



## بررسی رابطه بین انگیزش شغلی، فرسودگی شغلی و رضایت شغلی کارکنان آموزش و

### پرورش شهرستان مرودشت

محمد عسکریان-دکتر محمود ساعتچی-دکتر سیروس سروقد

#### چکیده

هدف از انجام پژوهش حاضر بررسی رابطه بین انگیزش شغلی، فرسودگی شغلی و رضایت شغلی کارکنان آموزش و پرورش شهرستان مرودشت می باشد در انجام این پژوهش از بین ۱۷۲ کارمند شاغل در آموزش و پرورش شهرستان مرودشت با استفاده از روش نمونه گیری طبقه ای ۱۲۴ نفر انتخاب گردیدند. ابزارهای تحقیق شامل سه پرسشنامه انگیزش شغلی، فرسودگی شغلی و رضایت شغلی بود که بین افراد نمونه توزیع و اطلاعات لازم جمع آوری گردید. سوالات تحقیق در این پژوهش مورد بررسی قرار گرفتند که نتایج زیر به دست آمد:

- نتیجه ضریب همبستگی پیرسون نشان داد که بین بیشتر مولفه های انگیزش شغلی و فرسودگی شغلی رابطه معنادار وجود دارد.

- همچنین نتیجه ضریب همبستگی پیرسون نشان داد که بین همه مولفه های انگیزش شغلی و رضایت شغلی رابطه معنادار وجود دارد.

#### مقدمه:

جامعه برای تداوم حیات خود به کار و کارگر نیاز دارد. این نیاز از قرن ها پیش موجود بوده و در آینده نیز وجود خواهد داشت. کار، قسمت اعظمی از اوقات زندگی هر فرد را به خود اختصاص میدهد. حتی در جوامع ابتدایی نیز هر کس مجبور به انجام کار بوده و بایستی قسمتی از وظایف محوله در جامعه خود را به عهده بگیرد در فرهنگ ایرانیان و همچنین در اسلام همواره به کار و تلاش سفارش شده است.

انسان برای ادامه حیات و نیز ارضای نیازهایش باید به کار اشتغال ورزد. عده ای را اعتقاد بر آنست که انسان بخاطر ارضای نیازهای مادی خود بالاجبار به کار تن می دهد، در حالیکه عده ای دیگر کار کردن و اشتغال را با



اجبار توام نمی دانند، به اعتقاد گروه اخیر اجبار نمی تواند عامل مهمی در اشتغال به شمار آید. انسان از طریق کار نیازهای زندگی اش را بر طرف می کند و در عین حال از کار لذت می برد و به خاطر کار زندگی می کند.

از مهمترین عوامل موثر در کارآیی و بهره وری سازمان هایی که با نیروی انسانی سر و کار دارند رضایت شغلی است و نیز به همین علت است که رضایت شغلی همواره از اهم مباحث مورد توجه علم روانشناسی صنعتی و سازمانی می باشد. مدیران همواره خواهان آن هستند که کارکنان سازمان با رضایت مندی و علاقه و با انگیزه بیشتر به کار بپردازند زیرا رضایت و انگیزه قوی کارکنان نسبت به شغل و حرفه خود موجب پیشبرد اهداف سازمان شده و مدیر سازمان را در راه نیل به اهداف سازمانی یاری می نماید. چنانچه کارکنان سازمانی از شغل خود رضایت نداشته باشند و انگیزه قوی برای ادامه اشتغال خود نداشته باشند سازمان و مدیریت سازمان در رسیدن به اهداف سازمانی بدون شک دچار مشکل خواهد شد و اهداف سازمانی، تحقق پذیر نخواهد بود و کارکنان دچار فرسودگی شغلی می شوند. چنانچه مدیر سازمان از میزان رضایت مندی شغل کارکنان و انگیزه شغلی آنان آگاه شود در راه اداره امور سازمان و نیل به اهداف سازمانی بهتر می تواند تصمیم گیری نماید. بنابراین میزان رضایت شغلی همکاران برای مدیران همواره ضرورت دارد. و این میزان را روانشناسان صنعتی و سازمانی می توانند برای مدیران روشن سازند. فرسودگی به طور قابل ملاحظه ای با رضایت شغلی کم، میل به رها کردن شغل، تیره شدن روابط میان فردی با خانواده و دوستان، بی خوابی، غیبت و ساعات استراحت طولانی و بیشتر در کار همراه است (رضائیان، ۱۳۸۳).

برای افزایش روحیه و رضایت شغلی معلمان لازم است به ارضای نیازهای آنها در محیط کار توجه شود و تنها مدیرانی می توانند موجبات ارضای نیازهای مراتب بالای معلمان خود را فراهم سازند که فضای روانی مناسب را در مدرسه به وجود آورده باشند (ساعتچی، ۱۳۷۵).

کارکنانی که از فرسودگی شغلی رنج می برند در کارشان کم علاقه و کم فعالیت می گردند آنها از نظر روانی بی تفاوت، افسرده، زود رنج و خسته می شوند، از تمام جنبه های محیط کارشان ایراد می گیرند و به طور منفی به پیشنهاد های دیگران واکنش نشان می دهند. کیفیت کار آنها، نه لزوماً کمیت کاهش می یابد. یک تحلیل از



اطلاعات جمع آوری شده از مطالعات طولی درباره معلمان و مدیران مدارس در کانادا نشان داد که فرسودگی شغلی به طور قابل ملاحظه ای سبب کاهش خشنودی شغلی می گردد (مهرداد، ۱۳۸۱).

با توجه به اینکه انگیزش شغلی نقش مهمی در افزایش بهره وری و کاهش فرسودگی شغلی می تواند داشته باشد بنابر این در پژوهش حاضر به بررسی رابطه بین انگیزش شغلی، رضایت شغلی و فرسودگی شغلی خواهیم پرداخت و با توجه به اینکه بررسی علمی در این زمینه نادر است؛ نتیجه چنین تحقیقی در اتخاذ راهبردهای مناسب به منظور افزایش بهره وری می تواند مفید باشد

این پژوهش از آن جهت دارای اهمیت است که با شناخت نقش و اهمیت انگیزش شغلی در افزایش رضایت شغلی و کاهش فرسودگی شغلی، می تواند راهنمایی های اصولی در جهت رسیدن به بهره وری مطلوب کارکنان و مدیران سازمان ها را یاری کند.

و سوالهای اساسی پژوهش حاضر عبارتند از: ۱- آیا بین مولفه های انگیزش شغلی و عوامل فرسودگی شغلی رابطه معنادار وجود دارد؟ ۲- آیا بین مولفه های انگیزش شغلی و ابعاد رضایت شغلی رابطه معنادار وجود دارد؟  
روش کار:

#### جامعه آماری و نمونه مورد مطالعه

جامعه آماری در پژوهش حاضر همه کارکنان آموزش و پرورش شهرستان مرودشت می باشد که در سال تحصیلی ۸۶-۸۷ مشغول به کار هستند. کل تعداد کارکنان آموزش و پرورش شهرستان مرودشت که شامل ادارات آموزش و پرورش مرودشت، درودزن، کامفیروز می باشد که تعداد آنها ۱۷۲ نفر می باشد. نمونه آماری در این پژوهش ۱۲۴ نفر از کارکنان آموزش و پرورش شهرستان مرودشت می باشد که به روش نمونه گیری طبقه ای انتخاب گردیده است.

#### ابزارهای پژوهش:

۱- پرسشنامه انگیزش شغلی: این پرسشنامه که توسط حبیبی (۱۳۷۷) تنظیم گردیده است و شامل سه بعد می باشد که عبارتند از ماهیت شغلی، جو سازمانی و ویژگی های فردی. طریقه نمره گذاری این پرسشنامه بدین صورت است که همه سوال ها بجز سوال ۲۳ و ۲۷ به صورت مثبت نمره گذاری می شوند. پایایی پرسشنامه فوق توسط



حبیبی (۱۳۷۷) با استفاده از روش ضریب آلفای کرون باخ محاسبه گردیده است (۰/۹۳) که بیانگر پایایی پرسشنامه فوق می باشد .

اعتبار آن نیز توسط وی محاسبه گردیده که به تایید استاد راهنما و استاد مشاور (دلاور، ۱۳۷۷) رسیده است (حبیبی ، ۱۳۷۷) .

## ۲- پرسشنامه فرسودگی شغلی مزاج (MBI) :

این پرسشنامه توسط مزاج و همکاران (۲۰۰۱) ساخته شده است که شامل ۲۵ سوال می باشد که چهار بعد خستگی هیجانی، عملکرد شخصی، مسخ شخصیت و درگیری را می سنجد و بر اساس مقیاس لیکرت تنظیم گردیده است و هر سوال براساس فراوانی و شدت سنجیده می شود .

برای نمره گذاری مقیاس در هر سوال دو نمره برای فرد در نظر گرفته می شود، نمره فراوانی و نمره شدت. اگر آزمودنی در خانه هرگز علامت زده باشد هم در فراوانی و هم در شدت نمره صفر می گیرد. در غیر این صورت با توجه به علامتی که در قسمت فراوانی و شدت گذاشته است، در فراوانی نمره یک تا شش (از سالی چند بار تا هر روز) و در شدت نمره یک تا هفت (از خیلی کم تا خیلی زیاد) کسب می کند. وقتی نمرات افراد در هر سوال مشخص باشد با جمع کردن نمرات می توان خرده آزمون های چهارگانه را محاسبه کرد. در واقع با جمع نمرات ۹ سوال خستگی عاطفی در دو مقیاس فراوانی و شدت می توان دو نمره برای این خرده آزمون بدست آورد. به همین ترتیب در مورد سه خرده آزمون دیگر عمل می شود و در نهایت هشت نمره (چهار نمره فراوانی و چهار نمره شدت) برای هر فرد بدست می آید. لازم به ذکر است که نمره این چهار مقیاس قابل جمع نیستند چرا که در برخی مقیاس ها بالا بودن نمرات نمایانگر فرسودگی شغلی است (مثل خستگی هیجانی) و در برخی از مقیاس ها (مثل عملکرد شخصی) پایین بودن نمرات بیانگر فرسودگی شغلی است. مزاج و جکسون (۱۹۸۱) در یک مطالعه روی ۴۲۰ نفر (۶۹ درصد زن و ۳۱ درصد مرد) با استفاده از آلفای کرونباخ همسانی درونی پرسشنامه را برای فراوانی ۰/۸۳ و برای شدت ۰/۸۴ محاسبه کردند . در ایران نیز مطالعاتی در مورد MBI انجام شده است نتایج این مطالعات نیز همانند مطالعات خارج از کشور است. بهینا (۱۳۷۹) ضریب آلفای MBI را در یک نمونه ۲۲۱ نفری به شرح زیر در مورد مقیاس فراوانی محاسبه کرد:



فردوسی شغلی ۰/۸۷ مسخ شخصیت ۰/۵۵ عملکرد شخصی ۰/۸۳ بدری گرگری (۱۳۷۴) نیز ضریب پایایی خرده آزمون‌های MBI را در یک نمونه ۵۰ نفری معلمان به شرح زیر محاسبه کرد. خستگی عاطفی ۰/۸۴، مسخ شخصیت ۰/۷۵، و عملکرد شخصی ۰/۷۵.

### ۳- پرسشنامه رضایت شغلی :

سومین ابزار مورد استفاده، پرسشنامه رضایت شغلی یا شاخص توصیفی شغل است. این پرسشنامه توسط اسمیت<sup>۱</sup> کندال<sup>۲</sup> و هالین<sup>۳</sup> طراحی شده است. این ابزار در ابتدا شامل ۷۲ سوال بود که به علت تعداد زیاد سئوالات از کارایی لازم برخوردار نبود، محققان در سال ۱۹۸۷ در تحقیقی سعی در کاهش تعداد سئوالات پرسشنامه نمودند و تعداد سئوالات را به ۳۰ سوال کاهش دادند. با توجه به ابعاد مطروحه در این ابزار، سئوالات ۱ تا ۶ مربوط به ماهیت کار، ۷ تا ۱۲ مربوط به بعد سرپرست، ۱۳ تا ۱۸ مربوط به بعد همکاران، ۱۹ تا ۲۴ مربوط به بعد ارتقاء (ترفیع) و ۲۵ تا ۳۰ مربوط به بعد پرداخت (حقوق و دستمزد) است. مقیاس پرسشنامه رضایت شغلی نیز لیکرت بوده و گزینه‌های هر سوال شامل عبارت: کاملاً موافقم، موافقم، بی‌نظرم، مخالفم، می‌باشد. نحوه امتیاز دهی نیز به ترتیب از ۵ امتیاز برای گزینه کاملاً موافقم تا ۱ امتیاز برای گزینه کاملاً مخالفم است. ثامن در سال ۱۳۸۴ پایایی پرسشنامه توصیف شغل (JDI) را ۰/۷۳، رنجبر در سال ۱۳۸۴ آلفای کرونباخ این ابزار را ۰/۶۹، مصطفوی در سال ۱۳۸۲ پایایی ۰/۸۶، و شاه سنی در سال ۱۳۷۵ آلفای کرونباخ را ۰/۷۹ بدست آورده‌اند. همچنین جهت تعیین میزان پایایی این پرسشنامه بمبئی رو (۱۳۸۵) نیز از روش باز آزمایی استفاده کرد و مقدار ۰/۷۲ برای آن بدست آمد و همچنین جهت تعیین پایایی درونی این پرسشنامه از روش آلفای کرونباخ استفاده شده که مقدار آن معادل ۰/۸۳ به دست آمد.

1- Smith  
2- Kendal  
3- Hulin



## یافته ها :

به منظور آزمون پژوهشی که آیا بین مولفه های انگیزش شغلی و عوامل فرسودگی شغلی رابطه معنادار وجود دارد ، آزمون آماری ضریب همبستگی پیرسون به کار برده شد و بین نمرات مولفه های انگیزش شغلی در جایگاه متغیر پیش بین و ابعاد فرسودگی شغلی به عنوان متغیر ملاک ضریب همبستگی گرفته شد (جدول ۱ و ۲) .

جدول ۱: همبستگی بین مؤلفه های انگیزش شغلی و فراوانی عوامل فرسودگی شغلی

ویژگی های فردی	جو سازمانی	ماهیت شغل	
$r = -0.04$	$r = -0.16^*$	$r = -0.05$	خستگی هیجانی
$r = 0.33^{**}$	$r = 0.04$	$r = 0.03$	عملکرد شخصی
$r = -0.04$	$r = -0.25^{**}$	$r = -0.63^{**}$	مسخ شخصیت
$r = -0.05$	$r = -0.04$	$r = -0.05$	درگیری

$$** = P < 0.01$$

$$* = P < 0.05$$

جدول شماره ۱ بیانگر رابطه بین مؤلفه های انگیزش شغلی یا فراوانی عوامل فرسودگی شغلی است.

خستگی هیجانی در سطح  $P < 0.05$  با جو سازمانی ( $r = -0.16$ ) و عملکرد شخصی در سطح  $P < 0.01$  با ویژگی های فردی ( $r = 0.33$ ) و مسخ شخصیت در سطح  $P < 0.01$  با ماهیت شغل ( $r = -0.63$ ) و همچنین مسخ شخصیت در سطح  $P < 0.01$  با جو سازمانی ( $r = -0.25$ ) رابطه معنادار و منفی وجود دارد. این نتایج نشان می دهد که بین خستگی هیجانی و مسخ شخصیت با برخی از ابعاد انگیزش شغلی همبستگی منفی وجود دارد، بدین معنا که کاهش خستگی هیجانی و مسخ شخصیت باعث افزایش انگیزش شغلی می گردد.

جدول ۲: همبستگی بین مؤلفه های انگیزش شغلی و شدت عوامل فرسودگی شغلی

ویژگی های فردی	جو سازمانی	ماهیت شغل	جدول ۲: همبستگی بین مؤلفه های انگیزش شغلی و شدت عوامل فرسودگی شغلی
$r = 0.056$	$r = -0.122$	$r = -0.020$	خستگی هیجانی
$r = 0.228^*$	$r = 0.227^*$	$r = 0.268^{**}$	عملکرد شخصی
$r = 0.034$	$r = -0.059$	$r = 0.057$	مسخ شخصیت
$r = 0.094$	$r = -0.23$	$r = -0.017$	درگیری

جدول شماره ۲ بیانگر رابطه بین مؤلفه های انگیزش شغلی با شدت عوامل فرسودگی شغلی است.

عملکرد شخصی در سطح  $P < 0.01$  با ماهیت شغل ( $r = 0.268$ ) و در سطح  $P < 0.05$  با جو سازمانی

( $r = 0.227$ ) و در سطح  $P < 0.05$  با ویژگی های فردی ( $r = 0.228$ ) رابطه معنی دار و مثبت وجود دارد.



این نتایج نشان می‌دهد که هر چه عملکرد شخصی بالاتر باشد انگیزش شغلی نیز بالاتر است و بین مؤلفه‌های عملکرد شخصی و انگیزش شغلی همبستگی مثبت و معنی‌دار وجود دارد.

به منظور سوال پژوهشی که بین مؤلفه‌های انگیزش شغلی و ابعاد رضایت شغلی رابطه معنادار وجود

دارد، نیز از آزمون آماری همبستگی پیرسون به استفاده شد که نتایج در جدول ۳ ارائه شده است:

جدول شماره ۳: همبستگی بین مؤلفه‌های انگیزش شغلی و ابعاد رضایت شغلی

ویژگی‌های فردی	جو سازمانی	ماهیت شغل	
$r = 0/297^{**}$	$r = 0/297^{**}$	$r = 0/218^*$	ماهیت کار
$r = 0/188^{**}$	$r = 417^{**}$	$r = 0/264^{**}$	سرپرست
$r = 0/327^{**}$	$r = 0/284^{**}$	$r = 0/217^*$	همکاران
$r = 252^{**}$	$r = 0/570^{**}$	$r = 385^{**}$	ارتقاء
$r = 0/519^{**}$	$r = 0/695^{**}$	$r = 0/250^{**}$	پرداخت

جدول شماره ۳ بیانگر رابطه بین مؤلفه‌های انگیزش شغلی و ایجاد رضایت شغلی است.

همان‌طور که مشاهده می‌گردد بین مؤلفه ماهیت کار با ماهیت شغل در سطح  $P < 0/05$  و با ابعاد جو

سازمانی و ویژگی‌های فردی در سطح  $P < 0/01$  رابطه معنادار وجود دارد. و بعد سرپرست با ماهیت شغل و جو

سازمانی در سطح  $P < 0/01$  و با ویژگی‌های فردی در سطح  $P < 0/05$  رابطه معنادار وجود دارد. بعد همکاران

با ماهیت شغل در سطح  $P < 0/05$  و با مؤلفه‌های جو سازمانی و ویژگی‌های فردی در سطح  $P < 0/01$  رابطه

معنادار وجود دارد و بعد ارتقاء با مؤلفه‌های ماهیت شغل، جو سازمانی و ویژگی‌های فردی در سطح  $P < 0/01$

رابطه معنادار وجود دارد و بعد پرداخت با مؤلفه‌های ماهیت شغل، جو سازمانی و ویژگی‌های فردی در سطح

$P < 0/01$  رابطه معنادار وجود دارد. بنابراین بین همه مؤلفه‌های انگیزش شغلی و رضایت شغلی رابطه معنی‌دار و

مثبت وجود دارد.

در خصوص سؤال اول که عنوان شده بود: آیا بین مؤلفه‌های انگیزش شغلی و عوامل فرسودگی شغلی

رابطه معناداری وجود دارد، داده‌های به دست آمده با استفاده از همبستگی پیرسون مورد بررسی قرار گرفت. همان

طور که در فصل چهار در جدول ۴-۴ و ۴-۵ نیز آمده است با توجه به  $r$  بدست آمده بین مؤلفه‌های جو سازمانی

و خستگی هیجان‌پذیر سطح  $P < 0/05$  و بین ویژگی‌های فردی و عملکرد شخصی، ماهیت شغل و مسخ شخصیت



همچنین بین جو سازمانی و مسخ شخصیت در سطح  $P < 0/01$  و ماهیت شغل و درگیری در سطح  $P < 0/05$  با توجه به عامل فراوانی رابطه معنادار وجود دارد.

همچنین بین مؤلفه های انگیزش شغلی و شدت عامل عملکرد شخصی در سطح  $P < 0/01$  رابطه معنی دار و مثبت وجود دارد.

آنچه مورد توجه قرار می گیرد این است که بین مؤلفه های انگیزش شغلی با عوامل خستگی عاطفی، مسخ شخصیت و درگیری رابطه منفی و بین مؤلفه های انگیزش و عملکرد شخصی رابطه مثبت وجود دارد. یعنی هر چه فرد عملکرد بالاتری داشته باشد و از خستگی عاطفی، مسخ شخصیت و درگیری کمتری برخوردار باشد از انگیزش شغلی بالاتری برخوردار است.

یافته های پژوهش حاضر با نتایج تحقیقات اتزیون (۱۹۸۷) و فریزن و دیوید (۱۹۸۸) و سیرینکا (۱۹۹۱) همخوانی دارد و با نتایج تحقیق ول پاین و جاکوب (۱۹۹۲) همخوان نمی باشد.

در خصوص سؤال دوم که عنوان شده بود: آیا بین مؤلفه های انگیزش شغلی و ابعاد رضایت شغلی رابطه وجود دارد، داده های بدست آمده با استفاده از ضریب همبستگی پیرسون مورد بررسی قرار گرفت. همان طور که در فصل چهار و در جدول ۶-۴ آمده است بین همه مؤلفه های انگیزش شغلی و ابعاد رضایت شغلی رابطه معنادار وجود دارد یعنی با افزایش انگیزش شغلی کارکنان، رضایت شغلی آنان نیز افزایش پیدا می کند. یافته های حاصل از پژوهش حاضر با نتایج تحقیق صیفی (۱۳۸۰) و چنگیزی (۱۳۸۰) که نشان دادند بین عوامل انگیزش با همه ابعاد رضایت شغل رابطه معنادار وجود دارد، همخوان بود.

بنابراین با توجه به پژوهش حاضر و یافته های پژوهش های قبلی به نظر می رسد که بیشتر مولفه های جو سازمانی پیش بین کننده فرسودگی شغلی می باشد و کلیه مولفه های انگیزش شغلی پیش بینی کننده رضایت شغلی می باشد لذا برنامه ریزی و ایجاد برنامه های برای بالا بردن انگیزش شغلی کارکنان در جهت کاهش فرسودگی شغلی و در نتیجه افزایش رضایت شغلی کارکنان با توجه به اینکه از عوامل مهم و موثر در کارآیی و بهره وری سازمان ها میباشد امری ضروری به نظر می رسد.





منابع :

- چنگیزی ، اردشیر (۱۳۸۰) اثرات نظام تشویق و تنبیه بر رضایت شغلی کارشناسان دانشگاه  
- رضائیان، علی . (۱۳۸۰) . مدیریت رفتار سازمانی . تهران: انتشارات سمت .  
- ساعتچی ، محمود (۱۳۷۵) . روانشناسی کاربردی برای مدیران در خانه و مدرسه و سازمان . انتشارات مرکز  
مدیریت دولتی، تهران .  
- صیفی ، محمد (۱۳۸۰) بررسی نقش عوامل انگیزشی بر رضایت شغلی کارکنان صدا و سیما. پایان نامه  
کارشناسی ارشد دانشگاه امام صادق (ع)، دانشکده معارف اسلامی و مدیریت .  
- مهداد، علی . (۱۳۸۱) روانشناسی صنعتی و سازمانی . اصفهان : جنگل .  
تربیت مدرس . پایان نامه کارشناسی ارشد دانشگاه تربیت مدرس ، دانشکده علوم انسانی .  
- Maslach, c (2001) **Job Burnout**. Annual Review of psychology, vol. 52, pp 397-  
420 .

Archive of SID