

ساخت و اعتبار یابی پرسشنامه رضایت شغلی (KH. LG)

سهیلا خالقی تبار^۱

^۱ کارشناس ارشد روانشناسی- مشاور روانشناسی شرکت مشتریان گلديران

نام و نام خانوادگی نویسنده مسئول:

سهیلا خالقی تبار

چکیده

پرسشنامه رضایت شغلی KH.LG با مرور منابع مربوط به رضایت شغلی و مطالعه پرسشنامه های موجود در این زمینه، در سال ۱۳۹۶ توسط خالقی تبار، با در نظر گرفتن چهارچوب نظری مورد نظر، اهداف شرکت و عوامل متعدد تاثیر گذار بر رضایت شغلی پرسنل معاونت پشتیبانی شرکت گلديران طراحی گردید. این پرسشنامه در هشت حیطه تهیه گردید که عبارتند از: ماهیت کار، خدمات رفاهی، شرایط فردی، شرایط کاری، حقوق و دستمزد، همکاران، سرگروه و سرپرست. سوالات تدوین شده جهت تایید روایی، در اختیار چندین متخصص روانشناسی قرار گرفت و مورد قبول آنها واقع شد. سپس، سنجش پایایی پرسشنامه مورد نظر، مورد توجه قرار گرفت و با استفاده از روش همسانی درونی، آلفای کرونباخ بدست آمده عدد ۰.۸۶ را نشان داد. این پرسشنامه بصورت "لیکرت" ۵ تایی طراحی گردید تا آزمودنی بتواند از بین آنها به انتخاب بپردازد. یافته های بدست آمده نشان می دهد که میزان رضایتمندی پرسنل معاونت پشتیبانی شرکت گلديران ۴۹.۹۴٪ می باشد که بیشترین رضایتمندی، در حیطه خدمات رفاهی (۶۳.۱۸٪) و کمترین میزان رضایتمندی مربوط به شرایط کاری (۴۰.۹۲٪) می باشد.

واژگان کلیدی: رضایت شغلی، اعتبار سنجی

مقدمه

در مورد شغل، تعاریف مختلفی وجود دارد ولی در اینجا، «شغل» از نظر لغوی، به معنای به کار وا داشتن کسی و آنچه مایه مشغولیت می باشد، است. [۱] از طریق اشتغال، فرد فعالانه در جریان تولید و خدمات، شرکت می کند و پاداشی نقدی یا جنسی دریافت می دارد، به عبارت دیگر، کار و شغل فعالیتی 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 [۲]. در تعریفی دیگر، شغل عبارتست از گروهی از موقعیتهای مشابه در یک موسسه، اداره یا کارگاه که افراد واجد شرایط، می توانند این موقعیتهای را احراز کنند و وظایف محوله را انجام دهند [۳].

از زمان هرزبرگ^۱ (۱۹۵۹) مفهوم رضایت شغلی بصورت چشمگیری مورد چالش و تجدید نظر قرار گرفته است. با این حال به نظر می رسد که این مفهوم، کماکان مبهم باقی مانده است. تعاریف مرتبط با رضایت شغلی نشان می دهد که این مفهوم، سه سازه مجزا ولی مرتبط با هم را در بر می گیرد که عبارتند از: ارزشیابی شغل، باور داشتن به شغل و تجربیات عاطفی در مورد شغل. کرانی (۱۳۹۱) رضایت شغل را به عنوان واکنش عاطفی (هیجانی) فرد نسبت به شغل خود تعریف می کند. این واکنش عاطفی ناشی از مقایسه پیامدهای واقعی با تمایلات (خواسته ها و انتظارات) کارمند می باشد [۴]. 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 کار انجام می گیرد و پاداشی که برای آن دریافت می شود. رضایت شغلی حالتی مطبوع، عاطفی و مثبت حاصل از ارزیابی شغل یا تجارب شغلی است. این مفهوم دارای ابعاد، جنبه ها و عوامل گوناگون است و 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 کرد. به نظر هاپاک^۲ (۱۳۸۹) رضایت شغلی، مفهومی پیچیده و چند بعدی 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 فرد 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 [۵]. رضایت شغلی تعیین کننده بسیاری از متغیرهای سازمانی است. تردیدی نیست که هر سازمان خود یک ارگانیسم منحصر به فرد است و نخستین عامل آن انسان و توجه به کارکنان است. بنابر این، منابع انسانی و بهره گیری بجا و شایسته از آن، کارآمدترین راه رهایی از تنگناها و دشواری های توسعه اقتصادی، اجتماعی و آموزشی در هر کشور است [۶]. با توجه به تعاریف مطرح شده، در این پژوهش نیز سعی شده با بررسی جنبه های مختلف کاری، همچون ماهیت کار و خدمات رفاهی در شرکت، حقوق و دستمزد، عوامل فردی و اجتماعی میزان رضایت مندی کارکنان تعیین شود.

از طرف دیگر، از دیر باز یکی از مهمترین دغدغه های مدیران منابع انسانی درک عوامل انگیزشی کارکنان و به تبع آن بهبود عملکرد آنان بوده است. امروزه مدیران در هر سطحی که به اداره امور کارکنان خود می پردازند با همکارانی سرو کار دارند که حالتها، سلیقه ها و روحیاتشان، تاثیری گسترده بر عملکرد عمومی سازمان یا موسسه آنها دارد. در این میان افرادی که دل به کار نمی دهند و شور و اشتیاق و انگیزه ای برای انجام وظایف خود ندارند، بیشترین آسیب را به اهداف و برنامه های مدیریت وارد می آورند، زیرا انگیزه افراد مستقیماً با اثر بخشی و عملکرد آنان ارتباط دارد. [۷]

بدین ترتیب امروزه، در مدیریت منابع انسانی، یکی از موضوعات مورد توجه، تامین نیازهای کارکنان در جهت ایجاد انگیزه برای بالا بردن کیفیت کار آنان و بهره گیری هر چه بیشتر از نیروی انسانی در سازمان می باشد. در همین راستا این پروژه تعریف گردید تا شرکت مشتریان گلدیران ضمن شناخت سطح رضایت مندی شغلی کارکنان خود، عوامل موثر بر آن را شناسایی و بر این اساس بتواند با به کارگیری اطلاعات صحیح و با آگاهی از خواسته ها و تمایلات پرسنل و با استفاده از سیاستها و روش های علمی، مدیریت موثری را در فرایند حفظ، نگهداری و بهره مندی از نیروی انسانی کارا به کار گیرد.

1. Herzberg

2. Hoppock

روش شناسی پژوهش:

هدف از این پژوهش، بررسی میزان رضایت شغلی و تعیین نقاط قوت و ضعف معاونت پشتیبانی شرکت مشتریان گلدیران است و ابزار مورد استفاده، پرسشنامه ای محقق ساخته است که با توجه به حیطه های مختلف کاری و نظرسنجی از پرسنل صورت تهیه گردیده است. برای طراحی این پرسشنامه، چندین مصاحبه اولیه با پرسنل انجام گرفت و حوزه های موفق و مشکل آفرین شرکت شناسایی شد. سپس یک پرسشنامه مقدماتی تهیه و روی تعداد محدودی از پرسنل اجرا گردید. آنگاه نقاط ضعف این پرسشنامه شناسایی و اصلاح شد و پرسشنامه فعلی نهایی گردید. جزئیات مربوط به تدوین پرسشنامه از این قرار است:

این پرسشنامه در ۸ حیطه کاری شامل ماهیت کار، خدمات رفاهی، شرایط فردی، شرایط کاری، حقوق و دستمزد، همکاران، سرگروه، سرپرست، تهیه گردید و سپس در اختیار پرسنل ۵ گروه کاری: هدایا و بازاریابی، امور مشتریان، مرکز اطلاعات، نظرسنجی و AIC/DIC، قرار گرفت تا به سوالات مطرح شده جواب دهند. بعلاوه، پرسشنامه ها به صورت طیف لیکرت ۵ تایی طراحی شد تا آزمودنی بتواند در این طیف میزان موافقت یا مخالفت خود را نسبت به مسائل مطرح شده مشخص نماید (خیلی موافق - موافق - نظری ندارم - مخالف - خیلی مخالف). پس از جمع آوری داده ها، از طریق ۱۱۷ پرسشنامه، اطلاعات آنها با استفاده از نرم افزار «اکسل»، استخراج گردید و در مرحله بعد نتایج بدست آمده در قالب جداول آماری سازماندهی شد.

یافته ها:

با توجه به اطلاعات جمع آوری شده از پرسشنامه ها، مشخصات افراد مورد پژوهش بر حسب سن، وضعیت تاهل و میزان تحصیلات در جدول شماره ۱ به شرح زیر می باشد:

جدول شماره ۱- مشخصات افراد مورد پژوهش بر حسب سن، وضعیت تاهل و میزان تحصیلات

متغیر	سطح متغیر	فراوانی	درصد	کل
وضعیت تاهل	مجرد	72	61.54%	100%
	متاهل	45	38.46%	
سن	بین ۲۰ تا ۲۵	15	12.82%	100%
	بین ۲۵ تا ۳۰	80	68.38%	
	بین ۳۰ تا ۳۵	22	18.80%	
	بین ۳۵ تا ۴۰	0	0.00%	
	بالای ۴۰	0	0.00%	
میزان تحصیلات	دیپلم	9	7.69%	100%
	فوق دیپلم	15	12.82%	
	لیسانس	87	74.36%	
	فوق لیسانس	6	5.13%	

با توجه به جدول فوق، ۷۲ نفر از افراد مورد پژوهش مجرد و ۴۵ نفر متاهل هستند. این افراد در بازه سنی ۲۰ تا ۳۵ سال قرار دارند ولی بیشتر آن ها بین ۲۵ تا ۳۰ سال سن دارند و از لحاظ تحصیلات نیز، بیشترین فراوانی در مقطع تحصیلی لیسانس می باشد.

در جدول شماره ۲، میزان رضایت مندی هر حیطه کاری به تفکیک گروههای کاری و بر حسب درصد به شرح زیر است:

جدول شماره ۲- درصد رضایت مندی هر حیطه کاری به تفکیک گروه های کاری

گروه کاری حیطه کاری	گروه AIC- DIC	گروه امور مشتریان	گروه مرکز اطلاعات	گروه نظرسنجی	گروه هدایا و بازاریابی	رضایت کل پرسنل به تفکیک حیطه های کاری
ماهیت کار	44.79%	49.21%	44.54%	41.02%	42.74%	43.53%
خدمات رفاهی	61.72%	54.46%	64.72%	61.39%	65.30%	63.18%
شرایط فردی	48.18%	52.68%	48.91%	42.43%	45.75%	46.72%
شرایط کاری	41.94%	44.44%	42.68%	37.04%	41.03%	40.92%
حقوق دستمزد	49.58%	32.86%	53.84%	49.44%	49.23%	50.14%
همکاران	57.41%	63.76%	48.43%	41.91%	48.43%	48.29%
سرگروه	58.93%	67.69%	59.16%	53.33%	53.30%	56.86%
سرپرست	58.07%	56.55%	49.00%	48.61%	48.56%	49.87%
کل	52.58%	52.71%	51.41%	46.90%	49.29%	
تعداد نفرات	8	7	46	30	26	

نکات مهم برآمده از جدول فوق از این قرار است:

۱- همانطور که از جدول فوق بر می آید، میزان رضایتمندی کارکنان گروه هدایا و بازاریابی، در ۸ حیطه کاری، بین ۴۱.۰۳ و ۶۵.۳۰ است، بیشترین میزان رضایتمندی در حیطه خدمات رفاهی و کمترین آن در حیطه شرایط کاری است. میزان رضایتمندی پرسنل گروه هدایا و بازاریابی در کل ۴۹.۲۹ درصد می باشد.

۲- همینطور، میزان رضایتمندی پرسنل گروه نظرسنجی در ۸ حیطه کاری، بین ۳۷.۰۴ و ۶۱.۳۹ می باشد که بیشترین میزان رضایتمندی در حیطه خدمات رفاهی و کمترین آن در حیطه شرایط کاری است. میزان رضایتمندی پرسنل در گروه نظرسنجی، در کل ۴۶.۹۰ می باشد که نسبت به سایر گروهها کمترین رضایتمندی را دارد.

۳- میزان رضایتمندی پرسنل گروه مرکز اطلاعات در ۸ حیطه کاری در بازه ۶۴.۷۲ درصد و ۴۲.۶۸ درصد می باشد که بیشترین رضایتمندی مربوط به حیطه خدمات رفاهی و کمترین آن مربوط به شرایط کاری است. میزان رضایتمندی پرسنل گروه مرکز اطلاعات در کل، ۵۱.۴۱ درصد می باشد.

۴- میزان رضایتمندی پرسنل گروه امورمشتریان در ۸ حیطه کاری بین ۶۷.۶۹ درصد و ۳۲.۸۶ درصد است که بیشترین میزان رضایتمندی در حیطه سرگروه و کمترین آن در حیطه حقوق و دستمزد به چشم می خورد که بیشترین پراکندگی میزان رضایتمندی در حیطه های کاری در این گروه می باشد. میزان رضایتمندی پرسنل گروه امور مشتریان در کل ۵۲.۷۱ است که در مقایسه با سایر گروهها بیشترین رضایتمندی را داراست.

۵- میزان رضایتمندی پرسنل گروه AIC/DIC در ۸ حیطه کاری بین ۶۱.۷۲ درصد و ۴۱.۹۴ درصد می باشد که بیشترین میزان رضایتمندی مربوط به خدمات رفاهی و کمترین آن مربوط به شرایط کاری می باشد. میزان رضایتمندی کل، در پرسنل گروه AIC/DIC، ۵۲.۵۸ درصد می باشد.

۴- میزان رضایت مندی کل پرسنل مورد پژوهش به تفکیک حیطه های کاری به شرح زیر است:

جدول شماره ۳- میزان رضایتمندی کل پرسنل معاونت پشتیبانی به تفکیک حیطه کاری

رضایت کل پرسنل به تفکیک حیطه های کاری	حیطه کاری
43.53%	ماهیت کار
63.18%	خدمات رفاهی
46.72%	شرایط فردی
40.92%	شرایط کاری
50.14%	حقوق دستمزد
48.29%	همکاران
56.86%	سرگروه
49.87%	سرپرست
49.94%	میزان رضایتمندی کل پرسنل معاونت پشتیبانی شرکت گلديران

در توضیح جدول بالا می توان گفت که بیشترین رضایتمندی کارکنان در حیطه خدمات رفاهی و کمترین میزان رضایت مندی در حیطه شرایط کاری است.

نتیجه گیری:

این پژوهش با هدف بررسی میزان رضایت شغلی پرسنل معاونت پشتیبانی در شرکت گلدیران انجام شد و برای نظر سنجی از پرسنل، پرسشنامه محقق ساخته استفاده شد.

یافته های بدست آمده نشان می دهد که میزان رضایتمندی پرسنل معاونت پشتیبانی شرکت گلدیران ۴۹.۹۴٪ می باشد که بیشترین رضایتمندی، در حیطه خدمات رفاهی (۶۳.۱۸٪) و کمترین میزان رضایتمندی مربوط به شرایط کاری (۴۰.۹۲٪) می باشد.

با توجه به یافته های به دست آمده، بیشترین و کمترین رضایتمندی در گروه های کاری به شرح زیر می باشد:

در توضیح بیشتر می توان گفت که در گروه های هدایا و بازاریابی، نظرسنجی، مرکز اطلاعات و AIC/DIC، بیشترین درصد رضایتمندی مربوط به حیطه خدمات رفاهی و کمترین درصد رضایت مندی مربوط به حیطه شرایط کاری است. در گروه امور مشتریان، بیشترین رضایتمندی در حیطه سرگروه و کمترین رضایتمندی در حیطه حقوق و دستمزد می باشد.

در گروه هدایا و بازاریابی، غیر از حیطه های خدمات رفاهی و سرگروه که بیش از ۵۰ درصد رضایتمندی در آنها وجود دارد، رضایتمندی در مابقی حیطه ها کمتر از ۵۰ درصد می باشد. میزان رضایتمندی پرسنل گروه هدایا و بازاریابی در کل ۴۹.۲۹ درصد می باشد. در گروه نظرسنجی، میزان رضایتمندی پرسنل این گروه در حیطه های خدمات رفاهی و سرگروه بیش از ۵۰ درصد و مابقی حیطه ها کمتر از ۵۰ درصد می باشد. میزان رضایتمندی پرسنل در گروه نظرسنجی، در کل ۴۶.۹۰ می باشد که نسبت به سایر گروهها کمترین رضایتمندی را دارد. در گروه مرکز اطلاعات، میزان رضایتمندی در حیطه های خدمات رفاهی، سرگروه و حقوق و دستمزد در این گروه کاری بیشتر از ۵۰ درصد و در مابقی حیطه ها کمتر از ۵۰ درصد می باشد. میزان رضایتمندی پرسنل گروه مرکز اطلاعات در کل، ۵۱.۴۱ درصد می باشد. در گروه امور مشتریان، میزان رضایتمندی در حیطه های سرگروه، سرپرست، همکاران، خدمات رفاهی و شرایط فردی در این گروه، بیش از ۵۰ درصد و فقط در سه حیطه ماهیت کار، شرایط کاری و حقوق و دستمزد کمتر از ۵۰ درصد می باشد. میزان رضایتمندی پرسنل گروه امور مشتریان در کل ۵۲.۷۱ است که در مقایسه با سایر گروهها بیشترین رضایتمندی را داراست. در گروه AIC/DIC، میزان رضایتمندی در حیطه های خدمات رفاهی، سرگروه، سرپرست، همکاران بیش از ۵۰ درصد می باشد و در مابقی حیطه ها کمتر از ۵۰ درصد است. میزان رضایتمندی کل، در پرسنل گروه AIC/DIC، ۵۲.۵۸ درصد می باشد.

بنابراین با توجه به نتایج به دست آمده، میزان رضایتمندی کل پرسنل معاونت پشتیبانی شرکت مشتریان گلدیران ۴۹.۹۴٪ می باشد و از آنجا که بیشترین رضایتمندی در حیطه خدمات رفاهی است می توان بیان داشت که از نظر پرسنل، شرکت از خدمات رفاهی نسبتا مناسبی برخوردار است و کمترین رضایتمندی در حیطه شرایط کاری می باشد.

همینطور می توان گفت که پرداخت به موقع حقوق، بیمه بودن پرسنل، امکانات بهداشتی محیط کار، ارائه ناهار، امنیت محیط کار و برگزاری دوره های آموزشی، از نکات قوت شرکت به شمار می آید و بالا بودن استرس کاری و استفاده زیاد از تنبیه و کمی تشویقات، عدم امکان ادامه تحصیل، عدم امکان ارتقای شغلی و تبعیض در آن، عدم توجه مسئولین به پرسنل و نادیده گرفتن خواسته ها و نظرات آنها، حس تعلق نداشتن پرسنل نسبت به شرکت، پذیرش استعفای پرسنل بدون بررسی دلیل آن، نامناسب بودن کیفیت لباس های فرم و کیفیت پایین غذا، نقاط ضعف شرکت به شمار می آید.

با توجه به یافته ها پیشنهاد می گردد، در راستای افزایش رضایتمندی پرسنل، خدماتی که در حیطه نقاط قوت قرار گرفته اند هر چه بهتر و مستمرتر ادامه یابند، که این مهم می تواند موجب دلگرمی پرسنل باشد و مواردی که رضایت کمتر پرسنل را در بر داشته، با مدیریت و درایت هر چه بهتر به نقاط قوت تبدیل شود.

همینطور، برای داشتن سوابق مناسب در زمینه رضایت شغلی پرسنل و مقایسه نتایج آن ها و تعیین نزولی یا صعودی بودن میزان رضایتمندی در هر دوره و اینکه، این نظرات افراد مقطعی بوده و ممکن است بر اثر گذشت زمان و تغییر شرایط، تغییر کند پیشنهاد می گردد این نظرسنجی بطور سازمان یافته در دوره های زمانی منظم ادامه یابد. پیشنهاد سوم، برگزاری جلسات ماهیانه جهت ملاقات با مدیریت و همچنین امکان ملاقات پرسنل با مسئولین و ایجاد راه ارتباطی غیر مستقیم با مدیریت، مسئولین و روانشناس شرکت (که پرسنل بدون هر گونه نگرانی بتوانند خواسته ها و نظرات خود را بیان کنند) و فراهم کردن شرایط جلسات مشاوره فردی بدون گذراندن سلسله مراتب اداری برای هماهنگی زمان مشاوره، می تواند موجب افزایش رضایتمندی پرسنل شود. همینطور مقایسه ارزیابی افراد با ماههای گذشته خودشان، در صورت پیشترفت شامل تقدیر و تشکر شود و در صورت عدم پیشترفت، جویا شدن مسئله احتمالی را موجب گردد. بیان دلیل ارتقای برخی پرسنل، به بقیه کارمندان، برای جلوگیری از سوء برداشتهای احتمالی در مورد قوانین و شرایط ارتقای افراد، استفاده افراد در سمت های مختلف با توجه به تخصص آنها، اختیاری نمودن اضافه کار جبرانی بابت شرکت در کلاس های آموزشی، همچنین برگزاری آزمون های دوره ای سلامت روان جهت تشخیص مشکلات احتمالی پرسنل، استفاده از آزمونهای مناسب هر سمت با توجه به شرح شغل مربوطه در زمان جذب افراد، تعیین سبک مدیریت مناسب (با توجه به میزان رضایتمندی از سرگروهها و سرپرست ها در گروه های کاری) و آموزش آن سبک به سرگروهها و سرپرست ها، توجه به شرایط روانی و مشکلات فردی افراد و تلاش برای درک آنها و حتی ارائه راهکارهای مناسب جهت حل مشکلات، ایجاد شرایط مناسب برای خرید محصولات LG توسط پرسنل و ارائه لباس های فرم با جنس مناسب تر و ترجیحا ۲ لباس فرم در سال می تواند موجب افزایش میزان رضایتمندی پرسنل گردد.

مراجع

- ۱- مرکز دایره المعارف بزرگ اسلامی، مرکز پژوهش های ایرانی و اسلامی، ۱۳۹۳
- ۲- بروس ای. شرتز، بررسی و برنامه ریزی زندگی شغلی، ترجمه زندی پور، ۱۳۷۹
- ۳- شفیع آبادی، عبدالله، راهنمایی و مشاوره شغلی و حرفه ای، رشد، ۱۳۸۶
- ۴- راوری، علی همکاران، تبیین ماهیت مفهوم رضایت شغلی، فصلنامه مدیریت پرستاری، سال اول، شماره ۴، ۱۳۹۱
- ۵- میردریکوندی، رحیم، فصلنامه معرفت، شماره ۳۸، ۱۳۸۹
- ۶- میرزایی، حسین و همکاران، مطالعات جامعه شناسی، سال پنجم، شماره ۱۸، ۱۳۹۲
- ۷- نصیری پور، اشکان و همکاران، عوامل موثر بر رضایت شغلی کارکنان بر اساس نظریه هرزبرگ در بیمارستان های آموزشی، مجله دانشکده پیراپزشکی دانشگاه علوم پزشکی تهران، دوره ۷ شماره ۴، ۱۳۹۲