

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

### ( دفاعیه پایان نامه )

با تأییدات خداوند متعال پایان نامه تحصیلی آقای سید مجید بایگانی دانشجوی رشته برنامه ریزی و رفاه اجتماعی دوره نیمه حضوری کارشناسی ارشد تحت عنوان:

بررسی میزان رضامندی شغلی استفاده کنندگان از تسهیلات اشتغال صندوق مهر امام رضا شهرستان کهگیلویه

که به راهنمایی دکتر هزار جریبی تنظیم گردیده است. در جلسه مورخ ۹۰/۸/۱۰ با حضور اعضاء هیأت داوران مطرح و بانمره ( به عدد. ۱۸:۵۰ به حروف هجده و نیم ) به تصویب رسید.  
اعضاء هیأت داوران:

سمت	نام و نام خانوادگی	محل امضاء	ملاحظات
استاد راهنما	جناب آقای دکتر هزار جریبی		
استاد مشاور	جناب آقای دکتر پودراتچی		
استاد داور	جناب آقای دکتر سام آرام		
نماینده تحصیلات تکمیلی	خانم یزدانی		



دانشگاه علامه طباطبائی  
پردیس آموزش های نیمه حضوری

پایان نامه کارشناسی ارشد رشته برنامه ریزی و رفاه اجتماعی

بررسی میزان رضامندی شغلی استفاده کنندگان از تسهیلات اشتغال صندوق مهر  
امام رضا (ع) شهرستان کهگیلویه

نگارش: سید مجید بایگانی

استاد راهنما

دکتر جعفر هزار جریبی

استاد مشاور

دکتر مصطفی پودراتچی

استاد داور

دکتر عزت الله سام آرام

پاییز

۱۳۹۰

تقدیم به

پدر و مادر

عزیزم که دعای خیرشان تسلی بخش و آرامش  
دهنده خاطر من اند

و

تقدیم به معلمان و اساتیدی که روح انسانیت  
را در من زنده کردند  
و تقدیم به

تمام عاشقان واقعی تاریخ.

## سیاسگزاری

تشکر و قدردانی از همه عزیزانی که در این پژوهش علمی ما را از کمک خودشان دریغ نمودند. بخصوص تشکر ویژه ای دارم از جناب آقای دکتر هزار جریبی استاد راهنما و جناب آقای دکتر پودراتچی استاد مشاور اینجانب که همواره مدد رسان این توشه علمی بوده‌اند. همچنین از تمامی اساتید محترم گروه برنامه ریزی رفاه اجتماعی دانشگاه علامه طباطبایی نیز به پاس زحمات آنان تقدیر و تشکر دارم. در اینجا بر خود لازم می دانم از زحمات بسیار ارزنده دکتر سام آرام تشکر و تقدیر ویژه‌ای را به پاس زحمات آن عزیز به عمل آورم، در پایان نیز از دوست عزیزم آقای حمید عزیزی کارشناس ارشد جامعه شناسی که در انجام این پژوهش مرا یاری کردند ، تشکر و قدردانی می نمایم.

## چکیده

رضایت شغلی امروزه از جمله عوامل مهمی است که باید در هر کاری مورد توجه دقیق قرار گیرد. هر فردی کوشش می کند شغلی را انتخاب نماید که علاوه بر تأمین نیازهای مادی از نظر روانی هم او را ارضاء نماید و در محیطی باشد که شرایط لازم به نحوی باشد که مناسب با انجام کار باشد و فرد بتواند توانایی و استعداد خود را در آن کار بروز دهد، در این صورت از کار خود احساس رضایت خواهد کرد.

در این پژوهش با بهره گیری از نظریه هولین و هرزبرگ به بررسی میزان رضایتمندی شغلی استفاده کنندگان از تسهیلات اشتغال صندوق مهر امام رضا (ع) شهرستان کهگیلویه پرداخته شده است، برای بررسی رابطه مذکور از یک نمونه ۳۰۰ نفری از دریافت کنندگان تسهیلات اشتغال از صندوق مهر امام رضا شهرستان کهگیلویه که در فاصله زمانی سال ۱۳۸۶ تا ۱۳۹۰/۲/۲۰، استفاده شده است.

جهت تجزیه و تحلیل داده های گردآوری شده از روش های آماری توصیفی ( نمودارها، جداول توزیع فراوانی، شاخص های مرکزی و پراکندگی ) و آماره های استنباطی و همبستگی استفاده خواهد شد.

یافته های این پژوهش حاکی از آن است که به طور کلی در نمونه مورد تحقیق تقریباً نیمی از افراد میزان رضایت شغلی بالایی دارند و درصد کمی از افراد از رضایت شغلی پایینی برخوردار هستند. در این پژوهش مشخص که افراد در تمام شاخص ها و مؤلفه های مربوط به شغل خود (درآمد، امنیت شغلی، آزادی در کار و...) بیش از نیمی از پاسخگویان از این مؤلفه ها رضایت بالایی داشتند.

همچنین بر اساس یافته های این پژوهش، بر حسب سنجش میزان همبستگی بین مولفه های رضایتمندی شغلی و پایگاه اقتصادی - اجتماعی، نمی توان از رابطه یک بعدی بین رضایتمندی شغلی و پایگاه اقتصادی - اجتماعی سخن به میان آورد، بلکه برای رسیدن به یک رابطه قوی و دقیق در باره رضایتمندی شغلی و پایگاه اقتصادی - اجتماعی، لازم است هم مولفه ها و موضوعات رضایتمندی شغلی و پایگاه اقتصادی - اجتماعی بصورت دقیق مشخص شود تا امکان بررسی اینگونه موضوعات فراهم گردد.

کلید واژه ها: کار، رضایت شغلی، درآمد، امنیت شغلی، آزادی شغلی

## فهرست مطالب

عنوان	صفحه
فصل اول کلیات .....	۱
مقدمه .....	۲
۱- ۱. طرح مسأله .....	۴
۱- ۲. اهمیت و ضرورت .....	۷
۱- ۳. اهداف تحقیق .....	۸
۱- ۳- ۱. اهداف کلی .....	۸
۱- ۳- ۲. اهداف جزئی .....	۸
۱- ۴. سئولات تحقیق .....	۸
۱- ۵. صندوق مهر امام رضا(ع) .....	۹
فصل دوم: پیشینه و چهارچوب تئوریکی پژوهش .....	
۲- ۱. مقدمه .....	۱۵
۲- ۲. تحقیقات انجام شده در ایران (داخلی) .....	۱۶
۲- ۳. تحقیقات خارجی .....	۲۲
۲- ۴. مبانی نظری .....	۲۵
۲- ۵. تئوری های فرایندی .....	۲۷
۲- ۵- ۱. تئوری انتظار .....	۲۸
۲- ۵- ۲. تئوری برابری .....	۲۸
۲- ۶. تئوری های محتوایی .....	۳۰
۲- ۶- ۱. تئوری سلسله مراتب نیازهای آبرهام مازلو .....	۳۱
۲- ۶- ۲. تئوری انگیزه کسب موفقیت دیوید مک کللند .....	۳۲
۲- ۶- ۳. کامروایی نیازی .....	۳۴
.....	
۲- ۶- ۴. دورکهایم .....	۳۵
.....	
.....	
۲- ۶- ۵. مرتون .....	۳۵

۳۵	..... ۲-۶-۶. تند گور
۳۶	..... ۲-۶-۷. هومنز
۳۸	..... ۲-۶-۸. دیویس
۳۸	..... ۲-۶-۹. کلارک هال
۳۹	..... ۲-۶-۱۰. لاک
۴۰	..... ۲-۶-۱۱. آلدرفر
۴۱	..... ۲-۷. چارچوب نظری
۴۱	..... ۲-۷-۱. هرزبرگ
۴۴	..... ۲-۷-۲. چارلز هولین
۴۶	..... ۲-۷. مدل تحقیق
۴۷	..... ۲-۸. فرضیات تحقیق
۴۸	..... فصل سوم: روش شناسی تحقیق
۴۹	..... ۳-۱. مقدمه
۴۹	..... ۳-۲. روش تحقیق
۵۰	..... ۳-۳. جامعه آماری
۵۱	..... ۳-۴. واحد تحلیل
۵۱	..... ۳-۵. حجم نمونه
۵۲	..... ۳-۶. روش نمونه گیری
۵۲	..... ۳-۷. سنجش و اندازه گیری متغیرها
۵۲	..... ۳-۷-۱. ویژگیهای فردی پاسخگویان
۵۲	..... ۳-۷-۲. تعریف نظری مفاهیم و متغیرها
۵۳	..... ۳-۷-۲-۱. رضایتمندی شغلی
۵۴	..... ۳-۷-۲-۲. ماهیت کار
۵۴	..... ۳-۷-۲-۳. درآمد
۵۴	..... ۳-۷-۲-۴. توانایی و استعداد شخصی
۵۵	..... ۳-۷-۲-۵. محیط کار
۵۵	..... ۳-۷-۲-۶. آزادی در کار
۵۶	..... ۳-۷-۲-۷. ارتقای شغلی
۵۶	..... ۳-۷-۲-۸. امنیت شغلی
۵۶	..... ۳-۷-۲-۹. ارتباط با دیگران
۵۷	..... ۳-۷-۲-۱۰. وجهه و احترام اجتماعی



۵۷	.....	تعریف عملیاتی مفاهیم و شاخص ها	۳-۷-۲
۵۸	.....	مشخصات فردی یا متغیر های زمینه ای	۳-۷-۲-۱
۵۹	.....	شاخص ها و مولفه های رضایتمندی شغلی	۳-۷-۲-۲
۵۹	.....	ماهیت کار	۳-۷-۲-۲-۱
۵۹	.....	درآمد	۳-۷-۲-۲-۲
۶۰	.....	محیط کار	۳-۷-۲-۲-۳
.....			
۶۱	.....	ارتباط با دیگران	۳-۷-۲-۲-۴
۶۱	.....	توانایی و مهارت های شغلی	۳-۷-۲-۲-۵
۶۲	.....	آزادی عمل	۳-۷-۲-۲-۶
۶۲	.....	ارتقاء و پیشرفت شغلی	۳-۷-۲-۲-۷
۶۳	.....	امنیت شغلی	۳-۷-۲-۲-۸
۶۳	.....	وجهه اجتماعی	۳-۷-۲-۲-۹
۶۴	.....	رضایتمندی شغلی	۳-۷-۲-۲-۱۰
۶۵	.....	ابزار تحقیق	۳-۸
۶۶	.....	اعتبار و روایی ابزار سنجش	۳-۹
۶۶	.....	اعتبار تحقیق	۳-۹-۱
۶۶	.....	روایی تحقیق	۳-۹-۲
۶۸	.....	روش اجرای پژوهش	۳-۱۰
۶۸	.....	تجزیه و تحلیل داده ها	۳-۱۱
.....			
۷۰	.....	فصل چهارم: توصیف و تحلیل داده ها	
۷۱	.....	مقدمه	
۷۱	.....	توصیف داده ها	
۷۱	.....	سیمای جامعه آماری	۴-۱
۷۴	.....	توزیع پاسخگویان بر حسب تحصیلات	۴-۲
۹۲	.....	توصیف داده های مؤلفه های رضایتمندی شغلی	۴-۳
۱۰۴	.....	توصیف میزان رضایتمندی شغلی و مؤلفه های آن	۴-۴
۱۱۶	.....	تحلیل داده ها	۴-۵
.....			
.....			
۱۱۷	.....	آزمون تفاوت معناداری متغیر های دوشقی (آزمون T Test)	۴-۵-۱
۱۱۹	.....	آزمون تفاوت معناداری متغیر های دوشقی (آزمون من ویتنی)	۴-۵-۲

۱۲۲.....۳-۵-۴. آزمون تفاوت معناداری متغیرهای چند شقی.....

۱۳۰.....۴-۵-۴. آزمون همبستگی پایگاه اقتصادی - اجتماعی.....

فصل پنجم: نتیجه گیری و پیشنهادات..... ۱۳۲

۱-۵. مقدمه..... ۱۳۳

۲-۵. یافته های توصیفی..... ۱۳۴

۳-۵. یافته های تحلیلی..... ۱۳۶

۴-۵. تأملات تحلیلی و تئوریکي..... ۱۳۷

۵-۵. محدودیتهای تحقیق..... ۱۳۸

۶-۵. پیشنهادات..... ۱۳۹

منابع..... ۱۴۱

پیوست..... ۱۴۹

پرسشنامه..... ۱۴۹

فهرست شکل ها	
صفحه	
۷۲	شکل ۱-۴: توزیع درصدی پاسخگویان بر حسب مفهوم سن
۷۳	شکل ۲-۴: توزیع درصدی پاسخگویان بر حسب مفهوم جنسیت
۷۴	شکل ۳-۴: توزیع درصدی وضعیت تأهل پاسخگویان
۷۵	شکل ۴-۴: توزیع درصدی وضعیت تحصیلات پاسخگویان
۷۶	شکل ۵-۴: توزیع درصدی وضعیت تحصیلات پدر پاسخگویان
۷۷	شکل ۶-۴: توزیع درصدی وضعیت تحصیلات مادر پاسخگویان
۷۹	شکل ۷-۴: توزیع درصدی وضعیت نوع شغل پاسخگویان
۸۰	شکل ۸-۴: توزیع درصدی وضعیت مالکیت مکان کار پاسخگویان
۸۱	شکل ۹-۴: توزیع درصدی وضعیت سابقه کاری پاسخگویان
۸۲	شکل ۱۰-۴: توزیع درصدی وضعیت محل سکونت پاسخگویان
۸۳	شکل ۱۱-۴: توزیع درصدی وضعیت شغل پدر پاسخگویان

۸۴	شکل ۱۲-۴: توزیع درصدی وضعیت شغل مادر پاسخگویان
۸۵	شکل ۱۳-۴: توزیع درصدی وضعیت دریافت وام پاسخگویان
۸۶	شکل ۱۴-۴: توزیع درصدی وضعیت مبلغ وام دریافتی پاسخگویان
۸۷	شکل ۱۵-۴: توزیع درصدی وضعیت پاسخ گویان بر حسب اینکه آیا وام دریافتی
۸۸	شکل ۱۶-۴: توزیع درصدی بر حسب اینکه درآمدها تقریباً منظم هست یا خیر
۸۹	شکل ۱۷-۴: توزیع درصدی علت نامنظم بودن درآمد
۹۰	شکل ۱۸-۴: توزیع درصدی پاسخ گویان بر حسب میزان درآمد ماهیانه
۹۱	شکل ۱۹-۴: توزیع درصدی پاسخ گویان بر حسب میزان رضایت از شیوه دریافت وام
۱۰۵	شکل ۲۰-۴: توزیع درصدی پاسخگویان بر حسب مؤلفه رضایتمندی شغلی
۱۰۶	شکل ۲۱-۴: توزیع درصدی پاسخگویان بر حسب رضایت از ماهیت کار
۱۰۷	شکل ۲۲-۴: توزیع درصدی پاسخگویان بر حسب رضایت از درآمد
۱۰۸	شکل ۲۳-۴: توزیع درصدی پاسخگویان بر حسب رضایت از محیط کار
۱۰۹	شکل ۲۴-۴: توزیع درصدی پاسخگویان بر حسب رضایت از ارتباط با دیگران
۱۱۰	شکل ۲۵-۴: توزیع درصدی پاسخگویان بر حسب رضایت از مهارت و توانایی های شخصی
۱۱۱	شکل ۲۶-۴: توزیع درصدی پاسخگویان بر حسب رضایت از امنیت شغلی
۱۱۳	شکل ۲۷-۴: توزیع درصدی پاسخگویان بر حسب رضایت از آزادی در کار
۱۱۴	شکل ۲۹-۴: توزیع درصدی پاسخگویان بر حسب رضایت از وجهه اجتماعی
۱۱۵	شکل ۲۹-۴: توزیع درصدی پاسخگویان بر حسب رضایت از ارتقاء شغلی

صفحه	فهرست جداول:
۲۲	جدول شماره ۱-۲: عوامل موثر بر رضایت شغلی در کشور کانادا در سال ۱۹۹۹
۴۳	جدول ۲-۲: طبقه بندی دو عاملی هرزبرگ از رضایت شغلی
۴۴	جدول ۳-۲: شاخص سازی نظریه دو عاملی هرزبرگ
۴۵	جدول ۴-۲: شاخص سازی نظریه چارلز هولین
۵۸	جدول ۳-۱: سئوالات مربوط به مشخصات فردی
۵۹	جدول ۲-۳: فرآیند شاخص سازی ماهیت کار و گویه های آن
۶۰	جدول ۳-۳: فرآیند شاخص سازی درآمد و گویه های آن
۶۰	جدول ۴-۳: فرآیند شاخص سازی شرایط فیزیکی محیط کار و گویه های آن
۶۱	جدول ۵-۳: فرآیند شاخص سازی ارتباط فرد با دیگران (کارگر و مشتری) و گویه های آن
۶۱	جدول ۶-۳: فرآیند شاخص سازی توانایی و مهارت های شغلی و گویه های آن
۶۲	جدول ۷-۳: فرآیند شاخص سازی آزادی عمل و گویه های آن
۶۲	جدول ۸-۳: فرآیند شاخص سازی ارتقاء شغلی و گویه های آن
۶۳	جدول ۹-۳: فرآیند شاخص سازی امنیت شغلی و گویه های آن
۶۴	جدول ۱۰-۳: فرآیند شاخص سازی وجهه اجتماعی و گویه های آن
۶۴	جدول ۱۱-۳: فرآیند شاخص سازی رضایتمندی شغل
۶۷	جدول ۱۲-۳: ضریب آلفای مفاهیم تحقیق در مطالعه مقدماتی
۶۸	جدول ۱۳-۳: ضریب آلفای مفاهیم تحقیق در مطالعه مقدماتی
۷۱	جدول ۱-۴: توزیع فراوانی و درصدی پاسخ گویان بر حسب سن و جنس
۷۳	جدول شماره ۲-۴: توزیع فراوانی و درصدی بر حسب وضعیت تأهل و جنس
۷۴	جدول شماره ۳-۴: توزیع فراوانی بر حسب میزان تحصیلات
۷۵	جدول شماره ۴-۴: توزیع فراوانی و درصدی میزان تحصیلات پدر پاسخگویان
۷۶	جدول شماره ۵-۴: توزیع فراوانی و درصدی میزان تحصیلات مادر پاسخگویان
۷۸	جدول شماره ۶-۴: توزیع فراوانی و درصدی بر حسب نوع شغل
۷۹	جدول شماره ۷-۴: توزیع فراوانی و درصدی پاسخگویان بر حسب نوع مالکیت مکان کار
۸۰	جدول شماره ۸-۴: توزیع فراوانی و درصدی پاسخگویان بر حسب میزان سابقه کاری

۸۱	جدول شماره ۹-۴: توزیع فراوانی و درصدی پاسخ گویان بر حسب محل سکونت
۸۲	جدول شماره ۱۰-۴: توزیع فراوانی و درصدی پاسخ گویان بر حسب شغل پدر
۸۳	جدول شماره ۱۱-۴: توزیع فراوانی و درصدی پاسخ گویان بر حسب شغل مادر
۸۴	جدول شماره ۱۲-۴: توزیع فراوانی و درصدی پاسخ گویان بر حسب دریافت وام اشتغال
۸۵	جدول شماره ۱۳-۴: توزیع فراوانی و درصدی پاسخ گویان بر حسب مبلغ وام دریافتی
۸۶	جدول شماره ۱۴-۴: توزیع فراوانی و درصدی پاسخ گویان بر حسب اینکه آیا وام دریافتی
۸۷	جدول شماره ۱۵-۴: توزیع فراوانی و درصدی بر حسب اینکه درآمدشان منظم هست
۸۸	جدول شماره ۱۶-۴: توزیع فراوانی و درصدی علت نامنظم بودن درآمد
۸۹	جدول شماره ۱۷-۴: توزیع فراوانی و درصدی پاسخ گویان بر حسب میزان درآمد ماهیانه
۹۱	جدول شماره ۱۸-۴: توزیع فراوانی پاسخ گویان بر حسب میزان رضایت از شیوه دریافت وام
۹۲	جدول شماره ۱۹-۴: توزیع پاسخگویان بر حسب گویه های رضایت شغلی
۹۳	جدول شماره ۲۰-۴: توزیع پاسخگویان بر حسب گویه های ماهیت کار
۹۵	جدول شماره ۲۱-۴: توزیع رضایت پاسخگویان بر حسب گویه های درآمد
۹۶	جدول شماره ۲۲-۴: توزیع رضایت پاسخگویان بر حسب گویه های محیط فیزیکی کار
۹۸	جدول شماره ۲۳-۴: توزیع رضایت پاسخگویان بر حسب گویه های ارتباط فرد با دیگران
۹۹	جدول شماره ۲۴-۴: توزیع رضایت بر حسب گویه های توانایی و مهارت های شغلی
۱۰۰	جدول شماره ۲۵-۴: توزیع رضایت پاسخگویان بر حسب گویه های امنیت شغلی
۱۰۱	جدول شماره ۲۶-۴: توزیع میزان رضایت پاسخگویان بر حسب گویه های آزادی عمل
۱۰۲	جدول شماره ۲۷-۴: توزیع رضایت پاسخگویان بر حسب گویه های وجهه اجتماعی
۱۰۳	جدول شماره ۲۸-۴: توزیع رضایت پاسخگویان بر حسب گویه های ارتقاء و پیشرفت شغلی
۱۰۴	جدول شماره ۲۹-۴: توزیع درصدی پاسخگویان بر حسب مؤلفه رضایتمندی شغلی
۱۰۵	جدول شماره ۳۰-۴: توزیع درصدی و پاسخگویان بر حسب رضایت از ماهیت کار
۱۰۶	جدول شماره ۳۱-۴: توزیع درصدی و آماره های توصیفی پاسخگویان بر حسب رضایت از درآمد
۱۰۷	جدول شماره ۳۲-۴: توزیع درصدی پاسخگویان بر حسب رضایت از محیط کار
۱۰۸	جدول شماره ۳۳-۴: توزیع درصدی پاسخگویان بر حسب رضایت از ارتباط با دیگران
۱۰۹	جدول شماره ۳۴-۴: توزیع درصدی و آماره های توصیفی بر حسب رضایت از مهارت

۱۱۰	جدول شماره ۳۵-۴: توزیع درصدی پاسخگویان بر حسب رضایت از امنیت شغلی
۱۱۲	جدول شماره ۳۶-۴: توزیع درصدی پاسخگویان بر حسب رضایت از آزادی در کار
۱۱۳	جدول شماره ۳۷-۴: توزیع درصدی پاسخگویان بر حسب رضایت از وجهه اجتماعی
۱۱۴	جدول شماره ۳۸-۴: توزیع درصدی پاسخگویان بر حسب رضایت از ارتقاء شغلی
۱۱۶	جدول شماره ۳۹-۴: توزیع درصدی و آماره های توصیفی پایگاه اقتصادی-اجتماعی پاسخگویان
۱۱۷	جدول شماره ۴۰-۴: آزمون تفاوت میانگین رضایتمندی شغلی در بین گروههای جنسی
۱۱۸	جدول شماره ۴۱-۴: آزمون تفاوت میانگین رضایتمندی شغلی بر حسب وضعیت تأهل
۱۱۸	جدول شماره ۴۲-۴: آزمون تفاوت میانگین رضایتمندی شغلی بر حسب محل سکونت
۱۱۹	جدول شماره ۴۳-۴: آزمون تفاوت میانگین رضایتمندی شغلی در بین گروههای جنسی
۱۲۰	جدول شماره ۴۴-۴: آزمون تفاوت میانگین رضایتمندی شغلی با توجه به وضعیت تأهل
۱۲۱	جدول شماره ۴۵-۴: آزمون میانگین رضایتمندی شغلی با توجه به محل سکونت آنها
۱۲۱	جدول شماره ۴۶-۴: آزمون تفاوت میانگین رضایتمندی شغلی با توجه به نظم درآمد آنها
۱۲۲	جدول شماره ۴۷-۴: آزمون تفاوت میانگین رضایتمندی شغلی در بین گروه های سنی
۱۲۳	جدول شماره ۴۸-۴: آزمون تفاوت رضایتمندی شغلی در بین مقاطع تحصیلی آنها
۱۲۴	جدول شماره ۴۹-۴: آزمون تفاوت رضایتمندی شغلی با توجه به میزان سابقه کاری آنها
۱۲۵	جدول شماره ۵۰-۴: آزمون تفاوت رضایتمندی شغلی با توجه به گروههای شغلی آنها
۱۲۶	جدول شماره ۵۲-۴: آزمون میانگین رضایتمندی شغلی پاسخگویان در بین گروههای درآمدی
۱۲۶	جدول شماره ۵۳-۴: آزمون میانگین رضایتمندی شغلی پاسخگویان با توجه به مالکیت مکان کار
۱۲۷	جدول شماره ۵۴-۴: آزمون تفاوت میانگین رضایتمندی شغلی با توجه به مبلغ وام دریافتی
۱۲۸	جدول شماره ۵۵-۴: آزمون تفاوت میانگین رضایتمندی شغلی با توجه به شغل پدر آنها
۱۲۸	جدول شماره ۵۶-۴: آزمون تفاوت میانگین رضایتمندی شغلی با توجه میزان تحصیلات پدر
۱۲۹	جدول شماره ۵۷-۴: آزمون تفاوت میانگین رضایتمندی شغلی با توجه به میزان تحصیلات مادر آنها
۱۳۰	جدول شماره ۵۸-۴: نتایج آزمون همبستگی بین رضایت شغلی و پایگاه اقتصادی-اجتماعی

## کلیات

- مقدمه
- بیان مسئله
- ضرورت تحقیق
- اهداف تحقیق
- سوالات تحقیق

## مقدمه

انسان موجودی اجتماعی است و برای بقاء خویش، چیره شدن بر طبیعت و بدست آوردن غذا نیاز به کار و تلاش دارد. از این رو، حیات انسان به کار و تلاش او ارتباط دارد. در جوامع انسانی افراد برای رفع نیاز های مختلف خود به کار اشتغال می ورزند، هر فرد بنا به توانایی ها، استعداد، انتظارات و امکانات خود به کاری مشغول است و کار بخش مهمی از ساعات زندگی را به خود اختصاص می دهد و هدف اصلی از کار کردن، رفع نیازهای مختلف مادی و معنوی و اجتماعی است.

کار جزء جدایی ناپذیر انسان است و نه تنها بخش عمده ای از احساس سلامت روانی او را تأمین می کند، بلکه فرد را به جامعه بزرگ انسانی گره زده و زندگی اش را هدفمند می سازد. شاید بتوان گفت رضایت شغلی از سویی بازتاب سلامت روانی فرد و از سوی دیگر نشانه برخورد صحیح و ارتباط انسانی میان افراد جامعه است. از دیدگاه اجتماعی نیز رضایت شغلی منجر به بروز رفتارهایی می شود که بر عملکرد فرد و رضایت مصرف کننده تأثیر می گذارد.

بسیاری از متفکرین، کار را منبع اصلی رضایت در بزرگسالی می دانند و معتقدند کار در کنار درآمد حاصل از آن که برطرف کننده نیازهای اقتصادی انسان است، در او احساس تعلق به بخشی از اجتماع را پدید می آورد که نه تنها فرصت کسب مهارت و بروز استعداد های فردی را در اختیارش می نهد، بلکه امکان تعامل هدف دار با دیگران و پشتیبانی دو جانبه در یک شبکه بین فردی را نیز فراهم می کند. از سوی دیگر با اهمیتی که دنیای کنونی برای کیفیت کار انجام شده توسط کارگران و کارکنان در هر حیطة شغلی قائل است، پرداختن به این پدیده، موضوع مورد علاقه بسیاری از پژوهشگران است.

محیط کار انسان به مثابه منزل دوم او می باشد و چه بسا کسانی بیشتر ساعات شبانه روز خود را در محیط کار به سر می برند بنابراین بدیهی است که محیط کار نیز بایستی همچون خانه بر آورنده حداقل نیاز های روحی و روانی افراد باشد تا ضمن کسب در آمد و ارتقای سطح دانش و مهارت حرفه ای خود به خدمتی صادقانه و موثر بپردازند. در



حقیقت احتیاجات و نیاز های انسانی همان محرک های انسانی در برگزیدن پیشه و کار می باشد. اعتقاد کلی بر آن است که وجود نیاز ایجاد تنش کرده و فرد در جهت رفع تنش اقدام به رفتار می نماید و با برطرف شدن نیاز تنش نیز مرتفع شده و احساس رضایت حاصل می شود.

رضایت شغلی یکی از عوامل بسیار مهم در موفقیت شغلی است. رضایت شغلی عاملی است که سبب افزایش کارایی و نیز احساس رضایت فردی می گردد. محققان رضایت شغلی را از دیدگاه های گوناگون تعریف کرده اند. اکثر صاحب نظران در خصوص رضایت شغلی معتقدند اگر شغل مورد نظر لذت مطلوب را برای فرد تأمین نماید در این حالت فرد از شغلش راضی است. همچنین رضایت شغلی از جمله عوامل مهمی است که باید در توسعه اقتصادی مورد توجه دقیق قرار گیرد هر فردی کوشش می کند شغلی را انتخاب نماید که علاوه بر تأمین نیازهای مادی از نظر روانی هم او را ارضاء نماید به این دلیل بررسی خصوصیات فردی افراد ضروری به نظر می رسد در غیر اینصورت بکار گرفتن افراد در مشاغلی که به آن علاقمند نیستند یا توانایی و استعداد انجام آن را ندارند علاوه بر کاهش بهره‌وری و کارایی موجب از دست رفتن نیروی انسانی می شود.

رضایت فرد از شغل خود امری درونی و فردی است اما عواملی فیزیکی همچون (محیط کار و...) عوامل اجتماعی (رفتار دیگران با فرد) و عوامل اقتصادی (درآمد) بر آن تأثیر فراوان می‌گذارد و رضایت را تحت تأثیر خود قرار می‌دهند و به همین دلیل رضایت فرد از دو جهت اهمیت دارد یکی به دلیل تأثیری که در حین کار بر خود فرد می‌گذارد و دیگر تأثیری که بر اجتماع می‌گذارد.

به هر حال توجه به رضایت شغلی امروزه، بنظر از اهمیت بسزایی برخوردار است. در واقع برای بررسی اینگونه مفاهیم، توجه به زمینه های تئوریک و نظری آن، می تواند راهگشای تحقیقاتی باشد که قصد بررسی این نوع از مفاهیم را دارند. به همین منظور در تحقیق حاضر سعی شده با مرور نظریه‌های صاحب‌نظرانی همچون پارسونز، هومنز، مازلو، مک کللند، هرزبرگ و هولین درباره این مفهوم، صبغه نظری این مفهوم تا حدی معین گردد تا فضای ذهنی برای شناخت آن فراهم شود.

با توجه به دگرگونی‌هایی که امروزه در حوزه اشتغال و کار ایجاد شده است و همچنین ارتباط تنگاتنگی که افراد با این مقوله دارند، به نظر لازم است تا پژوهش‌های اجتماعی درباره مباحث این چنین شروع گردد. از این رو تحقیق حاضر سعی دارد تا میزان رضایتمندی شغلی استفاده کنندگان از تسهیلات اشتغال صندوق مهر امام رضا(ع) را مورد بررسی و واکاوی قرار دهد.

## ۱-۱: بیان مسئله

کار از جذاب ترین مسائلی است که می توان درباره آن فکر یا صحبت کرد زیرا بیشترین ساعات روز را برای انسان پر می کند، کار برای بعضی افراد مایه خوشبختی و برای برخی دیگر موجبات غم و اندوه است (Kean, ۱۹۸۱: ۲۰).

اشتغال ضمن اینکه یک نیاز اولیه و اساسی انسان است، اصلی ترین و عمده ترین منبع تامین کننده سایر نیازهای اولیه از قبیل غذا، پوشاک، مسکن، آموزش و بهداشت و درمان تلقی می شود. افزون بر این موارد، اشتغال منبع ایجاد غرور، شخصیت، اعتماد به نفس و نیز وسیله ای اساسی برای توزیع عادلانه تر درآمد می باشد. چه بسا کسانی عمده ساعات شبانه روز خود را در محیط کارشان به سر می برند، بنابراین بدیهی است که محیط کار نیز بایستی همچون خانه برآورنده حداقلی نیازهای روحی و روانی افراد باشد تا آنها ضمن کسب درآمد و ارتقای سطح دانش و مهارت حرفه ای خود به خدمتی صادقانه و موثر بپردازند.

در همه جوامع، کار به معنای فعالیتی است که بیش از هر نوع فعالیت دیگری بخش عمده زندگی اکثر مردم را اشغال می کند و به وسیله آن، انسان ها بقای خود را تأمین می کنند. همه جوامع دارای نوعی تقسیم کار ابتدایی بوده اند؛ اما با توسعه صنعت، تقسیم کار نسبت به آنچه که در کلیه نظام های اقتصادی گذشته وجود داشته، بسیار پیچیده تر شده است. امروزه تقسیم کار به عنوان تخصصی شدن وظایف کاری تعریف شده است. صرف نظر از اینکه شغل افراد چه باشد، آنان نسبت به آن احساساتی دارند. آنان نسبت به برخی وجوه حرفه خود دارای احساس مطلوب یا نامطلوب هستند و در مورد آنچه که انجام می دهند نظری کلی دارند. بیگانگی نسبت به کار و خشنودی شغلی، به عنوان ابزار ارزیابی کار و شغل فرد می باشد. هر چند در بررسی های اولیه، یکی از دلایل عمده نارضایتی از شغل را وجود کارهای خسته کننده و یکنواخت یا کارهای نگرانی زا می دانسته اند، بررسی ها نشان داده که ممکن است کار خسته کننده و یکنواخت باشد، ولی فرد را ارضا کند یا خشنودی شغلی در میان افرادی که مشاغل آنان بسیار پر فشار است، در بالاترین سطح باشد. رضایت شغلی از جمله سازه هایی است که در علم مدیریت جایگاه خاصی را به خود اختصاص داده و متخصصان بهره وری اعتقاد دارند که با افزایش رضایت مندی شغلی می توان شاهد توسعه منابع انسانی بود. مسأله رضایت شغلی همواره به عنوان یک مشکل مطرح بوده و هست به طوری که تا سال ۱۹۸۰ بیش از چهار هزار مقاله پیرامون آن انتشار یافته است (Roman, ۲۰۰۸: ۶).

رضایت شغلی حالتی عاطفی و مثبت حاصل از ارزیابی شغل یا تجارب شغلی است که دارای ابعاد و عوامل گوناگون است. اغلب مدل‌های سنتی که به رضایت شغلی می‌پردازد بر احساس فرد در مورد شغلش تمرکز دارد، اما آنچه رضایت شغلی را شکل می‌دهد ماهیت آن حرفه نیست بلکه انتظاراتی است که فرد از آن شغل دارد (میرزا بیگی، ۱۳۸۸: ۴۹).

اعتلای سطح مادی و معنوی انسانها، یعنی دست یافتن به حد مطلوبی از رفاه و مرتبه‌ای بلند از شکوفایی فرهنگی و اجتماعی است. تامین رضایت شغلی علاوه بر این که توجه به کرامت انسان هاست، در افزایش بهره‌وری نیز مورد توجه قرار می‌گیرد. رضایت شغلی به امور مادی محدود نمی‌شود بلکه ماهیت کار در رضایت شغلی اهمیت بسزایی دارد (زاهدی، ۱۳۷۹: ۲۷). در ضمن هر فردی سعی دارد شغلی را انتخاب کند که علاوه بر تامین نیازهای مادی، از نظر روانی نیز او را ارضاء کند. بدین لحاظ برای رسیدن به این هدف یعنی گماردن افراد در مشاغل مناسب، مطالعه فردی و بررسی خصوصیات آنها لازم و ضروری است. در غیر این صورت مشاغل به افرادی که علاقمند به شغل مورد نظر نیستند و یا توانایی و استعداد لازم برای انجام آن کار را ندارند، سپرده می‌شود. به دلیل اهمیت رضایت شغلی و تاثیر آن در زندگی فردی، بیش از نیم قرن است که توجه پژوهشگران این مسئله متمرکز است که چه عاملی با رضایت شغلی رابطه دارد (Laffaloano & Muchinsky, ۱۹۸۵: ۲۵۱).

هنگامی که فردی حرفه‌ای را در نظر می‌گیرد، مجموعه‌ای از خواست‌ها، نیازها، آرزوها و تجارب گذشته را که بر روی هم انتظارات شغلی را می‌آفریند در ذهن خود به همراه دارد و به این ترتیب انگیزش در کار، یعنی پیوند میان کار او با آنچه برای وی مهم است برقرار می‌گردد و فرد کار خود را وسیله‌ای برای رسیدن به اهداف خود می‌داند. محققین اعتقاد دارند که رضایت شغلی به میزانی از احساسات و نگرش مثبتی اطلاق می‌شود که افراد نسبت به شغل خود دارند. به این معنی که وقتی شخص بیان می‌دارد دارای رضایت شغلی بالایی است، می‌توان نتیجه گرفت واقعا شغلش را دوست دارد، نسبت به حرفه خود احساس خوبی دارد و برای کار خود ارزش زیادی نیز قائل است (مقیم، ۱۳۷۷: ۲۷). رضایت شغلی در یک نگاه کلی، چهار عامل مهم و اساسی را در بر می‌گیرد: پاداش به معنای حقوق و شرایط ارتقاء، زمینه شغلی به معنای شرایط و مزایای شغل، نوع و سطح روابط با همکاران و سرپرستان و ویژگی‌های شغل. به علاوه فراهم آمدن ارزش‌های شغلی، با ارضای نیازهای اساسی فرد (نیازهای جسمی و روحی) هماهنگ بوده، به تحقق آن کمک می‌نماید و اگر چه این نیازها به ظاهر مستقل هستند ولی در واقع نسبت به هم وابسته محسوب می‌شوند (دعائی، ۱۳۷۷: ۱۹).

کسی که رضایت شغلی اش در سطح بالایی باشد، به کارش نگرش مثبتی دارد، اما کسی که از کارش ناخوشنود است، نگرش وی از کارش منفی است. همچنین نارضایتی از شغل، باعث کاهش روحیه می‌شود و روحیه پایین در کار بسیار نامطلوب است (رابینز، ترجمه پارسائیان، ۱۳۷۸: ۷۳). جنبه‌ای دیگر از رضایت شغلی ارتباط آن با سلامتی افراد است،

مطالعات نشان می دهند افرادی که نسبت به شغلشان ناراضی هستند، سریعتر سلامتی خود را از دست می دهند و دچار ناراحتی ها و بیماری های مختلف می شوند به غیبت از کار روی می آورند و کارایی آنها کاهش پیدا می کند، برخی دیگر از مطالعات روشن کرده اند که رضایت شغلی در تعیین طول عمر، نقش تعیین کننده ای دارد (اصغری هرندی، ۱۳۸۶).

موضوع رضایت شغلی برای بسیاری از مردم حایز اهمیت است، زیرا با عملکرد افراد رابطه دارد، هر چند پژوهش ها نشان می دهد که ارتباط بین رضایت شغلی و عملکرد عمدتاً ضعیف است و تحت تاثیر عوامل دیگری قرار دارد و یکی از عواملی که به عملکرد بالای افراد منجر می شود رضایت شغلی است، البته این موضوع در زمان اشتغال کامل و هنگام بیکاری متفاوت است، زیرا هنگامی که یافتن شغل مشکل است، تظاهر به رضایت شغلی افراد به مراتب بیشتر می شود و ارزیابی را دچار مشکل می سازد (Daft, ۲۰۰۰:۶۸).

به طور کلی عوامل مؤثر بر رضایت شغلی کارکنان به دو دسته اصلی شامل عوامل محیطی شغلی (حقوق و دستمزد، ترفیحات، سبک سرپرستی، شرایط کاری و...) و عوامل فردی (شخصیت، سن، سابقه، تأهل و...) تقسیم می گردد (Hackman, ۱۹۷۵). از سوی دیگر فردلوتانز، رضایت شغلی را حالت عاطفی مثبت و خوشایندی می داند که حاصل ارزیابی فرد از شغل یا تجارب شغلی او است. وی اضافه می کند رضایت شغلی، نتیجه ادراک کارکنان از آنچه به نظرشان مهم است و شغل آنها را به خوبی فراهم کرده است (نحریر و عبادی، ۱۳۸۹: ۲۶). به علاوه رضایت شغلی، زاییده عواملی نظیر شرایط محیط کار، نظام سازمانی شغل، روابط حاکم بر محیط کار، عوامل اجتماعی و تاثیر عوامل فرهنگی است (Jenkeins & Thomlinson, ۲۰۰۰: ۱۸)

صندوق مهر امام رضا (ع) که یکی از ابتکارات دولت نهم به شمار می رود، بر اساس مصوبه شورای عالی اداری از ادغام سه صندوق حمایت از فرصت های شغلی، توسعه اشتغال روستایی و ازدواج تشکیل شده است. خلاصه دستورالعمل اشتغال صندوق مهر امام رضا بدین شرح می باشد که تسهیلات ارائه شده اشتغال مشمول افراد بیکاری است که دارای مهارت بوده و توانایی انجام فعالیت و شروع کسب و کار را در رشته های خدماتی، فنی، کشاورزی و بازرگانی داشته باشند. از آن جا که هر انسانی با داشتن انگیزه و شوق کاری، بسیار مفید تر است و می تواند خدمات خود را به نحو بهتری ارائه دهد و داشتن رضایت شغلی از موارد مهمی است که به بهتر شدن خدمات ارائه شده توسط آنان می انجامد، لذا انجام بررسی های علمی در این زمینه و استفاده از نتایج آن در جنبه های مختلف می تواند پیامدهای مفیدی داشته باشد. به همین منظور در پژوهش حاضر که به صورت توصیفی ارائه خواهد شد، سعی داریم که از میزان رضایتمندی شغلی استفاده کنندگان از تسهیلات اشتغال صندوق مهر امام رضا (ع) شهرستان کهگیلویه آگاهی یابیم و همچنین به توصیف مؤلفه های که با رضایتمندی شغلی ارتباط دارند خواهیم پرداخت.