

## بررسی میزان رضایت شغلی کارکنان نیروی انتظامی استان بوشهر و ارتباط آن با عملکرد شغلی

سوران رجبی<sup>۱</sup>، علی پاکیزه<sup>۲</sup>

تاریخ دریافت: ۹۴/۰۴/۰۳

تاریخ پذیرش: ۹۴/۰۵/۱۸

### چکیده

هدف اصلی تحقیق حاضر تعیین بررسی میزان رضایت شغلی کارکنان نیروی انتظامی استان بوشهر و ارتباط آن با عملکرد شغلی است. روش تحقیق زمینه‌یابی و همبستگی می‌باشد. نمونه تحقیق ۷۲۲ نفر از کارکنان زن و مرد نیروی انتظامی استان بوشهر بودند که در سال ۱۳۹۱ مشغول به فعالیت بودند و به روش نمونه‌گیری خوشه‌ای چند مرحله‌ای انتخاب شدند. ابزار مورد استفاده پرسشنامه رضایت شغلی، پرسشنامه عملکرد شغلی پاترسون و پرسشنامه محقق ساخته بود. داده‌ها به کمک ضریب همبستگی پیرسون و آزمون خی دو مورد بررسی قرار گرفتند. نتایج نشان داد ۱۱/۶ درصد از کارکنان رضایت شغلی پایینی دارند و ۵/۹ درصد از رضایت شغلی بالایی برخوردار هستند. همچنین میانگین رضایت شغلی کارکنان ناجا پایین تر از میانگین مفهومی بوده و این تفاوت معنی‌دار بود ( $P < 0/01$ ). ضریب همبستگی پیرسون نشان داد بین رضایت شغلی با عملکرد شغلی در کارکنان ناجا رابطه مثبت و معنی‌داری وجود دارد ( $P < 0/001$ ). این تحقیق نشان داد که توجه به رضایت شغلی کارکنان ناجا به دلیل ارتباط آن با عملکرد شغلی آنان از اهمیت برخوردار است.

واژه‌های کلیدی: رضایت شغلی، عملکرد شغلی، ناجا

Email: soranrajabi@gmail.com

۱ - استادیار گروه روان شناسی دانشگاه خلیج فارس (نویسنده مسئول)

۲ - استادیار گروه روان شناسی دانشگاه خلیج فارس

رضایت شغلی<sup>۳</sup> عاملی مهم در افزایش بهره‌وری، افزایش روحیه، تعهد سازمانی، سلامت فیزیکی و ذهنی، رضایت از زندگی و سرعت در آموزش مهارت‌های جدید شغلی و عدم وجود آن باعث به وجود آمدن تشویش، غیبت، تأخیر کاری، ترک خدمت، اعتصاب و بازنشستگی زودرس کارکنان یک سازمان می‌گردد (کومبر<sup>۴</sup> و باریبال<sup>۵</sup>، ۲۰۰۷). رضایت شغلی، یعنی نگرش کلی فرد نسبت به شغلش که موجب افزایش بهره‌وری، افزایش تعهد سازمانی، افزایش کمیت و کیفیت کار، برقراری روابط خوب و انسانی در محیط کار، ایجاد ارتباطات صحیح، بالا بردن، روحیه و علاقه به کار در سازمان‌ها می‌شود (فایربرادر، جونز و ریواس<sup>۶</sup>، ۲۰۰۹).

عوامل متعددی بر رضایت شغلی تأثیرگذار می‌باشد. در یک تقسیم‌بندی این عوامل در قالب ۴ دسته کلی شامل؛ ۱- عوامل سازمانی (مانند حقوق و دستمزد، ترفیعات، خط مشی‌های سازمانی)، ۲- عوامل محیطی (مانند سبک سرپرستی، گروه کاری، شرایط کاری)، ۳- عوامل فردی و ۴- ماهیت کار تقسیم‌بندی شده‌اند (کاندن<sup>۷</sup>، ۱۹۹۷). تحقیقات مصدق راد، فرلی و روزنبرگ<sup>۸</sup> (۲۰۰۸) نشان می‌دهد که میان رضایت شغلی و تعهد سازمانی، همچنین میان سن و سابقه کار با رضایت شغلی روابط مثبت وجود دارد. اوزدمیر<sup>۹</sup> (۲۰۰۹) پنج بُعد اساسی یعنی ماهیت شغل، پرداخت حقوق و مزایا، فرصت‌های پیشرفت و ترقی، سرپرستان و همکاران در کار را مهم‌ترین عوامل مؤثر در احساس افراد نسبت به کارشان می‌داند. ندیری و تانوا (۲۰۱۰) در پژوهش خود نشان داده‌اند که عدالت سازمانی با حیطه‌های مختلف رفتارهای مدنی سازمانی رابطه دارد. پژوهش‌های داخلی نیز گویای تأثیر عوامل مختلفی بوده است که فرا تحلیل ازکیا و توکلی (۱۳۸۵) که به بررسی رضایت شغلی در سازمان‌های آموزشی در ۴۴ پایان‌نامه کارشناسی ارشد دانشگاه‌های تهران با حجم ۳۸۴۷۷ نفر با پراکندگی ۱۸ استان پرداخته است. نشان داد فرض رابطه بین متغیرهای سابقه کار و میزان پرداخت با رضایت شغلی رد و فرض رابطه بین متغیرهای مشارکت، مدیریت، امکان بروز خلاقیت‌های فردی، تأهل، تحصیلات، رشته تحصیلی، سن و جنس با رضایت شغلی تأیید گردید. در میان متغیرهای مذکور، مشارکت با بالاترین میزان واریانس تبیین شده به عنوان بهترین پیش‌بینی‌کننده رضایت شغلی در سازمان‌های آموزشی مورد تأکید قرار گرفته است. بر اساس نتایج این پژوهش، از میان

---

3. job satisfaction

4. Coomber

5. Barriball

6. Fairbrother, Jones, & Rivas

7. Chandan

8. Mosadeghrad, Ferlie, & Rosenberg

9. Ozdemir

مدل‌های نظری، مدل وضعیتی که مبتنی بر ۳ گروه متغیرهای ماهیتی، سازمانی و فردی با رضایت شغلی است مورد تأیید قرار گرفته است. همچنین در دیگر پژوهش‌ها عوامل مختلفی با رضایت شغلی کارکنان همبسته گزارش شده است. بطوریکه سلامت جسمانی و روانی (کول و فریمن<sup>۱۰</sup>، ۱۹۹۷؛ کار<sup>۱۱</sup>، ۲۰۰۴؛ تیر سوینسدو، بیرنگ و رامل<sup>۱۲</sup>، ۲۰۰۶؛ لاپانه و هیوز<sup>۱۳</sup>، ۲۰۰۷، لو، چانگ و وو<sup>۱۴</sup>، ۲۰۰۷)، ویژگی‌های شخصیتی (آیان و کوکاسیک<sup>۱۵</sup>، ۲۰۱۰)، فرسودگی شغلی (کاریوان<sup>۱۶</sup>، ۱۹۹۹؛ لامبرت، هوگان و بارتن<sup>۱۷</sup>، ۲۰۰۱؛ تسیگیلیس و کوستلیوس<sup>۱۸</sup>، ۲۰۰۴؛ کات و گلدن<sup>۱۹</sup>، ۲۰۰۶)، تعهد سازمانی (نورمن و وو<sup>۲۰</sup>، ۲۰۰۶؛ ساعتچی، قاسمی و نمازی، ۱۳۸۷)، ابهام نقش و تعارض نقش (ساگر<sup>۲۱</sup>، ۱۹۹۴)، امکانات مادی و رفاهی شغل (شاره، صدیق معروفی، هوشمندی، حقی، ۱۳۹۰)، سختی کار و زمان کار (فالكوم و اگلوبوم<sup>۲۲</sup>، ۲۰۰۵)، ساختار سازمانی<sup>۲۳</sup> (ویلیم و همکاران، ۲۰۰۷)، و ملیت (پورز<sup>۲۴</sup>، ۲۰۰۳) با رضایت شغلی کارکنان مرتبط است. اما نیروی انتظامی استان بوشهر نیازمند مدلی است که عوامل تشکیل‌دهنده آن هم راستا با تعالی سازمانی باشد؛ یعنی عواملی که بهبود در آن‌ها بتواند سازمان را به سمت سرآمدی هدایت کند و بهره‌وری هزینه‌های مالی انجام‌شده برای بهبود رضایت کارکنان را افزایش دهد.

در مجموع می‌توان این‌گونه استدلال کرد که رضایت شغلی به افزایش بهره‌وری، تعهد سازمانی، سلامت فیزیکی و ذهنی فرد منجر می‌شود، در نتیجه روحیه فرد بالا رفته و از زندگی خود راضی می‌شود و درصدد کسب مهارت‌های جدید شغلی بر می‌آید و در نهایت عملکرد او نیز ارتقا می‌یابد (بولینگ، ۲۰۰۵، به نقل از یزدی و جعفری، ۱۳۸۸).

در همین راستا، مسئله اساسی پژوهش حاضر بدین صورت خواهد بود که میزان رضایت شغلی کارکنان ناجا چگونه است؟ و چه ارتباطی بین رضایت شغلی با میزان کارایی این افراد وجود دارد؟

- 
- 10 . Coll & Freeman
  - 11 . Carr
  - 12 . Ttir sveinsdo, Biering & Ramel
  - 13 . Lapane & Hughes
  - 14 . Lu, Chang, & Wu
  - 15 . Ayan & Kocacik
  - 16 . Curri van
  - 17 . Lambert, Hogan & Barton
  - 18 . Tsigilis & Koustelios
  - 19 . Côté, S, & Golden
  - 20 . Norman & Wu
  - 21 . Sager
  - 22 . Falkum & Vaglum
  - 23 . Organizational Structure
  - 24 . Pors

## روش

با توجه به اینکه در این مطالعه عوامل موثر بر میزان رضایت شغلی کارکنان بررسی می‌شود لذا روش تحقیق توصیفی و از نوع همبستگی می‌باشد. در این‌گونه تحقیقات صرفاً روابط متغیرها بررسی می‌شود و استنباط روابط علت و معلولی در اولویت بعدی خواهد بود (کوهن<sup>۲۵</sup>، مانیون<sup>۲۶</sup> و ماریسون<sup>۲۷</sup>، ۲۰۰۷).

## جامعه آماری پژوهش

جامعه آماری این پژوهش کلیه کارکنان نیروی انتظامی استان بوشهر بودند که در سال ۱۳۹۱ مشغول به فعالیت بودند.

## شیوه نمونه‌گیری و حجم نمونه

با توجه به اینکه حداقل حجم نمونه در تحقیقات همبستگی ۱۰۰ نفر می‌باشد اما جهت افزایش اعتبار بیرونی طرح، ۸۰۰ نفر از کارکنان به عنوان نمونه تحقیق حاضر بر اساس جدول کرجسی<sup>۲۸</sup> و مورگان<sup>۲۹</sup> (۱۹۷۰ به نقل از کوهن و همکاران، ۲۰۰۷) انتخاب شدند که به روش نمونه‌گیری خوشه‌ای چند مرحله‌ای انجام شد. به عقیده کوهن و همکاران (۲۰۰۷) در این شیوه نمونه‌گیری محقق می‌تواند در مراحل مختلف انتخاب خوشه یا گروه نمونه بر حسب نیاز از نمونه‌گیری تصادفی ساده، و اگر بخواهد نسبت افراد نمونه برابر با نسبت افراد جامعه باشد، از نمونه‌گیری طبقه‌ای استفاده کند و به عبارت بهتر در نمونه‌گیری چند مرحله‌ای، در هر مرحله نمونه‌گیری هدف تغییر می‌کند و در هر مرحله امکان دارد نمونه بر اساس ملاک جغرافیایی، اقتصادی، سیاسی و... انتخاب شود. بعد از گردآوری پرسشنامه، تعداد ۷۸ پرسشنامه به دلیل ناقص بودن پاسخ‌ها از تجزیه و تحلیل حذف شدند و در نهایت داده‌های به دست آمده از ۷۲۲ نفر مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفتند.

## ابزار گردآوری اطلاعات

### پرسشنامه رضایت شغلی

در این تحقیق جهت سنجش میزان رضایت شغلی افراد و شناسایی عوامل موثر بر آن از پرسشنامه رضایت شغلی ساخته‌شده توسط علیزاده و همکاران (۱۳۸۹) استفاده شد. نسخه ابتدایی پرسشنامه ساخته‌شده دارای ۹۹ ماده و بر اساس طیف لیکرت بود و آزمودنی‌ها باید یکی از چهار

25 . Cohen

26 . Manion

27 . Morrison

28 . Krejcie

29 . Morgan

گزینه موجود را انتخاب می‌کردند. به گزینه کاملاً موافقم نمره ۴؛ موافقم نمره ۳؛ مخالفم نمره ۲؛ کاملاً مخالفم نمره ۱ داده می‌شود. بعد از اجرا بر روی نمونه‌ای به حجم ۲۹۳۳ نفر از کارکنان ناجا در سراسر کشور، این پرسشنامه به ۴۵ آیتم کاهش یافت. نتایج این بررسی نشان داد که ۴۵ سوال پرسشنامه، ۱۵ عامل را مورد اندازه‌گیری قرار می‌دهد. این عوامل با توجه به مبانی نظری تحقیق و محتوای سؤالات قرار گرفته روی عوامل تحت عناوین ۱- توسعه ارتقای شغلی، ۲- ارتباطات سازمانی، ۳- توانمندسازی، ۴- ایجاد فرصت‌های یکسان در سازمان، ۵- مشارکت، ۶- رهبری، ۷- فرصت‌های یادگیری و دستیابی به اهداف، ۸- قدردانی، ۹- تبیین اهداف و ارزیابی‌ها، ۱۰- آموزش و توسعه منابع انسانی، ۱۱- تسهیلات و خدمات، ۱۲- حقوق و مزایا، ۱۳- ارتباط با همکاران، ۱۴- مدیریت تغییر و تحول، ۱۵- شرایط محیط کار نام‌گذاری شدند.

ضرایب پایایی به وسیله روش باز آزمایشی برای همه خرده مقیاس‌ها بین ۰/۶۱ تا ۰/۸۴ و برای کل پرسشنامه ۰/۷۳ بود. ضرایب همسانی درونی برای همه خرده مقیاس‌ها بین ۰/۵۷ تا ۰/۷۰ و برای کل پرسشنامه ۰/۹۱ بود. در کل ضرایب اعتبار و پایایی به دست آمده برای پرسشنامه، رضایت‌بخش بود. پایایی این آزمون در تحقیق حاضر با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ و روش دو نیمه کردن به ترتیب ۰/۹۰ و ۰/۸۸ بدست آمد.

### پرسش‌نامه پنج عاملی نئو- تجدیدنظر شده (NEO-FFI-R)

این آزمون فرم کوتاه شده پرسش‌نامه ۲۴۰ آیتمی شخصیت نئو- تجدیدنظر<sup>۳۰</sup> شده (NEO-PI-R) است که برای سنجش پنج عامل شخصیت افراد بزرگ سال تهیه شده است. فرم کوتاه شده از ۶۰ آیتم تشکیل شده و دامنه نمرات برای هر مقیاس صفر تا ۴۸ است که از کاملاً مخالفم تا کاملاً موافقم تنظیم یافته است. همسانی درونی این پرسش‌نامه از ۰/۶۸ تا ۰/۸۶ و باز آزمایشی بافاصله دو هفته‌ای ۰/۸۶ تا ۰/۹۰ برای پنج مقیاس گزارش شده است (مک کرا و کوستا، ۲۰۰۴). در ایران نیز ضریب پایانی به دست آمده برای عوامل A, O, E, N و C به ترتیب ۰/۸۳، ۰/۷۵، ۰/۸۰، ۰/۷۹ و ۰/۷۹ بوده است (قرباغی و گروسی فرشی، ۱۳۸۸).

روایی این پرسش‌نامه به روش همبستگی مقیاس‌های آن با پرسش‌نامه تجدیدنظر شده شخصیت آیزنک - فرم کوتاه<sup>۳۱</sup> (EPQ-RS)، در دو عامل روان رنجور خوبی با یکدیگر ۰/۷۲ و دو عامل برون‌گرایی ۰/۷۰ گزارش شده است. همبستگی مقیاس‌های دلیلی بودن و با وجدان بودن با

30- Neuroticism Extraversion Openness- Personality Inventory – Revised

31 - Eysenck Personality Questionnaire- Revised-Short Scale

مقیاس روان‌پریش خوبی، ۰/۳۲- و همبستگی عامل انعطاف‌پذیری با برون‌گرایی ۰/۲۲ به دست آمد. این روابط منطبق با نظریه‌های زیر ساز این پرسش‌نامه است (بخشی پور و باقریان خسروشاهی، ۱۳۸۵). روایی سازه این ابزار نیز در ایران به روش تحلیل عاملی انجام و تأیید شده است (گروسی فرشی، ۱۳۸۰). روشن چسلی، شعیری، عطری فرد، نیکخواه، قائم مقامی، رحیمی راد (۱۳۸۵) با بررسی روی ۶۰۴ دانشجوی دوره کارشناسی دانشگاه‌های تهران، امیرکبیر و شاهد نشان دادند که تنها عوامل روان‌آزرده‌گرایی و مسئولیت‌پذیری در تمام آزمودنی‌ها، ثبات درونی قابل‌قبولی دارند (یعنی بزرگ‌تر از ۰/۷۰) که البته آلفای کرونباخ عوامل برون‌گرایی و توافقی بودن نیز، از سطح توصیه‌شده برای مقایسه‌های گروهی بالاتر است (یعنی بزرگ‌تر از ۰/۵۰). بنابراین تنها عامل پذیرا بودن، فاقد ثبات درونی قابل‌قبول است. در مطالعه دوم، به منظور بررسی اعتبار سازه NEO-FFI، همبستگی گشتاوری پیرسون بین ۵ عامل NEO-FFI و ۹ بعد «سیاهه نشانگان تجدید نظر شده ۹۰ ماده‌ای» (SCL-90-R) محاسبه شد. نتایج این تحلیل‌ها نشان می‌دهد که عامل روان‌آزرده‌گرایی با تمام ابعاد SCL-90-R، عامل مسئولیت‌پذیری نیز با تمام ابعاد SCL-90-R به غیر از بعد افکار پارانویید (بدون در نظر گرفتن تصحیح بونفرونی) و وسواسی-اجباری (با در نظر گرفتن تصحیح بونفرونی)، عامل‌های توافقی بودن و برون‌گرایی نیز با توجه به تصحیح بونفرونی به ترتیب با ۷ و ۳ بعد SCL-90-R همبستگی معنادار دارد و عامل پذیرا بودن با هیچ بعدی ارتباط معناداری ندارد. لازم به ذکر است که در بین این عوامل تنها رابطه روان‌آزرده‌گرایی با ابعاد SCL-90-R رابطه مثبت است و بقیه عوامل یا رابطه منفی دارند و یا رابطه معناداری ندارند. در مجموع، نتایج مطالعه کنونی، با توجه به مرور پیشینه پژوهشی در مورد بررسی ویژگی‌های روان‌سنجی NEO-FFI در فرهنگ‌های غیر انگلیسی زبان، لزوم واریسی ساخت عاملی این ابزار را در جمعیت ایرانی نمایان می‌سازد.

### پرسشنامه محقق ساخته

این پرسشنامه شامل سؤالاتی است که ویژگی‌های جمعیت شناختی آزمودنی‌ها از جمله سن، جنسیت، سواد، محل خدمت، مدت زمان خدمت، درجه نظامی، و نوع استخدامی را مورد سنجش قرار می‌دهد. روش پردازش داده‌ها در سطح توصیفی با استفاده از شاخص‌های گرایش مرکزی و پراکندگی و فراوانی و درصد و در سطح استنباطی نیز با استفاده از تحلیل رگرسیون چند متغیره همزمان و تحلیل عاملی (factor analysis) بوده است. داده‌های تحقیق حاضر با استفاده از نرم‌افزار SPSS/20 مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت.

## یافته‌های تحقیق

از مجموع کارکنان شرکت کننده، ۶۷۹ نفر (۹۴ درصد) مرد می‌باشند و ۳۰ نفر (۴/۲ درصد) زن می‌باشند. جنسیت ۱۳ نفر (۱/۸ درصد) از کارکنان مشخص نبود. ۵۱ نفر (۷/۱ درصد) مجرد می‌باشند و ۶۵۰ نفر (۹۰/۰ درصد) متأهل می‌باشند. ۲۱ نفر (۲/۹ درصد) از پاسخ دادن به این سؤال خودداری نموده‌اند. اکثریت کارکنان یعنی ۳۳۲ نفر (۴۶ درصد) دارای تحصیلات دیپلم هستند و کمترین میزان فراوانی و درصد مربوط به کارکنان ۲ نفر (۰/۳ درصد) دارای تحصیلات دکتری حرفه‌ای هستند. اکثریت کارکنان یعنی ۴۷۴ نفر (۶۵/۷ درصد) دارای درجه ستوانی هستند و کمترین میزان فراوانی و درصد مربوط به کارکنان ۲۸ نفر (۳/۹ درصد) دارای درجه سرهنگی هستند. همچنین ۱۸۱ نفر (۲۵/۱ درصد) دارای درجه گروه‌بانی و استواری هستند. ۳۹ نفر (۵/۴ درصد) از پاسخ دادن خودداری نمودند. اکثریت کارکنان یعنی ۶۶۶ نفر (۹۲/۲ درصد) به صورت رسمی به استخدام نیروی انتظامی استان بوشهر درآمده‌اند و کمترین میزان فراوانی و درصد مربوط به کارکنان ۶ نفر (۰/۸ درصد) به صورت قراردادی جذب نیروی انتظامی استان بوشهر شدند. همچنین ۳۵ نفر (۴/۸ درصد) به صورت پیمانی جذب نیروی انتظامی استان بوشهر شدند. ۱۵ نفر (۲/۱ درصد) از پاسخ دادن خودداری نمودند.

از نظر میزان سن، سن کارکنان مرد در فاصله سنی ۲۰ تا ۵۲ سال و میانگین ۳۴/۱۴ و انحراف معیار ۵/۴۵ می‌باشد. سن کارکنان زن در فاصله سنی ۲۵ تا ۴۲ سال و میانگین ۳۳/۶۷ و انحراف معیار ۴/۴۹ می‌باشد. از نظر مدت زمان خدمت در ناجا، کارکنان مرد در فاصله زمانی ۱ تا ۳۰ سال و میانگین ۱۳/۲۷ و انحراف معیار ۵/۲۶ قرار دارند. کارکنان زن در فاصله زمانی ۱ تا ۲۱ سال و میانگین ۱۱/۵۴ و انحراف معیار ۴/۱۰ می‌باشند.

جدول ۱. توزیع فراوانی و درصد رضایت شغلی کارکنان

مجموع	رضایت شغلی			گروه	
	بالا	متوسط	پایین		
۳۰	۱	۲۵	۴	فراوانی	زن
۱۰۰	۳/۳۳	۸۳/۳	۱۳/۳۳	درصد درون گروهی	
۴/۲	۰/۱۴	۳/۵	۱/۹۹	درصد از کل	
۶۷۹	۴۱	۵۶۰	۷۸	فراوانی	مرد
۱۰۰	۶/۰	۸۲/۵	۱۱/۵	درصد درون گروهی	
۹۵/۸	۱۱/۰	۷۹/۰	۵/۸	درصد از کل	
۷۰۹	۴۲	۵۸۵	۸۲	فراوانی	مجموع
۱۰۰	۵/۹	۸۲/۵	۱۱/۶	درصد	

خی دوی دو متغیره=۰/۴۴، درجه آزادی=۲، معنی داری=۰/۸۰

جدول شماره ۱ نشان می‌دهد که اکثریت کارکنان زن یعنی ۸۳/۳ درصد از رضایت شغلی متوسطی برخوردار هستند، ۱۳/۳۳ درصد از رضایت شغلی پایینی برخوردار هستند و ۳/۳۳ درصد از رضایت شغلی بالایی برخوردار هستند. همچنین اکثریت کارکنان مرد یعنی ۸۲/۵ درصد از رضایت شغلی متوسطی برخوردار هستند، ۱۱/۵ درصد از رضایت شغلی پایینی برخوردار هستند و ۶ درصد از رضایت شغلی بالایی برخوردار هستند. با توجه به این یافته‌ها افراد دارای رضایت شغلی بالاتر و هم دارای رضایت شغلی پایین تر در کارکنان زن در مقایسه با کارکنان مرد بالاتر بود. اما نتایج آزمون خی دوی دو متغیره نشان می‌دهد که بین کارکنان زن و مرد از نظر میزان رضایت شغلی تفاوت معنی داری وجود ندارد ( $P > 0.05$ ).

در مجموع اکثریت کارکنان (۸۲/۵ درصد) از رضایت شغلی متوسطی برخوردار هستند، ۱۱/۶ درصد از رضایت شغلی پایینی برخوردار هستند و ۵/۹ درصد از رضایت شغلی بالایی برخوردار هستند.



نتایج ۲. نتایج آزمون اندازه‌گیری مکرر برای مقایسه ابعاد رضایت شغلی در کارکنان

ناجا

درجه‌بندی	ابعاد رضایت شغلی	میانگین	انحراف معیار
بالاترین ----- پایین‌ترین	ارتباطات سازمانی	۶/۲۰	۱/۸۵
	حقوق و مزایا	۶/۷۳	۱/۷۲
	ایجاد فرصت‌های یکسان	۶/۷۶	۱/۷۷
	تسهیلات و خدمات	۷/۰۷	۲/۰۵
	مدیریت تغییر و تحول سازمان	۷/۲۶	۱/۵۳
	شرایط محیط کار	۷/۳۱	۱/۸۷
	قدردانی	۷/۳۸	۱/۸۲
	آموزش و توسعه منابع انسانی	۷/۴۲	۱/۸۶
	تبیین اهداف و ارزیابی‌ها	۷/۴۲	۱/۸۷
	توسعه ارتقای شغلی	۷/۴۹	۱/۸۵
	ارتباط با همکاران	۷/۶۴	۱/۷۹
	مشارکت	۷/۶۹	۱/۷۴
	رهبری	۷/۹۳	۱/۹۴
	فرصت‌های یادگیری	۸/۲۶	۱/۷۴
	توانمندسازی	۸/۴۰	۱/۸۶
$F=39/58$ ، کروییت موجلی = ۰/۱۱، معنی‌داری = ۰/۰۰۱			
میانگین رضایت شغلی کارکنان بر مبنای میانگین مفهومی = ۲/۴۶، $t$ تک نمونه‌ای = ۳/۲۰-، معنی‌داری = ۰/۰۰۱، ملاک مقایسه = ۲/۵			

با توجه به نتایج جدول ۲ در ابعاد ۱۵ گانه رضایت شغلی، کارکنان ناجا نسبت به بعد ارتباطات سازمانی ناجا کمترین میزان رضایت را دارند و نسبت به بعد توانمندسازی کارکنان بالاترین رضایت را دارند. جالب اینکه کارکنان ناجا نسبت به محتوای سؤال ۳ و ۳۳ بالاترین میزان رضایت را داشتند.

✓ **سؤال ۳:** خوشبختانه برای این که کارم را با موفقیت انجام دهم، این امکان

برایم فراهم می‌شود که فوت و فن کار را از همکاران باتجربه تر بیاموزم

✓ **سؤال ۳۳:** به طور کلی احساس می‌کنم که در این شغل برای مردم و جامعه

سودمند و مفید هستم

و نسبت به محتوای سؤال‌های ۱۲، ۳۲ و ۴۱ پایین‌ترین میزان رضایت را داشتند.

✓ **سؤال ۱۲:** ای کاش درآمد حاصل از شغلم، حداقل برای تأمین نیازهای اولیه

مخارج زندگی‌ام کفایت می‌کرد

✓ **سؤال ۳۲:** احساس می‌کنم که اگر از مدیران ارشد سازمان انتقاد کنم، مورد

بازخواست و توبیخ قرار می‌گیرم

✓ **سؤال ۴۱:** در موارد اضطراری اگر نیاز به وام پیدا کنم، ناجا نیازهایم را به

سرعت مرتفع می‌کند

دیگر ابعاد در حد فاصل این دو قرار دارند. همچنین با توجه به نتایج به دست آمده از  $t$  تک نمونه‌ای،

میانگین رضایت شغلی کارکنان ناجا پایین تر از میانگین مفهومی بوده و این تفاوت معنی‌دار می‌باشد

( $P < 0/001$ ). یعنی رضایت شغلی کارکنان ناجا پایین تر از میانگین است.

### جدول ۳. توزیع فراوانی و درصد رضایت شغلی کارکنان به تفکیک سن

مجموع	رضایت شغلی			گروه	
	بالا	متوسط	پایین		
۲۳۳	۲۸	۱۵۰	۵۵	فراوانی	۲۰-۳۰ سال
۱۰۰	۱۲	۶۴/۴	۲۳/۶	درصد درون گروهی	
۳۲/۳	۳/۹	۲۰/۸	۷/۶	درصد از کل	
۴۱۳	۶۸	۲۹۰	۵۵	فراوانی	۳۱-۴۰ سال
۱۰۰	۱۶/۵	۷۰/۲	۱۳/۳	درصد درون گروهی	
۵۷/۲	۹/۴	۴۰/۲	۷/۶	درصد از کل	
۷۶	۱۳	۵۹	۴	فراوانی	۴۱-۵۲ سال
۱۰۰	۱۷/۱	۷۷/۶	۵/۳	درصد درون گروهی	

۱۰/۵	۱/۸	۸/۲	۰/۶	درصد از کل	
------	-----	-----	-----	------------	--

خی دوی دو متغیره=۱۹/۷۵، درجه آزادی=۴، معنی داری=۰/۰۰۱

جدول شماره ۳ نشان می‌دهد که بالاترین درصد (۱۷/۱) کارکنان دارای رضایت شغلی بالا در دامنه سنی ۴۱-۵۲ سال قرار دارند درحالی‌که در گروه سنی ۲۰-۳۰ سال به میزان ۱۲ درصد و در گروه سنی ۳۱-۴۰ سال به میزان ۱۶/۵ درصد است. همچنین بالاترین درصد (۲۳/۶) کارکنان دارای رضایت شغلی پایین در دامنه سنی ۲۰-۳۰ سال قرار دارند درحالی‌که در گروه سنی ۳۱-۴۰ سال به میزان ۱۳/۳ درصد و در گروه سنی ۴۱-۵۲ سال به میزان ۵/۳ درصد است. از نظر متوسط بودن رضایت شغلی، بالاترین درصد (۷۷/۶) کارکنان دارای رضایت شغلی متوسط در دامنه سنی ۴۱-۵۲ سال قرار دارند درحالی‌که در گروه سنی ۲۰-۳۰ سال به میزان ۶۴/۴ درصد و در گروه سنی ۳۱-۴۰ سال به میزان ۷۰/۲ درصد است.

نتایج آزمون خی دوی دو متغیره نیز نشان می‌دهد که بین گروه‌های سنی از نظر میزان رضایت شغلی تفاوت معنی داری وجود دارد ( $P < 0/05$ ).

از دیگر یافته‌های تحقیق حاضر این بود که بین گروه‌های مختلف تحصیلاتی، خدمتی، و درجه‌داری از نظر میزان رضایت شغلی تفاوت معنی داری وجود ندارد.

#### نتایج ۴. نتایج ضریب همبستگی پیرسون برای بررسی رابطه بین رضایت شغلی با

##### عملکرد شغلی کارکنان ناجا

عملکرد شغلی	متغیر
۰/۱۲***	رضایت شغلی
۰/۰۰۱	

نتایج جدول ۴ نشان می‌دهد ضریب همبستگی به دست آمده با استفاده از آزمون همبستگی پیرسون بیانگر وجود رابطه مثبت و معنی دار بین رضایت شغلی با عملکرد شغلی در کارکنان ناجا است ( $P < 0/001$ ). یعنی افزایش در یکی از متغیرها با افزایش در متغیر دیگر همراه است.

#### بحث و نتیجه‌گیری

بی‌تردید مهم‌ترین عنصر هر سازمان نیروی انسانی آن است که اگر این نیروی انسانی از انگیزه و رضایت کافی برخوردار باشد، بدون شک استعداد و توان خود را در جهت تحقق اهداف آن سازمان به کار خواهد برد. یکی از عوامل موثر بر کارایی کارکنان، رضایت شغلی یا عدم آن است. در واقع زمانی که کارکنان به سازمان می‌پیوندند، مجموعه‌ای از خواسته‌ها، نیازها، آرزوها و تجربه‌های

گذشته را، که باهم انتظارهای شغلی ایجاد می‌کنند، با خود به همراه دارند. عکس العمل‌ها و پاسخ‌هایی که سازمان در مقابل خواسته‌های کارکنان فراهم می‌آورد، احساس مثبت یا منفی افراد نسبت به شغل خود (رضایت یا نارضایتی شغلی) را شکل می‌دهد. در واقع رضایت شغلی نشان‌دهنده رابطه توقعات انسان با پاداش‌هایی است که کار فراهم می‌آورد (ویلیم، بویلنس و جانگ، ۲۰۰۷). پس لازم است عواملی که بر رضایت شغلی کارکنان اثر می‌گذارد را شناسایی کرد، تا با به‌کارگیری اصول و شیوه‌های علمی و عملی رضایت آنان را افزایش داد.

نتایج نشان داد اکثریت کارکنان (۸۲/۵ درصد) از رضایت شغلی متوسطی برخوردار هستند، ۱۱/۶ درصد از رضایت شغلی پایینی برخوردار هستند و ۵/۹ درصد از رضایت شغلی بالایی برخوردار هستند. از نظر جنسیتی، سطح سواد، سابقه خدمت، نوع استخدامی و درجه نظامی، نتایج آزمون‌های دوی دو متغیره نشان داد که بین کارکنان زن و مرد، بین گروه‌های با سطح متفاوت تحصیلاتی، سابقه خدمتی، وضعیت استخدامی و درجه نظامی از نظر میزان رضایت شغلی تفاوت معنی‌داری وجود ندارد.

اما از نظر متغیر سن، بالاترین درصد (۱۷/۱) کارکنان دارای رضایت شغلی بالا در دامنه سنی ۴۱-۵۲ سال قرار داشتند و بالاترین درصد (۲۳/۶) کارکنان دارای رضایت شغلی پایین در دامنه سنی ۲۰-۳۰ سال قرار داشتند و بین گروه‌های سنی از نظر میزان رضایت شغلی تفاوت معنی‌داری وجود داشت.

تحریر، عبادی، توفیقی، کریمی زارچی، و هنرور (۱۳۸۹) به بررسی ارتباط رضایت شغلی و تعهد سازمانی در پرستاران شاغل در بیمارستان‌ها پرداختند. آنان گزارش کردند که ۴۳/۱۷٪ پرستاران از شغل خود راضی بودند. اما با یافته اصغری، خالق دوست محمدی، عسگری و کاظم نژاد (۱۳۸۹) همخوان نیست آنان در تحقیق خود نشان دادند که اکثر افرادی که رضایت بالایی داشتند در گروه‌های سنی بالای ۴۱ سال (۲۲/۵٪)، متأهل (۱۹/۸٪)، استخدام قراردادی (۲۴/۵٪) و در سمت متریونی (۷۵٪) قرار داشتند. اکثر واحدهای مورد پژوهش (۶۲/۹٪) رضایت شغلی متوسطی داشتند.

در تبیین یافته‌های این تحقیق می‌توان گفت که از مهم‌ترین عوامل نارضایتی شغلی افراد در تحقیق حاضر مجموعه‌ای از عوامل سازمانی عامل شایسته‌سالاری و ارزیابی‌ها، عامل تسهیلات و خدمات، مشارکت و توانمندسازی، عامل رهبری، حقوق و مزایا، شرایط محیط کار، ارتباط با همکاران، و مدیریت تغییر و تحول سازمان و عوامل فردی و جمعیت شناختی یعنی عامل با وجدان

بودن، عامل سن، عامل برون‌گرایی و عامل مدت زمان خدمت بوده است که در بخش پیشنهادها کاربردی به اهم پیشنهادها در این زمینه پرداخته شده است.

یافته دیگر تحقیق حاضر این بود که بین گروه‌های سنی از نظر میزان رضایت شغلی تفاوت معنی‌داری وجود داشت. تحقیقات مصدق راد، فرلی و روزنبرگ (۲۰۰۸) نیز نشان می‌دهد میان سن و سابقه کار با رضایت شغلی روابط مثبت وجود دارد. در تبیین این یافته که چرا با افزایش سن کارکنان رضایت شغلی آنان نیز افزایش یافته است می‌توان به این واقعیت اشاره کرد که افراد با سنین پایین‌تر از آنجایی که از تحصیلات بالاتری برخوردار بودند به دنبال خلاقیت و نوآوری بیشتر در سازمان بوده و گرایش به عملی کردن دیدگاه‌های نظری خود دارند از این روی به شرایط فعلی سازمان راضی نیستند. درحالی‌که افراد با سنین بالاتر بیشتر به دنبال ثبات بیشتر و تغییر و تحولات کمتر هستند و حتی بعضی از افراد با سنین بالا به دلیل اضطراب تکنولوژی موفق تغییرات نابهنگام و سریع نیستند و همین مسأله موجب می‌شود که شرایط فعلی را به شرایط نامعلوم و با تکنولوژی‌های روز ترجیح دهند. عامل دیگری که می‌تواند موثر باشد این است که افراد با سنین پایین به دلیل اینکه تازه جذب سازمان شده‌اند لذا نیازمند زمان هستند تا بتوانند با شرایط سازمان و محل کار انطباق یابند و همین عامل سازگاری می‌تواند در ارزیابی میزان رضایت شغلی آنان تفاوت ایجاد کند.

یافته بعدی تحقیق حاضر این بود که بین رضایت شغلی با عملکرد شغلی در کارکنان ناجا رابطه مثبت و معنی‌داری وجود دارد.

این یافته با نتایج سمسار، گل پور و آتش پور (۱۳۹۰) همخوانی دارد. نشان دادند که عدالت رویه‌ای و عدالت تعاملی همکار محور با رفتارهای مدنی سازمانی همبستگی مثبت معنادار دارد. تسیگیلیس و کوستلیوس (۲۰۰۴) نیز در پژوهشی نشان دادند که رضایت شغلی و فرسودگی شغلی ساختارهای یکسان نمی‌باشند و بین رضایت شغلی و فرسودگی شغلی همبستگی وجود دارد. اوزدمیر (۲۰۰۹) پنج بُعد اساسی یعنی ماهیت شغل، پرداخت حقوق و مزایا، فرصت‌های پیشرفت و ترقی، سرپرستان و همکاران در کار را مهم‌ترین عوامل مؤثر در احساس افراد نسبت به کارشان می‌دانند. ندیری و تانوا (۲۰۱۰) در پژوهش خود نشان داده‌اند که عدالت سازمانی با حیطة‌های مختلف رفتارهای مدنی سازمانی رابطه دارد.

در تبیین ارتباط رضایت شغلی با عملکرد شغلی کارکنان ناجا می‌توان گفت افراد در تلاش‌اند تا نیازهای خود را در دو سطح روانی و مادی به بهترین نحو ممکن ارضا نمایند و هر گاه در جریان رفع نیازهای خود با مشکلی مواجه شوند عکس‌العمل و واکنشی نشان خواهند داد. از جمله واکنش‌هایی که افراد در

زمان عدم دریافت حقوقی که انتظار دریافت آن را دارند، از خود نشان می‌دهند این است که در مقابل مخاطبان خود موضع‌گیری نموده و با آن‌ها مقابله می‌کنند. بر این اساس رضایت شغلی در سازمان و در بین کارکنان یک سازمان، تاثیر بسزایی در واکنش کارکنان نسبت به سازمان دارد. چنانچه کارکنان با نارضایتی از سازمان مواجه شوند، ممکن است نتایج منفی همچون بی‌تفاوتی نسبت به کار یا ترک سازمان را در پی داشته باشد. بنابراین سازمان‌ها در جهت بقای خود یکی از مهم‌ترین اقداماتشان در جهت ارضای این دو نوع از نیازهای کارکنان است. چنانچه کارکنان به رضایت روانی و مادی دست یابند، سازمان نیز با توان بالاتری در تحقق اهداف حرکت خواهد نمود. بر پایه نظریه مبادله اجتماعی<sup>۳۲</sup> (ون داین و گراهام، ۱۹۹۴) نیز کارکنان باتجربه حضور عدالت (مانند رضایت از پرداخت<sup>۳۳</sup>)، بر مبنای اصل مقابله به مثل<sup>۳۴</sup>، تمایل بیشتری به فعالیت در سازمان دارند (کوهن چاراش و اسپکتور، ۲۰۰۱). لیائو و راپ (۲۰۰۵) بر این باورند که تغییر در احساس تعهد و دلبستگی به سازمان از زمره پیامدهای اصلی برای عدالت در سازمان است. به این معنا که اگر کارکنان مشاهده کنند که در سازمان عدالت اجرا نمی‌شود، دچار تنش می‌شوند و به تدریج از سطح دلبستگی و تعهد آن‌ها نسبت به سازمان کاسته می‌شود. در این صورت کمتر احتمال دارد که کارکنان به انجام رفتارهای مدنی سازمانی و وظایف خود مبادرت نمایند. برعکس اگر کارکنان احساس کنند در سازمان آن‌ها عدالت سازمانی وجود دارد، برانگیخته می‌شوند تا در شغل خود، وظایف و مسئولیت بیشتری را پذیرا باشند.

در این تحقیق با توجه به اینکه تعداد نمونه انتخاب‌شده از کارکنان زن به دلیل پایین بودن جمعیت کارکنان زن در ناجا بسیار پایین بود لذا مقایسه رضایت شغلی و عملکرد شغلی در دو جنس چندان منطقی به نظر نمی‌رسد لذا پیشنهاد می‌شود در تحقیقات بعدی به این مهم توجه شود.

---

32 . social exchange theory

33 . pay satisfaction

34 . reciprocal principle

## منابع

### الف) فارسی

- ۱- ازکیا، مصطفی؛ توکلی، محمود (۱۳۸۵). فرا تحلیل مطالعات رضایت شغلی در سازمان‌های آموزشی/ بررسی و ترکیب نتایج پایان نامه‌های کارشناسی ارشد. نشریه جامعه‌شناسی و علوم اجتماعی، شماره ۲۷، ۲۶-۱.
- ۲- بخشی پور، عباس؛ باقریان خسروشاهی، صنم (۱۳۸۵). ویژگی‌های روان‌سنجی پرسش‌نامه تجدیدنظر شده شخصیت آیزنک- فرم کوتاه (EPQ-RS). روانشناسی معاصر، سال اول، شماره ۲، ۱۲-۳.
- ۳- حق شناس، حسن؛ اصغری مقدم، محمد علی؛ اسدی مقدم، عزیزه (۱۳۸۲). کاربرد مقیاس مطلوبیت اجتماعی همراه با آزمون نئو برای گزینش کارکنان. مجله اندیشه و رفتار، سال یازدهم، شماره ۱، ۶۱-۵۲.
- ۴- روشن چسلی، رسول؛ شعیری، محمد رضا؛ عطری فرد، مهدیه؛ نیکخواه، اکبر؛ قائم مقامی، بهاره؛ رحیمی راد، اکرم (۱۳۸۵). بررسی ویژگی‌های روان‌سنجی «پرسشنامه شخصیتی ۵ عاملی نئو» NEO - FFI. نشریه دانشور رفتار، سال سیزدهم، شماره ۱۶، ۳۶-۲۷.
- ۵- زاهد بابلان، عادل و رجبی، سوران (۱۳۸۹). بررسی هوش هیجانی و سبک‌های رهبری در پیش‌بینی بازدهی‌های رهبری مدیران گروه‌های آموزشی دانشگاه. مجله علوم تربیتی، ۳ (۹)، ۱۶۸-۱۴۹.
- ۶- ساعتچی، محمود؛ قاسمی، نوشاد و نمازی، سمیه. (۱۳۸۷). بررسی رابطه میان انگیزه شغلی مدیران، رضایت شغلی و تعهد سازمانی کارکنان (دبیران) مقطع متوسطه شهرستان مرودشت. فصلنامه رهیافتی نو در مدیریت آموزشی، سال اول، شماره دوم، ۱۴۷-۱۶۸.
- ۷- سماواتیان، حسین؛ خانی، فاطمه؛ نوری، ابوالقاسم؛ صمصام شریعت، محمد رضا (۱۳۹۰). رابطه پنج عامل بزرگ شخصیت مدیران و سرپرستان با رفتارهای مدنی سازمانی کارکنان. دانش و پژوهش در روان‌شناسی کاربردی، سال دوازدهم، شماره ۲ (پیاپی ۴۴)، ص ۴۶-۳۸.
- ۸- سمسار، امیرحسین؛ گل پور، محسن؛ آتش پور، حمید (۱۳۹۰). رابطه عدالت تعاملی همکار محور و عدالت رویه‌ای با رفتارهای مدنی سازمانی. دانش و پژوهش در روان‌شناسی کاربردی، سال دوازدهم، شماره ۲ (پیاپی ۴۴)، ص ۷۳-۶۶.

- شاره، حسین؛ صدیق معروفی، شهرام؛ هوشمندی، مهدی؛ حقی، الهام. (۱۳۹۰). تاثیر تنش‌های شغلی، راهبردهای مقابله با تنش، تاب آوری و سلامت روانی در رضایت شغلی تکنسین‌های بی‌هوشی. اصول بهداشت روانی. ۱۳(۱) (پیاپی ۴۹): ۲۰-۲۹
- ۹- صفاری، پویا؛ ایازی، صمد؛ دعایی، محمدعلی. (۱۳۸۹). بررسی عوامل مرتبط با رضایت شغلی و رابطه آن با جو سازمانی در بین کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد دماوند. فراسوی مدیریت. ۴(۱۵): ۱۴۵-۱۶۰
- ۱۰- علیزاده، ابراهیم؛ حاتمی، حمیدرضا؛ احمدوند، علی احمد؛ رضایی، علی محمد. (۱۳۸۹). ساخت و اعتباریابی پرسشنامه رضایت شغلی نیروی انتظامی. فصلنامه روان‌شناسی نظامی، سال اول، شماره سوم، ۴۳-۵۷.
- ۱۱- غلامی فشارکی، محمد؛ طالبیان، داوود؛ آقامیری، زهره؛ محمدیان، معصومه. (۱۳۹۰). بررسی پایایی و روایی پرسشنامه رضایت شغلی نجمیه. مجله علمی پژوهشی دانشگاه علوم پزشکی اراک، سال ۱۴، شماره ۵ (شماره پیاپی ۵۸)، ۶۳-۶۹.
- ۱۲- قرباگی، حسین و گروسی فرشی، میر تقی (۱۳۸۸). بررسی رابطه بین مدل پنج عاملی شخصیت و خشنودی شغلی کارکنان کارخانه تراکتورسازی تبریز. مجله دست آوردهای روان‌شناختی، دوره چهارم، سال ۱۶-۳، شماره ۲، ص: ۱۲۸-۱۱۳.
- ۱۳- قربانیان، عظیمه؛ حدادپور، عباس؛ ملکی، محمد رضا (۱۳۸۹). رابطه سبک رهبری (تحول آفرین- تبدالی- عدم مداخله گر) مدیران و رضایت شغلی تکنسین‌های فوریت‌های پزشکی. فصلنامه پرستاری و مامایی، سال پنجم، شماره ۲۰، ۵۱-۴۲.
- ۱۴- قلی زاده، محمدرضا؛ فانی، علی‌اصغر؛ احمدوند، علی محمد. (۱۳۸۹). بررسی تاثیر سبک‌های رهبری بر رضایت شغلی کارکنان نیروی انتظامی (مطالعه موردی کارکنان معاونت طرح و برنامه و بودجه ناجا). توسعه انسانی پلیس. ۷(۲۸): ۲۹-۴۵.
- ۱۵- گروسی فرشی، میرتقی (۱۳۸۰). رویکردهای نوین در ارزیابی شخصیت. تبریز: نشر جامعه پژوه.
- نجارپوراستادی، سعید؛ اسمخانی اکبری نژاد، هادی؛ لیوارجانی، شعله. (۱۳۸۹).
- ۱۶- بررسی رابطه ویژگی‌های شخصیتی و باورهای غیرمنطقی با رضایت شغلی در بین کارکنان شرکت سهامی خاص مخابرات استان اذربایجان شرقی. فراسوی مدیریت. ۴(۱۳): ۳۹-۵۸.



۱۷- نحریر، بتول؛ عبادی، عباس؛ توفیقی، شهرام؛ کریمی زارچی، علی اکبر؛ هنرور، حسن.  
(۱۳۸۹).

۱۸- ارتباط رضایت شغلی و تعهد سازمانی پرستاران شاغل در بیمارستان‌ها. مجله طب نظامی  
. ۱۲(۱) (مسلسل ۴۳): ۲۳-۲۶.

۱۹- یزدی، سیده منور؛ جعفری، صدیقه. (۱۳۸۹). رابطه تعاملی بین ابعاد فشار روانی شغلی و  
رضایت شغلی مدیران. مطالعات روان شناختی. ۶(۲): ۰-۰.

#### (ب) غیر فارسی

- 1-Ayan, S., & Kocacik, F. (2010). The Relation between the Level of Job Satisfaction and Types of Personality in Highschool Teachers, Australian Journal of Teacher Education, 35(1):27-41.
- 2-Blickle, Gerhard, et al. (2008). Personality, political skill, and job performance. Journal of Vocational Behavior, 72 (3), 377-387.
- 3-Carr, A. (2004). Positive Psychology: The Science of Happiness and Human Strengths, Brunner-Routledge.
- 4-Chandan, J.S. (1997). Organizational Behavior. New Delhi Vikas Publishing House.
- 5-Cohen, L., Manion, L., & Morrison. (2007). Research Method in education, Rutledge Flamer. ISBN: 0415368782, 9780415368780.
- 6-Coll.K.M. & Freeman. B. (1997). Role Conflict among Elementary School Counselors, Elementary School Guidance & Counseling, 31, pp, 251-261.
- 7-Coomber, B & Barriball, K. L, (2007). Impact of Job Satisfaction Components on Intent to leave and Turnover for Hospital-based Nurses, A Review of the  
8-Research Literature, International Journal of Nursing Studies, 44, PP: 297-314.
- Côté, S, & Golden, B. R, (2006). Emotional intelligence and burnout among  
9-leaders. In G. A. van Kleef, A. C, Homan, & N. M., Ashkanasy (chairs),  
10-Exploring the role of emotion in leadership, Symposium conducted at the meeting of the Academy of Management, Atlanta, GA.

- 11-Currivan, D. B. (1999). The causal order of job satisfaction and organizational commitment in models of employee turnover. *Human Resource Management Review*, 9 (4), 495-525.
- 12-Fairbrother, G., Jones, A., & Rivas, K. (2009). Development and validation of the Nursing Workplace Satisfaction Questionnaire (NWSQ). *Contemporary Nurse*. 34(1):10-8.
- 13-Falkum, E & Vaglum, P, (2005). The Relationship Between Interpersonal Problems and Occupational Stress in Physicians, *General Hospital Psychiatry*, 27, PP, 285– 291.
- 14-Furnham, A. K. V., Petrides, C. J., & Jackson, T. (2002). Do personality factor can predict job satisfaction? *Personality and Individual Differences*, 33, 1352-1342.
- 15-Hamermesh, D. (2001). The changing distribution of job satisfaction. *Journal of Human Resources*. 36(1):1-30.
- 16-Judge, T. A., Heller, D., & Mount, M. K. (2002). Five factor model of personality and job satisfaction :A meta analysis. *Journal of Applied Psychology*, 87 (3), 530-41.
- 17-Lambert, E. G., Hogan, N. L., & Barton, S. M. (2001). The impact of job satisfaction on turnover intent, a test of a structural measurement model using a national sample workers. *Social Science Journal*, 38 (2), 233-251.
- 18-Lapane, K. L & Hughes, C. M, (2007). Considering the Employee Point of View, Perceptions of Job Satisfaction and Stress Among Nursing Staff in Nursing Homes, *American Medical Directors Association*.
- 19-Lee, K., & Allen, N. (2002). Organization citizenship behavior and workplace deviance: the role of affect and cognitions, *Journal of Applied Psychology*, 87(1), 137-142.
- 20-Lu, K, Chang, L & Wu, H, (2007). Relationships Between Professional Commitment, Job Satisfaction & Work Stress in Public Health Nurses in Taiwan, *Journal of Professional Nursing*,23(2)(March–April), PP, 110–116.
- 21-McCrae, R. & Costa, P. T. (1992). An introduction to the five factor model and its applications, *Journal of personality*, 60, 175-215.
- 22-Medley F, Larochelle DR. Transformational leadership and job satisfaction. *Nurs Manage*. 1995;26(9):64JJ-64LL, 64NN.

- 23-Mohd Nazri, S. (2008). Job satisfaction and its associated factors among paramedics working in hospital. Besut Terengganu. Malaysian. Journal of Medical sciences, Jan 2008 Supplement, p176-176.
- 24-Mosadeghrad, A.M., Ferlie, E., & Rosenberg, D. (2008). A study of the relationship between job satisfaction, organizational commitment and turnover intention among hospital employees. Health Serv Manage Res. 21(4): 211-217.
- 25-Nadiri, H., & Tanova, C., (2010) "An Investigation of the Role of Justice in Turnover Intentions, Job Satisfaction, and Organizational Citizenship Behavior in Hospitality Industry", International Journal of Hospitality Management, Vol. 29 (-): 33-41.
- 26-Newbury-Brich, D., & Kamali, F. (2001). Psychological stress, anxiety, depression, job satisfaction, and personality characteristics in preregistration house officers. Postgrade. Med Journal, 77 (904), 109-110.
- 27-Newcomb, L. H., Betts, S., & Cano, J. (1987). Extent of burnout among teachers of vocational agriculture in Ohio. Journal of the American Association of Teacher Educators in Agriculture, s (1).
- 28-Norman, I.J., & Wu, L. (2006). An investigation of job satisfaction, organizational commitment and role ambiguity in sample of Chines undergraduate nursing students. Nurse Educ Today. 26(4):304-14.
- 29-Ozdemir, S. (2009). Factors influencing job satisfaction in Azarbaijan companies, Journal of Qafqaz University, pp. 102-108.
- 30-Pors, N. (2003). Job Satisfaction among Library Managers: a cross cultural study of stress, freedom and job conditions. New Library World, 104 (1194/1195): 464-473.
- 31-Remus, I. & Timoty, A. J. (2002). Understanding the dynamic relationships among personality, mood, and job satisfaction: A field experience sampling study. Organizational Behavior and Human Decision Processes, 89, 1119-1139.
- 32-Sager, J. K. (1994). "A Structural Model Depicting Sales people's Job Stress, "Journal of the Academy of Marketing Science, 22, 74-85.
- 33-Susan, M.D., & John, S.H. (2004). Job satisfaction and gender: an expanded specification from the NLSY .International Journal of Manpower. 25(2):211-38.

- 34-Tsigilis, N., & Koustelios, A. (2004). Multivariate relationship and discriminant validity between job satisfaction and burnout. *Journal of Managerial Psychology*, 19(7): 666-675.
- 35-Ttir sveinsdo, H, Biering, P & Ramel, A, (2006). Occupational Stress, Job Satisfaction & Working Environment, *International Journal of Nursing Studies*, 43,PP: 875–889.
- 36-Veronique, G., & et al. (2001). The psychological profile as determinant of satisfaction among French franchises. [www. elsevier.com](http://www.elsevier.com).
- 37-Willem, A, Buelens, M & Jonghe, I. D, (2007). Impact of Organizational Structure on Nurses' Job Satisfaction, *International Journal of Nursing Studies*, 44, PP: 1011–1020.
- 38-Witt, L. A. (2002). The Interactive Effects of Extraversion and Conscientiousness on Performance. *Journal of Management*, 28 (6), 835-851.