

ارزیابی میزان رضایت شغلی کارکنان شرکت آب و فاضلاب استان سیستان و بلوچستان

نجمه گنجعلی^{۱*}، سمیرا نوفرستی^۲، باقر کرد^۳

- ۱- دانشجوی ارشد کامپیوتر، موسسه غیرانتفاعی هانف سیستان و بلوچستان، n_ganjali@yahoo.com
- ۲- استادیار، دانشکده مهندسی برق و کامپیوتر، دانشگاه سیستان و بلوچستان، snoferesti@ece.usb.ac.ir
- ۳- دانشیار، دانشکده مدیریت و اقتصاد، دانشگاه سیستان و بلوچستان، baqer kord@yahoo.co.uk

چکیده

در این مقاله به بررسی میزان رضایت شغلی و عوامل موثر بر آن در شرکت آیفای سیستان و بلوچستان پرداخت شده است. سنجش رضایت شغلی، مدیران را قادر می‌سازد تا عوامل اصلی نارضایتی کارکنان که زمینه بروز برخی مشکلات در سازمان است را شناسایی و اولویت‌بندی کنند. نتایج این سنجش به مدیران کمک می‌کند تا ادراکات و انتظارات کارکنان را شناسایی کنند و شکاف‌های احتمالی را کاهش دهند. تحقیق حاضر یک مطالعه پیمایشی از نوع مقطعی است. جامعه آماری مورد نظر پژوهش، کلیه کارکنان شاغل شرکت آب و فاضلاب شهر زاهدان هستند. روش و ابزار گردآوری داده‌ها، پرسش‌نامه‌های مشتمل بر مشخصات فردی، مشخصات شغلی و سوالات سنجش رضایت شغلی است. بخش سنجش رضایت شغلی دارای ۶۱ سوال است که در ۸ بعد حقوق و مزایا، ارتقا، روابط کاری با مسئول مستقیم، روابط کاری با همکاران، ماهیت شغل، امنیت شغلی، شرایط و امکانات محیط کار و تسهیلات و امکانات رفاهی دسته‌بندی می‌شوند. در پایان، داده‌های گردآوری شده با استفاده از نرم‌افزار SPSS تجزیه و تحلیل گردید. یافته‌های پژوهش نشان می‌دهد که مدیریت شرکت آب و فاضلاب شهر زاهدان در اعمال شیوه‌های مدیریتی و جلب رضایت همکاران موفق بوده است. سطح رضایت کارکنان از کلیه ابعاد در نظر گرفته شده برای رضایت شغلی، متوسط و بالاتر بوده است. کمترین میزان رضایت در ابعاد ارتقا، تسهیلات و امکانات رفاهی، شرایط و امکانات محیط کار است و بیشترین میزان رضایت، در بعد روابط کاری با مسئول مستقیم بود.

واژه‌های کلیدی: رضایت شغلی، تحلیل آماری، ابعاد رضایت شغلی، شرکت آیفای سیستان و بلوچستان

۱- مقدمه

رضایت شغلی^۱ از موضوعاتی است که از دهه ۱۹۲۰ به بعد، بارها در سازمان‌های مختلف مورد مطالعه قرار گرفته است و به گفته بسیاری از کارشناسان، یکی از چالش‌برانگیزترین مفاهیم سازمانی و پایه بسیاری از سیاست‌ها و خط‌مشی‌های مدیریت برای افزایش بهره‌وری و کارایی سازمان است (Haidarali, 2000) تعاریف متعددی برای رضایت شغلی مطرح است. اسمیت، کندال و هیویلین خشنودی شغلی را نظرات مثبت فرد نسبت به شغل خود (عباس صادقی؛ بهمن فتاحی، ۱۳۸۱) و مک کورمیک و تیفن رضایت شغلی را نگرش مطلوب فرد نسبت به شغلش تعریف می‌کنند (مهدی طالب‌پور؛ فرشاد امامی، ۱۳۸۶). لاک رضایت شغلی را ناشی از رسیدن یا امکان رسیدن به ارزش‌های مهم شغلی می‌داند. در واقع فراهم آمدن این ارزش‌ها با ارضای نیازهای اساسی فرد هماهنگ است و به تحقق آن‌ها کمک می‌کند (نجمه امیدي ارجنگی، ۱۳۹۲) در تعریف دیگر، رضایت شغلی نوعی رضایت خاطر فرد از شغل خود در سازمان است که با کار مناسب با استعدادها، میزان موفقیت در شغل، تامین نیازهای منطقی، شکوفایی استعدادها، پیشرفت شغلی، تجربه‌های موفق و جو سازمانی ارتباط دارد (سیدمحمد میرکمالی، ۱۳۸۳).

تحقیقات نشان می‌دهد که عوامل متعددی بر رضایت شغلی تاثیرگذار است. رضایت شغلی تا حدودی تابع عوامل ژنتیکی و خصوصیات فردی است. در تایید این فرضیه، تحلیل جامعی که اخیراً صورت گرفته است، ثابت می‌کند که رضایت شغلی به میزان زیادی با خصوصیات وضعیتی همچون عزت نفس، خود اثر بخشی، مرکز کنترل درونی و ثبات

احساس مرتبط است (Kinki A; Kritner R, 2005) عوامل سازمانی نظیر ویژگی‌های محیط کار، سیستم پاداش، امنیت شغلی و تعامل با مدیر نیز در رضایت شغلی حائز اهمیت هستند. مقوله محیط به صورت عام و همچنین عوامل محیطی به صورت خاص، از جمله مقولاتی هستند که به جهت نقش و تأثیری که بر رفتار و روان انسان دارد حائز اهمیت می‌باشد. در واقع محیط، به عنوان بستر فعالیت و زندگی انسان می‌باشد و تأثیر شرایط محیطی بر انسان، اجتناب ناپذیر است (محمود ساعتچی، ۱۳۸۶).

رابطه مستقیمی بین رضایت شغلی کارکنان و ارتقا و بهره‌وری سازمان وجود دارد. به همین دلیل برای متخصصان منابع انسانی مهم است که در مورد چگونگی حصول به موفقیت کلی در شرکت و نیز عواملی که می‌تواند رضایت کارکنان را افزایش دهد، بیشتر بدانند. از سوی دیگر شناسایی علل اصلی ناراضیاتی کارکنان یک سازمان کمک شایانی به مدیریت می‌کند تا بتواند با اولویت‌بندی دلایل ناراضیاتی و هدفمند کردن راهکارهای موجود با صرف زمان و هزینه کمتر تصمیمات لازم را اتخاذ کند. در این راستا، تحقیقات متعددی جهت سنجش رضایت شغلی کارکنان سازمان‌های مختلف انجام گرفته است. برای نمونه نتایج سنجش رضایت شغلی گروه‌های پرستاری در سراسر کشور در هشت حیطة نشان داد که رضایت اکثر گروه‌های پرستاری از شرایط محل کار (۶۲/۹ درصد)، ارتباط با همکاران (۶۹/۶ درصد)، موفقیت شغلی (۷۴/۳ درصد)، نظارت و سرپرستی (۵۷/۶ درصد)، سیاست‌گذاری مدیریتی (۵۰ درصد)، ارتباط با زندگی شخصی (۸۰/۶ درصد) در سطح متوسط است. حال آنکه در حیطة امنیت شغلی (۶۳/۶ درصد) و حقوق و مزایا (۷۷/۳ درصد) رضایت شغلی در سطح پایین است و در مجموع سطح رضایت شغلی ۸۷/۲ درصد کارکنان متوسط بوده است (Monjamed, Z et al., 2004).

هیلدا ریاضی و همکارانش نیز به سنجش سطح رضایت شغلی کارکنان دو مجموعه اداری از شرکت‌های خصوصی واقع در شهر تهران پرداخته شده است. در تحلیل و بررسی نتایج به دست آمده از پرسشنامه پایا تهیه شده از میان پاسخ دهندگان که حدود ۴۲ درصد خانم و ۵۸ درصد آقا و از نظر سطح تحصیلات نیز ۹،۵ درصد زیر دیپلم، ۱۱،۴ دیپلم، ۴۸ درصد لیسانس و حدود ۳۰ درصد افراد دارای تحصیلات فوق لیسانس و بالاتر هستند، به این نتیجه دست یافتند که میزان عدم رضایت شغلی و کمبود سلامت روان افراد در فضای کاری بسیار زیاد است (هیلدا ریاضی؛ کمال رهبری منش، ۱۳۹۶).

در این مقاله، بر پایه مطالعات و تحقیقات مختلف به تعیین عوامل موثر در رضایت شغلی کارکنان شرکت آب و فاضلاب و دسته‌بندی این عوامل در قالب ۸ بعد اصلی پرداخته می‌شود. سپس بر اساس عوامل شناسایی شده، پرسشنامه-ای جهت سنجش رضایت شغلی کارکنان طرح می‌گردد. در پایان نیز نتایج رضایت شغلی کارکنان شرکت آب و فاضلاب سیستان و بلوچستان در شهر زاهدان بر اساس تحلیل داده‌های جمع‌آوری شده از پرسشنامه‌های رضایت شغلی ارائه می‌شود. نتایج حاصل می‌تواند راهگشای مدیران و مسئولین مربوطه برای اتخاذ تصمیمات مدیریتی در جهت کاهش علل اصلی ناراضیاتی و به تبع آن افزایش بهره‌وری سازمان باشد.

۲- روش پژوهش

در این پژوهش از تجزیه و تحلیل آماری برای سنجش میزان رضایت شغلی کارکنان شرکت آب و فاضلاب استان سیستان و بلوچستان استفاده می‌شود.

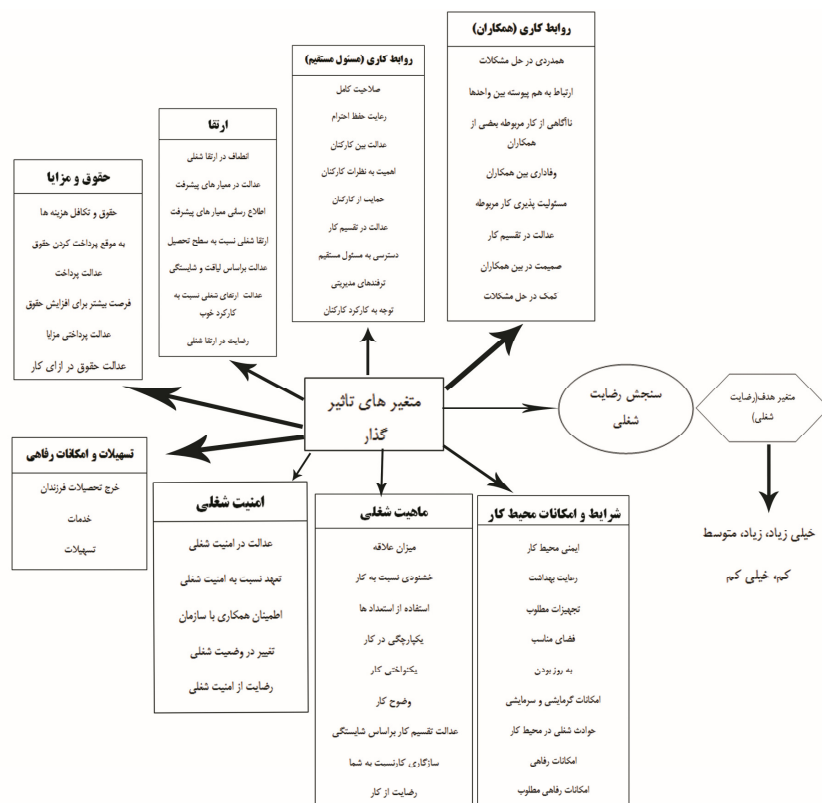
۲-۱ جامعه آماری و نمونه آماری

جامعه آماری تحقیق حاضر تمامی کارکنان شرکت آب و فاضلاب سیستان و بلوچستان هستند که در زمان انجام تحقیق در واحدهای مربوطه فعالیت داشته‌اند. در زمان انجام تحقیق، تعداد کارکنان شرکت آب و فاضلاب زاهدان حدود ۳۰۰ نفر بوده است. با این وجود تعداد کارکنان دو واحد ستاد و امور آب و فاضلاب که بنا به درخواست اداره مذکور میزان رضایت شغلی آنها مورد ارزیابی قرار گرفته است ۱۴۵ نفر است. بنابراین با توجه به تعداد افراد جامعه و با در نظر گرفتن الف ۰/۰۵ بر اساس فرمول کوکران، حجم نمونه ۱۰۵ نفر تعیین شده است.

این تحقیق برای اخذ نمونه‌های آماری از روش نمونه‌گیری تصادفی استفاده شده است. در این راستا محقق ابتدا فهرست کلیه کارکنان شرکت آبفا سیستان و بلوچستان در دو واحد ستاد و امور آب و فاضلاب را اخذ کرده است. سپس به صورت تصادفی تعداد ۱۰۵ نفر از آنها را برای توزیع پرسشنامه انتخاب کرده است. تعداد ۱۰۵ نفر با توجه به جمعیت کل جامعه آماری تعیین شده است. از تعداد ۱۰۵ پرسشنامه توزیع شده ۹۱ پرسشنامه عودت گردید به این منظور تجزیه و تحلیل داده‌های حاصل از عملیات میدانی از دو روش آماری توصیفی و استنتاجی با نرم افزار SPSS و آزمون‌های پارامتری T تک نمونه‌ای استفاده شده است.

۲-۲ روش گردآوری داده‌ها

در این تحقیق برای جمع‌آوری اطلاعات مورد نیاز جهت پاسخ به سوالات تحقیق، از روش میدانی که اطلاعات آن از طریق توزیع پرسشنامه بدست آمده، استفاده شده است. بنابراین در گام اول به طراحی سوالات پرسشنامه پرداخته شد. سوالات پرسشنامه را می‌توان به دو بخش اصلی به نام‌های سوالات جمعیت شناختی و سوالات مرتبط با رضایت شغلی تقسیم کرد. بخش اول پرسشنامه یعنی سوالات جمعیت شناختی شامل دو بخش مشخصات فردی (جنسیت، وضعیت تاهل، تحصیلات، رشته تحصیلی و سن) و مشخصات شغلی (نوع استخدام، سابقه کار، محل اشتغال و مبلغ پرداختی سازمان) است. بخش دوم پرسشنامه که شامل ۶۱ سوال می‌باشد برای سنجش میزان رضایت شغلی کارکنان شرکت آب و فاضلاب سیستان و بلوچستان طراحی شده است. برای طراحی سوالات این بخش در ابتدا باید عوامل موثر بر رضایت شغلی شناسایی شوند. برای این منظور از پرسشنامه‌های استاندارد که در این زمینه وجود دارند نظیر پرسشنامه JDI^۲ و نیز از کارهای پیشین انجام شده در زمینه سنجش رضایت شغلی کمک گرفته شده است. همچنین با افراد خبره در این زمینه مشورت شده است. پس از مشورت با کارشناسان حوزه و مطالعه تحقیقات پیشین انجام گرفته در این زمینه، برای سنجش رضایت شغلی کارکنان، ۸ بعد در نظر گرفته شده است که عبارتند از: حقوق و مزایا، ارتقا، روابط کاری با مسئول مستقیم، روابط کاری با همکاران، ماهیت شغل، امنیت شغلی، شرایط و محیط کار، تسهیلات و امکانات رفاهی. سپس برای سنجش میزان رضایت شغلی کارکنان از هر بعد تعدادی شاخص در نظر گرفته شده است و برای سنجش هر شاخص یک یا چند سوال طرح شده است. در انتهای پرسشنامه یک سوال باز برای تعیین سایر عوامل موثر بر رضایت شغلی در نظر گرفته شده است. مدل مفهومی پژوهش در شکل ۱ نشان داده شده است.



شکل ۱- مدل مفهومی پژوهش

۲-۳ روش تحلیل داده‌ها

پس از جمع‌آوری پرسشنامه‌ها، ابتدا اطلاعات آنها به صورت الکترونیکی در قالب یک فایل اکسل ذخیره شده است. سپس از ابزار آماری SPSS برای خلاصه کردن و تجزیه و تحلیل آماری داده‌ها استفاده شده است. بدین منظور با تکیه بر داده‌های جمع‌آوری شده، هر یک از فرضیات تحقیق مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. در واقع نتایج تحلیل داده‌ها که در بخش سوم ارائه شده است نشان می‌دهد بین عوامل تعیین شده (ابعاد تعریف شده در بخش قبل) و رضایت شغلی رابطه مثبت و قوی وجود دارد.

۳- یافته‌های پژوهش

در این بخش، در ابتدا خصوصیات آماری از نظر مشخصات جمعیت شناختی مورد بررسی قرار می‌گیرد. سپس یافته‌های حاصل از تجزیه و تحلیل سوالات رضایت شغلی ارائه می‌گردد و نتایج به صورت فراوانی، درصد و نمودارهای آماری ارائه می‌گردد. جدول ۱ مبین فراوانی و درصد پاسخ دهندگان بر اساس جنسیت می‌باشد. همان‌طور که مشاهده می‌شود، ۶۳٪ افراد پاسخ دهنده مرد و ۳۷٪ زن بوده‌اند.

جدول ۱- توزیع فراوانی و درصد نمونه های مورد مطالعه بر حسب جنسیت

جنسیت	فراوانی	درصد
مرد	۵۷	۶۳
زن	۳۴	۳۷
جمع	۹۱	٪۱۰۰

۳-۱ یافته‌های حاصل از سنجش رضایت شغلی

سوال: میزان رضایت شغلی کارکنان شرکت آب و فاضلاب زاهدان در چه حد است؟
برای پاسخ به این سوال از آزمون T تک نمونه‌ای در نرم افزار spss استفاده شد که نتایج در جداول ۲ و ۳ نمایش داده شده است. فاصله اطمینان 0.95 می باشد. برای بررسی معنی داری هر یک از بعدها یک آزمون تک نمونه ای انجام می دهیم که در همه آزمون ها فرض های صفر را عدم رضایت افراد در نظر می گیریم و فرض صفر را در رضایت افراد در نظر می گیریم. پس از انجام این آزمون بر روی سوالات مورد نظر خروجی نرم افزار در جدول ۲ نمایش داده می شود.

جدول ۲- یک آمار نمونه

سوال کلیدی هر بعد	تعداد	میانگین	انحراف معیار	میانگین خطای استاندارد
q19	۹۰	۳۴۳.	1.153	۰.122
q26	۹۰	3.69	1.088	۰.115
q36	۸۹	2.22	1.063	۰.113
q44	۹۱	2.11	.849	۰.089
q53	۹۱	2.57	1.185	۰.124
q58	۹۱	3.00	1.193	۰.125
q69	۹۱	2.80	۰.872	۰.091
q72	۹۱	4.20	۰.969	۰.102

در جدول ۲ مقدار test value از ۱ تا ۵ براساس متغیر هدف مشخص می شود. این مقدار در واقع همان رضایت متوسط افراد است که این عدد را همان ۳ قرار می دهیم یعنی متوسط رضایت افراد در نظر گرفته شده است.

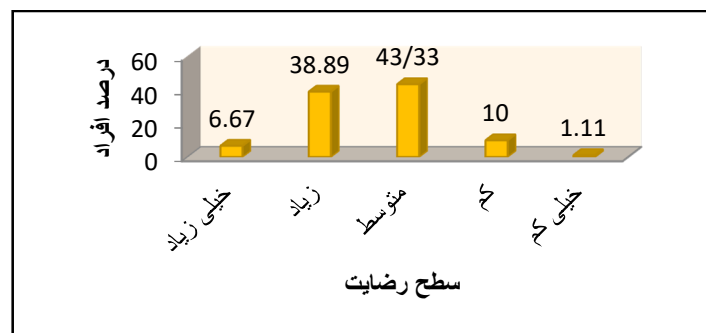
جدول ۳- یک نمونه تست

Test Value = 3

سوالات کلیدی	آمار آزمون	درجه آزادی	معنی داری (دو-طرفه)	اختلاف میانگین	فاصله اطمینان ۹۵ درصد	
					پایین ترین	بالا ترین
q19	2.834	89	۰.006	۰.344	۰.10	۰.59
q26	6.009	89	۰.000	۰.689	۰.46	۰.92
q36	-6.878	88	۰.001	-0.775	-1.00	-0.55
q44	-9.999	90	۰.000	-0.890	-1.07	-0.71
q53	-3.451	90	۰.001	-0.429	-0.68	-0.18
q58	۰.000	90	0.007	۰.000	-0.25	۰.25
q69	-2.164	90	۰.033	-0.198	-0.38	-0.02
q72	11.797	90	۰.000	1.198	1.00	1.40

همانطور که در جدول ۳ مشاهده می شود تمامی مقادیر P-value ها همگی کمتر از ۰,۰۵ می باشند و برای همین منظور تمامی فرض های صفر که مربوط به هر کدام از بعدها می باشد رد می شود. یعنی در تک تک بعدها افراد از وضعیت خود نسبی راضی هستند.

نتایج حاصل از ۹۱ پرسشنامه دریافتی جهت سنجش رضایت شغلی کارکنان شرکت آب و فاضلاب استان سیستان و بلوچستان در شکل ۲ خلاصه شده است. همان طور که مشاهده می شود، ۶/۶۷ درصد کارکنان دارای سطح رضایت خیلی زیاد، ۳۸/۸۹ درصد آنها دارای سطح رضایت زیاد، ۴۳/۳۳ درصد دارای رضایت متوسط، ۱۰ درصد دارای رضایت کم و ۱/۱۱ درصد دارای رضایت خیلی کم هستند. بنابراین بیشترین فراوانی متعلق به افرادی است که رضایت متوسطی از شغل خود دارند. به بیانی دیگر حدود ۴۳ درصد کارکنان در سطح رضایت شغلی متوسط قرار دارند.



شکل ۲- توزیع فراوانی رضایت شغلی کلیه نمونه‌های مورد مطالعه

۳-۲ یافته‌های حاصل از سنجش رضایت شغلی در هر بعد

در این بخش، توزیع فراوانی برای رضایت شغلی در ابعاد مختلف مورد بررسی قرار گرفته است. با توجه به جدول ۴ برای ابعاد حقوق و مزایا، ارتقا، روابط کاری با همکاران، ماهیت شغل، امنیت شغلی، شرایط و امکانات محیط کار و تسهیلات و امکانات رفاهی بیشترین فراوانی متعلق به سطح رضایت متوسط است. تنها در بعد روابط کاری با مسئول مستقیم بیشترین فراوانی متعلق به سطح رضایت خیلی زیاد است.

جدول ۴- توزیع فراوانی و درصد رضایت شغلی نمونه های مورد مطالعه در هر بعد

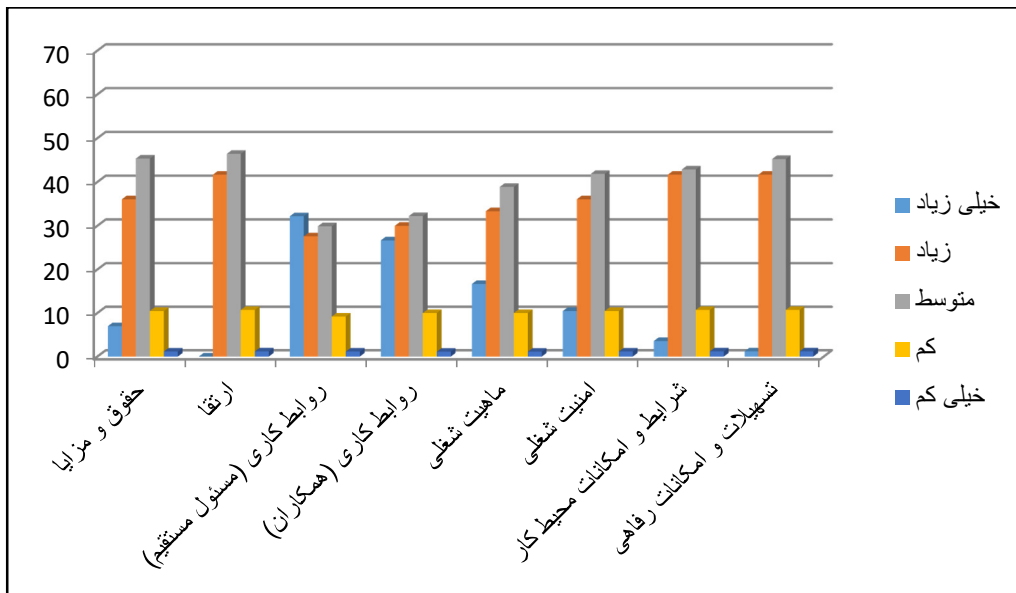
میزان رضایت	حقوق و مزایا	ارتقا	روابط کاری (مسئول مستقیم)	روابط کاری (همکاران)	ماهیت شغل	امنیت شغلی	شرایط و امکانات محیط کار	تسهیلات و امکانات رفاهی
خیلی زیاد	۶/۹۸	۰	۳۲/۱۸	۲۶/۶۷	۱۶/۶۷	۱۰/۴۷	۳/۵۷	۱/۱۹
زیاد	۳۶/۰۵	۴۱/۶۷	۲۷/۵۹	۳۰	۳۳/۳۳	۳۶/۰۵	۴۱/۶۷	۴۱/۶۷
متوسط	۴۵/۳۵	۴۶/۴۳	۲۹/۸۹	۳۲/۲۲	۳۸/۸۹	۴۱/۸۶	۴۲/۸۶	۴۵/۲۴
کم	۱۰/۴۶	۱۰/۷۱	۹/۱۹	۱۰	۱۰	۱۰/۴۶	۱۰/۷۱	۱۰/۷۱
خیلی کم	۱/۱۶	۱/۱۹	۱/۱۵	۱/۱۱	۱/۱۱	۱/۱۶	۱/۱۹	۱/۱۹

برای ساده‌تر شدن تحلیل، بر اساس جدول ۴، جدول ۵ رسم شده است که در آن درصد افرادی که رضایت متوسط، رضایت بالاتر از حد متوسط و نیز رضایت کمتر از حد متوسط داشته‌اند، نشان داده شده است. برای محاسبه درصد افرادی که رضایت بالاتر از حد متوسط دارند، درصد افرادی که میزان رضایت آنها زیاد و خیلی زیاد بوده است، جمع شده است. به طور مشابه برای محاسبه درصد افرادی که رضایت کمتر از حد متوسط دارند، درصد افرادی که رضایت آنها کم و خیلی کم بوده است، جمع شده است. جدول ۵ نشان می‌دهد، کمترین میزان رضایت در سه بعد ارتقا، تسهیلات و امکانات رفاهی و شرایط و امکانات محیط کار است که ۱۱/۹ درصد افراد رضایت کمتر از متوسط داشته‌اند. بیشترین میزان رضایت نیز در بعد روابط کاری با مسئول مستقیم مشاهده می‌شود که ۵۹/۷۷ درصد افراد رضایت بیشتر از متوسط داشته‌اند. پس از آن بعد روابط کاری با همکاران قرار دارد که درصد افراد دارای رضایت بیشتر از متوسط در این بعد ۵۶/۶۷ است.

جدول ۵- توزیع فراوانی نمونه‌های مورد مطالعه رضایت شغلی در هر بعد

میزان رضایت	حقوق و مزایا	ارتقا	روابط کاری (مسئول مستقیم)	روابط کاری (همکاران)	ماهیت شغل	امنیت شغلی	شرایط و امکانات محیط کار	تسهیلات و امکانات رفاهی
بیشتر از متوسط	۴۳/۰۳	۴۱/۶۷	۵۹/۷۷	۵۶/۶۷	۵۰	۴۶/۵۲	۴۵/۲۴	۴۲/۸۶
متوسط	۴۵/۳۵	۴۶/۴۳	۲۹/۸۹	۳۲/۲۲	۳۸/۸۹	۴۱/۸۶	۴۲/۸۶	۴۵/۲۴
کمتر از متوسط	۱۱/۶۲	۱۱/۹	۱۰/۳۴	۱۱/۱۱	۱۱/۱۱	۱۱/۶۲	۱۱/۹	۱۱/۹

شکل ۳ توزیع فراوانی رضایت شغلی نمونه‌های مورد مطالعه را به تفکیک بعد نشان می‌دهد.



شکل ۳- توزیع فراوانی نمونه‌های مورد مطالعه رضایت شغلی در هر بعد

از دیگر نتایج حاصل می‌توان به موارد زیر اشاره کرد:

- نتایج حاصل از سنجش رضایت شغلی در بعد ماهیت شغل نشان می‌دهد، اغلب کارکنان ذهنیتی مثبت نسبت به شغل خود دارند و از انجام کار در این حرفه لذت می‌برند. به صورت دقیق‌تر حدود ۵۰ درصد کاملاً به شغل خود علاقه‌مند هستند و حدود ۳۹ درصد علاقه متوسط به شغل خود دارند.
 - نتایج حاصل از سنجش رضایت شغلی در بعد امنیت شغلی نشان می‌دهد، اغلب کارکنان به آینده شغل خود امیدوارند و مایل نیستند که شغل خود را تغییر دهند.
 - در خصوص ارتقا و ترفیعات کارکنان باید گفته شود که اکثریت آنها سطح رضایت متوسط از نحوه ارائه ترفیع دارند. به علاوه ۱۱/۹ درصد آنها از نحوه ترفیعات ناراضی هستند. پس باید به مسأله ترفیعات کارکنان توجه بیشتری شود تا میزان رضایت افزایش یابد. به بیانی دیگر هرچه میزان رضایت در ارتباط با ترفیعات بیشتر شود بالطبع میزان رضایت شغل بیشتر خواهد شد.
 - در خصوص حقوق کارکنان مشاهده می‌شود که ۱۱/۶۲ درصد آنان اظهار رضایت نکرده‌اند. پس باید به مسأله حقوق کارمندان توجه بیشتری شود زیرا هرچه میزان رضایت از حقوق بیشتر باشد میزان رضایت از شغل با توجه به جمیع جهات افزایش خواهد یافت.
- همان‌طور که جدول ۴ نشان می‌دهد، بیشترین میزان ناراضی کارکنان در ابعاد ارتقا، تسهیلات و امکانات رفاهی و شرایط و امکانات محیط کار مشاهده می‌شود. بنابراین به تحلیل دقیق‌تر این ابعاد پرداخته شد. در این تحلیل در هر بعد، برای هر سنجه میزان رضایت کارکنان مورد بررسی قرار گرفت.
- در بعد ارتقا، ۶ سوال مطرح شده است. با بررسی‌های انجام شده مشخص شد که بیشترین ناراضی از سنجه‌های عدالت در معیارهای ارتقا، اطلاع رسانی قوانین ارتقا و تناسب ارتقا با سطح تحصیلات است. در بعد تسهیلات و امکانات رفاهی نیز سه سنجه اصلی مورد ارزیابی قرار گرفته است که از این میان بیشترین ناراضی متعلق به سنجه امکانات رفاهی است. بنابراین به منظور افزایش رضایت کارکنان توجه ویژه به تسهیلات رفاهی ضروری است. در بعد شرایط و محیط کار نیز عمده‌ترین علل ناراضی به ترتیب مطلوب نبودن ابزارها و تجهیزات محیط کار، نبودن ایمنی کافی و مطلوب نبودن تاسیسات ورزشی محیط کار ذکر شده است که باید مورد توجه قرار گیرند.

۳-۳ پیشنهادات

با توجه به نتایج حاصل، پیشنهاداتی جهت افزایش رضایت شغلی کارکنان اداره آب و فاضلاب استان سیستان و بلوچستان ارائه می‌گردد. در جدول ۶ به طور خلاصه راهکارهای پیشنهادی در هر بعد (برای سه بعدی که بیشترین میزان ناراضی را داشته‌اند) به ترتیب اولویت ارائه شده است. اولویت راهکارها با توجه به میزان ناراضی کارکنان از سنجش متناظر بوده است.

جدول ۶- راهکارها و اولویت‌های پیشنهادی برای هر بعد

راهنما	اولویت	بعد
شفاف سازی قوانین ارتقا	۱	ارتقا
تقویت سیستم اطلاع رسانی قوانین ارتقا	۲	
بازنگری آیین نامه ترفیعات و حصول اطمینان از وجود معیارهای شفاف مبتنی بر شایسته سالاری که موجب بسط عدالت در ارتقا شود، اصلاح قوانین موجود بر اساس نظرسنجی از کارکنان و توجه ویژه به معیارهای پیشنهادی آنها	۳	
فضای فیزیکی و میزان نور محیط کار کارمندان کافی باشد، تجهیزات اداری مناسب باشد.	۱	شرایط و امکانات محیط کار
خرید تجهیزات ورزشی برای استفاده کارکنان در ساعات استراحت	۲	
خرید تجهیزات بروز و فناوری روز	۳	
خرید میز کار استاندارد و همچنین صندلی‌های طبی	۴	
در نظر گرفتن امکاناتی برای تفریح و استراحت کارکنان به عنوان مثال در نظر گرفتن اقامتگاهی در شهرهای گردشگری که به صورت رایگان یا با تسهیلات ویژه برای کارکنان قابل استفاده باشد، تخصیص بن سفر به صورت سالیانه، گرفتن بن تخفیف برای بازدید از مکان‌های تفریحی در شهرهای مختلف	۱	تسهیلات و امکانات رفاهی
ایجاد امکانات رفاهی و بهبود امکانات موجود نظیر مهدکودک، سرویس ایاب و ذهاب، صندوق قرض الحسنه، شرکت تعاونی مصرف	۲	
فراهم کردن امکانات تفریحی و ورزشی در صورت امکان یا اجاره مکان‌هایی برای این منظور	۳	
امکانات رفاهی به صورت عادلانه بین همه کارمندان توزیع شود.	۴	

در پایان توصیه می‌شود که برای بالا بردن رضایت شغلی کارکنان، آنان را در تصمیم‌گیری‌های مختلف سازمان شرکت دهند. زیرا مشارکت باعث ایجاد تعهد در کارکنان و موجب افزایش کارایی سازمان، خشنودی شغلی، کاهش ضایعات و هزینه‌ها، کاهش تعارض و برخورد و تقلیل غیبت، استعفا و گریز از سازمان می‌شود. در کل مشارکت کارکنان در تصمیم‌گیری‌های سازمان باعث می‌شود آنها خود را جزئی از بدنه سازمان احساس کنند و بهره‌وری سازمان را از اهداف خود برشمارند.

۴- نتیجه‌گیری

یافته‌های پژوهش نشان می‌دهد که برحسب نتایج آماری حاصل از پرسشنامه‌های دریافتی، به صورت کلی مدیریت شرکت آب و فاضلاب در شهر زاهدان در اعمال شیوه‌های مدیریتی و جلب رضایت همکاران و تشویق آنان به همکاری و ارائه خدمات، موفق بوده است. در کل سطح رضایت کارکنان از کلیه ابعاد در نظر گرفته شده برای رضایت شغلی متوسط و بالاتر بوده است. بیشترین میزان رضایت شغلی در ابعاد روابط کاری با مسئول مستقیم و همکاران بوده است. کمترین

میزان رضایت شغلی نیز به ترتیب در سه بعد ارتقاء، تسهیلات و امکانات رفاهی و شرایط و امکانات محیط کار مشاهده می شود.

۵- قدردانی

این مطالعه در قالب طرح تحقیقاتی مصوب و با حمایت شرکت آب و فاضلاب استان سیستان و بلوچستان صورت گرفته است که نویسندگان از حمایت‌های آنان تشکر می نمایند.

۶- پی‌نوشت‌ها

1. Job satisfaction
2. cdn.persiangig.com/dl/QPWj0/Hs7vpfyFe1/JD11.pdf
3. Confidence Interval

۷- مراجع

عباس صادقی و بهمن فتحی، بررسی رابطه جو سازمانی و رضایت شغلی معلمان در شهرستان ماسال در استان گیلان، پژوهش نامه علوم انسان و اجتماعی، سال دوم، شماره ۵، ۵۵-۷۸، ۱۳۸۱.

مهدی طالب‌پور و فرشاد امامی، بررسی ارتباط دلبستگی شغلی مدیران، اعضای هیئت علمی و کارکنان با ابعاد جو سازمانی دانشکده‌های تربیت‌بدنی سراسر کشور، پژوهشکده تربیت‌بدنی و علوم ورزشی، مجموعه مقالات ششمین همایش بین‌المللی تربیت‌بدنی و علوم ورزشی، کیش، ۱۳۸۶.

نجمه امیدی ارجنگی، بررسی رابطه بین ویژگی‌های شغلی با تعهد سازمانی دلبستگی شغلی کارکنان پتروشیمی اصفهان، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه اصفهان، ۱۳۹۲.

سیدمحمد میرکمالی، افزایش رضایت شغلی معلمان از طریق معنی دار سازی حرفه معلمی، مدیریت در آموزش و پرورش، شماره ۴۱، ۳۷-۴۰، ۱۳۸۳.

محمود ساعتچی، روانشناسی کار (کاربرد روانشناسی در کار، سازمان و مدیریت)، موسسه نشر ویرایش، ۱۳۸۶.

هیلدا ریاضی، کمال رهبری منش. ۱۳۹۶. بررسی نقش روان شناسی اکولوژی در ارتقای کیفیت فضای اداری. چهارمین کنفرانس ملی معماری و شهرسازی پایداری و تاب آوری از آرمان تا واقعیت.

Haidarali H., Preparation and make the standard measures of job satisfaction. Tehran:

Public Management Training Center Publication; 2000. [Persian].

Kinki A, Kritner R., Organizational behavior management. Farhangi AA, Safarzadeh H, translators. Tehran: Pouyesh Publication, 2005.

Monjamed, Z., T. Ghorbani, F. Mostavafiyani, R. Oveisipour, M. Mahmoodi, and S. Nokhostpandi. "Survey of Job satisfaction in health centers across the nurses in country." Hayat 10, no. 4 (2004): 39-48.

Evaluation of job satisfaction in Water and Sewage Company of Sistan and Baluchestan

Najmeh Ganjal^{*1}, Samira Noferesti², baqer kord³

1- Institute of Higher Education Hatf,

n_ganjali@yahoo.com

2- Assistant Profesor, University of Sistan and Baluchestan,

snoferesti@ece.usb.ac.ir

3- Associate Profesor University of Sistan and Baluchestan,

baqer kord@yahoo.co.uk

Abstract

In this paper, we will examine the job satisfaction and its effective factors in ABFA company of Sistan & Baluchestan. Job Satisfaction measurement enables managers to identify and prioritize the main causes of employees' dissatisfaction, which is the cause of some of the problems in the organization. Also, the results of this measurement will help managers identify employees' perceptions and expectations, thereby reducing existing gaps. The present study is a cross-sectional survey. The statistical population of the study is all employees of the water and wastewater company in Zahedan. The method of data collection a questionnaire including personal characteristics, occupational characteristics and job satisfaction questionnaires and job satisfaction measurement questionnaires. The job satisfaction section has 61 questions that are categorized in 8 dimensions and levels, salary and benefits, promotion, working relationships with the direct manager, working relationships with colleagues, the nature of the job, job security, the conditions and facilities of the work environment, facilities and amenities. finally of the data collected using the skin, then the statistical analysis is carried out, Finally, the collected data were analyzed using SPSS software. The results of the research show that in general management of Zahedan city water and wastewater company has succeeded in applying management methods and satisfaction of its colleagues. In general, the level of employee satisfaction from all dimensions considered for job satisfaction was moderate and higher. The lowest level of satisfaction in the later stages relates to the promotion, facilities, and amenities, conditions and facilities of the work environment and the highest degree of satisfaction is the working relationship with direct responsibility

keywords: Job satisfaction, Statistical analysis, Job satisfaction dimensions, Water and Sewage Company of Sistan and Baluchestan