

پیش بینی رضایت شغلی زنان شاغل در مشاغل خدماتی غیر دولتی مشهد

علیاکبر مجدی^۱

امید رضایی^۲

سیمین برادران^۳

چکیده

امروزه اهمیت رضایت شغلی در بهره وری نیروی انسانی در مشاغل مختلف، بر کسی پوشیده نیست و بخشی از این نیروی انسانی را زنان تشکیل می دهند 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 می باشد. 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 نمونه گیری احتمالی، از نوع نمونه گیری خوشه ای و تصادفی ساده انتخاب شدند. ابزار جمع آوری داده ها، 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 پایین تر 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

^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

نهایت با استفاده از تحلیل رگرسیون چندگانه مشخص شد که متغیرهای مستقل تحقیق، ۴۸ درصد تغییرات رضایت شغلی را تبیین می کنند. واژگان کلیدی: رضایت شغلی، رضایت از حقوق، صمیمیت با همکاران، ارتقاء شغلی، متغیرهای نقش، مشهد.

مقدمه

سازمان ها از ابزارهای مختلفی برای رسیدن به اهداف خود استفاده می کنند که یکی از مهمترین آنها، نیروی انسانی است. نیروی انسانی نقش بسیار مهمی در افزایش یا کاهش بهره وری در سازمان ها دارد؛ طوری که اگر یک سازمان از بهترین ابزارها برخوردار باشد، اما نیروی انسانی کارایی نداشته باشد، بی شک در فرایند پیشرفت و بهره وری خود به مشکل خواهد خورد. یکی از مهمترین متغیرهایی که در زمینه بهره وری نیروی انسانی مطرح می باشد، 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 سازمان ها به اهمیت نقش رضایت از شغل در زمینه بهره وری سازمان پی برده اند و تحقیقات فراوانی نیز در این زمینه صورت گرفته است. بهطور کلی، رضایت شغلی باعث میشود که بهره وری 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 مهارت های جدید شغلی را به سرعت فرا بگیرد (کورمن، ۱۳۷۵: ۷۰).

وقتی شخصی می گوید 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 می کند. 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 می کند (محمدی مقدم و زارع، ۱۳۸۷: ۵۰۴).

مطالعات رضایت شغلی از دو بعد حائز اهمیت است: نخست از جنبه انسانی که شایسته است با کارکنان به صورت منصفانه و با احترام برخورد گردد؛ و دوم از جنبه رفتاری که توجه به رضایت شغلی می تواند رفتار کارکنان را به گونه ای 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 ۴۵: Spector, ۲۰۰۰). در مورد عوامل تأثیرگذار بر رضایت شغلی، محققین دو دسته عوامل را از یکدیگر تفکیک می کنند: 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 پاداش ها می باشد. دوم، عوامل فردی که افراد با خود به شغل شان منتقل می نمایند، مانند تجارب قبلی فرد و شخصیت (Kristof, ۱۹۹۶: ۳۲). زنان به عنوان بخشی از نیروی کار، در طی قرن اخیر، گام های بلندی را برای بهبود جایگاه شان در نظام استخدام عمومی برداشته اند (Kerr & etal.: ۱۷۲). 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 به عنوان نیروی فعال و سازنده نگریده 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 این رو در تحول همه جوامع انسانی، عاملی بنیادی محسوب می گردد.

از آن جا که سیاست های 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 (به عنوان 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 می شود و همچنین نظریات مربوط به آنها، توضیحاتی ارائه خواهد شد.

رضایت شغلی

رضایت شغلی، به طور کلی موضوع مطالعات گسترده ای است که از اوایل دهه ۱۹۰۰ میلادی آغاز شده و تا امروز نیز همچنان ادامه دارد. (Glick, ۱۹۹۲: ۶۲۶).

رضایت شغلی مربوط به نگرش کلی افراد نسبت به شغل شان و جنبه های مختلف آن شامل سبک رهبری، همکاران، دستمزد و فرصت ارتقا می باشد (Kelly , ۱۹۸۰: ۱۲۵ &Hise). 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 نگرش های مثبت که افراد نسبت به شغل خود دارند. تحقیقات نشان می دهند که علت نگرش مثبت و منفی افراد نسبت به شغل و کارشان به شرح زیر می باشد:

۱. عواملی که مربوط به سیاست ها و رویه های سازمان است؛
۲. عواملی که مربوط به شرایط کار و یا نحوه قرار گرفتن افراد در محل انجام دادن کار می باشد؛
۳. عواملی که در ارتباط با شخصیت های فردی کارکنان می باشد. (درویش، ۱۳۸۶: ۱۲۰).

کواسی درتی (Kwasi Dartey, ۲۰۱۱: ۲۷) که از محققین پیشرو در زمینه مطالعات رضایت شغلی و انگیزش کارکنان است، در کار کلاسیک خود با عنوان «نظریه دو عاملی» (۱۹۵۹)، عنوان می کند که رضایت کارکنان به دو عامل اصلی بستگی دارد؛ بهداشت و انگیزش. عوامل بهداشت هنگامی که وجود نداشته باشند، مسؤول رضایت شغلی هستند، درحالی که عوامل انگیزش در صورت غیبت شان، مسؤول نارضایتی شغلی اند. هرزبرگ خاطر نشان می کند، در یک طرف، وقتی کارکنان احساس خوبی نسبت به کارشان دارند و هم چنین احساس موفقیت، شناخت، مسؤولیت پذیری، ارتقا و رشد دارند، تجربیات آنها رضایت شغلی شان را افزایش می دهد. در طرف دیگر،

نبود عواملی هم چون دستمزد خوب، قوانین عادلانه، روابط مناسب با همکاران و امنیت شغلی به نارضایتی شغلی منجر می شود (Shallal, ۲۰۱۱: ۱۱۸).

به طور کلی رضایت شغلی یک متغیر نگرشی است. در گذشته، تحقیقات رضایت شغلی بیشتر بر اساس سلسله مراتب نیازهای مازلو انجام می گرفت 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 ۵۳: ۲۰۰۰، Locke).

شاخص رضایت شغلی که شامل سطوح کلی و ابعاد تشکیل دهنده آن است، می تواند به صورت جهانی سنجیده شود. متغیرهای رضایت شغلی که به وسیله ابزارهای مختلف شناسایی و سنجیده شده اند، عبارتند از: پاداش های مالی، شرایط کاری، روابط با سرپرستان، قوانین سازمانی، روابط با همکاران، فرصت ها و پیشرفت، امنیت و محتوای شغلی

(Gilck, ۲۰۱۱: ۱۱۸).

ارزیابی و سنجش رضایت شغلی بیشتر توسط پرسشنامه های منظم صورت می گیرد و خیلی کم از مصاحبه استفاده می شود. در این زمینه نیز مقیاس های زیادی وجود دارد که در مطالعات گوناگون روایی و پایایی آنها تأیید گردیده است. بنابراین می توان اطمینان داشت که مقیاس های موجود بتوانند سطوح مورد علاقه رضایت مندی شغلی را مورد سنجش و ارزیابی قرار دهند (Cammann & et al., ۱۹۹۸: ۲۶).

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, ۱۹۹۵)

& Baron) کارکنان مسن تر نسبت به کارکنان جوان تر، رضایت بیشتری از شغل خود دارند. آنها معتقدند افراد با تجربه تر نسبت به افراد کم تجربه از رضایت مندی بیشتری از شغل خود برخوردار هستند. این دیدگاه همچنین توسط درافک و کوزن (Drafke & kossen, ۲۰۰۲) تأیید می‌شود. آنها معتقدند رضایت شغلی همراه با افزایش سن بالاتر می‌رود و این به خاطر کسب تجربیات بیشتر و همچنین شکل‌گیری دید واقع‌گرایانه تر نسبت به کار در سنین بالاتر است. ب) وضعیت تاهل: نتایج مطالعه کااو و چن (Kuo & chen, ۲۰۰۴) نشان می‌دهد که وضعیت تاهل به طور 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 & , ۱۹۹۹; Peterson, puia & Suess, Sclafane ;2003, ۱۹۹۹)

(Veun). این دیدگاه با مطالعه ای که توسط (Ellicson & Legdson, ۲۰۰۲) 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 کریتنر و کینیکی (Kreinter & Kinicki, ۲۰۰۱) 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 به ویژه در سطوح عالیتر در سازمان نشان میدهد، پس منجر به افزایش روحیه فرد و در نتیجه رضایت شغلی می گردد.

صمیمیت با همکاران: تعدادی از محققین بر این عقیده اند که داشتن روابط دوستانه و حمایتی با همکاران در محیط کار، موجب افزایش رضایت شغلی می گردد (Johns, Luthans ;2001 ,Kreinter & Kinicki ;1996, ۱۹۸۹). یافته های یک پیمایش بزرگ که توسط مدیسون (Madison, ۲۰۰۲) روی ۲۱۰۰۰ زن شاغل انجام شد، نشان می دهد کارکنانی که فاقد برخورداری از حمایت همکاران شان هستند، بیشتر از نارضایتی شغلی رنج می برند. به طور کلی اندازه گروه و کیفیت ارتباطات متقابل شخصی در گروه همکاران، نقش مهمی در خشنودی کارکنان دارد. گروه کاری به عنوان یک اجتماع، نظام حمایتی احساسی و روحیه‌ای برای کارکنان محسوب می شود (مهدوی و روحی عزیزی، ۱۳۷۹: ۱۵۴). اگر افراد در گروه دارای ویژگیهای اجتماعی مشابهی مانند نگرش ها و باورهای مشابه باشند، جوی بوجود می آید 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 می باشد. نقش، الگوی رفتاری مورد نیاز یک فرد در سازمان است. محققان معتقدند نظریه نقش، دارای اهمیت بوده و بر رضایت شغلی تاثیر می گذارد. ابهام نقش^۱ و تعارض نقش^۱ از جمله مواردی هستند که بیشتر مورد

^۱Role Ambiguity

مطالعه قرار گرفته اند. ابهام نقش درجه اطمینان کارکنان در مورد وظایف و مسؤولیت های آنها می باشد. در بسیاری از مشاغل، وظایف و مسؤولیت کارکنان به درستی مشخص نشده و همین عامل باعث سردرگمی آنها می شود (درویش، ۱۳۸۶: ۱۲۵).
تعارض نقش زمانی است که کارکنان با الزامات وظایف و مسؤولیت کارکنان با وظایف و مسؤولیت شان مغایرت داشته باشد. در مطالعه راندال و جکسون (۲۰۰۵ Randall & Jackson) نیز همبستگی منفی و معناداری بین رضایت شغلی و ابهام و تعارض نقش دیده شده است.

حقوق و دستمزد: مطالعات «لاک» نشان می دهد که حقوق و دستمزد یک عامل تعیین کننده رضایت شغلی است؛ به ویژه 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 انتظارات شان 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 می کند، 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 سیاست های مربوط به حقوق، پاداش، و ارتقای آنان، سازمان عدل و انصاف را رعایت نماید. بنابراین کسانی که چنین بیندیشند که سیاست

¹.Role Conflict

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 گسترده ای برای شناسایی عوامل محیطی و عوامل فردی تأثیرگذار بر رضایت شغلی، صورت پذیرفته است. این مطالعات به عواملی هم چون ویژگی های 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 می کنند (هرزبرگ و همکاران، ۱۹۸۵؛ هاگمن و اولدهام، ۱۹۸۰؛ پیتر و همکاران، ۲۰۰۰؛ هال، ۱۹۸۸؛ کوپر، ۲۰۰۰) (Hall, 1988, Cooper; 2000, Peter & etal ., 2000; Herzberg & et al ., 1985, Hackman & oldman, 1980); (رابینز، 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 مطالعه ای 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 & , 2010)

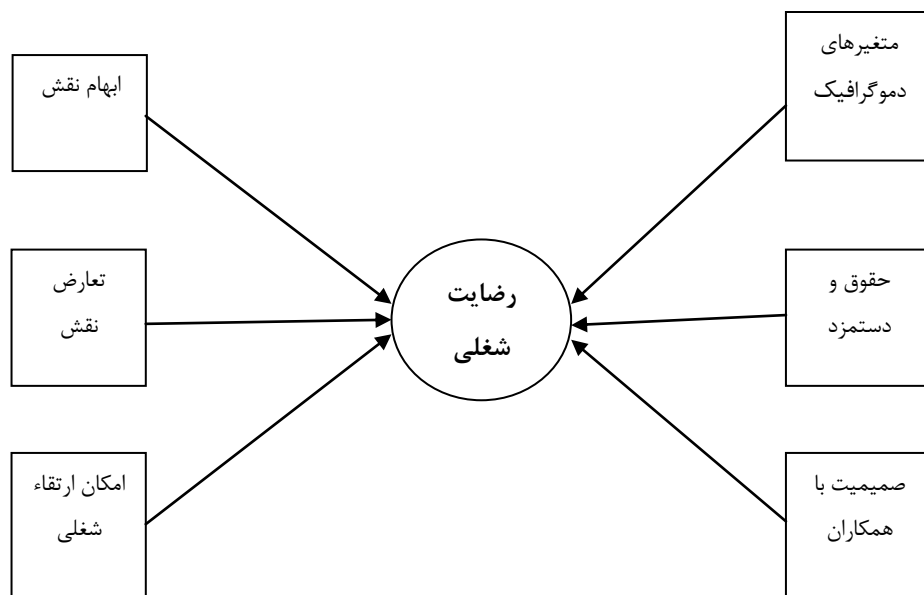
(Ngozi) در مقاله ای درصدد شناخت عوامل مؤثر بر رضایت شغلی زنان شاغل در شهر بنین^۱ برآمدند. در مطالعه آنها رابطه ای بین وضعیت تأهل، سطح تحصیلات، سابقه کار و رابطه با مدیران با رضایت شغلی مشاهده نشد. آنها به این نتیجه رسیدند که باید به زنان فرصت های بیشتری برای مسئولیت پذیری و خودشکوفایی در جو محیط کار داده شود. شاون و ورام (Shawen & Vroom, ۱۹۶۴). در مطالعه ای به بررسی رضایت شغلی در انجمن جرم شناسی امریکا پرداختند. یافته های آنان نشان می دهد که متغیرهای دموگرافیک (جنسیت، نژاد و درآمد)، استرس، روابط خانوادگی و سطح فعالیت های 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 مطالعه ای به بررسی عوامل مرتبط با رضایت شغلی کارکنان فرماندهی انتظامی استان یزد پرداختند. نتایج تحقیق آنان نشان می دهد بین انگیزش، ارتقاء جایگاه سازمانی، پیشرفت شغلی و رضایت شغلی رابطه معناداری وجود دارد. اعظم زاده (۱۳۸۷) در مطالعه ای 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 مقاله ای به بررسی عوامل مؤثر بر رضایت شغلی معلمان شهر

^۱Benin

فردوس پرداختند. نتایج آنان نشان داد بین امنیت شغلی، روابط اجتماعی فرد با همکاران، امکانات و فرصت های 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 صاحب نظران، 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 می باشد:



شکل ۱: عوامل مؤثر بر رضایت شغلی

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

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 دومارحله 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.

¹Field & Ruth

بررسی روایی پرسشنامه از طریق روایی صوری^۱ 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 شاخص رضایت شغلی با استفاده از تحلیل عاملی^۲ سنجیده شد. در این تحلیل می خواهیم بدانیم که آیا گویه های مربوط به خرده مقیاس ها، به درستی بر روی عامل خود بار^۳ شده اند یا نه؟ برای انجام تحلیل عاملی اکتشافی، از روش عامل یابی بر اساس محور اصلی و چرخش واریماکس^۴ (متعامد) استفاده شد. آزمون بارتلت^۵ برای بررسی وضعیت ماتریس همبستگی نشان داد که این ماتریس مشکلی ندارد ($\text{sig} < 0/000$ و $1202/389$). همچنین مقیاس کایزر- مایر- اولکین^۶ 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

¹Face validity

²Factor Analysis

³Load

⁴Varimax

⁵Bartlett

⁶Kohler Meyers olkin

شغلی ۰/۹۰، شاخص صمیمیت با همکاران ۰/۷۲ و شاخص رضایت از حقوق ۰/۸۰ می باشد که نشان دهنده همسازی درونی بالای ابزار تحقیق می باشد.

یافتهها

توصیف داده ها

میانگین سنی ۲۴۴ زن شاغلی که در این مطالعه مورد بررسی قرار گرفتند، ۲۹/۱ سال می باشد. ۶۱/۸ درصد پاسخگویان متأهل و ۳۸/۲ درصد آنها مجرد هستند. میانگین سابقه شغلی پاسخ دهندگان ۵/۵ سال است. میانگین حقوق ماهیانه پاسخگویان نیز ۳۷۵۰ هزار ریال در ماه می باشد.

دامنه شاخص رضایت شغلی از ۱۹ تا ۹۵ و نقطه وسط آن ۵۷ می باشد و نمره ای که هریک از پاسخگویان در این بازه کسب می کنند، نشان دهنده میزان رضایت شغلی آنان است. میانگین نمره پاسخگویان در این شاخص، ۴۷/۳ می باشد که نشان می دهد که رضایت شغلی پاسخگویان این مطالعه، پایین تر از حد متوسط است و با آن اختلاف معنادار دارد. میانگین شاخص رضایت از حقوق (دامنه ۲ تا ۱۰)، ۵/۶۵ است که این مقدار بالاتر از 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 می باشد 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 می دهد که پاسخگویان با تعارض و ابهام نقش نسبتاً بالایی روبرو هستند. جدول ۱ تفاوت مقدار میانگین به دست آمده را با مقدار میانگین اصلی شاخص ها نشان می دهد.

جدول ۱: آزمون تی تک نمونه ایبرای سنجش معناداری اختلاف میانگین از نقطه وسط

شاخص	مقدار تی	نقطه وسط	میانگین بدست 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 متأهلدر برخورداری از رضایت شغلی از آزمون تی با نمونه های مستقل استفاده شده است. در این آزمون میانگین رضایت شغلی در دو گروه متاهلین و مجردین مقایسه شده است. نتایج نشان می دهد که کارکنان متاهل از رضایت شغلی بیشتری برخوردار هستند و اختلاف بین دو گروه در زمینه رضایت شغلی معنادار است. بدین ترتیب فرضیه دوم تحقیق تایید می گردد. جدول ۲ نتایج آزمون تی را نشان می دهد.

جدول ۲: آزمون تی مستقل برای مقایسه رضایت شغلی کارکنان مجرد و متاهل

رضایت شغلی	میانگین		مقدار تی	معناداری	نتیجه
	متاهل	مجرد			
وضعیت تاهل	۴۶/۰۷	۴۹/۳۸	۲/۱۱۰	۰/۰۳۶	تایید

بررسی آزمون فرضیات تحقیق از طریق آزمون همبستگی و به منظور سنجش میزان همبستگی متغیرهای مستقل با متغیر وابسته (رضایت شغلی) انجام پذیرفت. همانطور 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 هرچه قدر رضایت کارکنان از حقوقشان بیشتر باشد، رضایت شغلی بیشتری خواهند داشت. بدین ترتیب فرضیه شماره ۳ تایید می گردد. متغیر صمیمیت با همکاران نیز دارای همبستگی مثبت و معنادار با رضایت شغلی است؛ به این معنا که هرچه قدر صمیمیت کارکنان با همکارانشان بیشتر باشد، رضایت شغلی بیشتری خواهند داشت. لذا فرضیه شماره ۴ تایید می گردد. ابهام نقش و تعارض نقش هر کدام دارای همبستگی منفی و معنادار با رضایت شغلی هستند، به عبارت دیگر هرچه قدر ابهام نقش و تعارض نقش کارکنان کمتر باشد، رضایت شغلی بیشتری خواهند داشت و به این ترتیب فرضیات شماره ۵ و ۶ نیز تایید می گردد. در آخر نیز همبستگی مثبت و معنادار متغیر ارتقاء شغلی با رضایت شغلی تایید می گردد و مشخص می شود که کارکنان هرچه قدر موقعیت خود را در شغلشان، بیشتر قابل ارتقاء بدانند، رضایت شغلی بیشتری خواهد داشت. بدین ترتیب فرضیه شماره ۷ تایید می شود.

جدول ۳: آزمون همبستگی متغیرهای مستقل تحقیق با «رضایت شغلی»

متغیر	نوع	میزان	معنادار	نتیجه
-------	-----	-------	---------	-------

آزمون فرضیه	ری	ضریب	ضریب	سن
رد	۰/۱۷۳	۰/۹۷	پیرسون	رضایت از حقوق
تایید	۰/۰۰۰	۰/۴۴	"	صمیمیت با همکاران
تایید	۰/۰۰۰	۰/۴۵	"	ابهام نقش
تایید	۰/۰۰۲	-۰/۱۸	"	تعارض نقش
تایید	۰/۰۰۰	-۰/۳۷	"	ارتقاء شغلی
تایید	۰/۰۰۰	۰/۳۵	"	

تحلیل رگرسیون چندگانه

در ادامه و با استفاده از تحلیل رگرسیون چندگانه **جهت‌سنجش تأثیری** 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 از شغلی توسط این مجموعه از متغیرها توضیح داده می‌شود.

¹ - Stepwise

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

متغیر مستقل	B	Beta	T	Sig
ارتقاء شغلی	۲/۹۰۰	۰/۳۰۰	۴/۸۳۸	/۰۰۰
تعارض نقش	۳/۱۴۵	۰/۲۷۲	-۴/۳۵۸	/۰۰۰
رضایت از حقوق	۱/۴۹۹	۰/۲۴۷	۳/۹۹۲	/۰۰۰
صمیمیت با همکاران	۱/۵۲۱	۰/۲۳۹	۳/۷۳۱	/۰۰۰

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 مشهد 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 می دهد که سن کارکنان رابطه ای با رضایت شغلی آنان ندارد. این یافته برخلاف یافته های شلال (۲۰۰۱ , Shallal)، گرینبرگ و بارون (۱۹۹۵ Greenberg & Baron)، درافکه و کوزن (۲۰۰۲ , Drafke & Kossen) و همسو با نتایج پورسلطانی، فرجی و اندام (۱۳۹۰) و کوزه چیان، زارعی و طالب پور (۱۳۸۲) می باشد. به نظر می رسد با افزایش سن، کارکنان تجربیات بیشتر و همچنین دید واقع بینانه تری کسب می کنند که این موضوع، منجر به افزایش رضایت شغلی آنان می شود. در مطالعه حاضر، اکثریت پاسخگویان (زنان شاغل) را جوانان تشکیل داده اند (میانگین سنی برابر با ۲۹ سال) و واریانس متغیر سن پایین می باشد؛ احتمالاً به همین خاطر، تأثیر متغیر سن معنادار نمی باشد.

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 داشته اند. این یافته، همسو با نتایج کو و چن (۲۰۰۴ , Kuo & Chen)، کنگالپ و کسکین (۲۰۰۳ Kescin&Kengalp)، گروسی و قربان زاده (۱۳۸۶) می باشد. افراد متأهل احتمالاً به خاطر حمایت اجتماعی که از جانب همسر خود دریافت می کنند، در بسیاری از جنبه ها (از جمله رضایت شغلی) دید مثبت تری دارند.

از دیگر نتایج این تحقیق، وجود رابطه معنادار بین رضایت از حقوق و رضایت شغلی است. یعنی به میزانی که کارکنان از درآمد خود راضی باشند و آن را عادلانه ببینند، رضایت شغلی بیشتری خواهند داشت. این یافته با نتایج مطالعه اسپکتور (۲۰۰۰ Spector)، راین و دیگران (۲۰۰۰ , Rine & etal.)، ایران زاده، اک و مهرگان (۱۳۸۸) همسو می باشد. یکی از انگیزه های مهم افراد از کار کردن، کسب درآمد است و در واقع

کارکنان، حقوق و دستمزد را به عنوان خروجی کار خود می شناسند؛ به همین خاطر به میزانی 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 همکاران شان در محیط کار بیشتر باشد، رضایت شغلی بیشتری خواهند داشت. این یافته با نتایج تحقیقات جونز (Johns, ۱۹۹۶)، کریتر و کینیکی (Kreinter & Kinicki, ۲۰۰۱)، لاتنس (Luthans, ۱۹۸۹)، مدیسون (۲۰۰۰) و مادسون (Madison, ۱۳۸۴) همسو می باشد. جو محیط کار از لحاظ روانی، تأثیر زیادی بر احساس رضایت کارکنان از شغل شان دارند. روابط صمیمانه و حمایتی بیشتر با همکاران، محیط کاری را لذت بخش تر و در نتیجه رضایت شغلی را بیشتر خواهد کرد.

نتایج تحقیق نشان می دهد که رابطه منفی و معناداری بین ابهام نقش و رضایت شغلی وجود دارد؛ یعنی هر چقدر وظایف کارکنان در محیط کاری، نامشخص تر باشد، رضایت آنها از شغل شان کمتر می شود. این یافته همسو با نتایج کلی و هایس (Kelly & Hise, ۱۹۸۵)، کتکوزان (Katcosan, ۱۹۸۵)، راندال و جکسون (Randall & Jackson, ۱۳۸۳) و مهربابی زاده هنرمند و طالب زاده (۱۳۸۰) می باشد. به طور 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 بهره وری و پیشرفت باز می دارد و فرد حس اطمینان و پیش بینی خود را از نقش کاریش از دست می دهد (مهربابی زاده هنرمند و طالب زاده، ۱۳۸۰) و بدین ترتیب موجب کاهش رضایت شغلی می شود.

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, ۱۹۸۰)، کتکوزان (Katcosan, ۱۹۸۵)، راندال و جکسون (Randall & Jackson, ۲۰۰۵)، سلیمان نژاد (۱۳۸۳) و مهرابی زاده هنرمند و طالب زاده (۱۳۸۰) می باشد. می توان گفت، تعارض نقش هنگامی رخ می دهد که تن دادن به مجموعه ای از الزام های شغلی با پذیرش مجموعه دیگری از الزام های شغلی، مغایر یا به کل غیر ممکن باشد. همان طور 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 شغل شان، قابل ارتقاء تر بدانند، رضایت شغلی بیشتری خواهند داشت. این یافته نیز در مطالعات پرجمایت و وئون (Pergamit & Veun, ۱۹۹۹)، پترسون، پویا و سوز (۲۰۰۳)، اسکلافن (Puia & Sues, Peterson, ۱۹۹۹)، کرینتر و کینیکی (۲۰۰۱)، 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 ملاک های مهم در زمینه رضایت شغلی می باشد 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 می باشد که متغیرهای مذکور، مجموعاً قادر به تبیین ۴۷ درصد تغییرات رضایت شغلی می باشند.

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 بهره وری 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 (رویگرد 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 حرفه ای 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 مؤثر در رضایت شغلی". مجله تعاون، شماره ۱۰۷ (مرداد): ۵۱-۵۶.
۱۳. مهربانی زاده هنرمند، مهناز؛ طالب زاده، علیرضا (۱۳۸۰). "بررسی رابطه ابهام و تعارض نقش با خشنودی و دل بستگی 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: 171-138.
16. Cooper, C. L. (2000). (The prediction of job involvement."Journal of industrial psychology ,Vol. 12, No. 135-126 :21.
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. 340-330 :4.
19. Glick ,Nancy (1992" .(Job Satisfaction among Academic Administrators ."Research in Higher Education ,Vol. 33, No. 81-78 :5 .
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. 557-545 :6 .
22. Hall ,G. A. (1988" .(Job satisfaction Among Supervisory."Journal of Industrial Psychology ,vol 4, No, 30-23 :7.
23. Herzberg, F.I. (1985 ” ,(Motivation at work ,Journal of Nabout Relations ,.Sep/Oct. 87 ,Vol. 22, No. 441-425 :5.
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. 88-76 :2.
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. 44-23 :9.
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. 12-11 :2.

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. 49-1 :2.
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. 174-171 :418.
32. Kengalp, Kanjana and Kescin, Nuttawuth (2003). (Employee satisfaction: Work-related and personal factors .International Review of Business Research Papers ,Vol. 6, No. 177-168 :3.
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. 95-93 :2.
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. 29-22 :1.
37. Pergamit, M. R ; Veun, J. R. (1999). (What is a Promotion."?Industrial & Labour Relation Review, Vol. 52. No. 38-31 :21.
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. 27-25 :2.
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. 1327-1317 :9.

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 psychology .Vol. 25, No. 135-123 :2.
42. Sclafane, S. (1999" .(MGA Managers in Sync With Employees on JobSatisfaction Issues."Notional Under Writer ,Vol. 103. No. 7-3 :22.
43. Shallal, Musa (2011" .(Job Satisfactionamong Women in the United Arab Emirates."Journal of InternationalWomen's Studies , Vol. 12. No. 330-323 :3.
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.