

فصلنامه پژوهش‌نامه مطالعات مرزی، دوره ۷، شماره ۴، زمستان ۱۳۹۸

صص: ۲۱۰-۱۸۵

طراحی الگوی رضایت شغلی کارکنان مرزبانی در حوزه شرق کشور مطالعه موردی: استان سیستان و بلوچستان، خراسان جنوبی، خراسان رضوی*

رضا عبدالرحمانی^۱ - استادیار علوم اجتماعی، دانشگاه علوم انتظامی امین، تهران، ایران

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۸/۱۱/۱۳

تاریخ دریافت: ۱۳۹۸/۰۸/۱۲

چکیده

فقدان الگوی رضایت شغلی واحدی برای پلیس‌های مرزبانی مسئله اساسی به شمار می‌رود. به این معنا که شاخص‌های رضایت‌مندی شغلی هر طیف از کارکنان مرزبانی نامعلوم است. از این رو تحقیق حاضر در صدد طراحی الگوی مناسب ارتقاء رضایت شغلی کارکنان پلیس مرز در حوزه شرق کشور است. روش تحقیق حاضر آمیخته یا ترکیبی از روش کیفی با بهره‌گیری از تکنیک داده بنیاد و کمی با تکنیک پیمایش است. نوع آمیخته حرکت از روش کیفی به کمی است. جامعه آماری تحقیق در بخش کیفی مشتمل بر سه گروه «فرماندهان»، «افسران ارشد» و «افسران جز و درجه‌داران» در سه استان شرقی کشور بود. حجم جامعه آماری به تعداد ۵۰ نفر با روش هدفمند با بالاترین تنوع نمونه‌ها تا رسیدن به اشباع نظری انتخاب شد. در بخش کمی به تعداد ۱۰۰ نفر که به روش نمونه‌گیری طبقه‌ای متناسب انتخاب شد. روش جمع‌آوری اطلاعات در هر دو بخش کمی و کیفی، به صورت میدانی و ابزار آن مصاحبه‌های عمیق نیمه ساخت‌یافته و در بخش کمی پرسش‌نامه محقق ساخته بود. روش تجزیه و تحلیل در روش کیفی، روش تحلیل داده بنیاد و در بخش کمی، برازش مدل است. یافته‌ها نشان داد که شاخص‌های الگوی فوق در سه گروه یادشده به ترتیب عبارت است از: گروه اول: جدی‌تر گرفتن آموزش‌ها در دانشگاه، رسیدگی به وضعیت رفاهی کارکنان، اجرای دقیق و درست قوانین و مقررات و آئین‌نامه‌ها، و معیشت. گروه دوم: رفاه و آسایش خانواده‌ها، مرخصی‌ها، وضعیت معیشت، نقل و انتقالات، قرار گرفتن شغل پلیس مرز در زمره مشاغل سخت، و انتخاب و انتصاب فرماندهان. گروه سوم: تقریباً همانند گروه دوم با تلاش برای برطرف نمودن «خستگی»، یکنواختی، دل‌زدگی، درجا زدن، روزمرگی، احساس بیهودگی در شغل.

واژه‌گان کلیدی: رضایت شغلی، پلیس مرزبانی شرق کشور، معیشت، مرخصی، نقل و انتقالات.

*. این مقاله برگرفته از طرح تحقیقی با همین عنوان برای دانشکده پلیس مرزبانی دانشگاه علوم انتظامی امین می‌باشد.

Email: rar0664@yahoo.com

۱. نویسنده مسئول

مقدمه

سنجش میزان رضایت‌مندی از شغل به باور بسیاری از کارشناسان، یکی از مهم‌ترین و البته بحث‌برانگیزترین مفاهیم سازمانی و پایه بسیاری از سیاست‌ها، خط‌مشی‌ها و تصمیمات مدیران برای افزایش بهره‌وری و کارایی سازمان است (هومن، ۱۳۸۱، ص پیشگفتار؛ Kumir & Baribal, 2007:310). چراکه این مفهوم با بسیاری از پدیده‌های درون و برون‌سازمانی، برای نمونه شیوه‌های برخورد مدیران، حقوق و مزایای شغلی، همکاران، سختی کار و ماهیت آن و محیط خدمتی (رادان، ۱۳۹۲: ۵۴۸) در ارتباط بوده، و از آن‌ها تأثیر می‌پذیرد.

افسران پلیس، به‌ویژه در مرزهای کشور، مسئولیت سنگینی را در راستای انجام وظایف خود به دوش دارند. آن‌ها بسیاری مواقع کنترل‌اندکی بر اساس نوع مأموریت‌ها بر موقعیت‌ها دارند. زیرا که اجرای قانون به‌خودی‌خود با تنش‌های فراوان همراه است. سرقت مسلحانه یا درگیری داخلی همراه با تیراندازی که خطر مرگ مأموران را افزایش می‌دهد، مواجهه و تماس‌های مکرر با انبوهی از جرائم و خشونت‌ها، و حتی مشاهده مداوم صحنه‌های تکان‌دهنده به‌هنگام مأموریت‌ها، مانند زخمی و کشته شدن همکاران، مأموران را در معرض فشارهای زیادی قرار می‌دهد. مضافاً این‌که بسیاری از محیط‌های خدمتی پلیس، به همراه انجام انواع عملیات‌های صحرایی و برون‌مرزی، جدایی طولانی‌مدت از خانه و خانواده و زندگی در مناطق دورافتاده، و نقل و انتقالات مکرر، بروز مشکلات فردی و اجتماعی مأموران را افزایش می‌دهد (میر زمانی، ۱۳۷۹: ۲۲). علاوه بر آن پلیس‌های مرز به لحاظ مأموریت‌های حرفه‌ای با مسائل و مشکلات شغلی (استرس، قوانین سخت، مجروحیت، معلولیت، اسارت و حتی مرگ) بیشتری مواجه‌اند. در نتیجه کمتر می‌توان در این شرایط از رضایت شغل پلیس سخن گفت.

خدمت در تمامی بخش‌های رسته مرزبانی، به‌ویژه نوار مرزی کاری سخت و درعین‌حال حساس با فشارهای روانی بالاست (ملک‌شاهی و همکاران، ۱۳۹۴: ۱۱۰)؛ با عنایت به این

مطلب که هسته اصلی هر سازمانی، بخش تولید و عملیات آن است و در سازمان مرزبانی هنگ‌ها، پاسگاه‌های مرزی، گروهان‌ها و نیروهای مستقر در آن این مسئولیت را به عهده‌دارند، لذا مسئولیت فرماندهان پاسگاه‌های مرزی و نیز تک‌تک نیروها از حساسیت خاصی برخوردار است. از طرف دیگر، انجام اکثر مأموریت‌های مرزبانی، رابطه مستقیمی با امنیت عمومی و ملی کشور دارد. طبیعی است هرچه مأموریت‌ها سخت‌تر باشد، برای موفقیت شوق و انگیزه نیروها نیز باید بیشتر باشد. لذا برای هر چه کارآمدتر شدن این فرماندهان و کارکنان باید درجه رضایتمندی آنان از کار و عملیات‌ها را بالا برد. برای موفقیت در سازمان تنها داشتن کارکنان تحصیل کرده، باتجربه و... کافی نیست بلکه مهم‌تر از آن این است که، آن‌ها بتوانند و البته بخواهند که از کلیه توان و مهارت‌های خود در جهت اهداف سازمان استفاده نمایند. پرواضح است که فعال کردن عنصر «خواستن» در نیروهای رزمی از خلال عواملی از جمله «انگیزش و رضایت شغلی» ممکن است. از این رو باید بین کم و کیف فعالیت و عملکردهای این سرمایه انسانی با رضایت آن‌ها از محیط کار، امکانات، همکاران، ارتقای شغلی و ... هماهنگی وجود داشته باشد تا بتوان با تقویت رضایت شغلی، عملکرد نیروها را افزایش داد. بر این اساس موفقیت یک سازمان مانند مرزبانی، هنگامی تضمین می‌گردد که کارکنان و نیروی تحت امر علاقه و روحیه خدمت در آن سازمان را داشته باشند.

مصاحبه‌های مقدماتی با نیروهای مرزبانی نشان می‌دهد که نه فقط چارچوب و الگوی مشخصی در ایجاد و تقویت رضایتمندی وجود ندارد، که در این زمینه بیشتر سلیقه‌ای عمل می‌شود (مجیدی و همکاران، ۱۳۹۲: ۱۰۷). حال با توجه به مباحث گفته‌شده در بالا و این که تاکنون کمتر به موضوع رضایت شغلی در پلیس مرز پرداخته شده، پرسش و مسئله اصلی این تحقیق آن است که الگوی مناسب ارتقاء رضایت شغلی پلیس مرز در حوزه شرق کشور کدام است؟ بر این اساس تمامی تلاش این تحقیق آن خواهد بود که از مسیری جدید که از تحلیل تجارب زیسته کارکنان سطوح مختلف مرز خواهد گذشت، به درک

عمیق تری از رضایت شغلی در نزد کارکنان مرز برسد و از خلال آن بتواند به الگویی هرچند محدود (و البته با تعمیم در حوزه پلیس‌های مرز شرق کشور) دست یابد. پرسش اساسی این تحقیق آن است که «الگوی مناسب ارتقاء رضایت شغلی در کارکنان مرزبانان شرق کشور» کدام است؟

اهمیت بررسی رضایت شغلی مرزبانان در این است که اگر نیروها رضایت‌مندی از شغل خود نداشته باشند نه فقط کارایی و عملکرد شغلی و وفاداری آن‌ها به سازمان کاهش می‌یابد، بلکه انگیزه‌های نیروها برای پاسداری از مرزها دچار اختلال شده، و امکان بروز هر نوعی اتفاقی در مرز فراهم می‌شود. علاوه بر این بر اثر عدم رضایت از شغل در مرز، تعهد شغلی مرزبان‌ها کاهش، غیبت‌ها افزایش و احتمال ترک سازمان بیشتر می‌شود. از این رو ضرورت دارد تا الگویی مناسب برای رضایت‌مندی آن‌ها طراحی گردد.

پیشینه پژوهش

علیزاده و همکارانش (۱۳۸۹) در خصوص «ساخت و اعتبار یابی رضایت شغلی در ناجا»، دریافته‌اند که این شاخص‌ها در میزان رضایت‌مندی شغلی اهمیت اساسی دارد: توسعه ارتقاء شغلی، ارتباطات سازمانی، توانمندسازی، ایجاد فرصت‌های یکسان در سازمان، مشارکت، رهبری، فرصت‌های یادگیری و دستیابی به اهداف، قدردانی از کارکنان، تبیین اهداف ارزیابی، آموزش و توسعه منابع انسانی، تسهیلات و خدمات، حقوق و مزایا، ارتباط با همکاران، مدیریت تغییر و تحول، و شرایط محیط کار. قهرمانی و جمشیدی (۱۳۹۲) در تحقیقی بر روی «عوامل درون‌سازمانی مؤثر بر توانمندی مرزبانان استان کردستان» به این نتیجه رسیدند که سه عامل ارتقاء سطح معیشتی کارکنان، ارتقاء حمایت‌های سازمانی و ارتقاء رضایت شغلی کارکنان نسبت به بقیه متغیرها از اهمیت بیشتری برخوردار هستند. مجیدی و همکاران (۱۳۹۲) در مقاله خود «بررسی عوامل مؤثر بر رضایت شغلی فرماندهان پاسگاه‌های مرزی» نشان دادند که به ترتیب اولویت، عوامل شغلی، عوامل محیطی و عوامل سازمانی، رضایت شغلی فرماندهان پاسگاه‌های مرزی را

تحت تأثیر قرار می‌دهند. درویشی و همکاران (۱۳۹۳) در تحقیق خود با عنوان «بررسی نقش عوامل اقتصادی، اجتماعی و رفاهی در رضایت شغلی کارکنان نیروی انتظامی (مطالعه موردی فرماندهی انتظامی استان ایلام)»، به این نتیجه رسیدند که میان عوامل اقتصادی، اجتماعی و رفاهی با رضایت شغلی کارکنان رابطه وجود دارد. اعتمادی فر (۱۳۹۴) در تحقیق خود به «شناسایی عوامل مؤثر بر ارتقاء انگیزه خدمتی و رضایتمندی کارکنان ناجا» پرداخته و به این نتیجه رسیده که با بالا رفتن سن، میزان نارضایتی شغلی پایین می‌آید و «عوامل شغلی» و «عوامل سازمانی» تأثیر بیشتری نسبت به عوامل فردی بر رضایت شغلی کارکنان معاونت نیروی انسانی ناجا داشته است. ملکشاهی و همکاران (۱۳۹۴) در تحقیق خود با عنوان «رضایت شغلی و عوامل مرتبط با آن (مطالعه موردی کارکنان کادر مرزبانی استان ایلام)» نشان دادند که رضایت شغلی مرزبانان در استان ایلام، متوسط به بالاست. یافته‌های تحقیق آن‌ها همچنین نشان داد که عواملی مانند تعداد فرزندان، درجه نظامی، مقطع تحصیلی، وضعیت تأهل، متوسط درآمد ماهیانه، وضعیت استخدامی، نوع منزل مسکونی، وسیله ایاب و ذهاب، نوع سکونت و فاصله محل سکونت تا محل خدمت بر رضایت شغلی مرزبانان، بر میزان رضایت‌مندی آن‌ها مؤثر است. بکری‌زاده و همکاران (۱۳۹۵) در مقاله خودشان با عنوان «مقایسه میزان رضایت شغلی کارکنان مرزبانی مهران و دهلران دریافتند اگرچه در هنگ مرزی و ستادی» این دو گروه تفاوت معناداری وجود ندارد، لکن در گروهان‌ها و پاسگاه‌ها این تفاوت معنادار بود. به‌طور کلی یافته‌های تحقیق نشان می‌دهد که میان رضایت شغلی با عواملی مانند: نوع سکونت، ایاب و ذهاب، فاصله محل سکونت با محل کار، حقوق و مزایا و سطوح سرپرستی رابطه دارد. رضایی و بجانی (۱۳۹۶) در تحقیق خود با عنوان «فرا تحلیل پژوهش‌های مرتبط با رابطه تعهد سازمانی و رضایت شغلی»، به این نتیجه رسیدند که تعهد سازمانی در سطح زیادی بر رضایت شغلی کارکنان ناجا تأثیر دارد. آن دو همچنین دریافتند که رضایت شغلی ناجا در کل کشور تحت تأثیر نحوه رفتار مدیران با کارکنان، عوامل شغلی از جمله انگیزش درونی، معناداری

شغل، استقلال کاری و در نهایت، دادن بازخورد به موقع را در بین کارکنان، تعهد سازمانی بالا، تأکید بر رفتار شهروند سازمانی، سابقه خدمت و... می باشد. مستقیمی و همکاران (۱۳۹۶) در مقاله «رابطه میان ویژگی های شخصیتی و انگیزش شغلی با رضایت شغلی کارکنان در ستاد فرماندهی انتظامی استان گلستان» پی به رابطه میان انگیز و رضایت شغلی برند. شایگان (۱۳۹۷) در «سنجش رضایت شغلی کارکنان کلاتری بانوان مشهد با تأکید بر راهکارهای افزایش بهره‌وری آن» دریافت که بیشترین رضایت کارکنان از ماهیت کار، و در رتبه بعدی رضایت از فرهنگ سازمانی و سپس رضایت از شرایط محیطی و سپس از نظارت و سرپرستی و نحوه مدیریت کلاتری و همکاران؛ و بیشترین نارضایتی از حقوق و مزایا و فرصت های ارتقا و ساختار سازمانی بود. بر اساس یافته های پژوهش رحیمی و خلیلی (۱۳۹۷) در «بررسی رابطه بین سبک های رهبری مدیران با رضایت شغلی کارکنان معاونت نیروی انسانی انتظامی شهرستان ارومیه» دریافتند که دو سبک رهبری تحول آفرین و تبادل، با رضایت شغلی رابطه معنی دار داشتند و سبک رهبری عدم مداخله گر با رضایت شغلی رابطه نداشت. یافته های جعفری و همکاران (۱۳۹۶) در تحقیقی با عنوان «بررسی عوامل مؤثر بر رضایت شغلی کارکنان ناجا» نشان داد که «عوامل شغلی» و «عوامل سازمانی» تأثیر بیشتری نسبت به عوامل فردی بر رضایت شغلی کارکنان معاونت نیروی انسانی ناجا داشته است. فکور ثقیه و بافندگان امروزی (۱۳۹۹) در تحقیقی با عنوان، «اولویت بندی شاخص های مهندسی عوامل انسانی مؤثر بر رضایت شغلی در نیروی انتظامی»، به ترتیب این عوامل را در رضایت شغلی مؤثر دانستند: بهبود نوبت کاری، تهیه لباس فرم و پوتین مناسب و تهیه ابزار و تجهیزات کار مناسب. لو و همکاران (۲۰۱۵) با عنوان «انجمن های استرس شغلی و شناسایی سازمانی با رضایت شغلی در بین افسران پلیس چین» و کانچانا^۱ و همکاران (۲۰۱۲) با عنوان «رضایت شغلی و استرس شغلی پلیس راهنمایی و رانندگی -

1. Kanchana

مطالعه در شهر سالم، تامیل نادو» و ویتو^۱ و همکاران (۲۰۱۱) در مقاله‌ای با عنوان «عوامل اصلی تعیین کننده رضایت شغلی در بین مدیران پلیس» به وجود رابطه میان تعهد سازمانی و تعهد عاطفی، فرهنگ سازمانی پلیس، میزان رفاه، آموزش، استرس و اضطراب شغلی با رضایت شغلی تأکید کرده‌اند. از سوی دیگر جانسون^۲ (۲۰۱۲) در مقاله‌ای با عنوان «رضایت شغلی افسر پلیس یک تحلیل چندبعدی» به تأثیرات عوامل مؤثر فردی و اجتماعی در رضایت شغلی تأکید کرده‌اند. لو^۳ و همکاران (۲۰۱۵) در تحقیق خود با عنوان «انجمن‌های استرس شغلی و شناسایی سازمانی با رضایت شغلی در بین افسران پلیس چین» به تأثیر موقعیت‌ها و فرصت‌های ارتقاء، سرمایه روانی با رضایت شغلی تأکید داشتند. و بالاخره نواک و ساین^۴ (۲۰۱۵) در مقاله خود با عنوان «واسطه‌گر نقش استرس بین تعارض کار و خانواده و رضایت شغلی در بین مأمورین پلیس: تعدیل کننده نقش حمایت اجتماعی» بر نقش تعارض کار و خانواده و تأثیر آن بر رضایت شغلی تأکید کرده بودند.

تحلیل پیشینه تحقیقات نشان می‌دهد که نوعی پراکندگی موضوعی در این پژوهش‌ها وجود دارد. در حالی که برخی به تأثیرات میان رضایت شغلی با مقولاتی مانند تعهد سازمانی، کیفیت خدمات، ویژگی‌های شخصیتی و سلامت روانی، عملکرد سازمانی؛ برخی دیگر برعکس تأثیر مقولات دیگر را برای نمونه شخصیت، محیط سازمانی، جو سازمانی، توانمندی بر رضایت‌مندی شغلی کارکنان ناجا سنجش کرده‌اند. در این بین تعدادی نیز به سنجش وضعیت رضایت‌مندی شغل توجه کرده‌اند. در خصوص عوامل مهمی که بر رضایت‌مندی شغلی تأثیر دارند به این موارد اشاره شده است: احساس شایستگی و احساس مؤثر بودن، انگیزش شغلی، شرایط محیط کار، شرایط و زمینه ارتقاء، جایگاه سازمانی، پیشرفت شغلی، سن، تأهل، تحصیلات، درجه، محل سکونت، همکاران و سرپرستان،

1. Ercikti
2. Buzawa
3. Lu
4. Singh & Nayak

درآمد، ماهیت کار، ویژگی سرپرستان و... خستگی روانی و غیره. تقریباً تمامی مقالات به روش کمی و با استفاده از روش پیمایش با ابزار پرسش نامه استاندارد شده اهتمام کرده‌اند. در این میان به تعداد انگشتان دست هم نتوانستیم منابع در خصوص رضایت شغلی مرزبانان (آن‌هم به روش کیفی یا آمیخته) بیابیم. سنجش میزان یا وضعیت رضایت مندی بسیار اندک بود و اساساً به صورت منطقه‌ای و ناحیه‌ای بوده و تاکنون هیچ تحقیق گسترده‌ای درباره رضایت از شغل به روش آمیخته و باهدف طراحی الگوی رضایت شغلی انجام نگرفته است. دیگر نتایج نشان می‌دهد که میزان رضایت مندی از شغل بر اساس نقل و انتقالات (به‌ویژه در دهه‌های دوم و سوم خدمتی) در حد متوسط به پائین است. نتایج (تحقیقات در سال ۱۳۹۳) نشان داد ۱۱/۶ درصد از کارکنان رضایت شغلی پایینی دارند و ۵/۹ درصد از رضایت شغلی بالایی برخوردار هستند.

مبانی نظری

نظریه‌های مرتبط با رضایت مندی شغلی بخش مهمی از تحقیقات حوزه‌های گوناگون از جمله مدیریت، جامعه‌شناسی، روان‌شناسی را به خود اختصاص داده و بسیار متنوع‌اند. درحالی‌که مازلو و طرفداران بعدی وی رضایت شغلی را بر اساس نیازهای سلسله مراتبی پنج‌گانه (نیازهای جسمانی، جنسی، ایمنی، احترام و خود شکوفایی) استوار ساخته بود؛ استدلال نظریه انگیزش - بهداشت هرزبرگ این است که یک شغل پر مایه به خشنودی می‌انجامد. زیرا شخص را برانگیخته می‌سازد تا خوب کار کند و به حصول خشنودی نائل آید. از سوی دیگر یک شغل کم‌مایه تنها می‌تواند در بهترین صورت خود، به فقدان ناخشنودی منجر شود. در نتیجه نمی‌توان به‌عنوان یک انگیزه برای عملکرد بکار رود. در نظریه امید و انتظار، انتظارات فرد در تعیین نوع و میزان رضایت شغلی مؤثر است. اگر انتظارات فرد از شغلش بسیار باشد، رضایت شغلی دیرتر و مشکل‌تر حاصل می‌شود؛ مثلاً، ممکن است فردی در صورتی از شغل راضی شود که بتواند به تمام انتظارات تعیین شده خود از طریق اشتغال جامه عمل پوشاند. مسلماً چنین شخصی به مراتب، دیرتر از کسی که

کم‌ترین انتظارات را از شغلش دارد به احراز رضایت شغلی نائل می‌آید. به‌طور کلی رضایتمندی شغلی به‌وسیله انطباق کامل امیدها و انتظارات با پیشرفت‌های فرد تعیین می‌شود، درحالی‌که نارضایتی معلول ناکامی در رسیدن به انتظارات است. هاگمن و الدهام^۱ (۱۹۷۶) ضمن تأکید بر تنوع مهارت‌ها، نوع وظیفه، اهمیت وظیفه، استقلال کاری و فیدبک شغل، بر عوامی مانند: امنیت شغلی، حقوق، استقلال کاری، روتین بودن کار و داشتن فرصت جهت رشد شخصی نیز اشاره کرده‌اند (Seo & Price, 2004:422). گینزبرگ^۲ و همکارانش به دو نوع رضایت شغلی اشاره می‌کنند: رضایت درونی که از دو منبع حاصل می‌شود: الف: احساس لذتی که انسان صرفاً از اشتغال به کار و فعالیت عایدش می‌شود. ب: لذتی که بر اثر مشاهده پیشرفت و یا انجام برخی از مسئولیت‌های اجتماعی و به‌ظهور رساندن توانایی‌ها و رغبت‌های فرد دست می‌دهد. و دوم، رضایت بیرونی که با شرایط اشتغال و محیط کار ارتباط دارد و پیوسته در حال تغییر و تحول است. به نظر دانشمندان، رضایت شغلی از تعامل این دو نوع رضایت به دست می‌آید. نظریه برابری، احساسات و عکس‌العمل‌های کارکنان را به سیستم پاداشی سازمان ربط می‌دهد (زکی، ۱۳۸۷: ۸۷). بر طبق این نظریه کارکنان علاقه دارند که دریافت‌های خودشان را در برابر کارهایی که برای سازمان انجام داده‌اند. با دریافت‌ها و فعالیت‌هایی که دیگر همکارانشان در سازمان انجام داده‌اند بر اساس عدالت و انصاف داوری کنند. بنا به نظر آدامز، نارضایتی شغلی زمانی به وقوع می‌پیوندد که نسبت بازده فردی هر فرد به درونداها، و نسبت بازده به درونداهای فردی افراد دیگر مورد مقایسه قرار گیرد و کمتر از آن‌ها برآورد شود. در نظریه نقش رضایت از شغل بر دو جنبه روانی و اجتماعی استوار است و از ترکیب آن دو حاصل می‌شود. در جنبه اجتماعی تأثیر عواملی مثل نظام سازمانی و کارگاهی و شرایط محیط کار مورد توجه است. که همان شرایط بیرونی رضایت از شغل را شامل می‌شود. به نظر هالند،

1. Hackman & Alham

2. Ginezberg

انتخاب شغل و حرفه با نوع شخصیت فرد بستگی دارد و انتخاب شغل و حرفه رابطه مستقیمی با طرز تلقی و گرایش فرد دارد. در دوره مدیریت کلاسیک چنین تصور می‌شد که مسائل مادی بیشترین اثر را بر رضایت و علاقه‌مندی افراد در محیط کار و در نتیجه بالا رفتن تولید دارد (Lambert et al, 2001: 230). اما تحقیقات هارتشون (ذیل نظریه روابط انسانی) نشان داد که برقراری روابط انسانی، جو دوستانه، مشارکت، پذیرش، احترام به افراد و داشتن روابط غیررسمی صمیمی سبب افزایش روح همکاری، بازدهی و تولید شده و تأثیر عمیقی بر رضایت شغلی افراد دارد. در عین حال مرور نظریه‌های فوق نشان می‌دهد که هیچ چارچوب مفهومی واحدی برای رضایت شغلی موجود نمی‌باشد و این نشان از تنوع عوامل مؤثر بر رضایت شغلی است.

روش پژوهش

روش پژوهش حاضر ترکیبی یا آمیخته است. در بخش کیفی از نوع داده بنیاد و در بخش کمی، پیمایش است که از برآزش مدل استفاده شده است. چارچوب مفهومی داده بنیاد تئوری در این تحقیق به گونه‌ای است که کوشش شده تا آنجا که ممکن است، فرایندهای اصلی مرتبط با موضوع رضایت شغلی در پلیس‌های مرز احصا، (و همان‌گونه که کات کلیف گفته)، تعامل بین آن‌ها فهم و کشف شود. در ادامه هر یک از داده‌های به دست آمده از مصاحبه (با نمونه‌های گروه‌های مختلف که کدگذاری، طبقه‌بندی و مفهوم بندی شده)، با یافته‌های پیشین مقایسه خواهد شد. در بخش کمی تحقیق که در قالب پیمایش خواهد بود، از ابزار پرسش‌نامه برای نیکویی برآزش استفاده شده است. جامعه آماری تحقیق حاضر مشتمل کلیه مرزبانان شرق کشورند که بر سه جامعه آماری «گروه فرماندهان، روسا و مدیران به تعداد ۲۰ نفر»، «افسران ارشد و کارمندان هم‌تراز به تعداد ۱۲ نفر»، «افسران جز، درجه‌داران و کارمندان هم‌تراز به تعداد ۱۸ نفر» در سه استان شرقی کشور، تقسیم شده است. در هر یک از سه جامعه آماری یادشده، نمونه‌گیری به روش هدفمند و غیر احتمالی

1. Purposeful Sampling

از میان گروه‌های یادشده در بالا و از میان یازده هنگ مرزی مستقر در شرق کشور (تا رسیدن به اشباع نظری^۱ در هر سه طیف) انتخاب شد. به‌طور کلی ۵۰ نفر به‌عنوان نمونه از سه استان شرقی کشور (استان‌های سیستان و بلوچستان، خراسان جنوبی، خراسان رضوی) با در نظر گرفتن سال‌های خدمتی، هنگ‌های شش‌گانه و گروه‌های سه‌گانه انتخاب شدند. جامعه آماری در بخش کمی نیز به تعداد یک‌صد نفر از کل سه جامعه آماری به روش طبقه‌ای متناسب انتخاب شدند. به سبب کیفی بودن تحقیق، روش جمع‌آوری اطلاعات، میدانی و ابزار آن مصاحبه عمیق نیمه ساخت یافته است. پس از استخراج اطلاعات به‌دست آمده از مصاحبه‌ها و نیز طراحی و تدوین الگوی رضایت شغلی؛ پرسش‌نامه تدوین شد که برای تعیین اعتبار صوری آن به ۱۵ نفر از نخبگان داده شد و بعد از گردآوری نظرات آن‌ها اعتبار سنجی صورت گرفت. روش جمع‌آوری اطلاعات در بخش کمی میدانی بوده و با استفاده از ابزار پرسش‌نامه (که بیشتر از یافته‌های مصاحبه‌ها و البته بخش نظری تحقیق) محقق ساخته بوده است. در تحقیق آمیخته حاضر تلاش گردید تا به شیوه از روش نظریه داده بنیاد (روش سیستماتیک منتصب به اشتروس و کوربین) به تجزیه و تحلیل رضایت شغلی پرداختیم. در خصوص بخش کمی تحقیق، یعنی برآزش مدل؛ از آزمون کولموگوروف - اسمیرنوف^۲ که به‌نوعی رایج‌ترین آزمون نیکویی برآزش در تحقیقات اجتماعی می‌باشد، استفاده شد. این آزمون که باهدف پاسخگویی به این سؤال که الگوهای رضایت شغلی احصا شده تا چه اندازه با واقعیت انطباق دارند؟ یا خیر؟ از طریق پرسش‌نامه‌ای برگرفته شده از الگوی رضایت شغلی و اعتبارسنجی شده، در میان ۱۰۰ نفر از کلیت جامعه آماری (از درون سه گروه یا طبقه دسته‌بندی شده و یا یک خوشه ۱۰۰ نفری) توزیع، گردآوری و سپس با آزمون‌های نیکویی سنجی تحلیل شده است.

1. Theoretical Saturation
2. Kolmogorov-Smirinov

بحث و یافته‌ها

یافته‌های تحقیق حاضر مشتمل بر پیاده‌سازی، کدگذاری، جمع‌بندی و نتیجه‌گیری از متن مصاحبه‌های ۵۰ نفر از نمونه‌های تحقیق (بخش کیفی) و نیز نیکویی برازش (بخش کمی) است. این بخش متن مصاحبه‌ها چندین بار بازبینی، سپس پیاده‌سازی، بازخوانی و کدگذاری‌های سه‌گانه انجام شد. در خاتمه با استفاده از نرم‌افزار مکس کیودا برای ترسیم مدل‌ها و الگوها در قالب جداول و نمودارها و سپس ارتباطات میان اعضای تحقیق (ابعاد، مؤلفه‌ها، و شاخص‌ها) نشان داده شده است. در انتهای این قسمت کدگذاری‌های گزینشی آمده است. در بخش کمی تحقیق با استفاده از شاخص‌های آماری به توصیف و تلخیص ویژگی‌های جمعیت شناختی افراد نمونه در تحقیق، شامل جنسیت، میزان تحصیلات و ... پرداخته شد و سپس در سطح کمی برای بررسی صحت و سقم روابط بین متغیرهای تحقیق از تکنیک تحلیل مسیر با استفاده از نرم‌افزار Smart PLS استفاده شد. در ادامه آزمون‌های نرمال‌سنجی و آزمون‌های مربوط به متغیرهای جمعیت شناختی با نرم‌افزار SPSS انجام شد.

جدول شماره ۱. کدگذاری سه‌گانه رضایت شغلی

کدگذاری گزینشی	کدگذاری محوری	کدگذاری باز
کلیت رضایت مندی از شغل	تغییرات شغلی آینده شغلی حقوق و مزایا و معیشت نقل و انتقالات مرخصی‌ها امکانات و رفاه وعده‌های داده شده	تغییرات محسوس و مثبتی در کلیت فرماندهی پلیس مرزبانی
		میزان رضایت مندی در پلیس مرز
		میزان رضایت مندی از شغل در پلیس مرزبانی در آینده
		رضایت از حقوق و مزایای دریافتی شغل
		میزان رضایت از فرایند نقل و انتقالات
		مشکلات مالی و رضایت مندی شغلی
		رضایت مندی و مرخصی
		رضایت مندی از امکانات رفاهی نظیر جاده، آب، برق، و ...
		رضایت مندی و قرار گرفتن شغل در ردیف مشاغل سخت
		رضایت از وعده‌های فرماندهان خود
ساختار سازمانی /		فرصت‌های عادلانه برای ارتقا، رشد، و موفقیت شغلی
		عادلانه بودن حجم کاری، دریافتی‌ها

درست بودن نقش و وظایف در سازمان	رشد و تعالی شغلی	مدیریت و رهبری و فرماندهی /
شیوه‌های اعمال نظارت، مراقبت، و کنترل در سازمان	امکانات و تجهیزات و رفاه	امکانات و رفاه و معیشت /
چگونگی ارائه خدمات رفاهی، تفریحی، درمان، بیمه، ورزشی، اماکن رفاهی، سفرهای زیارتی و سیاحتی	فرماندهی	عدالت سازمانی
انتخاب مدیران و فرماندهان و لیاقت، شایستگی، تخصص، منصفانه و.... است.	اجرای دقیق قوانین همکاران و ارتباطات	
اجرای قوانین و مقررات و آئین‌نامه‌ها و خط‌مشی‌ها	امکانات و تجهیزات و رفاه	
تعامل مناسب همکاران با یکدیگر و همیاری هم		
کمبود لوازم، تجهیزات، امکانات	روحیه و انگیزه	
آموزش‌های	منازل سازمانی	
تشکر و قدردانی از زحمات و تلاش‌های شبانه‌روزی	انتقالات و جابجایی	
شیوه‌های واگذاری خانه‌های سازمانی و کمیت و کیفیت	مرخصی	
جایگاه‌های سازمانی	معیشت	
شیوه‌های نقل و انتقالات و جابجایی‌های نیروها	فرماندهی	
کمیت و کیفیت مرخصی‌های کارکنان		
معیشت (حقوق، دستمزد، حق مأموریت، فوق‌العاده عملیاتی (فرماندهان)		
انگیزه، اراده، روحیه: احساس بی‌خود بودن، بی‌فایده بودن، خانواده‌ها و دوری از آنها	روحیه و اراده و انگیزه کاری	انگیزه‌های فردی / انتظارات
کم‌توقع، پرتلاش، قانع، فعال، سازگاری		
مشکلات در خصوص رفع نیازها، انتظارات و مطالبات	دوری از خانه و خانواده	
حمیت، عرق، و هویت سازمانی	حمیت سازمانی	
محیط خدمتی، کمبودها، کاستی‌های، تحمل‌پذیر و البته مقدس است.	محیط کار و شغل، و جغرافیایی	محیط و منطقه خدمتی
آب‌وهوای خشک، گرم و سرد، دوری مسافت، کویری بودن، شرایط کاری سخت و طاقت‌فرسا	امکانات محیطی	
شرایط و محیط خدمتی، فضای جغرافیایی خاکستری		
امکانات، لوازم، و تجهیزات		
جسمی سالم و به جهت روانی احساس خوب	آرامش کاری	لذت کاری / امنیت و
ماهیت شغلی و استرس کاری و خانوادگی	استرس و فشار و تنش	استرس کاری / روزمرگی
ریسک و خطرات جانی بالایی		

فشار، ابهام، تعارض و شکست در اجرای نقش	کاری امنیت و ریسک مرگ و زخمی شد نوبت کاری و مرخص یکنواختی و دلزدگی لذت از کار کردن
خستگی، یکنواختی، دل زدگی، درجا زدن، روزمرگی، احساس بیهودگی شغلی	
حجم بالای اضطراب، استرس، دلپره، نگرانی، فشار کاری	
ساعت و شفیت کاری، زمان استراحت، و اوقات فراغت	
لذت بردن و افتخار	

مدل پارادایمی کدگذاری محوری

بعد از بررسی و مقایسه میان کدهای باز سپس کدهای محوری و مهم ترین کدهای
گزینشی، کدهای جدول شماره ۳ از مهم ترین کدهای بودند. باید یادمان باشد که این
کدها به معنای صد در صد درست و کامل بودن نیست، چون هیچ محققى نمی تواند ادعا
کند که همه شرایط را فهمیده و کدها را استخراج کرده است. با این وصف کدهای
یادشده به قرار زیر است:

جدول شماره ۲. کدگذاری انتزاعی

کدهای بیانگر مفاهیمی انتزاعی	ردیف	کدهای بیانگر مفاهیمی انتزاعی	ردیف	کدهای بیانگر مفاهیمی انتزاعی	ردیف
نوبت کاری و مرخص	۱۵	آرامش، استرس و فشار کاری	۸	تغییرات شغلی	۱
یکنواختی و دلزدگی	۱۶	اجرای دقیق قوانین	۹	آینده شغلی	۲
حمیت سازمانی	۱۷	همکاران و ارتباطات	۱۰	حقوق و مزایا و معیشت	۳
روحیه و اراده و انگیزه کاری	۱۸	انتقالات و جابجایی	۱۱	نقل و انتقالات	۴
دوری از خانه و خانواده	۱۹	لذت از کار کردن	۱۲	مرخصی ها	۵
امکانات و تجهیزات و رفاه	۲۰	منازل سازمانی	۱۳	امکانات و رفاه	۶
امنیت و ریسک مرگ و زخمی شدن	۲۱	فرماندهی	۱۴	وعده های داده شده	۷

پس از تجزیه و تحلیل کدها و مقایسه آنها با یکدیگر تعداد هشت کد به عنوان کدهای
ساخته شده از سوی محقق (بر اساس مدل و الگوی نظری) به دست آمد.

جدول شماره ۳. کدهای انتزاعی و مفاهیم

مفهوم	کدهای بیانگر مفاهیمی انتزاعی	مفهوم	کدهای بیانگر مفاهیمی انتزاعی
هم‌قطاران و هم‌زمان وفادار	همکاران و ارتباطات	توفیقات شغلی	تغییرات شغلی / آینده شغلی / رشد و تعالی شغلی
دل‌خوشی از سازمان	روحیه و اراده و انگیزه کاری / روحیه و انگیزه / حمیت سازمانی	آسودگی و آرامش و راحتی خیال	حقوق و مزایا و معیشت / امکانات و رفاه / امکانات و تجهیزات و رفاه / معیشت / منازل سازمانی /
خانواده خواهی	دوری از خانه و خانواده	قانون مداری و سنت‌گرایی	قوانین مقررات / نقل و انتقالات / مرخصی‌ها / وعده‌های داده‌شده / انتقالات و جابجایی
شغل مداری	آرامش کاری / لذت از کار کردن / استرس و فشار و تنش کاری / امنیت و ریسک مرگ و زخمی شد / نوبت کاری و مرخص / یکنواختی و دلزدگی	رهبری	فرماندهی و مدیریت

تمامی این هشت کد ساخته شده در قالب پنج کد اصلی زیر ادغام گردید.

- ❖ عوامل شخصی، خصوصی و فردی رضایت‌مندی از شغل
- ❖ عوامل مرتبط با ماهیت کار و شغل
- ❖ عوامل مرتبط با مدیریت، فرماندهی و رهبری
- ❖ عوامل مرتبط با محیط طبیعی (شرایط فیزیکی و غیر فیزیکی شغل)
- ❖ عوامل مربوط به ارتباطات میان همکاران.

معیار نیکویی برازش کلی مدل (GOF)

معیار GOF مربوط به ارزیابی کلی مدل‌های معادلات ساختاری است. بدین معنا که توسط این معیار، محقق می‌تواند پس از بررسی برازش دو بخش اندازه‌گیری و بخش ساختاری پژوهش، برازش بخش کلی را نیز یک‌بار به صورت عمومی کنترل نماید. برای این معیار

برازش، مقادیر ۰/۰۱ و ۰/۲۵ و ۰/۳۶ به عنوان سطوح ضعیف، متوسط و قوی معرفی شده است. معیار GOF توسط تن هاوس و همکاران در سال ۲۰۰۴ ابداع گردید و فرمول آن به شکل زیر است:

$$GOF = \sqrt{R^2 * COMMUNALITY}$$

جدول شماره ۴. نتایج R²، COMMUNALITY و معیار نیکویی برازش (GOF)

GOF	مقدار متوسط COMMUNALITY	مقدار متوسط R ²	متغیرهای اصلی مدل
۰/۳۲۸	۰/۶۱۵	۰/۶۱	عوامل مرتبط با کار
			عوامل محیطی
			عوامل فردی
			عوامل سازمانی

با توجه به این که مقدار به دست آمده برای معیار نیکویی برازش برابر ۰/۳۲۸ (بین ۰/۲۵ و ۰/۳۶ یا میانه متوسط و قوی) می باشد، می توان گفت که مدل مفهومی پژوهش بر پایه این معیار، از برازشی در حد نسبتاً بالاتر از متوسط برخوردار است.

بررسی تأثیر هر یک از شاخص ها

ضریب تشخیص که با علامت R² نشان داده می شود، بیانگر میزان احتمال هم بستگی میان دودسته داده در آینده می باشد. این ضریب در واقع نتایج تقریبی پارامتر مورد نظر در آینده را بر اساس مدل ریاضی تعریف شده که منطبق بر داده های موجود است، بیان می دارد. Coefficient of Determination, r² or R². ضریب تعیین که ضریب تعیین نیز نامیده می شود، به ما این امکان را می دهد که تعیین کنیم چقدر می توان به پیش بینی یک مدل یا نمودار مطمئن بود.

جدول شماره ۵. Model Summary.

مدل	R	ضریب تعیین R	تنظیم میدان R	استاندارد خطای تخمین
1	.۶۱۵	.۳۷۸	.۳۵۷	.۳۶۶

ا توجه به مقدار آزمون R می‌توان با اطمینان ۹۵ درصد بیان کرد در این مدل ۶۱۵/۰ از تغییرات متغیر وابسته (رضایت شغلی) توسط متغیرهای مستقل تبیین شده است.

نتیجه‌گیری

این تحقیق باهدف طراحی الگوی رضایت شغلی کارکنان مرزبانی با استفاده از روشی کیفی انجام گرفت. یافته‌های بسیاری از تحقیقات نشان داده هنگامی که افراد از شغل خود راضی باشند، از کار خود لذت می‌برند و در جهت سلامت جامعه خود بیشتر تلاش می‌کنند؛ چراکه از طریق رضایت شغلی، شادابی و مسرت به خانه و جامعه نیز منتقل می‌شود و سلامت روانی - اجتماعی تقویت می‌گردد (Robbins, 1997: 116)؛ قهرمانی و جمشیدی، ۱۳۹۲: ۴۴؛ مجیدی و همکاران، ۱۳۹۲: ۱۰۷؛ ملکشاهی و همکاران، ۱۳۹۴: ۱۱۷). بررسی‌ها همچنین نشان می‌دهند که با افزایش میزان رضایت شغلی خلاقیت و مولد بودن فرد نیز افزایش می‌یابد؛ انگیزه‌های کاری بیشتر و غیبت از کار کمتر می‌گردد. (واحدچوکده و همکاران، ۱۳۹۳: ۱۲۴). از سوی دیگر مطالعات انجام شده نشان داده که عوامل مختلفی (مانند سن، جنس، روابط و تعاملات میان کارکنان و مدیران، محیط کاری، علاقه به کار و...) می‌تواند بر رضایت شغلی تأثیرگذار باشند (زکی، ۱۳۸۷: ۱۰۱؛ فرماندهی ویژه شرق تهران، ۱۳۹۸: ۷۵). از سوی دیگر رضایت شغلی، بر بسیاری از متغیرهای سازمانی، مانند: افزایش بهره‌وری، کارایی، عملکرد سازمانی، تعهد و افزایش کمیت و کیفیت کار تأثیر می‌گذارد. در این مقاله سعی گردید تا به این پرسش کلی پاسخ گفته شود که؛ الگوی مناسب ارتقاء رضایت شغلی پلیس مرز در حوزه شرق کشور کدام است؟ به همین سبب تلاش شد تا از مسیری جدید که از دنبال کردن نتایج تحقیقات گذشته و نیز تحلیل تجارب زیسته کارکنان سطوح مختلف مرز می‌گذشت، به درک عمیق‌تری از رضایت شغلی در نزد کارکنان مرز برسد. برگزاری نشست‌ها و جلسات مصاحبه گروهی و فردی (به‌صورت نظام‌مند و غیر نظام‌مند) متعددی با طیف‌های سه‌گانه تحقیق برای رسیدن به الگوی فوق در ستادهای هنگ‌های مرزی تا گروهان‌ها و پاسگاه‌های مرزی صورت

گرفت. حاصل چنین نشست‌هایی به همراه شرح مختصری از نتایج در زیر آمده است. یافته‌های تحقیق، نشان داد که پنج موضوع (یا مؤلفه) در خصوص رضایت‌مندی شغلی، به‌طور کلی در اولویت کارکنان مرز قرار داشت. هر یک از این موضوعات به‌تنهایی و یا در ترکیبی از یکدیگر می‌توانند از عوامل اساسی میزان رضایت‌مندی و نیز ارتقاء شغلی محسوب شوند. پرواضح است که عدم توجه و تأکید مسئولان پلیس مرزی به این موضوعات می‌تواند در رضایت یا عدم رضایت کارکنان نقشی مؤثر داشته باشد. آن پنج مؤلفه عبارت است از: وضعیت معیشت (حقوق مزایا، امکانات، ...)، خانه و خانواده (دوری از همسر و فرزندان)، مرخصی‌ها (میزان حضور در خانه به‌جای حضور در محل خدمت و با خانواده و در کنار خانواده بودن)، نقل و انتقالات (جابجایی از محل خدمت و منتقل شدن به محل زندگی همسر)، و سختی کار (در رده مشاغل سخت قرار گرفتن شغل پلیس مرزبانی). ما این پنج مؤلفه را در قالب پنج بعد اصلی در جدول شماره ۶ آورده‌ایم.

جدول شماره ۶. مدل نهایی تحقیق بر اساس یافته‌های کیفی و کمی برای هر سه طیف نمونه‌ها

جامعه و نمونه آماری	ابعاد رضایت شغلی	شاخص‌های رضایت شغلی
		آموزش کارکنان
		ارائه خدمات رفاهی، تفریحی، درمان، بیمه، اماکن رفاهی، سفرهای زیارتی و سیاحتی
جامعه آماری اول: فرماندهان، روسا و مدیران؛ سه استان شرقی کشور، یعنی (استان سیستان و بلوچستان، خراسان جنوبی، خراسان رضوی)	در حوزه عوامل سازمان	رسیدگی به وضعیت معیشت احترام به شأن و منزلت افسران و فرماندهان اجرای قوانین و مقررات و آئین‌نامه‌ها و خط‌مشی‌های مرتبط با کارکنان اختلال در رفع نیازها، انتظارات و مطالبات پلیس‌های مرزبانی
	عوامل فردی	انگیزه و اراده برای خدمت در شغل مرزبانی حمیت، عرق، و هویت سازمانی در رسته مرزبانی
	عوامل محیطی	شرایط خدمتی مرزبان‌ها و فضای جغرافیایی خاکستری شرایط کاری سخت و جان‌فرسا
	عوامل مرتبط با محیط کار	ساعت و شفیت کاری، زمان استراحت، اوقات فراغت نامشخص اضطراب، استرس، دلهره، نگرانی، فشار کاری
جامعه آماری	در حوزه عوامل سازمان	کمیت و کیفیت مرخصی‌های کارکنان

وضعیت معیشت (حقوق، دستمزد، حق مأموریت، فوق العاده عملیاتی و...) کارکنان مرزبانی	دوم: افسران ارشد و کارمندان رده‌های هم‌تراز؛ سه استان شرقی کشور، یعنی (استان سیستان و بلوچستان، خراسان جنوبی، خراسان رضوی)
شیوه‌های نقل و انتقالات و جابجایی‌ها	
در زمره مشاغل سخت قرار گرفتن شغل مرزبانی.	
انتخاب منصفانه مدیران و فرماندهان بر اساس لیاقت، شایستگی، تخصص، منصفانه و...	
اکثر مرزبان‌ها افرادی کم توقع، پرتلاش، قانع، فعال، سازگار و... هستند	
انگیزه و اراده برای خدمت در شغل مرزبانی	عوامل فردی
حمیت، عرق، و هویت‌سازمانی در رسته مرزبانی	
مشکلات و دغدغه‌های مربوط به خانواده	
شرایط کاری سخت و جان‌فرسا	
شرایط خدمتی مرزبان‌ها و فضای جغرافیایی خاکستری	عوامل محیطی
شرایط کاری سخت و جان‌فرسا	
ساعت و شفیت کاری، زمان استراحت، اوقات فراغت نامشخص	
وضعیت جسمی و روحی	عوامل مرتبط با محیط کار
فشار، ابهام، تعارض و شکست در اجرای نقش	
خستگی، یکنواختی، دل‌زدگی، درجا زدن، روزمرگی	
وضعیت معیشت (حقوق، دستمزد، حق مأموریت، فوق العاده عملیاتی و...) کارکنان مرزبانی	در حوزه عوامل سازمان
کمیت و کیفیت مرخصی‌های کارکنان	
توزیع و تقسیم کارها، نقش و وظایف به‌طور عادلانه بین کارکنان.	
اختلال در رفع نیازها، انتظارات و مطالبات پلیس‌های مرزبانی	
انگیزه و اراده برای خدمت در شغل مرزبانی	عوامل فردی
حمیت، عرق، و هویت‌سازمانی در رسته مرزبانی	
شرایط کاری سخت و جان‌فرسا	
آب‌وهوای خشک، گرم و سرد، دوری مسافت، کویری بودن، بی‌آب و علف بودن، و...	عوامل محیطی
محیط خدمتی مرزبان‌ها علی‌رغم کمبودها و کاستی‌های فراوان، تحمل‌پذیر و مقدس است.	
ساعت و شفیت کاری، زمان استراحت، اوقات فراغت نامشخص	
استرس‌زا بودن ماهیت شغل برای خانواده‌ها	عوامل مرتبط با محیط کار
فشار، ابهام، تعارض و شکست در اجرای نقش	

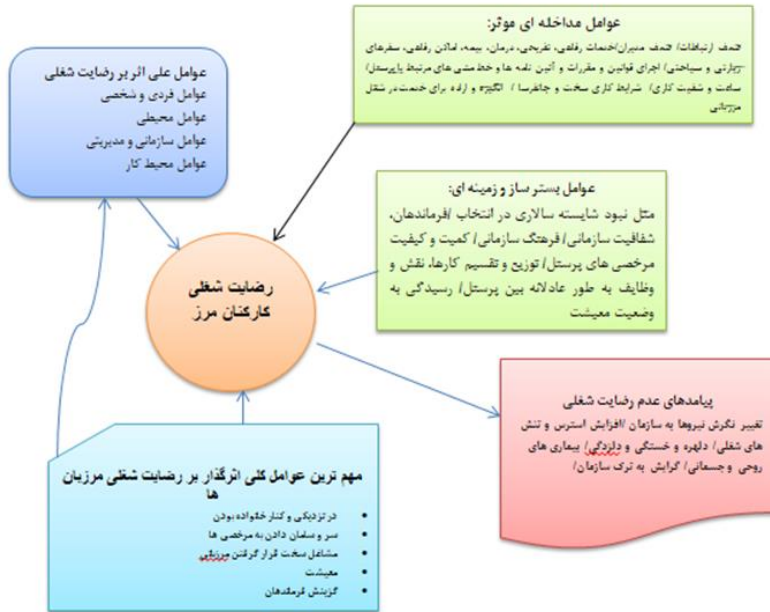
بر اساس جدول بالا و مابقی یافته‌های دیگر تحقیق، به‌ویژه مصاحبه با نمونه‌های تحقیق مشخص گردید. که رضایت شغلی کارکنان مرز سه استان شرقی کشور با تأکید بر سه نمونه آماری تحقیق، به‌قرار زیر است:

نمونه‌های نخست؛ برای گروه نخست مهم‌ترین زمینه‌ها یا مؤلفه‌های اثرگذار بر رضایت به ترتیب عبارت است از: جدی‌تر آموزش‌های درون دانشگاه، وضعیت رفاهی کارکنان به‌ویژه درجات فوق، اجرای دقیق و درست قوانین و مقررات و آئین‌نامه‌ها، و بالاخره معیشت.

نمونه‌های دوم؛ برای گروه دوم که سروان‌ها و سرگردها بودند، مهم‌ترین مؤلفه‌های اثرگذار به ترتیب رفاه و آسایش خانواده‌ها، مرخصی‌ها، وضعیت معیشت، نقل و انتقالات، قرار گرفتن شغل پلیس مرز در زمره مشاغل سخت، و بالاخره انتخاب و انتصاب فرماندهان نمونه‌های سوم، گروه سوم تقریباً با همین ترکیب با تغییری در مؤلفه‌های «خستگی»، یکنواختی، دلزدگی، درجا زدن، روزمرگی، احساس بیهودگی» و نیز موضوع ادامه تحصیل کارکنان است.

به‌طور کلی به نظر می‌رسد که نارضایتی‌ها بیشتر در بخش نمونه‌های میانی یا همان سروان‌ها و سرگردها باشد. چراکه این نمونه‌های تحقیق در میانه راه و میانه جدول قرار دارند. به این صورت که هنوز به شأن یا منزلت یا جایگاهی که سرهنگ‌ها و فرماندهان رسیده‌اند، هنوز نرسیده‌اند و زمان لازم دارند و از سوی دیگر در ابتدای کار نیستند، سال‌های زیادی را خدمت کرده، اما امید و انرژی آن‌ها مانند گروه سوم نیست. احتمالاً از همه راضی‌تر سرهنگ‌ها و به بالاها (یا همان گروه اول) قرار دارند که تمامی مراحل سخت را طی کرده‌اند و البته محافظه‌کارتر از دو گروه دیگرند. آن‌ها بیشتر به فکر آموزش، تمام کردن خدمت با پایین‌ترین تنش‌ها و شروع دوران بازنشستگی با آسایش و خیال راحت هستند. البته با نیم‌نگاهی به کسب تمامی یا لاقلاً بیشتر مدارج و جایگاه‌هایی که می‌تواند در دوران

بازنشستگی به آرامش و آسایش آن‌ها در دوران شروع بازنشستگی کمک کند. نمودار مدل نهایی و الگوی پارادایمی رضایت شغلی به شکل زیر می‌باشد.



شکل شماره ۱. الگوی رضایت شغلی پلیس مرز

اگرچه بر اساس تحقیقات داده بنیاد ثنوری، برخی پژوهش‌ها منجر به شکل‌گیری یک نظریه می‌گردد، اما به سبب وجود نظریه‌های مختلف در باب رضایت‌مندی شغلی، در این تحقیق تلاش گردید تا به گزاره‌هایی از جنس فرضیه و با تأکید بر کارکنان پلیس مرزبانی (و برآمده از مدل پارادایمی) دست یابیم. برخی فرضیات به‌دست آمده از این فرآیندها (که ما آن‌ها را با پیشنهادها در هم آیتم) به‌قرار زیر است:

پیشنهاد اول: پیشنهاد می‌گردد با ایجاد تغییر در برخی وضعیت‌های مرزبانان، مانند کمیت و کیفیت مرخصی‌ها (مثلاً برابر کردن تعداد روزهای خدمت در مرز با تعداد روزهای مرخصی)، تغییر در کلیت منازل مسکونی (از خوشایند سازی منازل سازمانی گرفته تا ایجاد امکانات رفاهی در آن، نزدیک‌تر کردن منازل به محل خدمت، تدارک وسیله ایاب و

ذهاب برای کارکنان تا نقطه مشخص و...) و یا استفاده بیشتر از نیروهای بومی و... از پیامدهای منفی دوری کارکنان از خانه و همسر بکاهیم.

پیشنهاد دوم: پیشنهاد می‌شود سازمان مرزبانی و معاونت‌های آن تا آنجا که ممکن است قولی را که امکان برآورده شدن آن در آینده یا آینده نزدیک وجود ندارد (نقل و انتقالات نیروها)، به کارکنان داده نشود. به جای آن واقعیت‌هایی که باید مرزبانان در خصوص شرایط شغلی خود بدانند را به آن‌ها بگویند. برای نمونه این که اگر امکان جابجایی‌ها در آینده نزدیک و یا حتی دور، بسیار ضعیف است. به آن‌ها عین همین موضوع را بگویند.

پیشنهاد سوم: برای کاستن از پیامدهای مقایسه میان پلیس‌های مرز با سایر نیروهای مستقر در مرز (به سبب امکانات و تجهیزات و تدارکات)، باید واقعیت‌ها را به نیروهای مرزبان گفت و از هرگونه توجیه یا امیدواری بیهوده دادن و غیره خودداری کرد. برای این کار می‌توان در جلسات و یا از مشاوران کمک گرفت.

پیشنهاد چهارم: پیشنهاد می‌شود برای کاهش عوامل مؤثر بر استرس‌های شغلی مرزبان‌ها، گاهی اوقات فرماندهان و نیروهای متخصص روان‌شناس و مشاور و مددکار برای زمانی کوتاه در کنار کارکنان بمانند و به سخنان و درد دل‌های آن‌ها گوش دهند.

پیشنهاد پنجم: پیشنهاد می‌شود در خصوص قرار گرفتن شغل پلیس مرزبانی در زمره مشاغل سخت تلاش‌های بیشتری صورت گیرد و گزارش این تلاش‌های انجام گرفته، به سمع و نظر کارکنان انتقال داده شود.

منابع

- ۱) اعتمادی فر، سید حسن (۱۳۹۴) شناسایی عوامل مؤثر بر ارتقاء انگیزه خدمتی و رضایتمندی کارکنان ناجا؛ مورد مطالعه ستاد ناجا. تهران: معاونت نیروی انسانی ناجا؛ مرکز تحقیقات کاربردی.
- ۲) بجانی، حسین و رضایی، نورمحمد (۱۳۹۶) فرا تحلیل مطالعات رضایت شغلی کارکنان ناجا. پژوهشنامه نظم و امنیت انتظامی، سال ۱۰، شماره پایایی ۳۹، صص ۴۸-۲۹.

- ۳) بکری زاده، حکیم؛ ملکشاهی، مالک؛ ولی زاده، حشمت‌الله؛ پرماسی، دافر (۱۳۹۵) بررسی تطبیقی میان رضایت شغلی (مورد مطالعه: کارکنان کادر مرزبان در شهرستان‌های مهران و دهلران)، پژوهش‌نامه مطالعات مرزی، سال ۴، شماره ۱، صص. ۶۰-۳۱.
- ۴) جعفری، محمد؛ حسین بجانی؛ علی اصغر شمس؛ محمدرضا ضابط (۱۳۹۶) بررسی عوامل مؤثر بر رضایت شغلی کارکنان ناجا (مورد مطالعه؛ معاونت نیروی انسانی ناجا)، فصلنامه علمی منابع انسانی ناجا، دوره ۸، شماره ۴۸، صص. ۷۴-۳۷.
- ۵) خلیلی، رضا و رحیمی، غلامرضا (۱۳۹۷) بررسی رابطه بین سبک‌های رهبری مدیران با رضایت شغلی کارکنان معاونت نیروی انسانی انتظامی شهرستان ارومیه، نشریه علمی دانش انتظامی دفتر تحقیقات کاربردی استان آذربایجان غربی، دوره ۱۳۹۷، شماره ۴۱، صص. ۵۷-۳۱.
- ۶) درویشی، فرزاد؛ عزت‌الله لطفی؛ شفیع خورانی، ایرج؛ خدادادی، رحمت (۱۳۹۳) بررسی نقش عوامل اقتصادی و رفاهی در رضایت شغلی کارکنان نیروی انتظامی (مطالعه موردی فرماندهی انتظامی استان ایلام)، فصلنامه توسعه مدیریت منابع انسانی و پشتیبانی، دوره ۱، شماره ۳۱، صص. ۱۰۶-۸۹.
- ۷) رادان، احمدرضا (۱۳۹۲) بررسی عوامل مولد و راه‌های مداخله در خستگی مزمن کارکنان پلیس، فصلنامه پژوهش‌های مدیریت انتظامی، دوره ۸، شماره ۴، صص. ۵۵۷-۵۴۱.
- ۸) راوری، علی؛ طیبه میرزایی؛ زهره ونکی (۱۳۹۱) تبیین ماهیت مفهوم رضایت شغلی: مطالعه مروری، فصلنامه مدیریت پرستاری، دوره ۱، شماره ۴، صص. ۷۱-۶۱.
- ۹) رضایی، نورمحمد و بجانی، حسین (۱۳۹۶) فرا تحلیل پژوهش‌های مرتبط با رابطه تعهد سازمانی و رضایت شغلی، فصلنامه توسعه مدیریت منابع انسانی و پشتیبانی، دوره ۳، شماره ۴۵، صص. ۱۳۴-۱۱۳.
- ۱۰) زکی، محمدعلی (۱۳۸۷) بررسی تحقیقات رضایت شغلی (تحلیل محتوای پایان‌نامه‌های تحصیلات تکمیلی دانشگاه‌های دولتی سال‌های ۱۳۵۸ تا ۱۳۸۷ موجود در پژوهشگاه اطلاعات و مدارک علمی ایران)، فصلنامه پژوهش‌های مدیریت منابع انسانی، سال ۱، شماره ۱، صص. ۱۰۴-۷۹.

- ۱۱) شایگان، فریبا (۱۳۹۷) سنجش رضایت شغلی کارکنان کلانتری بانوان مشهد با تأکید بر راهکارهای افزایش بهره‌وری آن. دانش انتظامی خراسان رضوی، دوره ۱۰، شماره ۴۱، صص. ۸۰-۳۹.
- ۱۲) علیزاده، ابراهیم؛ حاتمی، حمیدرضا؛ احمدوند، علی‌احمد؛ رضایی، علی‌محمد (۱۳۸۹) ساخت و اعتبار یابی پرسش‌نامه رضایت شغلی نیروی انتظامی، فصلنامه روان‌شناسی، سال ۱، شماره ۳، صص. ۵۷-۴۳.
- ۱۳) فرماندهی انتظامی ویژه شرق تهران (۱۳۹۸) بررسی رضایت شغلی و آگاهی از میزان علاقه بکار کارکنان نیروی انتظامی شهرستان قرچک، دانش انتظامی ویژه شرق تهران، دوره ۶، شماره ۲۴، صص. ۶۷-۷۸.
- ۱۴) فکور ثقیه، امیرمحمد و بافندگان امروزی، وحیده (۱۳۹۹) اولویت‌بندی شاخص‌های مهندسی عوامل انسانی مؤثر بر رضایت شغلی در نیروی انتظامی، پژوهش‌های مدیریت انتظامی، دوره ۱۵، شماره ۲، صص. ۳۲۲-۳۰۵.
- ۱۵) قهرمانی، علی‌رضا و جمشیدی، مسلم (۱۳۹۲) بررسی عوامل درون‌سازمانی مؤثر بر توانمندسازی کارکنان ناجا در مبارزه با قاچاق کالا (بررسی موردی شهرستان مریوان)، دانش انتظامی کردستان، دوره ۴، شماره ۱۶، صص. ۴۸-۲۱.
- ۱۶) مجیدی، عبدالله؛ ذوالفقاری، حسین؛ سلیمی، اکبر (۱۳۹۲) بررسی عوامل مؤثر بر رضایت شغلی فرماندهان پاسگاه‌های مرزی (مورد مطالعه: مرزهای خراسان رضوی و جنوبی)، پژوهش‌نامه مطالعات مرزی، دوره ۱، شماره ۲، صص. ۱۱۰-۸۹.
- ۱۷) مستقیمی، محمودرضا؛ ملک‌محمدی، محسن؛ فرامرزی، میثم (۱۳۹۶) بررسی رابطه بین ویژگی‌های شخصیتی و انگیزش شغلی با رضایت شغلی کارکنان در ستاد فرماندهی انتظامی استان گلستان، فصلنامه علمی دانش انتظامی گلستان، دوره ۸، شماره ۳۱، صص. ۶۰-۳۷.
- ۱۸) ملکشاهی، مالک؛ بکری‌زاده، حکیم؛ ولی‌زاده، حشمت‌الله؛ پرماسی، دافر (۱۳۹۴) رضایت شغلی و عوامل مرتبط با آن (مطالعه موردی کارکنان کادر مرزبانی استان ایلام)، پژوهش‌نامه مطالعات مرزی، دوره ۳، شماره ۳، صص. ۱۲۰-۹۳.

۱۹) میر زمانی، سید محمود (۱۳۷۹) روان‌پزشکی کاربردی در نیروهای نظامی، تهران: دانشگاه
بقیه الله.

۲۰) واحدچو کده، حسین؛ شاکری‌نیا، ایرج؛ عزیزی، رسول (۱۳۹۳) رابطه انگیزه پیشرفت با
رضایت شغلی و تعهد سازمانی در کارکنان پلیس آگاهی استان گیلان. فصلنامه دانش انتظامی
گیلان، دوره ۳، شماره ۱۰، صص. ۱۲۶-۱۰۶.

۲۱) هومن، حیدرعلی (۱۳۸۱) تهیه و استاندارد ساختن مقیاس سنجش رضایت شغلی، تهران:
مرکز آموزش مدیریت دولتی.

- 22) Coomber, B. & Barriball, K. L. (2007) Impact of Job Satisfaction Components on Intent to leave and Turnover for Hospital-based Nurses, A Review of the 8-Research Literature, International Journal of Nursing Studies, Vol.44, pp. 297-314.
- 23) Ercikti, S. & Vito, G. F. & Walsh, W. F. & Higgins, G. E. (2011) Major Determinants of Job Satisfaction Among Police Managers, The Southwest Journal of Criminal Justice, Vol.8, No.1, pp.97-111.
- 24) Johnson, R. R. (2012) Police Officer Job Satisfaction A Multidimensional Analysis. Police Quarterly, Vol.15, No.2, pp.157-176.
- 25) Kanchana, V.S. & Vijayalakshmi, R. & Sudha, M. (2012) Job satisfaction and work stress of traffic police-a study in Salem city, Tamilnadu, Asia Pacific Journal of Research in Business Management, Vol.3, No.2, pp.71-93.
- 26) Lambert, E. G. & Hogan, N. L. & Barton, S. M. (2001) The impact of job satisfaction on turnover intent, a test of a structural measurement model using a national sample workers, Social Science Journal, Vol.38, No.2, pp.233-251.
- 27) Lu, L. & Liu, L. & Sui, G. & Wang, L. (2015) The associations of job stress and organizational identification with job satisfaction among Chinese police officers: the mediating role of psychological capital, International journal of environmental research and public health, Vol.12, No.12, pp.15088-15099.
- 28) Rashmi, Singh. & Jogendra, Kumar Nayak. (2015) Mediating role of stress between work-family conflict and job satisfaction among

- the police officials: Moderating role of social support, *An International Journal of Police Strategies & Management*, Vol.38, No.4, pp. 738-753.
- 29) Robbins S. (1997) *Essential of organization behavior*; 5th Edition, Prentice Hall International, Inc.
- 30) Seo, Y. & Ko, J. & Price JL. (2004) The determinants of job satisfaction among hospital nurses: a model estimation in Korea, *International Journal of Nursing Studies.*, 2004. Vol.41, No.4, pp.437-446.