

((تحلیل نظر سنجی رضایت شغلی کارکنان شرکت آب و فاضلاب روستایی استان کرمانشاه سال ۱۳۹۵))

علی عسگر سبحانی مدیر اداره روابط عمومی و آموزش همگانی

مقدمه :

اشتغال از جمله مسائلی است که همواره ذهن انسان ها، دولت ها و ملت ها را به خود مشغول داشته است. هر چند شغل و حرفه به ظاهر، به بعد اقتصادی - معیشتی انسان ها مربوط می شود، ولی با بعد فردی، خانوادگی، اجتماعی، سیاسی و فرهنگی آنان نیز ارتباطی تنگاتنگ دارد. رضایت شغلی حوزه ای است که در آن دیدگاه های روان شناختی اجتماعی، جامعه شناختی، اقتصادی، علوم سیاسی و تربیتی هر یک به سهم خود در آن سخن گفته اند. امروزه در هر کشوری، هزاران هزار شغل و حرفه وجود دارد که افراد به آن اشتغال داشته و از این طریق، به زندگی خود ادامه می دهند. آنچه همواره مورد توجه روان شناسان و اندیشمندان علوم اجتماعی بوده رضایت شغلی افراد و آثار این رضایت در روحیه آن ها و بازدهی کارشان می باشد. اگر کسی به شغل خود علاقه مند باشد، خلاقیت و استعداد وی در زمینه کاری اش شکوفا خواهد شد و هرگز دچار خستگی و افسردگی نخواهد شد. به عکس، اگر کسی از حرفه اش راضی نباشد، هم خودش دچار افسردگی و سرخوردگی می شود و هم کارش بی نتیجه خواهد بود و از این رهگذر، جامعه نیز دچار آسیب خواهد شد.

تعریف شغل

شغل از نظر لغوی، به معنای به کار واداشتن کسی است و آنچه مایه مشغولیت می باشد. از طریق اشتغال، فرد فعالانه در جریان تولید و خدمات مشارکت می کند و پاداشی نقدی یا جنسی دریافت می دارد. کار و شغل فعالیت بدنی یا فکری در جهت تولید و خدمت است. به طور کلی، کار فعالیتی است که از کسی خواسته شده و در مقابل آن، به وی مزد پرداخت می شود. به طور خلاصه، می توان گفت: شغل یعنی کاری که فرد، مشغول به انجام آن است و از طریق آن، هم انجام وظیفه می کند و هم امرار معاش می نماید .

در تعریفی دیگر، «شغل» عبارت است از گروهی از موقعیت های مشابه در یک مؤسسه، اداره یا کارگاه که افراد واجد شروط خاص، می توانند این موقعیت ها را احراز کنند و وظایف محوله را انجام دهند.

تعریف رضایت شغلی

رضایت شغلی مجموعه ای از احساسات و باورهاست که افراد در مورد مشاغل کنونی خود دارند. رضایت شغلی یکی از عوامل مهم در موفقیت شغلی است؛ عاملی که موجب افزایش کارایی و نیز احساس رضایت فردی می گردد. رضایت شغلی یعنی دوست داشتن شرایط و لوازم یک شغل، شرایطی که در آن کارانجام می گیرد و پاداشی که برای آن دریافت می شود.

با توجه به مطالب مزبور، می توان گفت: «رضایت شغلی» یعنی احساس خرسندی و خشنودی که فرد از کار خود می کند و لذتی که از آن می برد و در پی آن، به شغل خود دل گرمی و وابستگی پیدامی کند. «رضایت شغلی» حالتی مطبوع، عاطفی و مثبت حاصل از ارزیابی شغل یا تجارب شغلی است؛ مفهومی دارای ابعاد، جنبه ها و عوامل گوناگون که باید مجموعه آن ها را در نظر گرفت. از جمله این عوامل، می توان به صفات کارگر و کارمند، نوع کار، محیط کار و روابط انسانی کار اشاره نمود.

فیشر (V.E.Fisher) و هانا (J.V.Hanna) رضایت شغلی را عاملی درونی می دانند و آن را نوعی سازگاری عاطفی با شغل و شرایط اشتغال می انگارند؛ یعنی اگر شغل مورد نظر، لذت مطلوب را برای فرد تامین کند، او از شغلش راضی است. در مقابل، چنانچه شغل موردنظر رضایت و لذت مطلوب رابه فرد ندهد، در این حالت، اواز کار خود مذمت می نماید و درصدد تغییر آن برمی آید.

به نظر هاپاک «(R.Hoppock) رضایت شغلی» مفهومی پیچیده و چندبعدی است و با عوامل روانی، جسمانی و اجتماعی ارتباط دارد. تنها یک عامل موجب رضایت شغلی نمی شود، بلکه ترکیب معینی از مجموعه عوامل گوناگون سبب می گردد که شاغل در لحظه معینی از زمان، از شغلش احساس رضایت کند و به خود بگوید که از شغلش راضی است و از آن لذت می برد.

از تعاریف ارائه شده درباره «رضایت شغلی»، چنین برمی آید که این مفهوم بیانگر احساسات و نگرش های مثبتی است که شخص نسبت به شغلش دارد. وقتی گفته می شود که کسی از رضایت شغلی سطح بالایی برخوردار است؛ یعنی به طور کلی، شغلش را دوست می دارد، برای آن ارزش زیادی قایل است و به گونه ای مثبت به آن می نگرد و در یک کلام، از احساس خوب و مطلوبی نسبت به آن برخوردار است.

روش پژوهش :

جامعه پژوهش: کلیه کارکنان شرکت آب و فاضلاب روستایی استان کرمانشاه در سال ۱۳۹۵ (کلیه کارکنان شاغل در شرکت اعم از استخدام رسمی، پیمانی، قراردادی در طرح فوق مورد بررسی قرار گرفتند).
حجم نمونه: با استفاده از فرمول کوکران تعداد ۳۰ نمونه
روش تجزیه و تحلیل داده ها: داده های اطلاعاتی بدست آمده را طبقه بندی نموده و با استفاده از نرم افزار SPSS مورد تجزیه و تحلیل آماری قرار گرفت.
نتایج بصورت آمار توصیفی مانند میانگین، انحراف معیار، توزیع فراوانی ارائه شد. و در بخش تحلیل داده ها از روش های آماری مانند آزمون دقیق فیشر و ضریب همبستگی اسپیرمن استفاده شد.

یافته های نظر سنجی :

جدول شماره ۱- ترکیب سؤالات پرسشنامه رضایت شغلی

متغیر	مولفه ها	شماره سؤالات	تعداد سؤالات	جمع کل نمونه
رضایت شغلی	رضایت از ویژگی ها شغلی	۱ تا ۶	۶	۳۰
	رضایت از جبران خدمات	۷-۱۲	۶	
	رضایت از رشد و ارتقا	۱۳-۱۸	۶	
	رضایت از سرپرست	۱۹-۲۴	۶	
	رضایت از سازمان و ساختار محل کار	۲۵-۳۰	۶	
			۳۰	

آمار توصیفی متغیرهای جمعیت شناختی کارکنان شرکت

جدول شماره ۲- فراوانی سن

سن	فراوانی
کمتر از ۲۵	۰
۲۵-۳۵	۹
۳۵-۴۵	۱۲
۴۵-۵۵	۷
بیش از ۵۵	۲
جمع کل	۳۰

جدول شماره ۳- فراوانی سمت شغلی

سمت شغلی	فراوانی
کارمند	۴
کارشناس	۲۳
سرپرست و مدیر	۳
جمع کل	۳۰

جدول شماره ۴- فراوانی تحصیلات

تحصیلات	فراوانی
دیپلم	۳
فوق دیپلم	۵
لیسانس	۲۱
فوق لیسانس	۱
جمع کل	۳۰

جدول شماره ۵- فراوانی سابقه کار

سابقه کار	فراوانی
سطوح سابقه کار	کمتر از ۵
	۵-۱۰
	۱۰-۱۵
	۱۵-۲۰
	بیش از ۲۰
جمع کل	۳۰

جدول شماره ۶- وضعیت نرمال بودن رضایت شغلی و ابعاد آن

متغیرها	عدد معناداری	نتیجه نرمال بودن
رضایت از ویژگی ها شغلی	۰.۳۹	نرمال
رضایت از جبران خدمات	۰.۸۲	نرمال
رضایت از رشد و ارتقا	۰.۳۸	نرمال
رضایت از سرپرست	۰.۰۶	نرمال
رضایت از همکاران	۰.۷۲	نرمال
رضایت از سازمان و ساختار محل کار	۰.۴۰	نرمال
رضایت شغلی	۰.۳۰	نرمال

بررسی وضعیت رضایت شغلی در بین کارکنان شرکت آبفای استان کرمانشاه

در این قسمت با استفاده از آزمون میانگین یک جامعه آماری به بررسی این موضوع می پردازیم که آیا وضعیت رضایت شغلی و مولفه های آن در کارکنان شرکت مناسب می باشد یا نه ؟

جدول شماره ۷- آمار توصیفی رضایت شغلی و ابعاد آن

متغیرها	تعداد	میانگین	انحراف معیار
رضایت از ویژگی ها شغلی	۳۰	۳.۸۹۸۱	۰.۵۱۲۱۴
رضایت از جبران خدمات	۳۰	۲.۹۳۰۰	۰.۷۵۴۲۳
رضایت از رشد و ارتقا	۳۰	۲.۷۴۹۳	۱.۰۰۸۳۹
رضایت از سرپرست	۳۰	۳.۶۲۸۰	۰.۹۵۱۶۷
رضایت از همکاران	۳۰	۳.۶۷۴۵	۰.۶۹۷۱۵
رضایت از سازمان و ساختار محل کار	۳۰	۳.۴۸۱۱	۰.۷۴۲۸۰
رضایت شغلی	۳۰	۳.۳۹۳۵	۰.۵۹۲۱۴

جدول شماره ۸- آمار استنباطی رضایت شغلی و ابعاد آن

مقدار میانگین برابر با ۳						متغیرها
۹۵درصد فاصله اطمینان برای تفاوت		تفاوت میانگینها	عدد معناداری	درجه آزادی	T	
حد بالا	حد پایین					
۰.۹۹۹۷	۰.۷۹۶۵	۰.۸۹۸۰۹	۰.۰۰۰	۳	۱۷.۵۳۶	رضایت از ویژگی ها شغلی
۰.۰۷۹۷	-۰.۲۱۹۷	-۰.۰۷۰۰۰	۰.۳۵۶	۹۹	-۰.۹۲۸	رضایت از جبران خدمات
-۰.۰۵۰۶	-۰.۴۵۰۸	-۰.۲۵۰۶۷	۰.۰۱۵	۹۹	-۲.۴۸۶	رضایت از رشد و ارتقا
۰.۸۱۶۹	۰.۴۳۹۲	۰.۶۲۸۰۴	۰.۰۰۰	۹۹	۶.۵۹۹	رضایت از سرپرست
۰.۸۱۲۸	۰.۵۳۶۱	۰.۶۷۴۴۶	۰.۰۰۰	۹۹	۹.۶۷۵	رضایت از همکاران
۰.۶۲۸۵	۰.۳۳۳۷	۰.۴۸۱۱۰	۰.۰۰۰	۹۹	۶.۴۷۷	رضایت از سازمان و ساختار محل کار
۰.۵۱۱۰	۰.۲۷۶۰	۰.۳۹۳۵۰	۰.۰۰۰	۹۹	۶.۶۴۵	رضایت شغلی

جدول ۹- نتیجه گیری درباره وضعیت رضایت شغلی و ابعاد آن

متغیرها	درصد	وضعیت
رضایت از ویژگی ها شغلی	۷۷.۶	مناسب
رضایت از جبران خدمات	۵۶	نامناسب (مقدار میانگین برابر با ۳)
رضایت از رشد و ارتقا	۴۸	نامناسب (مقدار میانگین کوچکتر از ۳)
رضایت از سرپرست	۸۳	مناسب
رضایت از همکاران	۸۱	مناسب
رضایت از سازمان و ساختار محل کار	۷۹	مناسب
رضایت شغلی	۷۱	مناسب

تحلیل نتایج حاصل آزمون رتبه بندی فریدمن

با توجه به نتایج این آزمون بین وضعیت موجود ابعاد رضایت شغلی تفاوت معنی داری وجود دارد. وضعیت

ابعاد به ترتیب وضعیت از بهترین وضعیت به بدترین وضعیت به شرح زیر است:

رضایت از ویژگیهای شغلی

رضایت از سرپرست

رضایت از همکاران

رضایت از سازمان و ساختار محل کار

رضایت از جبران خدمات

رضایت از رشد و ارتقاء

بحث و نتیجه گیری :

در این نظر سنجی از بین ابعاد رضایت شغلی مشخص گردید مولفه های رضایت از ویژگی های شغلی، رضایت از سرپرست ، رضایت از همکاران، رضایت از سازمان و ساختار محل کار در وضعیت مناسب قرار دارند ولی دو مولفه رضایت از رشد و ارتقاء و رضایت از جبران خدمات در وضعیت نامناسبی هستند ولی در کل می توان گفت که سطح رضایت شغلی کارکنان شرکت بطور کلی در سطح مناسبی می باشد.

همانطور که در بخش یافته های پژوهش اشاره گردید بیش از ۷۵ درصد (۷۷/۶ درصد) از کارکنان شاغل در از شغل خود به طور کلی اعلام رضایت کرده اند که نتیجه ی قابل توجهی می باشد.

همچنانکه ملاحظه می شود در نمونه های پژوهش ما نیز بیشترین فراوانی رضایت شغلی و بالاترین میزان رضایت شغلی از بعد ماهیت شغل و کمترین فراوانی و پایین ترین میزان رضایت شغلی از بعد رشد و ارتقاء بود.

همانگونه که در جدول ۹ مشاهده می شود رضایت از سرپرست ، همکاران و ساختار محل درحد مطلوب است. نکته ی فوق بیانگر نظریه ی هرزبرگ است که عوامل انگیزش همچون رعایت احترام و حرمت کارکنان و هم چنین ایجاد بستر سازمانی مناسب جهت شکوفایی افراد بیشتری تاثیر را در بالندگی کارکنان و بدنبال آن بهره وری سازمان دارد .

از عوامل موثر در رضایت شغلی سرپرستی مناسب است به عبارتی چنانچه کارکنان مورد حمایت مدیر و سرپرستان قرار گیرند کار خود را با تنیدگی کمتری انجام می دهند و موجب بهبود روابط فی مابین در رضایت شغلی شده و هم چنین موجب افزایش اعتماد به نفس و کیفیت کار خواهد شد .

در شرکت آب و فاضلاب نیز بیش از ۸۳ درصد جامعه آماری از سرپرست خود احساس رضایت داشتند، این میزان در خصوص رضایت از همکاران ۸۱ درصد میباشد. این نتایج نشان می دهد تعامل و رضایت کارکنان از همکارانشان باعث دلگرمی افراد در محیط کار می باشد.

پیشنهادهات

جهت ارتقای وضعیت رضایت شغلی در بین کارکنان شرکت آب و فاضلاب روستایی استان کرمانشاه میتوان به دو روش زیر اقدام نمود .

روش اول : بهبود و ارتقای بیشتر سطح وضعیت رضایت شغلی
روش دوم : حفظ وضع موجود سطح وضعیت رضایت شغلی

پیشنهادهات در حوزه مولفه رضایت شغلی حاصله از رشد و ارتقای افراد در سازمان :

- ۱- شفاف سازی و اعلان معیارهای رشد و ارتقاء افراد در سازمان
- ۲- تعیین برنامه های بهبود شخصی برای تک تک افراد سازمان
- ۳- بکارگیری روشهای استاد-شاگردی (mentoring) برای افراد سازمان
- ۴- طراحی سیستم های جانشین پروری در سازمان

پیشنهادهات در حوزه مولفه رضایت شغلی حاصله از جبران خدمات :

- ۱- رعایت عدالت و انصاف در توزیع کارانه های کارکنان برای تحقق برابری فردی
- ۲- توجه و مقایسه به سطح پرداختها در دیگر شرکتهای آبفاز برای تحقق برابری بیرونی
- ۳- استفاده از برنامه های پرداخت مبتنی بر عملکرد
- ۴- بازنگری و به روز رسانی نظام طبقه بندی مشاغل سازمان برای تحقق برابری درونی

پیشنهادهات در حوزه رضایت شغلی حاصله از سازمان و ساختار محل کار :

- ۱- توجه به مهندسی عوامل انسانی(ارگونومی) در طراحی شرایط کار کارکنان

پیشنهادهات در حوزه رضایت شغلی حاصله از همکاران :

- ۱- بهبود جو و فرهنگ سازمانی از طریق برنامه های تفریحی مشترک برای کارکنان
- ۲- استفاده بیشتر از کارهای تیمی در سازمان
- ۳- ارائه آموزشهای تیم کاری به افراد

پیشنهادهای در حوزه رضایت شغلی حاصله از سرپرست :

- ۱- اندازه گیری و بهبود سبک رهبری سرپرستان
- ۲- برگزاری آموزش های رهبری برای سرپرستان
- ۳- توجه ویژه سرپرست به امر بازخور عملکرد به کارکنان

پیشنهادهای در حوزه رضایت شغلی حاصله از ویژگیهای شغلی :

- ۱- طراحی مجدد مشاغل که از نظر افراد سازمان ملال آور هستند
- ۲- ابلاغ روش و شفاف مسئولیتهای افراد در غالب برنامه های عملکردی آنها
- ۳- توجه به در اختیار قرار دادن مسئولیت و استقلال کافی به افراد در انجام وظایف سازمانی خود