



شرکت آب و فاضلاب
استان زنجان

سنگش رضایت کارکنان شرکت آبفای استان زنجان

در سال ۹۶

السلامة

فهرست مطالب

۱	 مقدمه
۲	 موارد موثر بر رضایت شغلی
۳	 عملکردهای مفید در جهت رضایت از شغل
۳	 سیاست ارزیابی عملکرد کارکنان و تاثیر آن بر رضایت شغلی
۴	 روش تحقیق
۵	 یافته‌های تحقیق
۱۶	 نتیجه تحقیق
۱۷	 پرسشنامه سنجش میزان رضایت شغلی کارکنان (JDJ)



سازمان، اجتماعی است که حیات و پایداری آن به وجود پیوندی قوی بین اجزا و عوامل تشکیل دهنده آن بستگی دارد. احساس بی عدالتی در رضایت شغلی افراد اثرات مخربی بر روحیه همکاری دارد. چرا که اهتمام نیروی انسانی و انگیزش کارمند را تحت تاثیر خود قرار می دهد. بی توجهی و بی عدالتی و توزیع ناعادلانه دستاوردها روحیه کارمند را تضعیف کرده و انگیزه تلاش، فعالیت و همکاری آن را تنزل می دهد.

بنابراین سازمان عبارت از فرایندهای نظام یافته از روابط مقابل افراد برای دست یافتن به هدفهای معین، پس عنصر اصلی و موثر هر سازمان را منابع انسانی آن سازمان تشکیل می دهد که در بین آنها روابط متقابل بر قرار است، و بهترین راه سازماندهی این منابع استفاده شایسته سالاری در میان آنها است. در نهایت می توان گفت که سازمان چیزی جز روابط متقابل بین افراد نیست و ساختار سازمانی این روابط متقابل را که شامل تعیین نقشها، سلسله مراتب هدفها و سایر ویژگیهای سامان است منعکس می نماید که همه آنها در جهت رضایت کارکنان و جلوگیری ترک خدمت آنهاست.

رضایت شغلی و ترک خدمت و عوامل موثر بر آن بطور اساسی رضایت شغلی عبارت است: از حد احساسات و نگرشهای مثبت که افراد نسبت به شغل خود دارند. وقتی یک شخص بیان میدارد که دارای رضایت شغلی بالایی است.

این بدان مفهوم است که او واقعا شغلش را دوست دارد، به آن عشق میورزد احساس خوبی درباره کارش دارد و برای شغلش ارزش زیادی قائل است. نتایج تحقیقات نشان می دهد که کارکنان با رضایت شغلی بالاتر از نظر فیزیک بدنی و توان ذهنی در وضعیت خوبی به سر می برند، یا رضایت شغلی، مجموعه ای از احساسات و باورهای است که افراد در مورد مشاغل کنونی خود دارند. (جورج.م. جنیفر و جونز. ر. گرس، درک و هدایت رفتار سازمانی، ۱۹۹۹، ص ۷۴)

رضایت شغلی یکی از عوامل مهم در موفقیت شغلی است، عاملی که موجب افزایش کارایی و نیز احساس رضایت فردی می گردد. (عبدالله شفیع آبادی، ۱۳۷۶ ص ۱۲۳) رضایت شغلی یعنی دوست داشتن شرایط و لوازم یک شغل، شرایطی که در آن کار انجام می گیرد و پاداشی که برای آن دریافت می شود. (بروس ای. شرترز، ۲۰۹)

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 پیدا می کند.

رضایت شغلی حالتی مطبوع و خوشایند، عاطفی و مثبت که حاصل از رضایت از شغل 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 و هاننا 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 طلبی را برای فرد تامین کند او از شغلش راضی است. در مقابل، چنانچه شغل مورد نظر رضایت و لذت طلبی را به فرد ندهد، در این حال او از کار خود راضی یا خشنود نبوده و درصدد تغییر و یا ترک آن بر می آید. (عبدالله شفیع آبادی، ۱۳۶۷ ص ۱۲۳)



رضایت شغلی نتیجه ادراک کارکنان است که محتوا و زمینه وفاداری و علاقه مندی کارکنان به سازمان مطبوعشان را موجب می گردد. رضایت شغلی یک حالت احساسی مثبت یا مطبوع است که پیامد ارزیابی شغلی یا تجربه فرد است. این حالت احساسی مثبت کمک زیادی به سلامت فیزیکی و روانی افراد می کند. از نظر سازمانی سطح بالای رضایت شغلی منعکس کننده جو سازمانی بسیار مطلوب است که منجر به جذب و بقای کارمند می شود.

بر اثر تحقیقات انجام شده در سالهای اخیر در بین بسیاری از کشورهای آسیایی، اروپایی و آمریکایی، کشور سوئیس بیشترین رضایت شغلی در اروپا وجود دارد که این رضایت شغلی ناشی از امنیت در شغل و قدرت ریسک پذیر و اعتماد به نفس در محل کار خود می باشد. در کشورهایی مثل هلند، مکزیک، اسلواکی و هند بیشترین قابلیت ریسک پذیری و اعتماد به نفس را در بین کارکنان خود دارد و به راحتی قادر به تغییر شغل می باشند. در بین این کشورها بیشترین تغییر شغل در هند اتفاق می افتد زیرا برای آنها موقعیت اجتماعی مهمتر از حقوق و دستمزد می باشد. و در بین کارکنان سوئدی حدود ۳۰٪ به دنبال کار جدید یا ترک خدمت هستند. در بین کارکنان دانمارکی بیشترین رضایت شغلی وجود دارد، و بیشترین درصد رضایتمندی متعلق به این کشور اروپایی می باشد. در سالهای اخیر به جهت پیشرفت اقتصادی در چین میزان تعلق خاطر به شغل روبه فزونی رفته است. (گزارش مطبوعات جهانی، ۲۰۱۱)

موارد موثر بر رضایت شغلی به شرح زیر است :

- ایجاد بستر مناسب برای خلاقیت : سطح مسئولیت و آزادی عمل و استقلال کاری
- فراهم کردن زمینه خلاقیت برای کارکنان: به میزانی که افراد تشویق می شوند تا ابتکار به خرج دهند، و کارهای مخاطره آمیز دست بزنند و بلند پروازی کنند، ناشی از رضایت و علاقه به کار و حرفه خود است.
- حمایت مدیریت: میزان یا درجه ای که مدیران با زیردستان خود ارتباط برقرار می کنند، آنها را یاری می دهند و یا از آنها حمایت می کنند.
- سیستم پاداش: میزان یا تخصیص پاداش بایستی بر اساس شاخصهای عملکرد کارکنان قرار دارد نه بر اساس سابقه، روابط و از این قبیل شاخصها.

بر اساس گفته جیمز پرسی ویژگیهایی وجود دارد که به نوعی موثر در رضایت از شغل و عدم ترک خدمت است:

- هویت بخشیدن و شخصیت دادن به افراد
- اهمیت دادن به کار آنها
- ایجاد یکپارچگی در بین کارکنان
- کنترل رفتار و مدیریت سرپرستان مستقیم
- میزان پاداشی که به افراد تعلق می گیرد
- از بین بردن تضادهای بین کارکنان و ایجاد شایسته سالاری واقعی
- ایجاد رقابت سالم و مفید در بین کارکنان برای رسیدن به اهداف سازمانی با در نظر گرفتن عدالت
- ایجاد روحیه وفاداری و تعهد سازمانی



عملکردهای مفید در جهت رضایت از شغل

- جلوگیری از عملکردهای منفی کارکنان و بهبود نحوه عملکرد آنان
- مشخص کردن کارکنان نخبه و مفید سازمان و تقدیر به منظور ایجاد انگیزه بیشتر در بین آنها
- بررسی و مشخص کردن افراد ضعیف و نوع ضعف آنان در محل کار و تقویت آنها
- افزایش همکاری کارکنان با مدیریت
- مشخص کردن نیازهای آموزشی و غیر آموزشی کارکنان
- بررسی و شناسایی کارکنان به منظور برآورد انتظارات مدیریت سازمان
- فراهم کردن امید به آینده شغلی در بین کارکنان مثل امنیت، ارتقاء و
- افزایش بهره وری فرد
- تعهد سازمانی فرد
- تضمین سلامت فیزیکی و ذهنی فرد
- افزایش روحیه فرد
- افزایش رضایت از زندگی
- افزایش سرعت آموزش مهارت‌های جدید شغلی

سیاست ارزیابی عملکرد کارکنان و تاثیر آن بر رضایت شغلی

- بایستی این عمل بدون تبعیض و در بی طرفی کامل بین کارکنان انجام شود تا میزان رضایت افزایش یابد و دچار مرگ انگیزه نشوند و در فکر تغییر سازمان و یا شرکت خود نباشند.
- کسب اطلاعات دائمی از جایگاه شغلی و عوامل تاثیر گذار بر عملکرد پرسنل از دیگر عوامل موثر می باشد.
- توجه به همه کارکنان به یک اندازه به این معنا نیست که تسهیلات نیز به یک میزان داده شود، این عدالت نیست، باید با توجه به کار، شایستگی های فردی و دیگر موارد انجام شود.
- در نهایت می توان گفت، بسیاری از موارد به دلیل ناشناخته بودن قابل آموزش نیستند و چاره کار در برگزاری دوره های آموزشی نیست. یکی از مهارت‌های مهم مدیریت آشنا بودن با مشکلات غیر آموزشی و یافتن راه حل‌های کنترل آن برای افزایش مهارت‌های پرسنلی می باشد. عملکرد مدیر یا مدیران بیشترین تاثیر را در کسب موفقیت در هر سازمانرا دارد.
- یک مجموعه بهم ریخته ای که همه بدنبال فرار از آن می باشند، نشان ضعف سازمان، مدیریت، مرگ انگیزه، عدم رضایت شغلی و نهایت ترک خدمت را بدنبال دارد این اثرات منفی را می توان در مسائل مشروحه ذیل مشاهده کرد:
- کاهش سطح کیفیت تولیدات و خدمات.
- استفاده از فرصت‌ها برای گریز از کار اداری
- بی توجه شدن به مشکلات، که خود منجر به خروج از دوره رقابت در امور مربوطه می گردد.
- ایجاد شایع پراکنی در محیط سازمان و کار خود



• بی توجهی به عوامل اشاره شده باعث افزایش ضایعات و یا ایجاد اسراف که در نهایت منتهی به افزایش هزینه و کاهش درآمد می شود. البته توجه به روشهای انگیزشی می تواند تاثیر خوب و مثبتی در رضایت از شغل ، وفاداری به سازمان و ایجاد تنوع در کار خود داشته باشد. در این صورت روشهای ایجاد انگیزش و از بین رفتن عدم رضایت و ... وقتی مفید و موثر است که کارکنان دارای دانش کافی برای درک درست مفاهیم مدیریت و مهارت کافی برای انجام صحیح کار خود داشته باشند و از هر فرصتی برای آموختن استفاده کنند تا از کار خود و عوامل محیطی آن خشنود و راضی و وفادار به سازمان خود باشند.

روش تحقیق:

مطالعه حاضر از نوع توصیفی تحلیلی در مقطع زمانی سال ۹۶-۹۵ است . جامعه آماری مورد نظر شامل کلیه کارکنان شرکت آب و فاضلاب شهری استان زنجان می باشند که جهت اخذ نظرات پرسنل از پرسشنامه استفاده شد ، از کل ۹۰ پرسشنامه ارسالی که در بین کلیه پرسنل رسمی شرکت در ستاد توزیع شد و تعداد ۴۴ پرسشنامه تکمیل و عودت داده شد . پرسشنامه مشتمل بر ۴۰ پرسش بود . نتایج پس از تکمیل و دریافت ، وارد نرم افزار spss شد و با استفاده از برنامه نرم افزاری ، توسط آمار توصیفی (شامل جداول توزیع فراوانی، محاسبه شاخص های مرکزی و ...) و آزمونهای آمار استنباطی (ضریب همبستگی پیرسون) مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت .

Sample text Sample text



شرکت آب و فاضلاب
استان زنجان

یافته های آماری (جداول و نمودارها)





نما یا مد پاسخهای پرسنل به سوالات نظرسنجی

سوالات نظرسنجی	۵	۴	۳	۲	۱
سادگی شغل - پیچیدگی شغل		۴			
روتین و تکراری - خلاق و غیر تکراری	۵				
تحميل شغل - شيفته شغل	۵				
بد - خوب	۵				
نارضایتی - رضایتمندی	۵				
کاری بی ارزش - کاملاً محترمانه	۵				
غیر محترمانه - کاری ارزشمند	۵				
نامطبوع - مطبوع	۵				
خسته کننده - فرح بخش	۵				
بی انتها و بی پایان - احساس رسیدن به هدف	۵				
بدون صلاحیت - شایسته	۵				
کندهن - باهوش	۵				
اغلب در دسترس - وقتی مورد نیاز است در دسترس است	۵				
ناپسند - پسندیده	۵				
زودرنج - پرتاقت	۵				
سرسخت و متعصب - منعطف	۵				
دخالته در کارهایم - دخالت نمیکند	۵				
باز خورد به من میدهد - باز خورد نمیدهد	۵				
بی اعتماد - معتمد است	۵				
مشارکت ندارد - مشورت در تصمیم گیری	۵				
کسل کننده - انگیزه دهنده	۵				
بی وفا - وفادار	۵				
کند در عمل - سریع در عمل	۵				
احساس مسئولیت ندارد - مسئولیت پذیر است	۵				
کندهن - باهوش	۵				
منفعل - فعال	۵				
رعایت حال نمیکند - مراعات میکند	۵				
ناخوشایند - خوشایند	۵				
رسمی و خشک - دوستانه	۵				
کم جاذبه - پرجاذبه	۵				
نامناسب - مناسب	۵				۱
نامنظم - نظامند					۱
بی حس و دلبخواهی - براساس توانایی و شایستگی	۵				
متناوب - مستمر	۵				
فرصت محدود برای پیشرفت - فرصت مناسب برای پیشرفت	۵				
پرداخت کم - پرداخت مناسب			۳		
عدم امنیت شغلی - امنیت شغلی	۵				
به زحمت کفایت زندگی را میکند - برای مخارج کفایت میکند					۱
کمتر از استحقاق من - متناسب با استحقاق من					۱
توان خرید کالاهای ضروری را دارم - توان خرید کالاهای لوکس را دارم					۱



همانگونه که از جدول بالا مشخص است بیشتر پرسنل شرکت شغل خود را خلاق و غیر تکراری، خوب، مجذوب، کاملاً محترمانه، ارزشمند، مطبوع، فرح بخش و هدفمند می دانند و از آن رضایت دارند.

همچنین اکثریت کارمندان سرپرست مستقیم خود را فردی شایسته، باهوش، همیشه در دسترس، پرتاقت، پسندیده، منعطف، بازخورد دهنده و قابل اعتماد میدانند.

اغلب کارمندان شرکت همکاران خود را افرادی انگیزه دهنده، وفادار، سریع در عمل، مسئولیت پذیر، باهوش، فعال، خوشایند، دوستانه و جذاب می دانند.

بیشتر پرسنل شرکت وضعیت ارتقا سازمان را نامنظم دانسته ولی آن را بر اساس شایستگی افراد می دانند و آن را فرصت مناسبی برای پیشرفت می دانند.

همچنین معتقدند که امنیت شغلی در شرکت وجود دارد.

اکثریت قریب به اتفاق کارمندان از سطح حقوق دریافتیشان رضایت نداشته و اظهار داشته اند که متناسب با استحقاق ایشان نیست و برای مخارجشان کفایت نمیکند و توان خرید بسیاری از کالاها را ندارند.

جداول فراوانی متغیرها

درصد فراوانی تجمعی	درصد فراوانی	فراوانی	استخدام
۴۷,۷	۴۷,۷	۲۱	رسمی
۸۴,۱	۳۶,۴	۱۶	قراردادی
۸۶,۴	۲,۳	۱	طرحهای عمرانی
۹۷,۷	۱۱,۴	۵	نیروهای خدماتی
۱۰۰,۰	۲,۳	۱	سایر
	۱۰۰,۰	۴۴	کل

جدول بالا نشان می دهد که ۸۴,۱ درصد از پرسنل شرکت رسمی و قراردادی می باشند.

درصد فراوانی تجمعی	درصد فراوانی	فراوانی	جنسیت
۶۵,۹	۶۵,۹	۲۹	مرد
۱۰۰,۰	۳۴,۱	۱۵	زن
	۱۰۰,۰	۴۴	کل

جدول بالا نشان می دهد که ۶۵,۹ درصد از شرکت کنندگان در نظرسنجی مرد می باشند.



شرکت آب و فاضلاب استان زنجان

تاهل	فراوانی	درصد فراوانی	درصد فراوانی تجمعی
مجرد	۹	۲۰,۵	۲۰,۵
متاهل	۳۵	۷۹,۵	۱۰۰,۰
کل	۴۴	۱۰۰,۰	

۷۹,۵ درصد پاسخگویان متاهل و ۲۰,۵ درصد مجرد میباشند.

تحصیلات	فراوانی	درصد فراوانی	درصد فراوانی تجمعی
فوق لیسانس	۱۲	۲۷,۳	۲۷,۳
لیسانس	۲۹	۶۵,۹	۹۳,۲
فوق دیپلم	۲	۴,۵	۹۷,۷
زیر دیپلم	۱	۲,۳	۱۰۰
کل	۴۴	۱۰۰,۰	

۹۳,۲ درصد پاسخگویان لیسانس و بالاتر هستند و تنها ۲,۳ درصد زیر دیپلم میباشد.

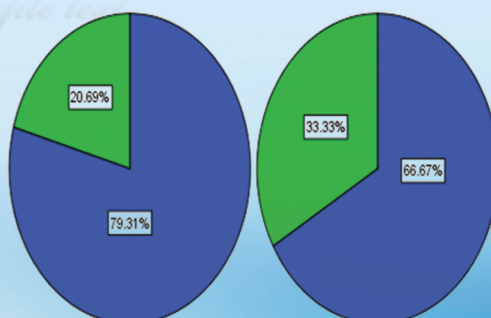
رضایت	فراوانی	درصد فراوانی	درصد فراوانی تجمعی
بله	۳۳	۷۵,۰	۷۵,۰
تاحدودی	۱۱	۲۵,۰	۱۰۰,۰
کل	۴۴	۱۰۰,۰	

حدود ۷۵ درصد پاسخگویان از شغل خود رضایت دارند

مرد زن

آیا از واحد خود رضایت دارید؟

نه خاندادی

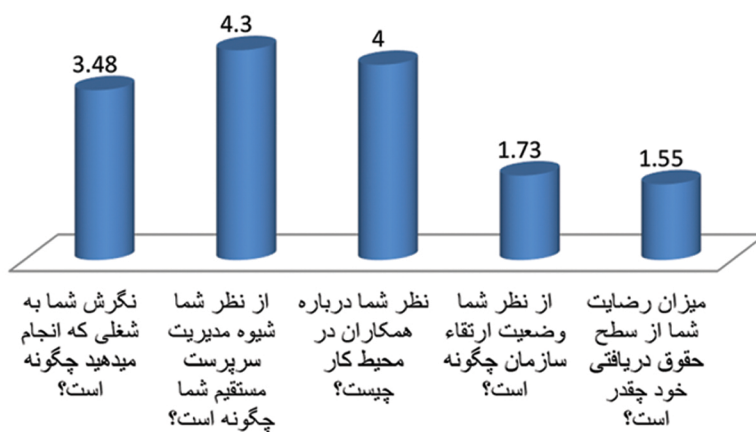




شرکت آب و فاضلاب استان زنجان

مد	انحراف معیار	میانگین	ماکزیمم	مینیمم	مولفه ها
۴	.۹۵۲	۳,۴۸	۴	۱	نگرش شما به شغلی که انجام می‌دهید چگونه است؟
۵	.۹۰۴	۴,۳۰	۵	۲	از نظر شما شیوه مدیریت سرپرست مستقیم شما چگونه است؟
۵	۱,۲۳۹	۴,۰۰	۵	۱	نظر شما درباره همکاران در محیط کار چیست؟
۲	.۶۹۴	۱,۷۳	۳	۱	از نظر شما وضعیت ارتقاء سازمان چگونه است؟
۱	.۶۲۷	۱,۵۵	۳	۱	میزان رضایت شما از سطح حقوق دریافتی خود چقدر است؟

میانگین پاسخ به پرسشها

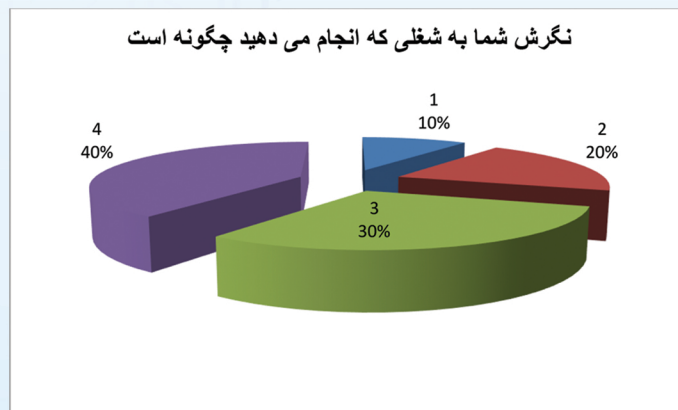




شرکت آب و فاضلاب استان زنجان

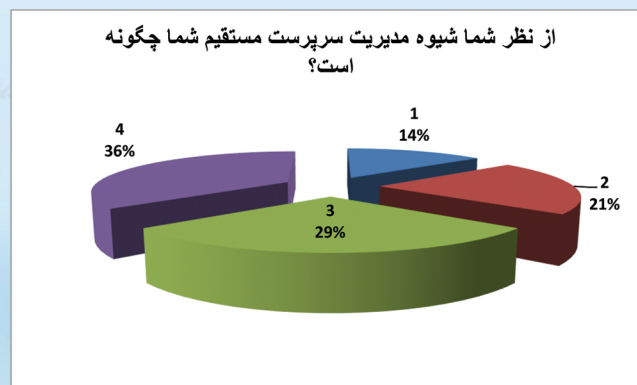
نگرش شما به شغلی که انجام می‌دهید چگونه است؟	فراوانی	درصد فراوانی	درصد فراوانی تجمعی
۱	۳	۶,۸	۶,۸
۲	۵	۱۱,۴	۱۸,۲
۳	۴	۹,۱	۲۷,۳
۴	۳۲	۷۲,۷	۱۰۰,۰
کل	۴۴	۱۰۰,۰	

۷۲,۷ درصد پاسخگویان شغل خود را کاری ارزشمند و کاملاً محترمانه و فرح بخش (کد ۴) دانسته اند.



از نظر شما شیوه مدیریت سرپرست مستقیم شما چگونه است؟	فراوانی	درصد فراوانی	درصد فراوانی تجمعی
۲	۳	۶,۸	۶,۸
۳	۴	۹,۱	۱۵,۹
۴	۱۴	۳۱,۸	۴۷,۷
۵	۲۳	۵۲,۳	۱۰۰,۰
کل	۴۴	۱۰۰,۰	

۵۲,۳ درصد از کارمندان از شیوه مدیریت سرپرست خود راضی بوده و سرپرست خود را فردی شایسته ، باهوش ، پرتلاقت و معتمد دانسته و اعلام کرده اند که ایشان در کارهایم دخالت نمیکنند و در تصمیم گیری با من مشورت مینمایند .

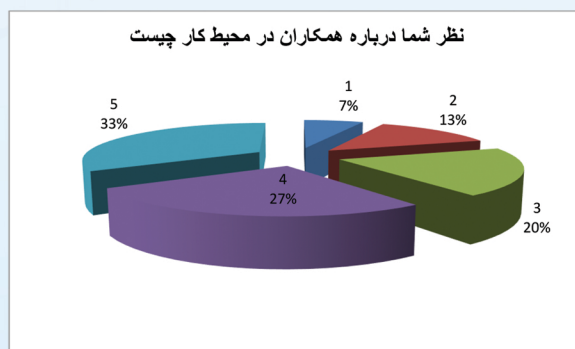




شرکت آب و فاضلاب استان زنجان

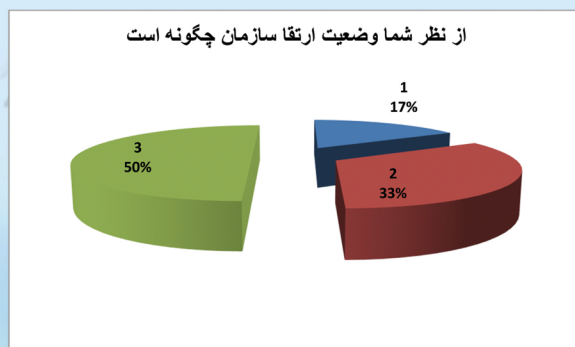
درصد فراوانی تجمعی	درصد فراوانی	فراوانی	نظر شما درباره همکاران در محیط کار چیست؟
۴,۵	۴,۵	۲	۱
۱۵,۹	۱۱,۴	۵	۲
۲۹,۵	۱۳,۶	۶	۳
۵۰,۰	۲۰,۵	۹	۴
۱۰۰,۰	۵۰,۰	۲۲	۵
	۱۰۰,۰	۴۴	کل

۵۰ درصد از پاسخگویان همکاران خود را تقریباً وفادار، سریع در عمل، باهوش، دوستانه و پرجاذبه میدانند.



درصد فراوانی تجمعی	درصد فراوانی	فراوانی	از نظر شما وضعیت ارتقاء سازمان چگونه است؟
۴۰,۹	۴۰,۹	۱۸	۱
۸۶,۴	۴۵,۵	۲۰	۲
۱۰۰,۰	۱۳,۶	۶	۳
	۱۰۰,۰	۴۴	کل

۴۵,۵ درصد پاسخگویان وضعیت ارتقاء سازمان را نامنظم، متناوب، بی حس و دل بخواهی و نامناسب میدانند.

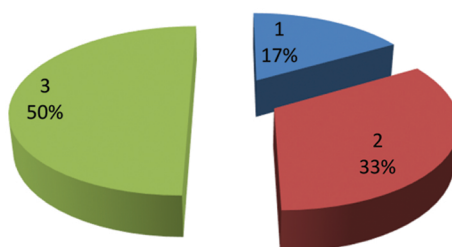




میزان رضایت شما از سطح حقوق دریافتی خود چقدر است؟	فراوانی	درصد فراوانی	درصد فراوانی تجمعی
۱	۲۳	۵۲,۳	۵۲,۳
۲	۱۸	۴۰,۹	۹۳,۲
۳	۳	۶,۸	۱۰۰,۰
کل	۴۴	۱۰۰,۰	

۵۲,۳ درصد پاسخگویان حقوق دریافتی خود را کافی نمیدانند و اعلام داشتند که به زحمت کفایت زندگی را میکند.

میزان رضایت شما از سطح حقوق دریافتی خود
چقدر است؟



Sample text Sample text



جدول میزان همبستگی های معنی دار بین متغیرها

میزان رضایت شما از سطح حقوق دریافتی خود چقدر است؟	از نظر شما وضعیت ارتقاء سازمان چگونه است؟	نظر شما درباره همکاران در محیط کار چیست؟	از نظر شما شیوه مدیریت سرپرست مستقیم شما چگونه است؟	نگرش شما به شغلی که انجام می دهید چگونه است؟	ضرایب همبستگی
غیرمعنادار	۵۸۹.	غیرمعنادار	غیرمعنادار	غیرمعنادار	نگرش شما به شغلی که انجام می دهید چگونه است؟
غیرمعنادار	غیرمعنادار	۶۰۲.	غیرمعنادار	غیرمعنادار	از نظر شما شیوه مدیریت سرپرست مستقیم شما چگونه است؟
غیرمعنادار	۵۱۴.	غیرمعنادار	۶۰۲.	غیرمعنادار	نظر شما درباره همکاران در محیط کار چیست؟
غیرمعنادار	غیرمعنادار	۵۱۴.	غیرمعنادار	۵۸۹.	از نظر شما وضعیت ارتقاء سازمان چگونه است؟

جدول فوق همبستگیهای معنی دار بین متغیرها را نشان میدهد که هر چقدر پرسنل از محیط کار رضایت دارند از مدیر مستقیم بیشتر رضایت دارد.

ارتباط معنی داری بین متغیرهای نگرش افراد به شغل، همکاران در محیط و ارتقاء سازمان وجود دارد.



جدول متقاطع (وضعیت استخدام * آیا از واحد خود رضایت دارید)

		آیا از واحد خود رضایت دارید؟		کل
		بله	تأخودی	
وضعیت استخدام	رسمی	۱۵	۶	۲۱
	قراردادی	۱۲	۴	۱۶
	طرحهای عمرانی	۱	۰	۱
	نیروهای خدماتی	۴	۱	۵
	سایر	۱	۰	۱
	کل	۳۳	۱۱	۴۴

جدول فوق نشان می دهد کارمندان رسمی نسبت به سایر پرسنل از واحد خود رضایت بیشتری دارند.

جدول متقاطع (جنسیت * آیا از واحد خود رضایت دارید)

		آیا از واحد خود رضایت دارید؟		کل
		بله	تأخودی	
جنسیت	مرد	۲۳	۶	۲۹
	زن	۱۰	۵	۱۵
	کل	۳۳	۱۱	۴۴

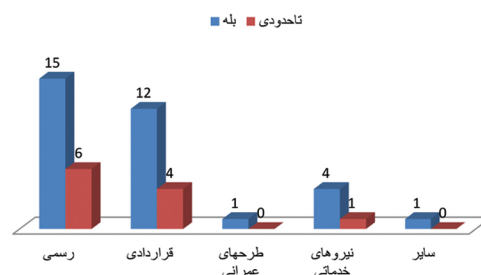
جدول فوق نشان می دهد مردان بیشتر از زنان از واحد خود رضایت دارند.

جدول متقاطع (وضعیت تاهل * آیا از واحد خود رضایت دارید)

		آیا از واحد خود رضایت دارید؟		کل
		بله	تأخودی	
وضعیت تاهل	مجرد	۷	۲	۹
	متاهل	۲۶	۹	۳۵
	کل	۳۳	۱۱	۴۴

جدول فوق نشان می دهد که پرسنل متاهل از واحد خود رضایت بیشتری دارند تا افراد مجرد.

فراوانی پاسخ به پرسش آیا از واحد خود رضایت دارید؟

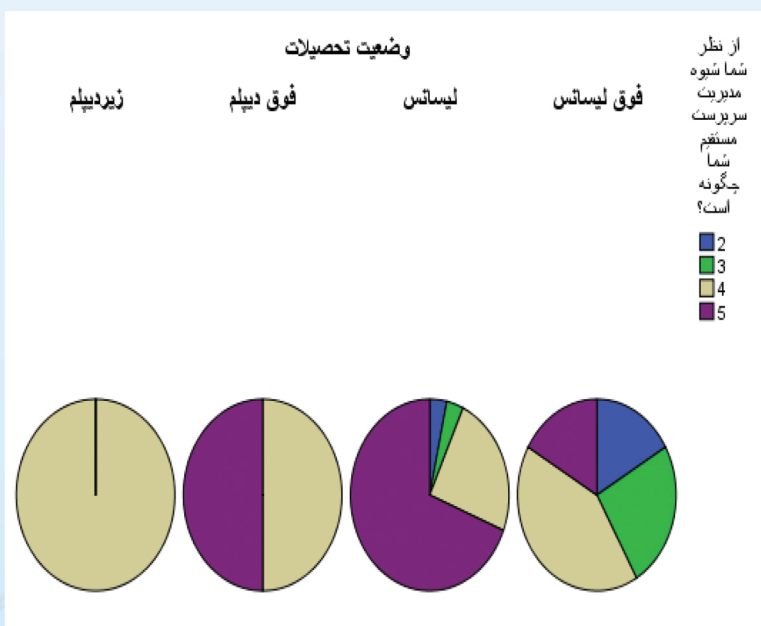




جدول متقاطع (وضعیت تحصیلات * آیا از واحد خود رضایت دارید)

	آیا از واحد خود رضایت دارید؟		کل
	بله	تأخودی	
زیردیپلم	۱	۰	۱
فوق دیپلم	۱	۱	۲
لیسانس	۲۴	۵	۲۹
فوق لیسانس	۷	۵	۱۲
کل	۳۳	۱۱	۴۴

جدول فوق نشان می دهد که پرسنل دارای مدرک لیسانس، بیشتر از سایر پرسنل از واحد خود رضایت دارند.





بیشتر پرسنل شرکت شغل خود را خلاق و غیرتکراری، خوب، جذاب، کاملاً محترمانه، ارزشمند، مطبوع، فرح بخش و هدفمند می دانند و از آن رضایت دارند.

همچنین اکثریت کارمندان سرپرست مستقیم خود را فردی شایسته، باهوش، همیشه در دسترس، پرمهر، پسانیده، منعطف، بازخورد دهنده و قابل اعتماد میدانند.

اغلب کارمندان شرکت همکاران خود را افرادی انگیزه دهنده، وفادار، سریع در عمل، مسئولیت پذیر، ل باهوش، فعال، خوشایند، دوستانه و جذاب می دانند.

بیشتر پرسنل شرکت وضعیت ارتقا سازمان را نامنظم دانسته ولی آن را بر اساس شایستگی افراد می دانند و آن را فرصت مناسبی برای پیشرفت می دانند.

همچنین معتقدند که امنیت شغلی در شرکت وجود دارد.

اکثریت قریب به اتفاق کارمندان از سطح حقوق دریافتیشان رضایت نداشته و اظهار داشته اند که متناسب با استحقاق ایشان نیست و برای مخارجشان کفایت نمیکنند و توان خرید بسیاری از کالاها را ندارند.

۸۴.۱ درصد از پرسنل شرکت رسمی و قراردادی می باشند.

۶۵.۹ درصد از شرکت کنندگان در نظرسنجی مرد می باشند.

۷۹.۵ درصد پاسخگویان متاهل و ۲۰.۵ درصد مجرد میباشند.

۹۳.۲ درصد پاسخگویان لیسانس و بالاتر هستند و تنها ۲.۳ درصد زیر دیپلم می باشد.

حدود ۷۵ درصد پاسخگویان رضایت از شغل خود دارند.

۷۲.۷ درصد پاسخگویان امتیاز ۴ از ۵ دادند و شغل خود را کاری ارزشمند و کاملاً محترمانه و فرح بخش دانسته‌اند.

۵۲.۳ درصد از شیوه مدیریت سرپرست خود راضی هستند.

۵۰ درصد پاسخگویان همکاران خود را وفادار، سریع در عمل، باهوش، دوستانه و پرجاذبه میدانند.

۵۲.۳ درصد پاسخگویان حقوق دریافتی خود را کافی نمی‌دانند و اعلام داشتند که به زحمت کفایت زندگی را میکند.

۴۵.۵ درصد پاسخگویان وضعیت ارتقا سازمان را نامنظم، متناوب، بی حس و دل‌خواهی و نامناسب میدانند.

جدول فوق نشان می دهد که پرسنل دارای مدرک لیسانس، بیشتر از سایر پرسنل از واحد خود رضایت دارند.

جدول فوق نشان می دهد که متاهل ها از واحد خود رضایت بیشتری دارند تا افراد مجرد.

جدول فوق نشان می دهد مردان بیشتر از زنان از واحد خود رضایت دارند.

جدول فوق نشان می دهد کارمندان رسمی نسبت به سایر پرسنل از واحد خود رضایت

ارتباط معنی داری بین نگرش به شغل و همکاران در محیط و ارتقاء سازمان وجود دارد

۵۲.۳ درصد پاسخگویان حقوق دریافتی خود را کافی نمی‌دانند و اعلام داشتند که به زحمت کفایت زندگی را میکند.



سال ۱۳۹۶	پرسشنامه سنجش میزان رضایت شغلی کارکنان JDI	شرکت آب و فاضلاب شهری استان زنجان
----------	---	--------------------------------------

مولفه های مربوط به همکار:

از نظر شما همکاران در محیط کار چگونه اند؟

ردیف	کرانه پایین	طیف سنجش					کرانه بالا
		۱	۲	۳	۴	۵	
۱	کسل کننده						انگیزه دهنده
۲	بی وفا						وفادار
۳	کند در عمل						سریع در عمل
۴	احساس مسئولیت ندارند						مسئولیت پذیرند
۵	کند ذهن						باهوش
۶	منفعل						فعال
۷	رعایت حال را نمی کنند						مرا مراعات می کنند
۸	ناخوشایند						خوشایند
۹	رسمی و خشک						دوستانه
۱۰	کم جاذبه						پرجاذبه

مولفه های مربوط به ارتقاء:

از نظر شما وضعیت ارتقا در سازمان چگونه است؟

ردیف	کرانه پایین	طیف سنجش					کرانه بالا
		۱	۲	۳	۴	۵	
۱	نامناسب						مناسب
۲	نامنظم						نظاممند
۳	بی حساب و دل بخواهی						براساس توانایی و شایستگی
۴	متناوب						مستمر
۵	فرصت محدود برای پیشرفت						فرصت مناسب برای پیشرفت

مولفه های مربوط به پرداخت:

میزان رضایت شما از سطح حقوق دریافتی خود چقدر است؟

ردیف	کرانه پایین	طیف سنجش					کرانه بالا
		۱	۲	۳	۴	۵	
۱	پرداخت کم						پرداخت مناسب
۲	عدم امنیت شغلی						امنیت شغلی
۳	به زحمت کفایت زندگی را می کند						برای مخارج کفایت می کند
۴	کمتر از استحقاق من است						متناسب با حق من است
۵	توان خرید کالاهای ضروری را دارم						توان خرید کالاهای لوکس را دارم

آیا از واحدیکه در آن مشغول به کارید رضایت دارید؟ ☐ بلی ☐ خیر ☐ تا حدودی

همکار ارجمند، در صورتیکه تمایل به اشتغال در واحد خالصی را دارید با قید دلایل مطرح نمایید.



سال ۱۳۹۶	پرسشنامه سنجش میزان رضایت شغلی کارکنان JDI	شرکت آب و فاضلاب شهری استان زنجان
----------	---	--------------------------------------

همکار محترم:

پرسشنامه ای که در اختیار دارید به منظور سنجش میزان رضایت شغلی کارکنان با هدف ارتقای کیفیت وضعیت شغلی طراحی گردیده است لذا خواهشمند است به پرسشهای مطرح شده با امان نظر و دقت کافی پاسخ فرمایید.

- وضعیت استخدامی: ☐ رسمی ☐ قراردادی ☐ طرحهای عمرانی ☐ کار مشخص ☐ نیروهای خدماتی ☐ سایر ☐
- جنسیت مخاطب: ☐ مرد ☐ زن ☐ وضعیت تاهل: ☐ مجرد ☐ متاهل ☐ سن
وضعیت تحصیلات: ☐ زیردیپلم ☐ دیپلم ☐ فوق دیپلم ☐ لیسانس ☐ فوق لیسانس ☐ دکتری ☐

مولفه های مربوط به شغل:

نگرش شما به شغلی که انجام می دهید چگونه است؟

ردیف	کرانه پایین	طیف سنجش					کرانه بالا
		۱	۲	۳	۴	۵	
۱	سادگی شغل						پیچیدگی شغل
۲	روتین و تکراری						خلاق و غیرتکراری
۳	شغل را تحمل می کنم						شیفته شغلم هستم
۴	بد						خوب
۵	نارضایتی						رضایتمندی
۶	غیرمحترمانه						کاملاً محترمانه
۷	کاری بی ارزش						کاری ارزشمند
۸	نا مطبوع						مطبوع
۹	خسته کننده						فرحبخش
۱۰	بی انتها و بی پایان						احساس رسیدن به هدف

مولفه های مربوط به سرپرست مستقیم:

از نظر شما شیوه مدیریت سرپرست مستقیم شما چگونه است؟

ردیف	کرانه پایین	طیف سنجش					کرانه بالا
		۱	۲	۳	۴	۵	
۱	بدون صلاحیت						شایسته
۲	کند ذهن						باهوش
۳	اغلب در دسترس است						وقتی مورد نیاز است در دسترس است
۴	مورد پسند نیست						مورد پسند است
۵	زود رنج						پر طاقت
۶	سرسخت و متعصب						منعطف
۷	در کارهایم دخالت می کند						در کارهایم دخالت نمی کند
۸	به من باز خورد می دهد						به من بازخورد نمی دهد
۹	بی اعتماد است						معتمد است
۱۰	مشارکت ندارد						در تصمیم گیری مشورت می نماید



شرکت آب و فاضلاب استان زنجان

دفتر روابط عمومی شرکت آب و فاضلاب شهری
استان زنجان

سال ۱۳۹۶