجش پایایی پرسشنامه نیز از طریق ضریب آلفای کرونباخ انجام پذیرفته است. مقدار این ضریب برای شاخص رضایت شغلی $0/90$ ، شاخص صمیمیت با همکاران $0/72$ و شاخص رضایت از حقوق $0/80$ می‌باشد که نشان دهنده همسازي درونی بالای ابزار تحقیق می‌باشد.

یافته‌ها

توصیف داده‌ها

میانگین سنی ۲۴۴ زن شاغلی که در این مطالعه مورد بررسی قرار گرفتند، $29/1$ سال می‌باشد. $61/8$ درصد پاسخگویان متأهل و $38/2$ درصد آنها مجرد هستند. میانگین سابقه شغلی پاسخ دهندگان $5/5$ سال است. میانگین حقوق ماهیانه پاسخگویان نیز 3750 هزار ریال در ماه می‌باشد.

دامنه شاخص رضایت شغلی از ۱۹ تا ۹۵ و نقطه وسط آن ۵۷ می‌باشد و نمره‌ای که هریک از پاسخگویان در این بازه کسب می‌کنند، نشان دهنده میزان رضایت شغلی آنان است. میانگین نمره پاسخگویان در این شاخص، $47/3$ می‌باشد که نشان می‌دهد که رضایت شغلی پاسخگویان این مطالعه، پایین‌تر از حد متوسط است و با آن اختلاف معنادار دارد. میانگین شاخص رضایت از حقوق (دامنه ۲ تا ۱۰)، $5/65$ است که این مقدار بالاتر از

-
1. Factor Analysis
 2. Load
 3. Varimax
 4. Bartlett
 5. Kohler Meyers olkin

متوسط است، میانگین شاخص صمیمیت با همکاران (دامنه ۲ تا ۱۰)، برابر با ۴/۶۹ است که این مقدار نیز تفاوت معناداری با مقدار متوسط دارد و کمتر از آن است. میانگین شاخص امکان ارتقاء (دامنه ۱ تا ۵)، ۲/۹۶ می‌باشد که در حد متوسط است. شاخص ابهام نقش (دامنه ۱ تا ۵) نیز با میانگین ۳/۶۷ بالاتر از حد متوسط است و با آن اختلاف معنادار دارد و در نهایت شاخص تعارض نقش (دامنه ۱ تا ۵) با میانگین ۴/۰۶ بالاتر از متوسط و دارای اختلاف معنادار با آن است. میانگین دو شاخص اخیر نشان می‌دهد که پاسخگویان با تعارض و ابهام نقش نسبتاً بالایی روبرو هستند. جدول ۱ تفاوت مقدار میانگین به دست آمده را با مقدار میانگین اصلی شاخص‌ها نشان می‌دهد.

جدول ۱) آزمون تی تک نمونه‌ای برای سنجش معناداری اختلاف میانگین از نقطه وسط

شاخص	مقدار تی	نقطه وسط	میانگین به دست آمده	اختلاف میانگین	معناداری
رضایت شغلی	۱۱/۴۴	۵۷	۴۷/۳	-۸/۷	۰/۰۰۰
رضایت از حقوق	۵/۷۹	۵	۵/۶۵	۰/۶۵	۰/۰۰۰
صمیمیت با همکاران	۲/۵۴۰	۵	۴/۶۹	-۰/۳۱	۰/۰۱۲
ارتقاء شغلی	۰/۵۱۸	۳	۲/۹۶	-۰/۰۴	۰/۶۰۵
ابهام نقش	-۱۴/۱۴	۳	۳/۶۷	۰/۶۷	۰/۰۰۰
تعارض نقش	-۲۴/۰۴	۳	۴/۰۶	۱/۰۶	۰/۰۰۰

آزمون فرضیات

برای آزمون تفاوت میانگین افراد مجرد و متأهل در برخورداری از رضایت شغلی از آزمون تی با نمونه‌های مستقل استفاده شده است. در این آزمون میانگین رضایت شغلی در دو گروه متأهلین و مجردین مقایسه شده است. نتایج نشان می‌دهد که کارکنان متأهل از رضایت شغلی بیشتری برخوردار هستند و اختلاف بین دو گروه در زمینه رضایت شغلی معنادار است. بدین ترتیب فرضیه دوم تحقیق تأیید می‌گردد. جدول ۲ نتایج آزمون تی را نشان می‌دهد.

جدول ۲) آزمون تی مستقل برای مقایسه رضایت شغلی کارکنان مجرد و متأهل

نتیجه آزمون فرضیه	معناداری	مقدار تی	میانگین		رضایت شغلی
			متأهل	مجرد	
تأیید	۰/۰۳۶	۲/۱۱۰	۴۹/۳۸	۴۶/۰۷	وضعیت تأهل

بررسی آزمون فرضیات تحقیق از طریق آزمون همبستگی و به منظور سنجش میزان همبستگی متغیرهای مستقل با متغیر وابسته (رضایت شغلی) انجام پذیرفت. همان طور که در جدول ۳ مشاهده می شود، سن دارای همبستگی با رضایت شغلی نمی باشد، لذا فرضیه شماره ۱ تحقیق رد می شود. رضایت از حقوق دارای همبستگی مثبت و معنادار با رضایت شغلی است؛ یعنی هر چقدر رضایت کارکنان از حقوق شان بیشتر باشد، رضایت شغلی بیشتری خواهند داشت. بدین ترتیب فرضیه شماره ۳ تأیید می گردد. متغیر صمیمیت با همکاران نیز دارای همبستگی مثبت و معنادار با رضایت شغلی است؛ به این معنا که هر چقدر صمیمیت کارکنان با همکاران شان بیشتر باشد، رضایت شغلی بیشتری خواهند داشت. لذا فرضیه شماره ۴ تأیید می گردد. ابهام نقش و تعارض نقش هر کدام دارای همبستگی منفی و معنادار با رضایت شغلی هستند. به عبارت دیگر، هر چقدر ابهام نقش و تعارض نقش کارکنان کمتر باشد، رضایت شغلی بیشتری خواهند داشت و به این ترتیب، فرضیات شماره ۵ و ۶ نیز تأیید می گردد. در آخر نیز همبستگی مثبت و معنادار متغیر ارتقاء شغلی با رضایت شغلی تأیید می گردد و مشخص می شود که کارکنان هر چقدر موقعیت خود را در شغل شان، بیشتر قابل ارتقاء بدانند، رضایت شغلی بیشتری خواهد داشت. بدین ترتیب فرضیه شماره ۷ تأیید می شود.

جدول ۳) آزمون همبستگی متغیرهای مستقل تحقیق با رضایت شغلی

متغیر	نوع ضریب	میزان ضریب	معناداری	نتیجه آزمون فرضیه
سن	پیرسون	۰/۹۷	۰/۱۷۳	رد
رضایت از حقوق	"	۰/۴۴	۰/۰۰۰	تأیید
صمیمیت با همکاران	"	۰/۴۵	۰/۰۰۰	تأیید
ابهام نقش	"	-۰/۱۸	۰/۰۰۲	تأیید
تعارض نقش	"	-۰/۳۷	۰/۰۰۰	تأیید
ارتقاء شغلی	"	۰/۳۵	۰/۰۰۰	تأیید

تحلیل رگرسیون چندگانه

در ادامه و با استفاده از تحلیل رگرسیون چندگانه جهت سنجش تأثیر جمعی همه متغیرهای مستقل بر متغیر وابسته (رضایت شغلی) از رگرسیون به روش گام به گام^۱ استفاده شد. بدین منظور ابتدا متغیرهای سن، رضایت از حقوق، صمیمیت با همکاران، ابهام نقش، تعارض نقش و ارتقاء شغلی وارد معادله شدند که در طی دو مرحله، در نهایت دو متغیر سن و ابهام نقش از معادله خارج شدند.

خروجی‌ها نشان می‌دهد که متغیرهای ارتقاء شغلی، تعارض نقش، رضایت از حقوق و صمیمیت با همکاران، به ترتیب ورود به معادله، دارای بیشترین تأثیر بر رضایت شغلی می‌باشند. ضریب همبستگی چندگانه متغیرها ۰/۶۹۹ و ضریب تعیین ۰/۴۷۴ می‌باشد. این ضریب نشان می‌دهد که ۴۷ درصد از تغییرات رضایت شغلی، توسط این مجموعه از متغیرها توضیح داده می‌شود.

ضریب Beta یا ضریب رگرسیون استاندارد شده، امکان مقایسه تأثیر هر یک از متغیرهای مستقل را بر متغیر وابسته فراهم می‌آورد. بدین ترتیب ارتقاء شغلی با ۰/۳۰، تعارض نقش با ۰/۲۷-، رضایت از حقوق با ۰/۲۴ و صمیمیت با همکاران با ۰/۲۳ بیشترین تغییرات متغیر مستقل را پیش بینی می‌کنند. در این میان، تعارض نقش دارای تأثیر منفی

بر رضایت شغلی است. نتایج تحلیل رگرسیون چندگانه در جدول ۴ نشان داده شده است.

جدول ۴) تحلیل رگرسیون چندگانه عوامل مؤثر بر رضایت شغلی

Sig	T	Beta	B	متغیر مستقل
.۰۰۰۰	۴/۸۳۸	.۰/۳۰۰	۲/۹۰۰	ارتقاء شغلی
.۰۰۰۰	-۴/۳۵۸	-۰/۲۷۲	-۳/۱۴۵	تعارض نقش
.۰۰۰۰	۳/۹۹۲	.۰/۲۴۷	۱/۴۹۹	رضایت از حقوق
.۰۰۰۰	۳/۷۳۱	.۰/۲۳۹	۱/۵۲۱	صمیمیت با همکاران

R=.699

R square=.488

Adjusted R square=.474

Std. Error the Estimate= 7.357

بحث و نتیجه گیری

در این تحقیق به بررسی وضعیت رضایت شغلی و عوامل مؤثر بر آن، در زنان شاغل در مشاغل خدماتی غیردولتی مشهود پرداخته شد. میزان رضایت شغلی پاسخگویان این تحقیق به طرز معناداری کمتر از متوسط است. تأثیر چندین عامل بر رضایت شغلی پاسخگویان شناخته شد که در ادامه به بحث در مورد آن پرداخته خواهد شد.

نتایج این تحقیق نشان می‌دهد که سن کارکنان رابطه‌ای با رضایت شغلی آنان ندارد. این یافته برخلاف یافته‌های شلال (Shallal, 2001)، گرینبرگ و بارون (Greenberg & Baron, 1995)، درافکه و کوزن (Drafke & Kossen, 2002) و همسو با نتایج پورسلطانی، فرجی و اندام (۱۳۹۰) و کوزه چیان، زارعی و طالب پور (۱۳۸۲) می‌باشد. به نظر می‌رسد با افزایش سن، کارکنان تجربیات بیشتر و همچنین دید واقع بینانه‌تری کسب می‌کنند که این موضوع، منجر به افزایش رضایت شغلی آنان می‌شود. در مطالعه حاضر، اکثریت پاسخگویان (زنان شاغل) را جوانان تشکیل داده‌اند (میانگین سنی برابر با ۲۹ سال) و واریانس متغیر سن پایین می‌باشد؛ احتمالاً به همین خاطر، تأثیر متغیر سن معنادار نمی‌باشد.

یکی از نتایج این تحقیق، وجود رابطه معنادار بین وضعیت تأهل و رضایت شغلی است؛ به این صورت که زنان متأهل، رضایت بیشتری از شغل خود داشته‌اند. این یافته، همسو با نتایج کو

و چن (Kuo & Chen, 2004)، کنگالپ و کسکین (Kengalp & Kescin, 2003)، گروسی و قربان زاده (۱۳۸۶) می‌باشد. افراد متأهل احتمالاً به‌خاطر حمایت اجتماعی که از جانب همسر خود دریافت می‌کنند، در بسیاری از جنبه‌ها (از جمله رضایت شغلی) دید مثبت‌تری دارند.

از دیگر نتایج این تحقیق، وجود رابطه معنادار بین رضایت از حقوق و رضایت شغلی است. یعنی به‌میزانی که کارکنان از درآمد خود راضی باشند و آن را عادلانه ببینند، رضایت شغلی بیشتری خواهند داشت. این یافته با نتایج مطالعه اسپکتور (Spector, 2000)، راین و دیگران (Rine & etal., 2000)، ایران زاده، اک و مهرگان (۱۳۸۸) همسو می‌باشد. یکی از انگیزه‌های مهم افراد از کار کردن، کسب درآمد است و در واقع کارکنان، حقوق و دستمزد را به‌عنوان خروجی کار خود می‌شناسند؛ به همین خاطر به‌میزانی که حقوق آنها برایشان رضایت بخش باشد، از کار خود نیز راضی خواهند بود.

در این مطالعه وجود رابطه معنادار بین صمیمیت با همکاران و رضایت شغلی تأیید شد. هر چقدر میزان صمیمت کارکنان با همکاران‌شان در محیط کار بیشتر باشد، رضایت شغلی بیشتری خواهند داشت. این یافته با نتایج تحقیقات جونز (Johns, 1996)، کرینتر و کینیکی (Kreinter & Kinicki, 2001)، لاتنس (Luthans, 1989)، مدیسون (Madison, 2000)، فلاح مهنه و اسدیان (۱۳۸۴) همسو می‌باشد. جو محیط کار از لحاظ روانی، تأثیر زیادی بر احساس رضایت کارکنان از شغل‌شان دارند. روابط صمیمانه و حمایتی بیشتر با همکاران، محیط کاری را لذت بخش‌تر و در نتیجه رضایت شغلی را بیشتر خواهد کرد.

نتایج تحقیق نشان می‌دهد که رابطه منفی و معناداری بین ابهام نقش و رضایت شغلی وجود دارد؛ یعنی هر چقدر وظایف کارکنان در محیط کاری، نامشخص‌تر باشد، رضایت آنها از شغل‌شان کمتر می‌شود. این یافته همسو با نتایج کلی و هایس (Kelly & Hise, 1980)، کتکوزان (Katosan, 1985)، راندال و جکسون (Randall & Jackson, 2005)، سلیمان نژاد (۱۳۸۳) و مهرابی زاده هنرمند و طالب زاده (۱۳۸۰) می‌باشد. به‌طور کلی ابهام ممکن است از آموزش ناکافی، ارتباط ضعیف، یا دریغ ورزیدن عمدی از دادن اطلاعات

از سوی همکار یا سرپرست ناشی شود. ابهام نقش، فرد را از بهره‌وری و پیشرفت باز می‌دارد و فرد حس اطمینان و پیش بینی خود را از نقش کاریش از دست می‌دهد (مهرابی زاده هنرمند و طالب زاده، ۱۳۸۰) و بدین ترتیب موجب کاهش رضایت شغلی می‌شود.

از دیگر نتایج تحقیق، اثبات وجود رابطه منفی و معنادار بین تعارض نقش و رضایت شغلی است. یعنی هر چقدر کارکنان با تعارض نقش بیشتری روبرو باشند، رضایت شغلی کمتری خواهند داشت. این یافته همسو با نتایج کلی و هایس (Kelly & Hise, 1980)، کتکوزان (Kacosan, 1985)، راندال و جکسون (Randall & Jackson, 2005)، سلیمان نژاد (۱۳۸۳) و مهرابی زاده هنرمند و طالب زاده (۱۳۸۰) می‌باشد. می‌توان گفت، تعارض نقش هنگامی رخ می‌دهد که تن دادن به مجموعه‌ای از الزام‌های شغلی با پذیرش مجموعه دیگری از الزام‌های شغلی، مغایر یا به کل غیر ممکن باشد. همان‌طور که در این مطالعه مشخص شد، این مورد نیز در رضایت شغلی کارکنان تأثیرگذار است.

همچنین، در این تحقیق مشخص گردید که ارتقاء شغلی دارای رابطه مثبت و معناداری با رضایت شغلی دارد. به عبارت دیگر، هر چقدر کارکنان، نقش خود را در شغل‌شان، قابل ارتقاءتر بدانند، رضایت شغلی بیشتری خواهند داشت. این یافته نیز در مطالعات پرجمایت و وئون (Pergamit & Veun, 1999)، پترسون، پویا و سوز (Peterson, Puia & Suess, 2003)، اسکلافن (Sclafane, 1999)، کرینتر و کینیکی (Kreinter & Kinicki, 2001)، محمدی مقدم و زارع (۱۳۸۷) و گروسی و قربان زاده (۱۳۸۶) مورد تأیید قرار گرفت. افراد غالباً دوستدار و خواستار ارتقای مقام و پیشرفت در کار خود هستند و از راکد ماندن در شغل خود بیزارند. به همین خاطر، ارتقاء شغلی یکی از ملاک‌های مهم در زمینه رضایت شغلی می‌باشد که در این مطالعه نیز تأثیر آن اثبات شد.

در نهایت نتایج تحلیل رگرسیون نشان داد که به ترتیب عواملی همچون ارتقای شغلی، تعارض نقش، رضایت از حقوق و صمیمیت با همکاران دارای بیشترین تأثیر بر رضایت شغلی زنان شاغل می‌باشد که متغیرهای مذکور، مجموعاً قادر به تبیین ۴۷ درصد تغییرات رضایت شغلی می‌باشند.

منابع

۱. اعظم زاده، منصوره (۱۳۸۷). بررسی تأثیر شرایط عینی و ذهنی کار بر رضایت شغلی زنان در بخش غیردولتی. تهران: سوره مهر.
۲. ایران زاده، سلیمان؛ اک، شورش؛ مهرگان، فرهاد (۱۳۸۸). "بررسی رابطه بین برخی عوامل اجتماعی با خود اثربخشی، رضایت شغلی و بهره‌وری کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد ارومیه و مهاباد". پژوهشنامه تربیتی، سال پنجم، شماره ۲۱ (زمستان): ۲۷-۴۲.
۳. پورسلطانی، حسین؛ فرجی، رسول؛ اندام، رضا (۱۳۹۰)، "ارتباط رضایت شغلی کارکنان ادارات کل تربیت بدنی استان های منتخب ایران با ویژگی های فردی"، پژوهش در علوم ورزشی، سال ۷، شماره ۲۸ (پائیز): ۹۳-۱۰۶.
۴. درویش، حسن (۱۳۸۶). "بررسی عوامل مؤثر بر رضایت شغلی کارکنان (رویکرد علمی پژوهشی)". فرهنگ مدیریت، سال پنجم، شماره ۱۶ (زمستان): ۱۱۷-۱۴۰.
۵. رابینز، استیفن پی. (۱۳۸۵). رفتار سازمانی. ترجمه علی پارسائیان و محمد اعرابی. تهران: دفتر پژوهش های فرهنگی.
۶. سلیمان نژاد، حمیرا (۱۳۸۳). "بررسی رابطه بین استرس حرفه‌ای و رضایت شغلی در کارکنان سازمان های دولتی شهر ایلام"، مجله علمی دانشگاه علوم پزشکی ایلام، سال دوازدهم، شماره ۴۴ و ۴۵ (پاییز و زمستان): ۳۴-۳۹.
۷. فلاح مهنه، تورج؛ اسدیان، محمد (۱۳۸۴). "بررسی عوامل مؤثر بر رضایت شغلی معلمان و ارائه یک مدل". پژوهش های تربیتی، شماره ۵ (زمستان): ۱-۲۲.
۸. کورمن، آبراهام (۱۳۷۵). روانشناسی صنعتی و سازمانی. ترجمه حسین شکر شکن. تهران: رشد.
۹. کوزه چیان، هاشم؛ زارعی، جواد؛ طالب پور، مهدی (۱۳۸۲). "بررسی ارتباط تعهد سازمانی و رضایت شغلی مدیران و معلمان مرد تربیت بدنی آموزشگاه های استان خراسان"، فصلنامه المپیک، سال یازدهم، شماره ۱ و ۲ (بهار و تابستان): ۴۳-۵۲.
۱۰. گروسی، سعیده؛ قربان زاده، رضا (۱۳۸۶). "بررسی تأثیر برخی عوامل مؤثر بر میزان

- رضایت شغلی و امکان ارتقای شغلی زنان شاغل شهر کرمان". *مجله تحقیقات زنان (مطالعات زنان)*، سال اول، شماره ۳ (زمستان): ۳۳-۵۵.
۱۱. محمدی مقدم، یوسف؛ زارع، محمد (۱۳۸۷). "بررسی عوامل مرتبط با رضایت شغلی کارکنان فرماندهی انتظامی استان یزد در سال ۱۳۸۷". فصلنامه مطالعات مدیریت انتظامی، سال سوم، شماره ۴ (زمستان): ۵۰۳-۵۱۳.
۱۲. مهدوی، مژگان؛ روحی عزیزی، مریم (۱۳۷۹). "عوامل موثر در رضایت شغلی". *مجله تعاون*، شماره ۱۰۷ (مرداد): ۵۱-۵۶.
۱۳. مهربابی زاده هنرمند، مهناز؛ طالب زاده، علیرضا (۱۳۸۰). "بررسی رابطه ابهام و تعارض نقش با خشنودی و دلبستگی شغلی". *مجله روانشناسی*، سال پنجم، شماره ۱ (بهار): ۴۴-۵۵.
۱۴. نوربخش، مهوش؛ میرنادری، علی اکبر (۱۳۸۴). "بررسی رابطه جو سازمانی با رضایت شغلی در معلمان". *مجله المپیک بهار*، شماره ۸۱ (بهار): ۱۳-۵۵.
15. Cammann, C.; Fichman, M.; Jenkins, G. D.; & Klesh, J. R. (1998). *Assessing the attitudes and perceptions of organizational members*. Assessing A guide to methods, measures, and practices organizational change. New York: Wiley: 138-171.
16. Cooper, C. L. (2000). "The prediction of job involvement". *Journal of industrial psychology*, Vol. 12, No. 21: 126-135.
17. Drafke, M. W.; Kossen, S. (2002). *The Human Side of Organizations*. New Jersey: Prentice-Hall, Inc.
18. Ellicson, C. W.; Legdson, M. (2002). "Spiritual well-being: Conceptualization and measurement". *Journal of Psychology and Theology*. Vol. 11, No. 4: 330-340.
19. Glick, Nancy (1992). "Job Satisfaction among Academic

- Administrators". *Research in Higher Education*, Vol. 33, No. 5: 78-81.
20. Greenberg, J.; Baron, R. A. (1995). *Behavior in Organizations: Understanding and Managing the Human Side of Work*. Trenton: Prentice-Hall International, Inc.
21. Hackman, J.K.; Oldman, G. R. (1980). "Development of Job Diagnostic Survey". *Journal of Applied Psychology*. vol 15, No. 6: 545-557.
22. Hall, G. A. (1988). "Job satisfaction Among Supervisory". *Journal of Industrial Psychology*, vol 4, No, 7: 23-30.
23. Herzberg, F.I. (1985), "Motivation at work, *Journal of Nabout Relations.*, Sep/Oct. 87, Vol. 22, No. 5: 425-441.
24. Johns, G. (1996). *Organizational Behavior: Understanding and Managing Life at Work*. Kansas City: Harper Collins College Publishers.
25. Kelly, Patrick; Hise, Richard (1980). "Role Conflict, Role Clarity, Job Satisfaction in The Brand Manager position". *Journal of Academy of Marketing Science*, Vol. 8, No. 2: 76-88.
26. Kwasi Dartey-Baah (2011). Application of Frederick Herzberg's Two-Factor theory in assessing and understanding employee motivation at work: a Ghanaian Perspective, *European Journal of Business and Management ISSN*. Vol. 3, No. 9: 23-44.
27. Kreinter, R.; Kinicki, A. (2001). *Organizational Behavior*. New York: McGraw-Hill, Inc.
28. Kuo, Y. F.; Chen, L. S. (2004). "Individual Demographic

- Differences and Job Satisfaction among Information Technology Personnel: An Empirical Study in Taiwan". *International Journal of Management*, Vol. 21. No. 2: 11-12.
29. Katcosan, John (1985). *Organizational behavior, university press of America*.
30. Kristof, A. (1996). "Person-Organization Fit: An Integrative Review of its Conceptualizations, Measurement, and Implications". *Personnel Psychology*. Vol. 49. No. 2: 1-49.
31. Kerr B.; Riley, M. A.; Feldman, M. W.; Bohannon, B. J. M. (2002). "Local dispersal promotes biodiversity in a real-life game of rock-paper-scissors". *Nature*, Vol. 13. No. 418: 171-174.
32. Kengalp, Kanjana and Kescin, Nuttawuth (2003). *Employee satisfaction: Work-related and personal factors*. *International Review of Business Research Papers*, Vol. 6, No. 3: 168-177.
33. Luthans, F. (1989). *Organizational Behavior*. New York: McGraw-Hill.
34. Locke, E. A. (2000). *The nature and causes of job satisfaction, Handbook of industrial and organizational psychology*. Chicago: Rand McNALLY.
35. Madison, D. (2002). "Can Your Job Make You Sick?". *Journal of Psychology Today*, Vol. 5. No. 2: 93-95.
36. Ofuani, Mrs; Ngozi Felicial (2010). "An Analysis of Factors Affecting Job Satisfaction of Women In Paid Employment in Benin City". *Edo Journal of Counseling*, Vol. 3. No. 1: 22-29.
37. Pergamit, M. R.; Veun, J. R. (1999). "What is a Promotion?".

- Industrial & Labour Relation Review, Vol. 52. No. 21: 31-38.
38. Peterson, D. K.; Puia, G. M.; Suess, F. R. (2003). "An Exploration of Satisfaction and Commitment among Workers in Mexico". *Journal of leadership and Organizational Studies*, Vol. 10. No. 2: 25-27.
39. Peter, R.; Bosma, H.; Siegrist, J. (2000). "Job strain, effort-reward imbalance and employee well-being: a large-scale cross-sectional study". *Journal of Soc Sci Med*, Vol. 50, No. 9: 1317-1327.
40. Randall S. Schuler, Susan E. Jackson. (2005). *How People Feel About Their Jobs. management revue*, vol 16, issue 1.
41. Rine & et al (2000). Pay, equity & job satisfaction, *Journal of applied psycjology*. Vol. 25, No. 2: 123-135.
42. Sclafane, S. (1999). "MGA Managers in Sync With Employees on Job Satisfaction Issues". *Notional Under Writer*, Vol. 103. No. 22: 3-7.
43. Shallal, Musa (2011). "Job Satisfaction among Women in the United Arab Emirates". *Journal of International Women's Studies*, Vol. 12. No. 3: 323-330.
44. Shawen, N. Vroom, V. H. (1964). *Work and Motivation*. New York: John Wiley and Sons, Inc.
45. Spector, P. E. (2000). *Industrial & Organizational Psychology: Research and Practice*. New York: John Wiley & Sons, Inc.