

# میزان رضایت شغلی کارکنان دولت در شهر کاشان طی سالهای ۱۳۷۷-۷۸

نگین مسعودی علوی<sup>۱</sup>، غلامعلی شجاع قره باغ<sup>۱</sup>

## خلاصه

**سابقه و هدف:** با توجه به اهمیت رضایت شغلی بر عملکرد فرد در سازمان و همچنین بر بهداشت روانی از نقش عوامل مختلف بر میزان رضایت شغلی و عدم اطلاع از وضعیت در منطقه، در تحقیقی رضایت شغلی کارکنان دولت در شهر کاشان در سال‌های ۷۷ و ۷۸ مورد بررسی قرار گرفت.

**مواد و روشها:** تحقیق به روش توصیفی و با استفاده از پرسشنامه مک کلوسکی صورت پذیرفت. ۱۲۵۰ پرسشنامه به صورت تصادفی در ۴۴ سازمان دولتی توزیع شد. پرسشنامه در دو قسمت تهیه گردیده بود. در قسمت اول خصوصیات کارکنان شامل سن، جنس، سابقه، میزان تحصیلات، بعد اداره و میزان درآمد بررسی شد و در قسمت دوم، طی ۳۷ سؤال، سه بعد رضایت شغلی شامل رضایت از تامین نیازهای نگهدارنده و رشد و یک سوال کلی در مورد رضایت نسبی شغلی مورد بررسی قرار گرفت.

**یافته‌ها:** ۸۲۹ پرسشنامه واجد شرایط شرکت در تحقیق بود. متوسط سن افراد  $35/79 \pm 8/32$  سال بود. ۶۶ درصد واحدها را مردان تشکیل می‌دادند و ۹۱ درصد افراد متاهل بودند. بیشتر واحدها دارای مدرک تحصیلی دیپلم (۳۰/۱ درصد)، و سپس مدرک کارشناسی (۲۶/۳ درصد) در رده دوم بودند. میزان رضایت از تامین نیازهای نگهدارنده ۲۶/۱ درصد بود و ۱۶/۶ درصد از تامین نیازهای رشد ابراز رضایت داشتند. ۶۰/۷ درصد افراد در کل از شغل خود راضی بودند.

**نتیجه‌گیری:** علی رغم رضایت شغلی پایین از ابعاد نگهدارنده و رشد، افراد در کل از شغل خود رضایت قابل توجهی داشتند. این مساله نشان می‌دهد علی‌رغم مشکلات مختلف مانند پایین بودن حقوق، عدم برخورد عادلانه با کارکنان و عدم وجود امکانات پیشرفت و ادامه تحصیل، کارکنان همچنان روحیه همبستگی با سازمان را حفظ کرده‌اند.

**وازگان کلیدی:** رضایت شغلی، بهداشت روانی، مدیریت

<sup>۱</sup> - دانشگاه علوم پزشکی کاشان - دانشکده پرستاری و مامایی

شغل خود راضی بودند(۸). نتایج تحقیقات متفاوت است و اطلاعاتی در مورد وضعیت رضایت شغلی در منطقه کاشان موجود نیست. به همین دلیل تحقیقی در این مورد در کارکنان دولت در شهر کاشان از آبان ماه ۱۳۷۷ تا فروردین ۱۳۷۸ انجام گرفت. هدف از تحقیق پاسخ به این سؤالات بود: آیا عدم رضایت شغلی وجود دارد؟ در صورت وجود، شیوه آن چقدر است؟

**مواد و روشها**

تحقیق حاضر با روش توصیفی صورت پذیرفت و طی آن نظر کارکنان دولت در مورد ابعاد مختلف رضایت شغلی توسط پرسشنامه‌ای مورد بررسی قرار گرفت. جامعه پژوهش شامل کلید کارکنان و کارمندان شاغل در ادارات دولتی و وابسته به دولت بود. پس از تصویب طرح در معاونت پژوهشی دانشگاه علوم پزشکی کاشان، اجرای آن در شورای شهر بررسی شد و مورد موافقت این شورا و فرمانداری قرار گرفت.<sup>۴</sup> مرکز دولتی در این تحقیق مورد بررسی قرار گرفتند که تعداد شاغلان آنها در مجموع ۶۰۹۵ نفر بود.<sup>۲۰</sup> در صد از کارکنان به صورت تصادفی وارد تحقیق شدند و ۱۲۵۰ پرسشنامه توزیع گردید که تکمیل آن به صورت داوطلبانه بود و بازگشت پرسشنامه به معنی موافقت با شرکت در این تحقیق تلقی می‌گردید. نمونه‌گیری از آبان ۱۳۷۷ تا فروردین ۱۳۷۸ ادامه داشت و نمونه‌ها به صورت متوالی وارد مطالعه می‌شدند. ابزار مورد استفاده در این تحقیق، جهت بررسی رضایت شغلی، پرسشنامه‌ای بر گرفته شده از پرسشنامه مک کلوسکی می‌باشد. که براساس تئوری مازلو طراحی شده است(<sup>۵</sup>). در قسمت اول پرسشنامه خصوصیات فردی شامل

## مقدمه

یکی از مشکلات جامعه مساله عدم رضایت شغلی است که مورد بی توجیهی مسئولان و محققان قرار گرفته است ولی می‌توان وجود آن را به اشکال مختلف در اطراف خود احساس کرد. عدم رضایت شغلی، عوارض فردی مانند اختلال در بهداشت روانی و عوارض اجتماعی مانند عملکرد ضعیف فرد در سازمان و کاهش بهره‌وری را به دنبال خواهد داشت(۱).

اساس مفهومی تحقیق انجام شده را نظریه مازلو تشکیل می‌دهد که نیازهای انسان را به ۵ دسته تقسیم می‌کند(نیازهای زیستی، امنیت، تعلق خاطر و احترام، اعتماد به نفس و تعالی انسان). این درجات تنها یک سلسله ارضای نیازهای اساسی و فزاینده نیست، بلکه درجات فزاینده سلامت روانی را نیز تشکیل می‌دهد(۲).

نیاز به شغل از مهم‌ترین نیازهای انسان است که به طور غیر مستقیم بر روی ارضای نیازهای زیستی، احترام و تعالی نفس نیز اثر می‌گذارد به طوری که آن را از موارد حقوق اولیه انسانی مانند حق حیات و یا حق داشتن سرپناه بر می‌شمارند(۳).

رضایت شغلی برآیندی است از عوامل مختلف و صاحب نظران آن را نگرش مثبت به کار تعریف می‌کنند(<sup>۴,۵,۶</sup>). هر چند عوامل حاصله‌ای مانند ترافیک سنگین در یک روز می‌توانند بر ابراز رضایت شغلی تأثیر داشته باشند ولی بررسی آن اطلاعات ارزشمندی از کارکنان در اختیار مدیریت قرار می‌دهد(۷).

در تحقیقی آمده است که بیشتر کارکنان اگر امکان انتخاب شغل جدید داشتند، هرگز شغل فعلی را انتخاب نمی‌نمودند(<sup>۷</sup>، در تحقیق دیگری در کرانه باختری رود اردن ۷۱ درصد پرستاران از

برخی از سؤالات جواب نمی‌دادند، آن قسمت در محاسبات منظور نمی‌گردید و از این رو، همیشه تعداد کامل نمونه‌ها، مبنای قرار نگرفته است.

#### یافته‌ها

از میان ۱۲۵۰ پرسشنامه توزیع شده، ۸۶۰ پرسشنامه عودت گردید. پس از حذف پرسشنامه‌هایی که تعداد زیادی از سؤالات آن بی‌پاسخ بودند، ۸۲۹ پرسشنامه تکمیل شده مورد تجزیه و تحلیل آماری قرار گرفت. در واقع ۷۰ درصد شرکت کنندگان پرسشنامه‌ها را تکمیل کرده بودند. به دلیل ملاحظات اخلاقی، شرکت کنندگان در پاسخ‌گویی به سؤالات آزاد بودند، همچنین نام خود را بر روی پرسشنامه‌ها قید نمی‌نمودند، از این رو، پی‌گیری واحدها امکان پذیر نبود.

همچنین به دلیل بی‌سابقه بودن امر بررسی رضایت شغلی در واحدها و ناآشنای آنها انتظار این ریزش از ابتدا مطرح بود به همین دلیل زمان زیادی صرف صحبت با کارکنان و توجیه آنان شد، همچنین با افزایش حجم نمونه سعی گردید که تاثیر منفی این ریزش به حداقل برسد.

متوسط سن افراد مورد مطالعه  $35/8 \pm 8/3$  سال بود. ۳۴ درصد واحدها را زنان و ۶۶ درصد را مردان تشکیل می‌دادند. سابقه کار افراد  $12/2 \pm 8/2$  سال بود و اغلب کارمند (۵۶ درصد)، سپس معلم (۱۸/۴) درصد، پرستار (۱۰/۳ درصد) و کارگر (۷/۴ درصد) قرار می‌گرفتند. ۷/۹ درصد نیز مشاغل دیگری را ذکر کرده بودند.

متوسط ساعات کار در هفته  $11 \pm 4/0$  ساعت بود. ۱۰ درصد افراد مجرد و ۹۰ درصد واحدهای مورد مطالعه را افراد متاهل تشکیل می‌دادند. تعداد فرزندان  $1/94 \pm 1/64$  بود. ۷۸ درصد استخدام

جنس، سن، وضعیت تأهل، نوع کار، ساعات کار در هفته، نوع استخدام، تعداد فرزندان، نوع یمه، میزان تحصیلات، بعد اداره و میزان درآمد مورد پرسش قرار می‌گرفت.

قسمت دوم شامل ۳۷ سؤال بود که رضایت شغلی را در ابعاد مختلف می‌سنجید. در جواب هر سؤال واحدها می‌توانستند طبق میزان سنجش لیکرت، یکی از ۵ گزینه کاملاً راضی تا بسیار ناراضی را انتخاب نمایند.

یک سؤال مربوط به رضایت نسبی شغلی بود که در آن پرسیده می‌شد «آیا در کل از شغل خود راضی هستید؟» ۷ سؤال در مورد رضایت شغلی از تامین نیازهای رشد و در آن به امکان ادامه تحصیل، امکان تحقیق و مطالعه و رشد استعدادها و پیشرفت شغلی توجه شده و ۲۹ سؤال مربوط به تامین نیازهای نگهدارنده در محیط کار شامل حقوق، شرایط فیزیکی، نحوه تعلق خاطر فرد به سازمان و احترام او در سازمان، رابطه با مدیریت، عدالت در محیط کار و شرکت در تصمیم‌گیری‌ها بود. اعتبار علمی پرسشنامه با روش اعتبار محتوى بررسی شد، پایایی پرسشنامه با روش آزمون مجدد بررسی گردید. ۱۰ نفر از افراد پس از تکمیل اولیه بعد از دو هفته مورد بررسی مجدد قرار می‌گرفتند و نتایج حاصل مقایسه شد و ضریب همبستگی حاصل با روش‌های آماری محاسبه گردید که با بیش از ۹۵ درصد اعتماد پذیرفته شد.

سپس با استفاده از آمار توصیفی و با کمک نمودارها و جداول و همین طور شاخص‌های مرکزی نتایج مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. همچنین جهت بررسی ارتباط ابعاد مختلف رضایت شغلی با خصوصیات فردی از آزمون  $^2\chi$  استفاده شد. چنانچه واحدها به

درصد) و زیر دپلم (۲۰/۷ درصد) بودند. میزان درآمد اعلام شده به طور متوسط  $530,160 \pm 189,050$  ریال می‌باشد که با توجه به تجربیات قبلی و میزان کسانی که به این سوال جواب نداده بودند، این میزان چندان قابل اعتماد نیست.

تحویه توزیع فراوانی میزان رضایت از تامین نیازهای نگهدارنده، رشد و رضایت نسبی شغلی در واحد های مورد مطالعه در جدول (۱) ذکر شده است

جدول ۱- توزیع کارکنان دولت بر حسب میزان رضایت شغلی به تفکیک نوع نیازها در ادارات دولتی

شهرستان کاشان سال ۱۳۷۸-۷۷

نوع رضایت	راضی	متوسط	ناراضی	جمع
نیازهای نگهدارنده	۲۰۸	۴۰۴	۱۸۴	۷۹۶
نیازهای رشد	۱۳۰	۲۰۵	۳۹۷	۷۸۲
نسبی شغلی	۴۹۳	۲۰۴	۱۱۶	۸۱۳

خود ناراضی بودند، همچنین ۴/۷ درصد افراد اظهار داشتند که به ندرت و یا هیچ وقت با کارمندان در ادارات به صورت عادلانه برخوردمی شود.

در عوض، ۷۷ درصد افراد از روابط غیر رسمی خود با همکاران راضی بودند و ۶۱/۷ درصد نیز ابراز می داشتند که در اجتماع از اهمیت و احترام برخوردارند. برخی از سؤالات اساسی در مورد نحوه رضایت شغلی از تامین نیازهای پایه در جدول (۲) آورده شده است.

مورد مطالعه را افراد متاهل تشکیل می دادند. تعداد فرزندان  $1/94 \pm 1/64$  بود. ۷۸ درصد استخدام رسمی و ۱۹ درصد به صورت قراردادی مشغول به کار بودند. ۴۶ درصد افراد در اداراتی مشغول کار بودند که تعداد کارمندان بیش از ۲۰۰ نفر بود. ۴۰ درصد نیز در اداراتی با ۲۰ تا ۲۰۰ نفر کار می کردند و ۱۴ درصد نیز در اداراتی با کمتر از ۲۰ نفر مشغول کار بودند.

اکثر افراد دارای مدرک تحصیلی دپلم (۳۰/۱) درصد) و پس از آن، مدرک کارشناسی (۲۶/۳)

جدول ۱- توزیع کارکنان دولت بر حسب میزان رضایت شغلی به تفکیک نوع نیازها در ادارات دولتی

## بحث

یکی از مهم ترین ابعاد رضایت شغلی، رضایت از تامین نیازهای نگهدارنده می باشد که بیشترین سؤالات پرسشنامه در این تحقیق نیز در مورد این بعد از رضایت شغلی بود.

همان گونه که از جدول (۱) بر می آید، تنها ۲۶/۱ درصد از تامین نیازهای نگهدارنده کاملا راضی و یا راضی بودند. در این بین، ۵۰/۸ درصد افراد تا حدودی ابراز رضایت نموده بودند و ۱/۲۳ درصد نیز ناراضی و یا بسیار ناراضی بودند. با بررسی تک تک سؤالات شخص گردید که ۴۸/۱ درصد افراد از حقوق

جدول ۲ - توزیع فراوانی حواب گویی به برخی از سوالات (اعداد به درصد می باشد).

سوال	کاملا راضی	راضی	نا راضی	بسیار ناراضی	۲۲/۲
آیا از میزان حقوق خود راضی هستید؟	۱/۲	۱۵	۳۵/۶	۲۶	۲۲/۲
آیا از امکانات رفاهی در محل کار راضی هستید؟	۳/۳	۲۴	۳۵/۲	۲۲/۶	۱۴/۹
آیا از روابط غیر رسمی با همکاران راضی هستید؟	۱۷/۲	۴۹/۸	۲۶/۳	۵	۱/۷
آیا از نحوه ارتباط خود با مدیر مستقیم راضی هستید؟	۳۰/۸	۴۱/۳	۱۷/۵	۵/۸	۴/۶
آیا از نحوه ارتباط با مدیران سطوح بالا راضی هستید؟	۹/۵	۲۶	۳۰	۱۸/۱	۱۵/۴
آیا از شرح وظایف خود رضایت دارید؟	۹/۸	۴۰/۱	۳۱/۹	۱۱	۷/۲

رشد استعدادها بود(۱۱). نتایج مذکور به لحاظ تطبیق با نظریه مازلو قابل توجه است. به این ترتیب که برای کارکنان مهم‌ترین عوامل انگیزه حقوق و مزايا و پرداخت به موقع آن بوده ولی در سطح مدیران، دیگر نیازهای زیستی عامل انگیزش مهمی به حساب نمی‌آید، شاید چون تاحدی تأمین شده‌اند. در اینجا اهداف فردی متعالی تر مانند توانایی رشد استعدادها و پیشرفت به عنوان عامل انگیزش مهم محسوب می‌گردد.

در مورد میزان رضایت نسبی شغلی، ۶۰/۷ درصد افراد در کل از شغل خود کاملا راضی و با راضی بودند و تنها ۱۴/۳ درصد افراد از شغل خود در کل ناراضی بودند. این نتایج نشان می‌دهند که علی‌رغم رضایت پایین شغلی از ابعاد پایه و رشد، افراد در کل از شغل خود رضایت قابل توجهی دارند. همچنین هنگامی که از افراد پرسیده شده بود آیا روحیه همبستگی با سازمان در شما وجود دارد؟ ۷۱/۱ درصد افراد پاسخ داده بودند همیشه یا اکثر اوقات این روحیه در آنان وجود دارد. این مساله مسئولیت بسیار مهم مدیران را نشان می‌دهد، زیرا کارکنان ابراز نموده‌اند علی‌رغم مشکلات مختلف مانند پایین‌بودن حقوق، عدم

مشاهسوند نیازهای نگهدارنده را از مهم‌ترین نیازهای انسانی بر شمرده است که این نظریه بر اساس دسته‌بندی ابراهام مازلو از نیازهای بشری صورت گرفته است. نیازهای زیستی نیاز به اینستی، عشق و محبت و نیاز به احترام، پایه نیازهای بشری را تشکیل می‌دهند(۹). صاحب نظران مختلفی معتقد هستند که پرداخت‌ها و حقوق و مزايا از عوامل مهم در رضایت شغلی هستند(۸,۱۰). در تحقیقی که توسط الماسی طی سال ۱۳۷۵ در کاشان انجام گرفت، مهم‌ترین عامل انگیزه در کارمندان پرداخت به موقع حقوق و مزايا بود(۱۱).

بعد دیگر از رضایت شغلی، تامین نیازهای رشد می‌باشد(تعالی نفس، اعتماد به نفس و پیشرفت). در جدول (۱) دیده می‌شود که تنها ۱۷/۶ درصد افراد از تامین نیازهای رشد راضی بودند و ۵۰/۸ درصد از این بعد مهم ناراضی بودند. نیازهای رشد به طور عمده مربوط به اهداف فردی است. در واقع، بدون اهداف فردی سازمان‌ها نمی‌توانند شکل پذیرند و اگر سازمانی در اراضی اهداف فردی نوقفی ایجاد کند، در واقع نشکل خود را متزلزل ساخته است(۳). در تحقیقی که توسط الماسی انجام شده، مهم‌ترین عامل ایجاد انگیزه برای مدیران فراهم بودن محیط

مؤثر بر رضایت شغلی عبارت بودند از سن، جنس، سابقه کار، نوع شغل، ساعات کار، میزان تحصیلات، وضعیت بیمه، میزان حقوق و بعد اداره.

### تشکر و قدردانی

در خاتمه لازم است از شورای شهر کاشان و فرمانداری این شهر و همچنین ادارات متعددی که اجازه کار را به محققان دادند، کمال تشکر را به عمل آورد. همچنین از جناب آقای مهندس موسوی که تجزیه و تحلیل‌های آماری این طرح به عهده ایشان بوده سپاسگزاری می‌گردد.

برخورد عادلانه با کارکنان، عدم وجود امکان ادامه تحصیل و عدم وجود امکان تحقیق و پیشرفت شغلی و بسیار مشکلات دیگر همچنان روحیه همبستگی با سازمان را حفظ کرده و در کل به شغل خود علاقه دارند. از این رو، شایسته است با رفع موانع موجود مانند تبعیض‌ها در ادارات و برخورد محترمانه با کارمندان و فراهم نمودن امکانات رشد، رضایت شغلی را بیشتر نموده و از امکانات عظیم نیروی انسانی کارآمد به نحو بهتر در ادارات استفاده شده و در ضمن در جهت ارتقای بهداشت روانی افراد گامی مؤثر برداشته شود. متغیرهای

## References:

- ۱- کبیری ق (مترجم). مدیریت رفتار سازمانی. تهران: انتشارات جهاد دانشگاهی؛ ۱۳۶۹: ۷۰ - ۶۹.
- ۲- رضوانی ا (مترجم). انگیزش و شخصیت. مشهد: ناشر معاونت فرهنگی آستان قدس رضوی؛ ۱۳۷۶: ۸.
- ۳- کهن گ (مترجم). تئوری‌های سازمان و مدیریت. تهران: انتشارات اطلاعات؛ ۱۳۷۴: ۲۴.
- 4-Cavabagh SJ.Predictors of nursing staff turlover. J Adv Nurs.1990; 15: 373 – 380.
- 5 – Mc closky M. Two requirements for job commitment . Image 1990; 22: 140 – 143 .
- 6 – Price JL. Handbook of organizational measurement. Cambridge: Ballinger; 1986: 34 .
- 7 – الواتی س.م. معمارزاده غ (مترجم). رفتار سازمانی، تهران: انتشارات مرزاپرید؛ ۱۳۷۴: ۵۲ .
- 8 – Misener T. Toward an international measure of job satisfaction . Nurs Res. 1996; 42: 87 – 91 .
- 9 – شاهسوند ا. بهداشت روان . تهران: نشر چامه؛ ۱۳۷۷: ۲۵ .
- 10 – Moss R. Staff Nurse job satisfaction and mangement style . Nurs mange. 1998; 28: 32 – 34.
- 11 – الماسی ح. بنی‌هاشمی م . بررسی عوامل ایجاد انگیزه از دیدگاه کارکنان و مدیران در دانشگاه علوم پزشکی کاشان؛ ۱۳۷۵: ۱۱ - ۵.