PENGURUSAN KUALITI MENYELURUH (TQM) DAN KEPUASAN BEKERJA GURU-GURU

Projek sarjana ini diserahkan kepada sekolah siswazah sebagai memenuhi sebahagian daripada syarat-syarat pengijazahan Program Ijazah Sarjana Sains (Pengurusan) Universiti Utara Malaysia

Oleh

Abd. Rahim bin Juhan

ABD. RAHIM BIN JUHAN

© Hak cipta terpelihara, 1997.

KEBENARAN MENGGUNA

Penyerahan kertas projek ini sebagai memenuhi sebahagian daripada keperluan pengijazahan Universiti Utara malaysia. Saya bersetuju menjadikan kertas projek ini sebagai bahan rujukan di perpustakaan. Saya juga bersetuju bahawa kebenaran untuk membuat salinan keseluruhan atau sebahagian daripadanya bagi tujuan akademik mestilah mendapat kebenaran daripada penyelia saya atau semasa ketiadaan beliau kebenaran boleh didapati daripada Dekan Sekolah Siswazah. Sebarang bentuk penyalinan, penerbitan atau penggtmaan secara keseluruhan atau sebahagian daripada kertas projek ini untuk tujuan komersil adalah tidak dibenarkan tanpa kebenaran bertulis daripada penyelidik. Penyertaan rujukan kepada penulis dan Universiti Utara Malaysia seharusnya dinyatakan dalam sebarang bentuk rujukan yang terdapat dalam kertas projek ini. Kebenaran untuk penyelidikan atau lain-lain kegunaan sama ada keseluruhan atau sebahagiannya boleh dilakukan dengan menulis kepada :

Dekan
Sekolah Siswazah
Universiti Utara Malaysia
06010 UUM, SINTOK,
KEDAH DARUL AMAN.

ABSTRAK

Penyelidikan ini bertujuan untuk mengukur tahap kepuasan kerja secara keseluruhan di kalangan guru-guru Sekolah Menengah Kebangsaan Derma selepas pelaksanaan TQM ke arah mencapai sijil IS0 9002. Faktor-faktor yang dikaji ialah seperti jantina, umur, tempoh perkhidmatan, gaji dan elaun, suasana kerja, latihan dan pengiktirafan, rakan sekerja dan pengurusan kualiti.

Bagi memenuhi objektif penyelidikan ini data dikumpulkan dengan menjalankan soal selidik ke atas 72 orang guru di Sekolah Menengah Kebangsaan Derma. Penyelidik menggunakan soal selidik yang dikenali sebagai *Organizational Climate Description Questionaire* untuk mengukur tahap kepuasan kerja. Ujian-t dan ANOVA sehala telah digunakan untuk menguji perbezaan. Ujian Pearson 'r' digunakan untuk menguji korelasi. Semua ujian statistik dijalankan pada aras keertian $p < 0.05$.

Dapatan penyelidikan mendapati bahawa 57 orang guru (79.1%) menunjukkan kepuasan tinggi, 14 orang guru (19.5%) menunjukkan kepuasan sederhana dan seorang guru (1.4%) menunjukkan kepuasan rendah. Min skor kepuasan kerja keseluruhan ialah 12.167 iaitu menunjukkan kepuasan kerja adalah tinggi . Dapatan penyelidikan mendapati hanya faktor rakan sekerja dan latihan dan pengiktirafan yang mempunyai hubungan signifikan dengan kepuaasan kerja.

Faktor-faktor seperti jantina, umur, tempoh perkhidmatan, gaji dan elaun, suasana keja dan pengurusan kualiti tidak menjadi penentu kepada kepuasan kerja selepas pelaksanaan TQM. Melalui analisis korelasi menunjukkan hanya faktor latihan dan pengiktirafan yang mempunyai pengaruh yang kuat ke atas kepuasan kerja guru-guru selepas pelaksanaan TQM.

ABSTRACT

The purpose of this research is to determine job satisfaction generally among teachers in Sekolah Menengah Derma after the implementation of TQM towards achieving IS0 9002 certificate. Factors that were taken into account for this research were sex, age, year of service, salary and allowance, working environment, training and recognition, collegue and quality managment.

To achive the objective of this research, data was collected by issuing questionnaires to 72 teachers in Sekolah Menengah Kebangsaan Derma. This type of research was known as Organizational Climate Description Questionnaire to determine the level of job satisfaction. T-test and one-way ANOVA were used to test differences. While Pearson ‘r’ test was used to test correlation. All statistic tests were carried out at a significant level of $p < 0.05$.

The result of the research showed that 57 teachers (79.1%) obtained high satisfaction, 14 teachers (19.5%) obtained middle satisfaction and a teacher (1.4%) had a low satisfaction. General mean score of job satisfaction was 12.167 which showed that job satisfaction was high. The result of the research showed that only collegue factor and training and recognition had significant with job satisfaction. Other factors like sex, age, year of service, salary and allowance, working environment and quality management did not determine job satisfaction after the

implementation of TQM. According to the correlation analysis only trainig and recognition factors could greatly influent teacher’s job satisfaction after implementation of TQM.

PENGHARGAAN

Alhamdulillah, setinggi pujian terhadap Allah S.W.T, di atas limpah dan rahmatnya yang telah memungkinkan kertas projek ini disiapkan untuk memenuhi syarat penganugerahan Ijazah Sarjana Sains (Pengurusan).

Saya ingin merakamkan setinggi-tinggi penghargaan dan ucapan terima kasih kepada Profesor Madya Dr. Mustapah Hj. Daud selaku penyelia yang tidak jemu-jemu member-i tunjuk ajar serta bimbingan dalam menjayakan kertas projek ini. Kepada IAB yang telah mencipta peluang dan Profesor madya Dr. Ibrahim Abd. Hamid (Dekan Sekolah Siswazah, UUM), pensyarah-pensyarah-pensyarah yang telah mencurahkan ilmu dan sahabat-sahabat yang telah membantu dalam penyediaan kertas projek ini diucapkan jutaan terima kasih.

Ucapan ribuan terima kasih juga diberikan kepada pengetua Sekolah Menengah Kebangsaan Derma di atas kerjasama menyediakan kertas projek ini.

Terima kasih dan penghargaan diberikan kepada ahli keluarga terutamanya anak tersayang Insyarah Syazwani yang sentiasa memberi semangat dan dorongan dalam menyiapkan kertas projek ini. Semoga Allah sentiasa memberkati dan member-i rahmat di atas amal yang telah kita lakukan.

Abd. Rahim Bin Juhan
Sarjana Sains (Pengurusan)
Sekolah Siswazah
Universiti Utara Malaysia
Oktober 13, 1997

KANDUNGAN

Muka Surat :

KEBENARAN MERUJUK KERTAS PROJEK i

ABSTRAK ii

ABSTRACT iv

PENGHARGAAN vi

JADUAL KANDUNGAN vii

SENARAI JADUAL xii

SENARAI RAJAH xiv

BAB 1: PENGENALAN

1.1 Latar Belakang 1

1.2 Pemyataan Masalah 3

1.3 Objektif Kajian 7

1.3.1 Objektif Umum 7

1.3.2 Objektif Khusus 7

1.4 Hipotesis Kajian 8

1.5 Kepentingan Kaj ian 9

1.6 Batasan Kajian 10

1.7 Definisi Konsep 11

1.7.1 Pengurusan Kualiti Menyeluruh (TQM) 12

1.7.2 Sekolah Menengah 12

1.7.3 IS0 9002 13

1.7.4 Kepuasan Kerja 14

1.7.5 Guru-guru 15

BAB 2 : ULASAN KARYA

2.1 Pengenalan 16

2.2 Konsep TQM 16

2.3 Evolusi TQM 20

2.4 Prinsip-prinsip TQM 21

2.5 Teknik Peningkatan Kualiti 22

2.6 Objektif TQM 23

2.7 Fokus TQM 24

2.8 Keperluan TQM 24

2.9 Kelebihan Pelaksanaan TQM 26

2.10 TQM Di Dalam Perkhidmatan Awam Malaysia 27

2.11 Latar Belakang IS0 9000 28

2.12 Prinsipprinsip IS0 9000 31

2.13 Faedah-faedah IS0 9000 32

2.14 Falsafah TQM 33

2.15 Hubungan IS0 9000 Dengan TQM 34

2.16 Pelaksanaan TQM MS IS0 9002 Di Sekolah

Menengah Kebangsaan Derma 35

2.16.1 Peringkat Pelaksanaan TQM IS0 9002 ...... 36.

2.16.2 Dokumen Bab 2 Peringkat 1 38

2.16.3 Dokumen Bab 2 Peringkat 2 41

2.16.4 Dokumen Bab 2 Peringkat 3 & 4.............. 43

2.165 Dokumen Bab 2 Peringkat 5 47

2.16.6 Dokumen Bab 2 Peringkat Audit Dalaman . . 49

2.16.7DokumenBab4Elemen4.17 50

2.17 Teori Berkaitan Dengan Kepuasan Kerja 52

2.17.1 Teori Keperluan Hirarki Oleh Maslow 52

2.17.2 Teori X Dan Y Douglas Mc Gregor 54

2.17.3 Teori Motivasi Dua Faktor Herzberg 56

2.17.4 Teori Kontigensi 57

2.17.5 Teori Nilai Locke 58

2.18 Kesimpulan 59

BAB 3 : METODOLOGI PENYELIDIKAN

3.1 Pengenalan 61

3.2 Kajian Rintis 61

3.3 Rekabentuk Kajian 63

3.3.1 Soal selidik 63

3.3.2 Pemerhatian 65

3.3.3 Temu bual 65

3.4 Populasi dan Sampel 65

3.5 Kaedah Pengumpulan Data 65

3.6 Kaedah Penganalisisan Data 66

3.6.1 Ujian-t 67

3.6.2 Ujian ANOVA 67

3.6.3 Korelasi Pearson 67

3.6.4 Aras Signifikan 68

BAB 4 : KEPUTUSAN KAJIAN

4.1 Pengenalan 69

4.2 Analisis Diskriptif 69

4.2.1 Jantina 69

4.2.2 Umur 70

4.2.3 Tempoh Perkhidmatan 70

4.2.4 Gaji Dan Elaun 71

4.3 Analisis Kebolehpercayaan 72

4.4 Perihal Pembolehubah Bersandar 74

4.5 Analisis Hipotesis 76

4.5.1 Hipotesis Tentang Perbezaan 75

4.5.2 Hipotesis Tentang Korelasi 81

4.6 Kesimpulan 88

BAB 5 : PERBINCANGAN

5.1 Pengenalan 89

5.2 Perbincangan Hasil Kajian 89

5.2.1 Kepuasan Kerja 89

5.2.2 Faktor Bukan Pekerjaan 90

5.2.3 Faktor Pekejaan .... 92.

5.3 Kesimpulan Kajian .... 94 .

5.4 Masalah Kajian 95

5.5 Rumusan 95

BIBLIOGRAFI 98

Lampiran A	Soalan Soal Selidik	102
Lampiran B	Surat Kebenaran Daripada Bahagian Perancangan dan Penyelidikan Kementerian Pendidikan ..	110
Lampiran C	Surat Kebenaran Daripada Jabatan Pendidikan Negeri Perlis	111
Lampiran D	Sijil MS IS0 9002	112

SENARAI JADUAL

Muka Surat

Jadual 2.1 Lima *Standard* Di Bawah Siri IS0 9000 29

Jadual 3.1 Nilai Pekali Kebolehpercayaan Alpha Cronback Untuk Soal Selidik Kerja Rintis Bagi 20 Orang Responden. 62

Jadua13.2 Kekuatan Korelasi. 68

Jadual 4.1 Taburan Responden Berdasarkan Jantina. 69

Jadua14.2 Taburan Responden Berdasarkan Umur. 70

Jadua14.3 Taburan Responden Berdasarkan Tempoh Perkhidmatan . ..., . . . , , . . 71

Jadua14.4 Taburan Responden Berdasarkan Gaji dan Elaun. 72

Jadua14.5 Perbandingan Nilai Pekali Kebolehpercayaan Alpha Cronbach Untuk Soalan Soal Selidik Sebenar Dengan Kaj ian Rintis ....,.,..... 73

Jadua14.6 Taburan Responden Berdasarkan Tahap Kepuasan Kerja. ....,............ 75

Jadua14.7 Keputusan Analisis Perbezaan Di Antara Jantina Terhadap Kepuasan Kerja Selepas Pelaksanaan TQM. 77

Jadua14.8 Keputusan ANOVA Di Antara Umur Dengan Kepuasan Kerja Guru-Guru Sekolah Menengah Kebangsaan Derma. 78

Jadua14.9 Keputusan ANOVA Di Antara Tempoh Perkhidmatan Dengan Kepuasan Kerja Di Kalangan Guru-Guru Sekolah Menengah Kebangsaan Derma. 79

Jadual 4.10 Keputusan ANOVA Di Antara Gaji dan Elaun Dengan Kepuasan Kerja Di Kalangan Guru-Guru Sekolah Menengah Kebangsaan Derma. 81

Jadual 4.11 Korelasi Koefisien Di Antara Kepuasan Kerja Di Kalangan Guru-Guru Sekolah Menengah Kebangsaan Derma Selepas Pelaksanaan TQM Dengan Pembolehubah Bebas Suasana Kerja. 82

Jadual 4.12 Korelasi Koefisien Di Antara Kepuasan Kerja Di Kalangan Guru-Guru Sekolah Menengah Kebangsaan Derma Selepas Pelaksanaan TQM Dengan Pembolehubah Bebas Rakan Sekerja. 84

Jadual 4.13 Korelasi Koefisien Di Antara Kepuasan Kerja Di Kalangan Guru-Guru Sekolah Menengah Kebangsaan Derma Dengan Pembolehubah Bebas Latihan dan Pengiktirafan. 85

Jadual 4.14 Korelasi Koefisien Di Antara Kepuasan Kerja Di Kalangan Guru-Guru Sekolah Menengah Kebangsaan Derma Dengan Pembolehubah Bebas Peningkatan Kualiti. 87

SENARAI RAJAH

Muka Surat

Rajah 2.1	Dokumen Yang Mempunyai 4 Peringkat ...,,....	31
Rajah 2.2	Hubungan Di Antara ISO 9000 Dengan TQM . .	34
Rajah 2.3	Lapan Langkah Ke Arah mencapai Sijil IS0 9000	35
Rajah 2.4	Teori Keperluan Hirarki Maslow	53

Sekolah Siswazah
(Graduate School)
Universiti Utara Malaysia

PERAKUAN KERJA KERTAS PROJEK
(Certification of Project Paper)

Saya, yang bertandatangan, memperakukan bahawa
(I, the undersigned, certify that)

ABD. RAHIM B. JUHAN

calon untuk Ijazah
(candidate for the degree of) Sarjana Sains (Pengurusan)

telah mengemukakan kertas projek yang bertajuk
(has presented his/her project paper of the following title)

Pengurusan Kualiti Menyeluruh (TQM) dan Kepuasan Bekerja

Guru-guru .

seperti yang tercatat di muka surat tajuk dan kulit kertas projek
(as it appears on the title page and front cover of project paper)

bahawa kertas projek tersebut boleh diterima dari segi bentuk serta kandungan, dan meliputi bidang ilmu dengan memuaskan.
(that the project paper acceptable in form and content, anb that a satisfactory know/edge of the field is covered by the project paper).

Nama Penyelia
(Name of Supervisor): Prof Madya Dr Mustapah Hj. Daud

Tandatangan
(Signature) :

PROF. MADYA DR MUSTAFA HJ. DAUD, AMK.
Pensyarah
Sekolah Pembangunan Sosial
Universiti Utara Malaysia

Tarikh
(Date) : 25/10/1997

BAB 1: PENGENALAN

1.1 Latar Belakang

Sekolah Menengah Kebangsaan Derma merupakan sekolah menengah yang pertama di negara ini dicadangkan oleh Kementerian Pendidikan Malaysia untuk melaksanakan Pengurusan Kualiti Menyeluruh (TQM) dengan sasarannya untuk mendapat sijil IS0 9002. Sekolah ini terletak di Kangar, didirikan pada tahun 1948 hasil derma dari orang ramai dan merupakan sekolah menengah yang pertama didirikan di negeri Perlis. Pencapaian di dalam peperiksaan PMR, SPM dan STPM untuk sepuluh tahun kebelakangan ini begitu memuaskan dari segi kuantiti dan kualitinya.

Kecemerlangan di dalam bidang sukan dan kokurikulum juga begitu menggalakkan Pada tahun 1995 sekolah ini telah mendapat anugerah khas Milo berdasarkan pencapaian yang cemerlang di dalam bidang sukan dan permainan. Pencapaian yang cemerlang di dalam bidang akademik dan kokurikulum di peringkat negeri Perlis inilah yang memungkinkan pihak Kementerian Pendidikan Malaysia mencadangkan sekolah ini sebagai sekolah perintis kepada pelaksanaan TQM di peringkat sekolah menengah. Tambahan pula negeri Perlis telah muncul sebagai negeri yang terbaik pencapaiannya di dalam peperiksaan SPM sejak sepuluh tahun yang lepas.

The contents of the thesis is for internal user only

BIBLIOGRAFI

Abd. Main Salimon (1989). "Perkaitan Kepuasan Kerja dan Pencapaian Mendelegasikan Tugas Dengan Faktor-f&or Personel dan Pentadbiran Di Kalangan Pengetua Sekolah Menengah" . *Jurnal Pendidikan UKM. 3 & 4 : 51-57.*

Abd. Pateh Abd. Malek dan J.W. Kotlik (1986). "Job Satisfaction of Vocational Agriculture Teacher in the Southeastern United States" . *The Journal of the American Association of Teacher Education in Agriculture. 27(1) : 33-38.*

Abu Bakar Hj Hashim *(1989). An Analysis of Job Satisfaction Among Academic Stafford University in Malaysia.* PHD Dissertation, Ohio University.

Ahmad Sarji, Abdul Hamid (1995). *Perkhidmatan Awam Malaysia Ke Arah Wawasan* 2020, Kuala Lumpur : Percetakan Nasional Malaysia Berhad.

Aminuddin Mohd Yusof (1994). *Job satisfaction among secondary school teachers with regard to their differences in gender, moral status, learns of education, length of service and age,* University of Houston, Tanpa Terbit.

Aminuddin Mohd Yusof (1994). *Kepimpinan, Motivasi Dan Prestasi Model Guru Dan Tentera.* I"' *ed.* Kuala Lumpur : Dewan Bahasa dan Pustaka.

An-old, J.R. Tony *(1996). Introduction to Materiais Management.* Prentice Hall. Upper Saddle Kiver, New Jerssey, Columbia, Ohio.

Atkinson, P.E dan Nadem, J. (1989). *Total Quality Management: Eight Lesson To Learn From Japan.* Management Services.

Azizan Nayan. *Stail Pengurusan Pengetua Memberi Kesan Kepada Suasana Kerja : Satu kajian di sekolah-sekolah Menengah di Negeri Perlis.* Tesis sarjana UUM. Tanpa Terbit.

Bralla, Jones *G.* (1996). *Design for Excellence.* MC Grov-Hill Inc. , 11 West 19th Street, New York.

Burall, Paul (1996). *Product Development and the Environment.* Gower Publishing Limited. Hampshire, England.

Carver, F.D. and Sergiovanni T.J. (ed).*Organizational and Human Behavior : Focus* on *school. New* York : MC Graw-Hill.

Chestnut, William R. (1997). *Quality Assurance : An Australia guide to ISO 9000 certification.*

Crosby, P.B. (1989). *Let's Talk Quality.* New York : Mc Graw-Hill, Publishing Company.

Deming, W.E. (1986). *Out* of *the Crisis.* Cambridge Mass, : M.I.T. Center for Advanced Engineering Study.

Dunston, I. *Conformity assessent and Charity Policy ISO 9000 Workshop,* February 25 1994.

Ek, L.T. & Chong, N.B. (1995). *Quality Management System : Assessement to ISO* 9000 : 1994 *series.* Singapore : Prentice Hall.

Feigenbaum, A.V. (1983). *Total Quality Control, 3rd. Ed., New* York : Mc Graw-Hill.

Fiedler, F.D. (1967). *A Theory of Leadership Effectiveness. New* York : Mc Graw-Hill.

Ghazali Othman (1979). *An Investigation of the Sources of Job Satisfaction of Malaysia School Teachers.* P.H.D. Dissertation, University of California, Los Angeles.

Guzzetta, *S. ISO 9000 and Supplier quality assurance Quality.* April 1993.

Herzberg, F. , B. Mausner and B. Synderman, (1959). *The Motivation to Work* New York : John Wiley and Son Inc.

Hoyle, D. (1994). *ISO 9000 quality systems handbook. (2nd. Ed.).* Oxford : Butterworth-Heinemann.

Juran, J.M., and F.M. Gryna, Jr. (1980). *Quality Planning and Analysis ,2nd. ed.* New York : Mc Graw-Hill.

Khaleque, A. dan M.A. Rahman (1987). "Perceived Importance of Job Facets and Overall Job Satisfaction of Industrial Workers". *Human Relations* 40(7): 401-416.

Locke, E.A. (1976). "The Nature and Causes of Job Satisfaction". In M.V. Dunnette (ed.). *Handbook of Industrial and Organizational Psychology.* Rand Mc Nally, 1297-1350.

Margaret Attwood (1989). *Personel Management.* Macmillan Professional master

Mariana bt. Othman (1982). *Sikap dan kepuasan kerja pentadbir sekolah : Satu kajian kes di kalangan guru-guru besar di Johor Bahru.* Tesis Sarjana Muda. Universiti Kebangsaan Malaysia. Tanpa terbit.

Maslow A.H. (1970). *Motivation and Personality. 2nd ed.* New York : Harper and Row.

Mc Cormick, J. dan Solman, R. (1992). Teacher's Attributions of Responsibility for Occupational Stress and Satisfaction: An Organisation Perspective. *Education Studies,* 18(2), 20 l-222.

Mc Gregor, Douglas. (1960). *The Human side of Enterprise. New* York: Mc Graw Hill, Inc.

Mohamood Nazar Mohamed (1990). *Penghantar Psikologi. Satu Pengenalan Asas Kepada Jiwa dan Tingkahlaku Manusia.* Kementerian Pendidikan Malaysia, Kuala Lumpur : Dewan Bahasa dan Pustaka.

Majid Konting (1990). *Kaedah Penyelidikan Pendidikan. Ist ed.* Kuala Lumpur : Dewan Bahasa dan Pustaka.

Mustafa Haji Daud : Pengurusan Kualiti Menyeluruh (TQM). Tanpa Terbit.

Nelson, *C.* (1995). *TQM and ISO 9000 for architecures and designers. New* York : Mc Graw-Hill.

Nor Azizah Mohd Salleh (1988). *Job Satisfaction and Professional Needs of College-Trained Teachers in Selangor, Malaysia and its Implication for Continning Education.* PHD Dissertation, Michigan State University.

Pascale, R.T., Dan Athos, A.G. (1981). *The Art of Japanese Management.* Warner. Inc.

Podolsky, S. and T.C.E. Cherg (1996). chaphon & Hall, 2-6 Bowndery Row, London, 9E18HH, UK.

Robins, Stepher, P. (1993). *Organizational Behavior : Concepts Controversies and Appiicatisme (6 th.ed) New* Jersey : Prentice Hall International, Inc.

Russell, Roberta *S.* (1995). *Production and Operations Management.* Prentice Hall Inc. Englewood Cliffs, New Jersey 07632.

Sallis, E. (1993). *Ttal Quality in Education.* Philadelphia Kogan Page.

Sanderson, M. (1992). *Future Development in Total Quality Management - what can we learn for the past* ?. TQM Magazine, Vo1.7, No. 3 , pp-8.3 1.

Sergiovani, T.J. (1984). *Leadership and Excellent in Schooling.* Education Leadership, Jilid 39(5), hal. 346-352.

SPSS *Inc.* (1994). *The Basic : SPSS for Window.* Chicago : North Michigan Evenue, Illinois.

Sharifah bt. Puteh Zahari (1994). *Faktor Usia dan Hubungannya dengan Kepuasan Kerja di kalangan Guru,* kajian Ilmiah, Universiti Kebangsaan Malaysia.

Sharifah Md. Nor dan Zaidatul Ahmaliah Lope Pihie (1993). A survey . of job satisfaction of commerce and entreprenuership teachers in Malaysia. *Jurnal Pendidikun,* Vol. 18, 89-99.

Sylvia, R.D. dan T. Hutchison (1985). "What Make Ms. Johnson Teach? , A Study of Teacher Motivation". *Human Relations.* 38(9): 841-859.

Thomas J. Barry (1997). *Total Quality Organization* Penerbit Piramid Sdn. Bhd., 102.1&2 Jln 8/62a Bandar Menjalara 52200 Kuala Lumpur.

Teuku Iskandar (1984). *Kamus Dewan.* Dewan Bahasa dan Pustaka, Kuala Lumpur, Malaysia.

Utusan Malaysia, Jun 13 1996.

Wong Siew Yock (1995). *Meninjau Tahap Kepuasan Kerja Guru-guru Sekolah Menengah Gred A di daerah Manjung, Perak.* Tesis Sarjana UUM. Tanpa Terbit.