P: ISSN NO.: 2394-0344 RNI No.UPBIL/2016/67980 VOL-2* ISSUE-10* January- 2018
E: ISSN NO.: 2455-0817 *Remarking An Analisation*

राष्ट्रीय ग्रामीण स्वास्थ्य मिशन के अन्तर्गत आशा कार्यकत्रियों की कार्य सन्तुष्टि का अध्ययन

योगेन्द्र काण्डपाल
शोधार्थी,
प्रौढ़ सतत् शिक्षा एवं प्रसार विभाग,
हे.न.ब.ग.(केन्द्रीय) विश्वविद्यालय,
श्रीनगर गढ़वाल, उत्तराखण्ड

सारांश

राष्ट्रीय ग्रामीण स्वास्थ्य मिशन के अन्तर्गत आशा कार्यकत्रियों के कार्य सन्तुष्टि का अध्ययन आशा कार्यकत्रियों से व्यक्तिगत सम्पर्क कर स्वविकसित साक्षात्कार अनुसूची के माध्यम से किया गया। प्राप्त तथ्यों व सूचनाओं का साधारण प्रतिशत के आधार पर विश्लेषण किया गया। विश्लेषण से प्राप्त निष्कर्षों से ज्ञात होता है कि आशा कार्यकत्रियों की कार्य सन्तुष्टि पर सामाजिक कारकों का सकारात्मक प्रभाव है, लेकिन वर्तमान अस्थायी सेवा के स्थायीकरण, नियत मानदेय, प्राप्त सुविधा व संसाधनों, कार्य स्थल के वातावरण व सुरक्षा साधनों तथा योग्यता व पदोन्नति के अवसरों को उन्होंने सन्तोषजनक नहीं माना। अतः सांगठनिक कारकों का उनकी कार्य सन्तुष्टि पर नकारात्मक प्रभाव देखा गया है।

मुख्य शब्द : आशा कार्यकत्री, कार्य सन्तुष्टि।

प्रस्तावना

भारत में ग्रामीण स्वास्थ्य सुविधाओं को बेहत्तर एवं सुलभ बनाने के लिए भारत सरकार द्वारा 12 अप्रैल 2005 को राष्ट्रीय ग्रामीण स्वास्थ्य मिशन (N.R.H.M.) महत्वाकांक्षी कार्यक्रम प्रारम्भ किया गया। मिशन का मुख्य उद्देश्य ग्रामीण परिवेश में निवास कर रहे परिवारों को उन्नत स्वास्थ्य सुविधाएँ उपलब्ध कराना व समुदाय में व्यापक स्तर पर स्वास्थ्य संचेतना का प्रसार करना है। राष्ट्रीय ग्रामीण स्वास्थ्य मिशन एक महत्वाकांक्षी राष्ट्रीय कार्यक्रम है जिसके नीतिगत सहयोग के लिए राष्ट्रीय स्तर से लेकर ग्राम स्तर तक संस्थागत व्यवस्था की गयी है। राष्ट्रीय स्तर पर केन्द्रीय स्वास्थ्य एवं परिवार कल्याण मंत्री की अध्यक्षता में राष्ट्रीय मिशन संचालन समूह का गठन किया गया है। इसी प्रकार राज्य में राज्य के मुख्यमंत्री की अध्यक्षता में राज्य स्वास्थ्य मिशन का तथा जनपद स्तर पर जिला स्वास्थ्य प्रमुख (C.M.O.) के संयोजकत्व एवं जिला परिषद के नेतृत्व में जिला स्वास्थ्य मिशन के गठित है। इसीप्रकार पंचायत स्तर पर पंचायत प्रतिनिधियों,/ए.एन.एम/आँगनबाड़ी कार्यकत्री/शिक्षकों/सामुदायिक स्वास्थ्य कार्यकर्ताओं के सहयोग से ग्रामीण स्वच्छता एवं स्वास्थ्य समिति के गठन का प्रावधान मिशन के अन्तर्गत किया गया है। राष्ट्रीय ग्रामीण स्वास्थ्य मिशन संगठनात्मक संरचना में आशा कार्यकत्री तृणमूल स्तर पर सबसे महत्वपूर्ण कार्यदायित्वों का निर्वहन करती है। मिशन के लक्ष्यों एवं उद्देश्यों की पूर्ति तथा ग्रामीण समुदाय के मध्य मिशन के कार्यक्रमों की पहुँच सुनिश्चित करने का दायित्व एक महिला कार्यकर्ता पर होता है, जिसे 'आशा' कहा गया है। मिशन के अन्तर्गत अधिकृत महिला स्वास्थ्य कार्यकर्ता (Accridited Social Health Activists-'ASHA') 'आशा' ग्रामीण समुदाय की ही एक शिक्षित महिला होती है। मिशन में 1000 की जनसंख्या पर एक आशा कार्यकत्री की नियुक्ति का प्रावधान है। मिशन में आशा के सहयोग के लिए मजबूत विभागीय संरचना की गयी है। राज्य स्तरीय संरचना में स्टेट आशा रिसोर्स सेन्टर, प्रोजेक्ट मैनेजर, मण्डल स्तर पर रीजनल प्रोजेक्ट मैनेजर जनपद स्तर पर डिस्ट्रिक्ट आशा रिसोर्स सेन्टर है तथा मिशन के नोडल अधिकारी का दायित्व जिला स्वास्थ्य प्रमुख (C.M.O.) का होता है। विकास खण्ड स्तर पर ब्लाक सुपरवाइजर आशा के कार्यों का सहयोग एवं अनुश्रवण करते हैं तथा स्वास्थ्य विभाग सहयोगी विभाग की भूमिका का निर्वहन करता है।

'आशा' गुणवत्तापरक स्वास्थ्य सेवाओं एवं भारतीय ग्रामीण समाज के मध्य की महत्वपूर्ण कड़ी है जो ग्रामीण समुदाय के मध्य स्वास्थ्य के प्रति जागरूकता की चेतना का प्रसार करती है। मुख्य रूप से ग्रामीण महिलाओं को प्रसवपूर्व समुचित पोषण, टीकाकरण, चिकित्सकीय परामर्श, निकटवर्ती स्वास्थ्य

केन्द्र में प्रसव कराने के लिए प्रोत्साहित करना, नवजात शिशुओं के टीकाकरण की जागरूकता का प्रसार, सेवित क्षेत्र में संचारी व असंचारी रोगों की जानकारी प्रदान करना, प्रतिरक्षण के उपाय, स्वास्थ्य संचेतना का प्रसार करना एवं जन स्वास्थ्य सम्बन्धी कार्यक्रमों में ग्राम स्तर पर सुविधादाता की भूमिका का निर्वहन आशा के कार्य दायित्व हैं। आशा कार्यकत्री को राष्ट्रीय ग्रामीण स्वास्थ्य मिशन एवं जननी सुरक्षा योजना का मुख्य आधार कहा जाता है। मिशन के अन्तर्गत आशा को स्वास्थ्य सम्बन्धी कार्यों के निष्पादन हेतु प्रशिक्षण, दवाओं की किट, संचार सामग्री किट प्रदान की जाती है तथा अनेक कार्यदायित्वों के प्रतिफल में उन्हे प्रोत्साहन धनराशि दिये जाने का प्रावधान है, जो कि भिन्न–भिन्न कार्यदायित्वों के लिए अलग–अलग है। मिशन में आशा कार्यकत्रियों को नियत मानदेय का प्रावधान नहीं है। एक महत्वपूर्ण राष्ट्रीय मिशन के अन्तर्गत स्वास्थ्य व प्रसवकालीन सेवाओं के दायित्व का निर्वहन करने वाली महिला कार्यकर्ता को नियत वेतन/मानदेय निर्धारित न होना आश्चर्यजनक प्रतीत होता है। अतुल बहादुर (2010) ने भी "नेशनल रूरल हेल्थ मिशनः ए फेलिंग मिशन" अध्ययन में उल्लेख किया है कि आशा ग्रामीण स्वास्थ्य मिशन की रीढ़ है, इसका चयन इस उद्देश्य से किया जाता है कि यह पंचायत के लिए उत्तरदायी है, जिसका उसे नियत सम्मानजनक मानदेय नहीं दिया जाता है, लेकिन यह समझा जाता है कि विभिन्न योजनाओं द्वारा उसके कार्य का समुचित पारिश्रमिक मिल जाता है। यद्यपि यह तरीका आकर्षक तो लगता है लेकिन उसकी सेवा सुरक्षा पर ध्यान देना आवश्यक है तथा उन्हें निरन्तर दवा और साधनों की पूर्ति होती रहे यह भी सुनिश्चित करना आवश्यक है। क्यों कि इन सबका 'आशा' कार्यकत्री के कार्य निष्पादन और कार्यसन्तुष्टि पर प्रभाव पड़ता है। अनेक ऐसे कारक हैं जो किसी भी क्षेत्र अथवा निकाय में सेवारत (कार्यरत) कर्मियों व कार्यकर्ताओं की कार्यसन्तुष्टि को प्रभावित करते हैं।

कर्मचारी व कार्यकर्ता की नौकरी व सेवा से संतुष्टि को किसी भी संगठन के कार्यक्रमों के सफल क्रियान्वयन का महत्वपूर्ण घटक के रूप में माना जाता है। कर्मचारी व कार्यकर्ता का संतोष कहें या कार्य संतुष्टि, एक जटिल संप्रत्यय है जो कि कार्यकर्ता की मनोवृत्ति एवं मनोबल से सम्बन्ध रखता है। कार्यकर्ता अपने कार्य या सेवा से कितना संतुष्ट है इसे विभिन्न प्रकार से परिभाषित किया जा सकता है, जिसमें उपयुक्त वेतन, काम के घण्टे, कार्यस्थल का वातावरण, सहकर्मियों व उच्च्य अधिकारियों का व्यवहार मुख्य हैं। कार्य सन्तुष्टि वह भावना है जो किसी कार्यकर्ता के कार्य व कार्यस्थल की परिस्थितियों से उस पर पड़ने वाले भावनात्मक प्रभावों से जन्म लेती है। कर्मचारी या कार्यकर्ताओं में कार्यसन्तुष्टि का व्यापक प्रभाव संगठन की उपलब्धियों और प्रगति पर पड़ता है।

कार्य सन्तुष्टि को विभिन्न शोधकर्ताओं व विद्वानों ने अलग–अलग रूप में परिभाषित किया है। संगठन में शोध के लिए सबसे अधिक उपयोग की जाने वाली परिभाषा सन् 1976 में लॉक द्वारा दी गयी जिसके अनुसार "कर्मचारी सन्तुष्टि वह सुखद या सकारात्मक मानसिक स्थिति है जो किसी कर्मचारी के कार्य या कार्य के अनुभवों को मिली प्रशंसाओं से मिलती है।" हुलिन और जज (2003) द्वारा दी गई परिभाषा के अनुसार कर्मचारी की कार्यसन्तुष्टि कर्मचारी के कार्य के प्रति बहुआयामी मनोवैज्ञानिक प्रतिक्रियाओं से मिलकर बनती है जिसमें संज्ञानात्मक, भावात्मक और स्वभावजन्य संघटक होते हैं। कार्य सन्तुष्टि वह पैमाना है जो कार्य के प्रति व्यक्तिगत भावनाओं से निकली प्रतिक्रियाओं से मिलकर बनती है। स्पेक्टर (1976) ने कार्य सन्तुष्टि के 14 पक्षों को मापक माना है, जिसमें प्रशंसा, संवाद, सहकर्मी, लाभ, कार्य परिस्थिति, कार्य का स्वरूप, संगठन, व्यक्तिगत विकास योजनाएँ व उनका क्रियान्वयन, पदोन्नति के अवसर, पहचान, सुरक्षा तथा अवलोकन प्रमुख हैं। ब्लम तथा नेलर के अनुसार "कार्य सन्तुष्टि कर्मचारी की उन विभिन्न अभिवृत्तियों का परिणाम है जिन्हे वह अपने कार्य या व्यवसाय से सम्बन्धित अनेक कारकों एवं सामान्य जीवन के प्रति बनाये रखता है।"

व्यापक सन्दर्भ में कार्य सन्तुष्टि को कार्य स्थल से जुड़े विभिन्न पहलुओं और परिस्थितियों से समझा जा सकता है, जो किसी कर्मचारी के कार्य की गुणवत्ता को प्रभावित करते हैं। कार्य को लेकर तनाव, संगठन व अधिकारी का नियंत्रण, सामान्य स्वास्थ्य, घर एवं काम के मध्य सामंजस्य और कार्यस्थल की परिस्थितियों जैसे कारक कर्मचारी की कार्य सन्तुष्टि को व्यापक रूप से प्रभावित करते हैं। कार्य सन्तुष्टि के सन्दर्भ में मुख्य प्रश्न यह उठता है कि कि किन–किन परिस्थितियों में कर्मचारी की कार्य सन्तुष्टि बढ़ती या घटती है। मुख्यतया कार्य सन्तुष्टि के निर्धारकों को तीन वर्गों में बांटा जा सकता हैः

1. वैयक्तिक कारक
2. संगठनात्मक कारक
3. सामाजिक कारक

वैयक्तिक कारक

लिंग, आयु, बुद्धि, आंकाक्षा स्तर, व्यक्तित्व, वैवाहिक स्थिति, पारिवारिक उत्तरदायित्व, प्रशिक्षण आदि वैयक्तिक कारक के अन्तर्गत आते हैं।

संगठनात्मक कारक

संगठनात्मक कारकों के महत्वपूर्ण पक्ष सृजनात्मकता, हाव–भाव, अभिव्यक्ति की स्वतत्रंता, वेतन, पदोन्नति, प्रोत्साहन, सुरक्षा, सहकर्मियों का व्यवहार, उत्तरदायित्व की भावना, कार्य की प्रकृति, व्यावसायिक संरचना, योग्यता बढ़ाने के अवसर तथा संगठन नीति आदि हैं।

सामाजिक कारक

सामाजिक कारकों के अन्तर्गत अनेक महत्वपूर्ण पक्ष हैं जैसे परिवार का प्रकार, परिवार का व्यवसाय, पारिवारिक सहयोग, सामाजिक स्तर, योग्यता का उपयोग, कार्य क्षेत्र की भौगोलिक दशाएँ तथा व्यावसायिक प्रतिष्ठा आदि।

राष्ट्रीय ग्रामीण स्वास्थ्य मिशन ग्रामीण समुदाय को गुणवत्तापरक स्वास्थ्य सेवाओं को उपलब्ध करवाने के लिए भारत सरकार का एक महत्वपूर्ण और महत्वाकांक्षी मिशन है और 'आशा' कार्यकत्री (Accridited Social Health Activists- 'ASHA') मिशन के लक्ष्यों एवं उद्देश्यों की पूर्ति हेतु नियत कार्यक्रमों तथा ग्रामीण समुदाय के

मध्य की महत्वपूर्ण कड़ी है, जो बुनियादी स्तर पर कार्यक्रमों के क्रियान्वयन और चेतना के प्रसार के लिए उत्तरदायी कार्यकर्ता के रूप में कार्य करती है। प्रस्तुत अध्ययन में आशा कार्यकत्रियों के कार्य सन्तुष्टि के स्तर की जानकारी तथा उनकी कार्य सन्तुष्टि को प्रभावित करने वाले कारकों को ज्ञात कर ग्रामीण क्षेत्रों में कार्यरत आशा कार्यकत्रियों की कार्य सन्तुष्टि को बढ़ाने के लिए उपयोगी सुझाओं को प्रस्तुत करने का प्रयास किया गया है।

साहित्यावलोकन

यद्यपि राष्ट्रीय ग्रामीण स्वास्थ्य मिशन में कार्यरत आशा कार्यकत्रियों के कार्यों एवं कार्यदायित्वों से जुड़ी समस्याओं पर किये गये अध्ययनों की संख्या अधिक नहीं है, किन्तु कुछ अध्ययनकर्ताओं ने अपने अध्ययनों में ऐसे तथ्यों को स्पष्ट किया है जो किसी न किसी प्रकार से आशा की कार्य सन्तुष्टि को प्रभावित करते हैं। निरूपम बाजपेई एवं अन्य (2011) ने "स्टडी ऑन इम्प्रूविंग परफार्मेन्स आफ एक्रेडिट सोशियल हेल्थ एक्टिविस्ट इन इंडिया" में स्पष्ट किया है कि भारत की स्वास्थ्य सेवाओं की क्षमता के विकास के लिए 'आशा' के कार्य सम्पादन मुख्यतया भर्ती, प्रशिक्षण, निगरानी, मानदेय, और उनकी भूमिका को व्यापकता प्रदान करने के लिए प्रभावी उपायों (उपागमों) को खोजना आवश्यक है। चन्द्र कान्त लहरी (2011) ने भारत में राष्ट्रीय ग्रामीण स्वास्थ्य मिशन के आलोचनात्मक विश्लेषण में उल्लेख किया है कि आशा कार्यकत्री राष्ट्रीय ग्रामीण स्वास्थ्य मिशन की मुख्य कार्यकारी स्वयं सेवी कार्यकर्ता है। अतः आशा और अन्य कार्यकर्ताओं के कार्य तथा दायित्वों को और अधिक स्पष्टता के साथ परिभाषित करने की आवश्यकता है। हेमा भट्ट (2012) ने "ए रैपिड एप्रैजल आफ फंक्सनिंग आशा अन्डर एन.आर.एच.एम.इन उत्तराखण्ड" में उल्लेख किया है कि 'आशा' को मिलने वाला मानदेय बहुत ही कम है। अधिकांश आशाओं को उनका मानदेय समय पर नहीं मिलता जिससे उनके उत्साह पर नकारात्मक प्रभाव पड़ रहा है। फरहा एन. फातिमा एवं अन्य (2015) द्वारा कर्नाटक में आशा प्राधिकृत स्वास्थ्य कर्यकत्री 'आशा' के क्रियाकलापों के विश्लेषणात्मक अध्ययन के निष्कर्ष में उल्लेख किया है कि आशा कार्यकत्री सेतु या सुविधादाता के रूप में अपनी भूमिका को अन्य स्वास्थ्य कार्यकर्ताओं या सामाजिक कार्यकर्ताओं से अधिक उत्तरदायित्वपूर्ण अनुभव करती हैं। डॉ0 पी0 बी0 देशाई (2016) ने कोल्हापुर जनपद महारष्ट्र में आशा कार्यकत्री की भूमिका को लेकर किये गये अध्ययन में स्पष्ट किया है कि योजना के अन्तर्गत आशा के योग्यतम सहयोग से संस्थागत प्रसवों बढ़े है एवं कुपोषण तथा शिशु मृत्यु दर में भी कमी आयी है। स्वाति सेठ एवं अन्य (2017) ने आशा कार्यकत्री के कार्यव्यवहार पर किये गये अध्ययन में स्पष्ट किया है कि आशा कार्यकत्री समुदाय एवं स्वास्थ्य सुविधाओं के मध्य की महत्वपूर्ण सेतु है।

'आशा' कार्यकत्री राष्ट्रीय ग्रामीण स्वास्थ्य मिशन की प्रमुख धुरी है। मिशन की सफलता आशा के कार्य के प्रति उत्साह और उसकी कार्य सन्तुष्टि पर निर्भर करती है। कार्य सन्तुष्टि के कारकों को ज्ञात करके प्रस्तुत अध्ययन उन कारकों को खोजने में सहायक होगा जो आशा कार्यकत्रियों के कार्य निष्पादन की तत्परता और गुणात्मकता को प्रभावित करते हैं। इन्हीं तथ्यों को ध्यान में रखकर प्रस्तुत समस्या राष्ट्रीय ग्रामीण स्वास्थ्य मिशन के अन्तर्गत आशा कार्यकत्रियों की कार्य सन्तुष्टि का अध्ययनः का चयन किया गया है,

अध्ययन का उद्देश्य

1. आशा कार्यकत्रियों की कार्य सन्तुष्टि का स्तर ज्ञात करना।
2. आशा कार्यकत्रियों की कार्य सन्तुष्टि पर सामाजिक कारकों के प्रभावों का अध्ययन करना।
3. आशा कार्यकत्रियों की कार्य सन्तुष्टि पर संगठनात्मक कारकों के प्रभावों का अध्ययन करना।

प्रविधि

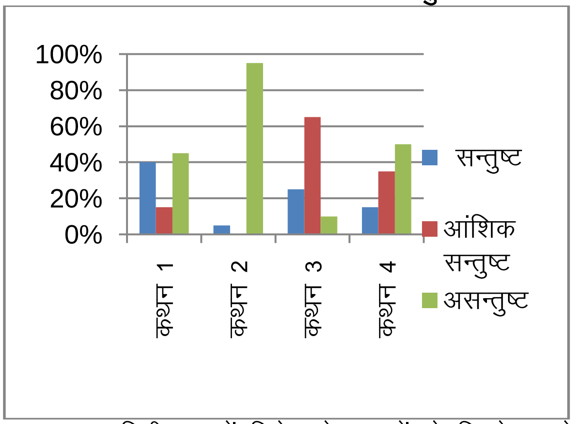
प्रस्तुत शोध अध्ययन के लिए यादृच्छिक प्रतिचयन द्वारा उत्तराखण्ड राज्य के जनपद टिहरी के 9 विकास खण्डों में से एक विकास खण्ड कीर्तिनगर विकास खण्ड का चयन किया गया। विकासखण्ड कीर्तिनगर की विभिन्न ग्राम पंचायतों में कार्यरत 84 आशा कार्यकत्रियों में से लाटरी विधि द्वारा 20 आशा कार्यकत्रियों को अध्ययन में सम्मिलित किया गया। आँकड़ों व तथ्यों के संग्रहण हेतु शोधार्थी द्वारा स्वनिर्मित साक्षात्कार अनुसूचि का प्रयोग किया गया। जिसके अन्तर्गत व्यक्तिगत सूचनाएँ, कार्य सन्तुष्टि का स्तर, संगठनात्मक एवं सामाजिक कारकों के प्रभावों को ज्ञात करने से सम्बन्धित प्रश्न सम्मिलित किये गये। शोधार्थी द्वारा चयनित आशा कार्यकत्रियों से व्यक्तिगत सम्पर्क कर प्रत्यक्ष रूप से साक्षात्कार के आधार पर आँकड़ों का संग्रह किया गया। संकलित आँकड़ों को विधिवत परिसीमित, श्रेणीबद्ध, एवं व्यवस्थित करके सारणीयन के पश्चात साधारण प्रतिशत के आधार पर उनका विश्लेषण किया गया एवं निष्कर्ष प्राप्त किये गए।

P: ISSN NO.: 2394-0344 RNI No.UPBIL/2016/67980 VOL-2* ISSUE-10* January- 2018
E: ISSN NO.: 2455-0817 Remarking An Analisation

सारिणी– 1
आशा कार्यकत्रियों में कार्य सन्तुष्टि का स्तर

क्र. सं.	कथन	सन्तुष्ट		आंशिक सन्तुष्ट		असन्तुष्ट	
		संख्या	प्रतिशत	संख्या	प्रतिशत	संख्या	प्रतिशत
1	क्या आप अपनी वर्तमान अस्थायी सेवा के स्थायीकरण व नियमितीकरण के प्रति सन्तुष्ट हैं?	08	40%	03	15%	09	45%
2	क्या अपने कार्य के लिए वर्तमान में प्राप्त हो रहे मानदेय से सन्तुष्ट हैं?	01	5%	0	0	19	95%
3	आपकी सेवा सम्बन्धी समस्याओं के निराकरण हेतु विभाग द्वारा किये जा रहे प्रयासों से आप सन्तुष्ट हैं?	05	25%	13	65%	02	10%
4	क्या आप मिशन के अन्तर्गत विभाग से प्राप्त होने वाले संसाधनों एवं सुविधाओं से सन्तुष्ट हैं?	03	15%	07	35%	10	50%

चित्र सं.– 1
आशा कार्यकत्रियों में कार्य सन्तुष्टि का स्तर



सारिणी– 1 में दिये गये कथनों के विश्लेषण से स्पष्ट होता है कि

कथन 1

40 प्रतिशत आशा कार्यकत्रियां अपनी वर्तमान अस्थायी सेवा के स्थायीकरण व नियमितीकरण के प्रति आशान्वित व सन्तुष्ट थी, जबकि 45 प्रतिशत आशा कार्यकत्रियां असन्तुष्ट तथा 15 प्रतिशत आशा कार्यकत्रियां आंशिक रूप से सन्तुष्ट थी।

कथन 2

5 प्रतिशत आशा कार्यकत्रियां अपने कार्य के लिए वर्तमान में प्राप्त हो रहे मानदेय से सन्तुष्ट थी जबकि 95 प्रतिशत आशा कार्यकत्रियां उक्त सम्बन्ध में असन्तुष्ट थी।

कथन 3

25 प्रतिशत आशा कार्यकत्रियां अपनी सेवा सम्बन्धी समस्याओं के निराकरण हेतु विभाग द्वारा किये जा रहे प्रयासों के प्रति सन्तुष्ट थी, जबकि 10 प्रतिशत कार्यकत्रियां उक्त सम्बन्ध में असन्तुष्ट तथा अधिकांश 65 प्रतिशत कार्यकत्रियां इस सम्बन्ध में आंशिक रूप से सन्तुष्ट पाई गई।

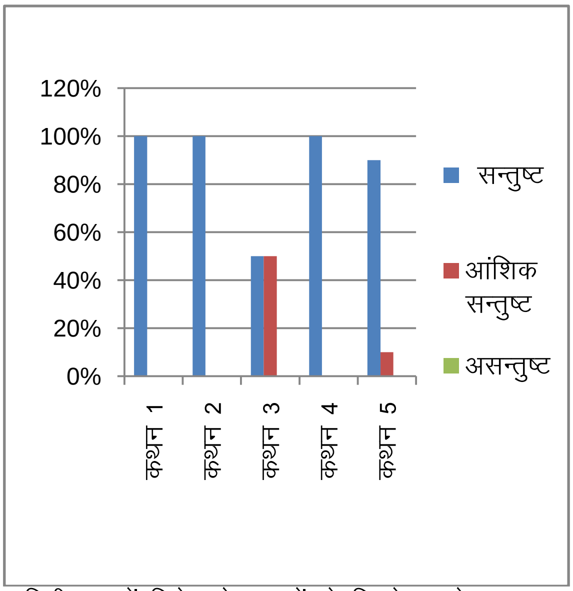
कथन 4

मात्र 10 प्रतिशत आशा कार्यकत्रियां ने मिशन के अन्तर्गत प्राप्त होने वाले संसाधनो एवं सुविधाओं के प्रति सन्तुष्टि प्रकट की जबकि उक्त सम्बन्ध में अधिकांश 50 प्रतिशत कार्यकत्रियां असन्तुष्ट तथा 35 प्रतिशत कार्यकत्रियां आशिंक रूप से सन्तुष्ट थी।

सरिणी– 2
आशा कार्यकत्रियों की कार्य सन्तुष्टि पर सामाजिक कारकों का प्रभाव

क्र. सं.	कथन	सन्तुष्ट		आंशिक सन्तुष्ट		असन्तुष्ट	
		संख्या	प्रतिशत	संख्या	प्रतिशत	संख्या	प्रतिशत
1	क्या आप अपने कार्य के लिए परिवार से मिलने वाले सहयोग से सन्तुष्ट हैं?	20	100%	0	----	0	----
2	आपके कार्य के प्रति आपके परिवारजनों के दृष्टिकोण से आप सन्तुष्ट हैं?	20	100%	0	----	0	----
3	क्या आप अपने कार्य स्थल के वातावरण एवं उपलब्ध सुरक्षा उपायों एवं परिस्थितियों से सन्तुष्ट हैं?	10	50%	10	50%	0	----
4	क्या आप सामाजिक दृष्टि से अपनी सेवा के प्रति सन्तुष्ट हैं?	20	100%	0	----	0	----
5	क्या आप इस बात से सन्तुष्ट हैं कि वर्तमान सेवा में आपकी योग्यता का सही उपयोग हो रहा है?	18	90%	02	10%	0	----

चित्र सं.– 2
आशा कार्यकत्रियों की कार्य सन्तुष्टि पर सामाजिक कारकों का प्रभाव



सारिणी– 2 में दिये गये कथनों के विश्लेषण से स्पष्ट होता है कि

कथन 1

शत प्रतिशत आशा कार्यकत्रियां अपने कार्य के लिए अपने परिवार से मिलने वाले सहयोग के प्रति सन्तुष्ट थीं।

कथन 2

शत प्रतिशत आशा कार्यकत्रियां अपने कार्य के प्रति अपने परिवारजनों के दृष्टिकोण के प्रति सन्तुष्ट थी।

कथन 3

50 प्रतिशत आशा कार्यकत्रियां अपने कार्यस्थल के वातावरण एवं उपलब्ध सुरक्षा साधनों एवं परिस्थितियों के प्रति सन्तुष्ट थी जबकि 50 प्रतिशत आंशिक रूप से सन्तुष्ट थीं।

कथन 4

शत प्रतिशत आशा कार्यकत्रियां सामाजिक दृष्टि से अपनी सेवा के प्रति सन्तुष्ट थीं।

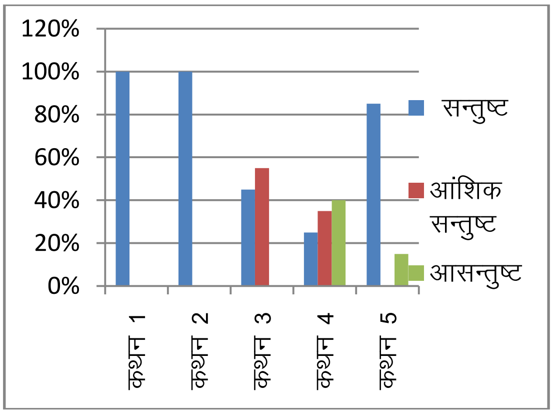
कथन 5

अधिकांश 90 प्रतिशत आशा कार्यकत्रियां वर्तमान सेवा में अपनी योग्यता के सही उपयोग के प्रति सन्तुष्ट थी जबकि मात्र 10 प्रतिशत आशा कार्यकत्रियां ही उक्त सम्बन्ध के प्रति आंशिक रूप से सन्तुष्ट थी।

सारिणी– 3
आशा कार्यकत्रियों की कार्य सन्तुष्टि पर संगठनात्मक कारकों का प्रभाव

क्र. सं.	कथन	सन्तुष्ट		आंशिक सन्तुष्ट		असन्तुष्ट	
		संख्या	प्रतिशत	संख्या	प्रतिशत	संख्या	प्रतिशत
1	क्या आप अपने उच्च अधिकारियों के व्यवहार से सन्तुष्ट हैं?	20	100%	0	----	0	----
2	क्या आप आप अपने सेवा क्षेत्र में कार्य करने वाले सहकर्मियों के व्यवहार से सन्तुष्ट हैं?	20	100%	0	----	0	----
3	क्या आप विभाग द्वारा आपकी योग्यता को बढ़ाने के लिए दिये जाने वाले अवसरों से सन्तुष्ट है?	02	10%	01	5%	17	85%
4	क्या आप विभागीय पदोन्नति के मानकों एवं अवसरों से सन्तुष्ट हैं?	01	5%	01	5%	18	90%
5	क्या आप अपने कार्य निष्पादन के अन्तर्गत अपनी सृजनात्मकता और अभिव्यक्ति सम्बन्धी स्वतत्रंता से सन्तुष्ट हैं?	17	85%	0	----	03	15%

चित्र सं.– 3
आशा कार्यकत्रियों की कार्य सन्तुष्टि पर सांगठनात्मक कारकों का प्रभाव



सारिणी – 3 में दिये गये कथनों के विश्लेषण से स्पष्ट होता है कि –

कथन 1

शत प्रतिशत आशा कार्यकत्रियां अपने उच्च अधिकारियों के व्यवहार से सन्तुष्ट थीं।

कथन 2

शत प्रतिशत आशा कार्यकत्रियां अपने सेवा क्षेत्र में कार्य करने वाले सहकर्मियों के व्यवहार से सन्तुष्ट थीं।

कथन 3

मात्र 10 प्रतिशत आशा कार्यकत्रियां विभाग द्वारा योग्यता को बढ़ाने के लिए दिए जाने वाले अवसरों के प्रति सन्तुष्ट थी जबकि अधिकांश 85 प्रतिशत आशा कार्यकत्रियां उक्त सम्बन्ध में असन्तुष्ट थी तथा 5 प्रतिशत कार्यकत्रियां इस सम्बन्ध में आंशिक रूप से सन्तुष्ट थी।

कथन 4

मात्र 5 प्रतिशत आशा कार्यकत्रियां विभागीय पदोन्नति के मानकों एवं अवसरों के प्रति सन्तुष्ट थी जबकि अधिकांश 90 प्रतिशत आशा कार्यकत्रियां उक्त सम्बन्ध में असन्तुष्ट तथा 5 प्रतिशत कार्यकत्रियां आंशिक रूप से सन्तुष्ट थी।

कथन 5

अधिकांश 85 प्रतिशत आशा कार्यकत्रियां अपने कार्य निष्पादन के अन्तर्गत अपनी सृजनात्मकता और अभिव्यक्ति सम्बन्धी स्वतत्रंता के प्रति सन्तुष्ट थी, मात्र 15 प्रतिशत आशा कार्यकत्रियों न उक्त सम्बन्ध के प्रति असन्तुष्टि प्रकट की।

निष्कर्ष

प्रस्तुत अध्ययन में प्राप्त तथ्यों व आँकड़ों के विश्लेषण के आधार पर राष्ट्रीय ग्रामीण स्वास्थ्य मिशन के अन्तर्गत आशा कार्यकत्रियों की कार्य सन्तुष्टि के सम्बन्ध में निम्न निष्कर्ष प्राप्त हुएः

1. अधिकाशं 45 आशा कार्यकत्रियों ने अपनी वर्तमान अस्थायी सेवा के स्थायीकरण एवं नियमितीकरण के प्रति असन्तोष प्रकट किया है, क्यों कि राष्ट्रीय ग्रामीण स्वास्थ्य मिशन के अन्तर्गत आशा कार्यकत्री का पद अस्थायी है तथा उसका कार्य स्वैच्छिक प्रवृत्ति का माना गया है, जिसे वह अपने दैनिक दिनचर्या वाले कार्यों के साथ ही सम्पादित कर सकती है। आशा की सेवा नियत मानदेय आधारित न होकर प्रोत्साहन धनराशि आधारित है।
2. अधिकांश (95%) आशा कार्यकत्रियों ने वर्तमान में अपनी सेवा के लिए वर्तमान में मिलने वाले मानदेय के प्रति असन्तोष प्रकट किया है। राष्ट्रीय ग्रामीण स्वास्थ्य मिशन में आशा को वर्तमान में नियत मानदेय नहीं दिया जा रहा है, यद्यपि उत्तराखण्ड की राज्य सरकार द्वारा 28 नवम्बर 2016 को राज्य भर में कार्यरत आशा कार्यकत्रियों को रु0 2000.00 (रुपया दो हजार) मासिक मानदेय दिये जाने का आदेश जारी किया गया है किन्तु अभी तक यह मानदेय आशाओं को नहीं दिया जा रहा है।
3. अधिकांश (65%) आशा कार्यकत्रियां अपनी सेवा सम्बन्धी समस्याओं के निराकरण के प्रति आशिंक रूप से सन्तुष्ट हैं। क्यों कि आशा कार्यकत्री अपने ग्राम एवं स्वास्थ्य विभाग की सेवाओं के मध्य एक महत्वपूर्ण कड़ी है। आशा ग्रामीण समुदाय में स्वास्थ्य संचेतना के प्रति उत्तरदायी है। स्वास्थ्य संचेतना एक विकासात्मक सम्प्रत्यय है जिसके अन्तर्गत स्वास्थ्य, पोषण और स्वच्छता समाहित है। आशा जहां एक ओर स्वास्थ्य विभाग व मिशन के कार्यक्रमों के उद्देश्यों तथा लक्ष्यों के लिए उत्तरदायी है वहीं वह पंचायत व ग्रामीण समुदाय के लिए भी उत्तरदायी है जिसमें समन्वय का अभाव रहता है जिस कारण आशा कार्यकत्री के प्रयासों का समुचित आंकलन नहीं हो पाता है।
4. 50 प्रतिशत आशा कार्यकत्रियों ने मिशन के अन्तर्गत प्राप्त होने वाले संसाधनों एवं सुविधाओं के प्रति असन्तोष प्रकट किया है। क्यों कि आशा कार्यकत्री जहां एक ओर ग्रामीण समुदाय के मध्य मुख्य स्वास्थ्य सेविका के रूप में कार्य करती है वहीं वह दूसरी ओर विभिन्न प्रकार की सूचनाओं के अभिलेखीकरण एवं सूचनादाता के रूप में भी कार्य करती है जिस हेतु उसे समुचित संसाधन व उपयुक्त सुविधायें प्रदान नहीं की जा रही हैं।
5. शत प्रतिशत आशा कार्यकत्रियां अपने कार्य में पारिवारिक सहयोग तथा परिवारजनों के दृष्टिकोण तथा सामाजिक दृष्टि से अपने कार्य के प्रति पूर्णतः सन्तुष्ट हैं। क्यों कि अधिकांश कार्यकत्रियां विवाहित तथा 30–40 वर्ष या इससे अधिक आयु वर्ग की हैं। आशा कार्यकत्री ग्रामीण समुदाय की ही एक सदस्य होती है इसलिए पारिवारिक और सेवा सम्बन्धी दायित्वों के मध्य सामंजस्य रहता है तथा विषम भौगोलिक परिस्थितियों के कारण सुदूरवर्ती ग्रामीण क्षेत्रों में स्वास्थ्य सम्बन्धी एवं प्रसवकालीन सेवाओं से जुड़े होने के कारण आशा के प्रति सकारात्मक अभिवृत्ति बनी रहती है।
6. 50 प्रतिशत आशा कार्यकत्रियां अपने कार्यस्थल के वातावरण एवं उपलब्ध सुरक्षा साधनों एवं परिस्थितियों के प्रति सन्तुष्ट हैं जबकि 50 प्रतिशत आशा कार्यकत्रियों ने उक्त सम्बन्ध में आंशिक सन्तुष्टि प्रकट की है। क्योंकि उनका मानना है कि चिकित्सालयों में आशाओं को रात्रि विश्राम हेतु कोई व्यवस्था नहीं होती जिस कारण सुदूर ग्रामीण क्षेत्रों से आने वाली आशाओं को आवासीय व रात्रि विश्राम जैसी समस्याओं का सामना करना पड़ता है तथा चिकित्सालयों में चिकित्सकों एवं अन्य कर्मचारियों का भी उनके प्रति सहयेगात्मक एवं सौहार्दपूर्ण व्यवहार नहीं रहता है।
7. शत प्रतिशत आशा कार्यकत्रियां अपने उच्च अधिकारियों एवं सहकर्मियों के व्यवहार से सन्तुष्ट हैं। क्यों कि राष्ट्रीय ग्रामीण स्वास्थ्य मिशन ग्रामीण स्वास्थ्य का एक विकासोन्मुखी कार्यक्रम है। मिशन के उद्देश्यों की पूर्ति तथा लक्ष्यों की प्राप्ति पारस्परिक समन्वय के अभाव में सम्भव नहीं है। अतः कार्यक्रमों के क्रियान्वयन में उच्च अधिकारियों एवं सहकर्मियों का पारस्परिक समांजस्य रहता है।
8. अधिकांश आशा कार्यकत्रियां अपनी योग्यता बढ़ाने के लिए दिये जाने वाले विभागीय अवसरों के प्रति असन्तुष्ट हैं। क्यों कि आशा के लिए शैक्षिक योग्यता हाईस्कूल ही पर्याप्त है। योग्यता की वृद्धि पदोन्नति के अवसर बढ़ाती है किन्तु वर्तमान में मिशन के अन्तर्गत विभागीय पदोन्नति का कोई भी प्रावधान नहीं है।
9. अधिकांश (85%) आशा कार्यकत्रियां अपने कार्य निष्पादन के अन्तर्गत अपनी सृजनात्मकता और अभिव्यक्ति सम्बन्धी स्वतंत्रता से सन्तुष्ट हैं। सभी कार्यकत्रियां स्थानीय होने के कारण अपनी अभिव्यक्ति एवं सृजनात्मकता के लिए स्वतंत्र हैं तथा स्थायी सेवा न होने के कारण भी सेवा सम्बन्धी अधिक नियम लागू नहीं हैं।

सुझाव

प्रस्तुत अध्ययन के परिणामों से ज्ञात होता है कि राष्ट्रीय ग्रामीण स्वास्थ्य मिशन के अन्तर्गत कार्यरत आशा कार्यकत्रियों की कार्य सन्तुष्टि पर सामाजिक कारकों का सकारात्मक प्रभाव है, लेकिन वर्तमान अस्थायी सेवा के नियमितिकरण व स्थायीकरण, नियत मानदेय, प्राप्त सुविधाओं व संसाधनों, कार्यस्थल के वातावरण व सुरक्षा उपायों तथा योग्यता को बढ़ाने व पदोन्नति के अवसरों को उन्होने सन्तोषजनक नही माना। अतः संगठनात्मक कारकों का नकारात्मक प्रभाव देखा गया है। मिशन के अन्तर्गत कार्यरत आशा कार्यकत्रियों की कार्यसन्तुष्टि को बढ़ाया जा सके इसके लिए कुछ सुझाव प्रस्तुत हैं।

1. राष्ट्रीय ग्रामीण स्वास्थ्य मिशन के अन्तर्गत आशा कार्यकत्रियों के सेवाकार्य हेतु सम्मानजनक नियत मानदेय की व्यवस्था की जानी चाहिए तथा आशा कार्यकत्री के स्थायीकरण व समायोजन हेतु ठोस प्रयास किये जाने चाहिए।
2. कर्मठ एवं निष्ठावान कार्यकत्री को उसके उत्कृष्ट कार्यनिष्पादन पर प्रोत्साहित किया जाना चाहिए।
3. उन्हें अपने सेवा क्षेत्र में पर्याप्त एवं समुचित संसाधन प्रदान करने चाहिए
4. स्वास्थ्य केन्द्रो में आशाओं को रात्रि विश्राम हेतु आशा घर की व्यवस्था की जानी चाहिए।

आशा कार्यकत्रियों को अनुभव और योग्यता के आधार पर पदोन्नति के अवसर प्रदान किये जाने चाहिए तथा उन्हे सेवाकाल में योग्यता बढ़ाने के समुचित अवसर प्रदान किये जाने चाहिए।

सन्दर्भ ग्रंथ सूची

1. *राष्ट्रीय ग्रामीण स्वास्थ्य मिशन,* https://hi.wikipedia.org/s/lioc. *मुक्त ज्ञानकोश विकीपीडिया।*
2. *बहादुर अतुल, 'नेशनल रूरल हेल्थ मिशनः ए फेलिंग मिशनः' इंडियन जनरल आफ मेडिकल एथिक्स 2010. जुलाई–सितम्बर; 7(3): 170–71.*
3- *कर्मचारी सन्तुष्टि, मुक्त ज्ञानकोश विकीपीडिया,* https://hi.wikipedia.org/s/80pz.
4. *वाजपेई एवं ढोलकिया आर. एच.' इम्प्रूविंग द परफारमेन्स आफ अक्रेडिट सोशियल हेल्थ एक्टिविस्ट इन इंडियाः मुम्बई'–कोलम्बिया ग्लोबल सेन्टर, साउथ एशिया, कोलम्बिया युनिवर्सिटी। पे. न. 2–3.*
5. *लाहरिया सी. खण्डेकर एच. प्रसुन्ना जे. पी. मीनाक्षी– 'द क्रिटिकल रिव्यू आफ नेशनल रूरल हेल्थ मिशन इन इंडिया'द इंटरनल जनरल आफ हेल्थ 2007:6 (1).*
6. *भट्ट हेमा 'ए रैपिड अप्रैजल आफ फक्सनिंग आशा अण्डर एन. आर. एच. एम. इन उत्तराखण्ड इंडिया–2012, मैनेजमेन्ट आफ डेवलपमेन्ट प्रोजक्ट.*
7. *फरहा एन. फातिमा, मोहन राजू, किरुबा एस. वरदराजन, अदिति कृष्णामूर्ति, एस. आर. अनन्तकुमार, एवं प्रेम के. मोनी "एसेसमेन्ट आफ 'अक्रेडिट सोशियल हेल्थ एक्टिविस्ट'–ए नेशनल कम्युनिटी हेल्थ वालेन्टियर स्कीम इन कर्नाटका स्टैट, इण्डिया" जरनल आफ हेल्थ पापुलेशन एण्ड न्यूट्रिसियन (मार्च 2015)*
8. *डॉ0 पी0 बी0 देशाई "रोल आफ अक्रेडिट सोशियल हेल्थ एक्टिविस्ट (आशा) इन द इम्प्रूवमेन्ट आफ हेल्थ स्टेटस आफ विपेज अण्डर एन.आर.एच.एम. इन कोल्हापुर डिस्ट्रिक्ट महाराष्ट्रा"– जरनल आफ कम्युनिटी मेडिसिन एण्ड हेल्थ एजुकेशन(अप्रैल 2016)*
9. *स्वाति सेठ, कुमार सुमित, समीर फडनिस प्रसन्ना "ए स्टडी आन एसेसमेन्ट आफ आशा वर्क प्रोफाइल इन द कान्टेस्कट आफ उड़पि तालुका कार्नाटका, इण्डिया"–क्लीनिकल एपिडेमोलॉजी एण्ड ग्लोबल हेल्थ (अगस्त 2017)*