

اول دوستیام از دوانا  
مسئله ضرورت کار و حیوانا

از همگان بیست از برهمن  
از همه عالم همگان برهمن

جمهوری اسلامی ایران  
موسسه تحقیقات و آموزش مدیریت  
وابسته به وزارت نیرو

مرکز اطلاعات مدارک علمی ایران  
تهیه مدارک

پایان نامه :

برای تکمیل دوره کارشناسی ارشد  
مدیریت اجرایی

۱۳۸۱ / ۱۱ / ۲۹

عنوان : بررسی عوامل موثر بر رضایتمندی  
متخصصین شاغل در شرکت برق منطقه ای  
سیستان و بلوچستان

جناب آقای دکتر عبدالوهاب پورقاز

استاد راهنما :

آقای مهندس محمد علی بهنود

مشاور :

غلامرضا سرگلزائی

محقق :

زاهدان - ۱۳۸۱

۵۸۰۵۲

## تقدیم

به روح پاک و ملکوتی پدرم که مرا در

فراگیری علم تا خاور دور هدایت و با

مدیریت و رهبری خردمندانه اش راه

خوب زیستن را به من آموخت ، و به

ممسر و فرزند انم که در کلیه مصائب و

مشکلات پشتوانه و حامی من بوده و مرا

در رسیدن به اهدافم یاری داده اند .

## تقدیر و تشکر

خدای بزرگ را شاکرم که بر من منت گذاشته و توفیق آن را داد تا با الگو قرار دادن اندیشه و رزان گران سنگ چنین اندیشه ای را در ذهن خود شکوفا و هم او را سپاس و شکر که عنایت فرمود تا توان و بضاعتم را هر چند اندک و ناچیز مصروف داشته و به این آرزو نائل آیم.

در اینجا لازم است از همه سروران و بزرگوارانی که در زمینه فراهم آوردن این امکانات علمی مورد عنایتشان بوده ام بلاخص مسئولان و دست اندر کاران مؤسسه تحقیقات و آموزش مدیریت وزارت نیرو و مدیریت محترم عامل و اعضای محترم هیئت مدیره شرکت برق و اساتید ارجمند دوره کارشناسی ارشد که از تراوشات فکری شان بهره مند گردیده ام ، بخصوص جناب آقای مهندس مهاجرانی ریاست مؤسسه ، جناب آقای دکتر صبحیه معاونت محترم پژوهشی ، جناب آقای مهندس صباغچی مسئول پروژه های تحقیقاتی و جناب آقای دکتر ایران نژاد معاونت محترم آموزش مؤسسه .

همچنین از جناب آقای دکتر عبدالوهاب پور قاز که به حق وقت گرانبهایشان را مصروف داشته و در هر شرایط مکانی و زمانی راهنمایی ها و ارشادات خویش را در رابطه با این پژوهش از من دریغ نرزیده اند و جناب آقای مهندس محمد علی بهنود که نکته سنجی هایشان برای من بسیار مفید و موثر بوده است.

از کلیه عزیزان و بزرگوارانیکه در جمع آوری اطلاعات مرا یاری فرموده اند و همکارانیکه با حوصله و درایت به سئوالات تحقیق پاسخ داده اند خالصانه تشکر نموده و دست یکایک شان را میبوسم.

## پیشگفتار :

سازمانها گسترده و پیچیده شده اند و این دو (پیچیدگی و گستردگی) از یک طرف نیاز به سیاست گذاران پرتوان و تصمیم گیریهای کارساز و ابزار فنی برنده، و از طرفی کارکنان و کارشناسانی با روحیه های قوی و اندیشه های والا و روشن بین دارند، تا با بکارگیری روشهای صحیح سازمانها را در رسیدن به هدفهای مورد نظر رهنمون گردند. باید قبول داشت که تحقیقات و پژوهشهای علمی با زمان به پیش می روند و به صورت واقعیت های زمانی تجلی پیدا می کنند. این را هم باید پذیرفت که واقعیت ها مسخ شده، بطوریکه سازمانهای اداری به جای رسیدن به هدفهای اصلی و ایجاد در نظام اداری به منظور آسایش و سازندگی و بکارگیری عوامل سازنده، متأسفانه گیج و سردرگم شده و در پیله های خود می تنند، محیط سازمان برای کارکنان نامطمئن و مسموم شده است و موجب نارضایتی و ناخشنودی آنان از کار و محیط کاری می گردد. لذا به منظور ایجاد محیطی مناسب و رضایت شغلی در بین کارکنان و رسیدن به هدف بکارگیری روشهای معقول و شناخته شده علمی، وجود کارگزاران و دولت مردان دانشمند و آراسته به زیور تقوا، علم و هنر ضروری است تا با استفاده از دانش مدیریت متناسب با ارزش های شناخته شده در جهت نیل به هدفهای مورد نظر گام بردارند.

برای پرورش نظامی هماهنگ که با رشد و توسعه خود بتواند بر سلامت، اثربخشی سازمان و ایجاد فضای باز برای رقابت های سالم و تصمیم گیریهائی که متکی بر آگاهی و مهارت تضادها باشد، نیاز به مدیریت محسوس می گردد. جامعه هائی به سعادت مادی و معنوی رسیدند که با کوشش رهبران و مدیران خود توانستند از منابع طبیعی و نیروی

انسانی خویش با دقت بیشتر و به طور مؤثر و مطلوبی استفاده کنند و نیروهای سازنده و فعال و متخصص را کمتر به هدر بدهند. البته عکس این نکته هم صادق است، که یا از دست دادن نیروهای کارشناس و متخصص به علت عدم توجه به نیازهای مادی و معنوی آنان باعث وارد آمدن صدمات جبران ناپذیری بر پیکره اجتماع و سازمان میشوند. چنین مسئله ای در مورد سازمانهای اداری و غیر اداری نیز صادق است، آنجا که مدیران و سرپرستان شایسته و سازمانها را با استفاده از نیروهای کارآمد به هدفهای مورد نظر برسانند.

فردریک هرزبرگ ( Frederick Herzberg ) استاد و رئیس گروه روانشناسی دانشگاه کیس وسترن رزرو ( Case Western Reserve ) سالهای زیادی درباره انگیزه مطالعه و تحقیق داشته است، او میگوید: تنها راه برانگیختن کارکنان این است که به آنها کار ارجاع نمائیم و آنها را درگیر کار کنیم.

## چکیده

در سالهای اخیر که مسئله رضایت شغلی کارکنان توجه بیشتر مدیران و مسئولان بخش خصوصی و دولتی را بخود جلب نموده است، در کشور ما نیز مدیران سازمانهای دولتی و موسسات بخش خصوصی اغلب این پرسش را مطرح میکنند که چگونه میتوان کارمندان را برانگیخت و موجب رضایت و خشنودی آنها گردید تا از حداکثر استعدادها و توانائی خویش در رسیدن به هدفهای سازمان استفاده نمایند.

هدف این تحقیق شناسائی و بررسی «عوامل مؤثر بر رضایت مندی متخصصین شاغل در شرکت سهامی برق منطقه ای سیستان و بلوچستان» و ارائه راهکارهای مناسب برای رسیدن به این هدف میباشد. برای دستیابی به این هدف ده عامل به صورت فرضیه ارائه گردیده که عبارتند از: خط مشی های حاکم بر شرکت، نحوه سرپرستی و نظارت، استمرار روابط متقابل و دوجانبه، ایجاد کیفیت شرایط کار، سطح حقوق و دستمزد برای کار، انگیزه کسب موفقیت، شناخت و قدر دانی از افراد و کار آنها، ماهیت شغل و خود کار، واگذاری مسئولیت، ایجاد زمینه رشد و پیشرفت در توانائی شغلی.

برای اجرای این پژوهش از روش توصیفی - پیمایشی استفاده گردید. نمونه آماری این تحقیق شامل ۱۲۰ نفر از بین ۴۰۴ نفر متخصصین شاغل با

شیوه نمونه گیری طبقه ای - تصادفی انتخاب گردید و اطلاعات جمع آوری

شده توسط پرسشنامه محقق ساخته از نمونه فوق الذکر با شیوه های آماری

مناسب تجزیه و تحلیل و تأثیر کلیه عوامل مورد بررسی در رضایتمندی

متخصصین شاغل در شرکت برق منطقه ای سیستان و بلوچستان مورد تأیید

قرار گرفت.



In the name of Allah  
The most compassionate and the most merciful.

### ABSTRACT

Thesis Title: *A study of causes effecting job satisfaction of  
experties in Sistan - Bluchestan Regional Electric Company  
( S.B.R.E.C.) in Sistan – Bluchestan Province.*

In recent years the question of job satisfaction of employees has made the managers and the organizations to concentrate more on the matter in the private and public sectors through out of the world . While in our country, organizational managers usually discuss on the matters like how to provocate the abilities of the staff in achiving organizationl objectives.

The aim of this resaerch was to investigate the causes effecting job satisfaction of experties of the S.B.R.E.C. in Sistan – Bluchestan Province. To achieve this aim, 10 factors were introduced as hypotheses.

The nature of the study was such that ; it had to employ Discriptive – survey method of research . the sample of the study contains 120 experties which were selected out of 404 experties by stratifed method of sampleing.

Tool employed to collect the relevent data was questionnaire. Statistical technique selected for analysis of the data in the present investigation was Chi – square (  $X^2$  ).

The result revealed that all the 10 factors under study found responsible on job satisfaction of experties of S.B.R.E.C. in Sistan – Bluchestan province of the Islamic Republic of Iran.

## فهرست مطالب

صفحه	عنوان
الف	- تقدیر و تشکر
ب	- پیشگفتار
ج	- چکیده به فارسی
د	- چکیده به انگلیسی
ه	- فهرست مطالب
م	- فهرست جداول
ن	- فهرست نمودارها

### فصل اول: طرح تحقیق (مبانی تحقیق) (۱۹-۱)

۲	- مقدمه
۴	- بیان مسئله
۵	- اهمیت تحقیق
۶	- هدف تحقیق
۸	- فرضیه های تحقیق
۹	- تعاریف واژه های کلیدی

### فصل دوم: مروری بر ادبیات تحقیق (پیشینه تحقیق) (۹۰-۲۰)

۲۱	- مطالعات تئوریک پیرامون مبانی رفتار
۲۴	- نیازها
۲۶	- نظریه ابراهام مازلو
۲۹	- نیازهای فیزیولوژیکی
۲۹	- نیازهای ایمنی
۲۹	- نیازهای اجتماعی

صفحه	عنوان
۲۰	- نیازهای قدر و منزلت
۲۰	- نیاز خود یابی
۴۰	- تئوری دو عاملی فردریک هرزبرگ
۴۱	- نظریه رضایت شغلی هرزبرگ
۵۱	- تئوری دو عاملی هرزبرگ در سطح بین الملل
۵۲	- کاربرد تئوری دو عاملی در سازمانها
۵۸	- نظریه ERG آلدرفر
۵۹	- تئوری انگیزش دیوید مک کلند
۶۱	- خلاصه سه تئوری محتوایی
۶۴	- مقایسه تئوریهای انگیزش
۶۶	- نظریه های مختلف در باره انگیزش
۶۶	- تئوری X-Y (داگلاس مک گری گور)
۶۶	- تئوری X
۶۷	- تئوری Y
۶۹	- رهبری و نقش آن در انگیزش کارکنان
۷۰	- روشهای رهبری
۷۲	- رهبری استبدادی
۷۲	- رهبری دمکراتیک
۷۳	- روش بی بند و باری
۷۴	- مطالعات دانشگاه اوهایو
۷۷	- تحقیقات دانشگاه میشیگان
۸۱	- نظریه مبادله
۸۲	- نظریه مسیر - هدف
۸۳	- نظریه های هنجاری
۸۳	- نظریه رویکرد چرخه زندگی
۸۴	- نظریه جدید رهبری
۸۵	- تئوری مراوده رهبر - عضو

۸۷	_____	- کاربرد تئوری برابری
۸۸	_____	- پاداش مادی و پول
۸۹	_____	- تئوری انتظار
۹۰	_____	- تأثیر طراحی شغل در ایجاد انگیزه
۹۳	_____	گسترش شغل
۹۴	_____	رضایت شغلی و کارآئی
۹۵	_____	رضایت شغلی و بازدهی
۹۶	_____	- رضایت شغلی و غیبت
۹۶	_____	رضایت شغلی و جابجائی
۹۶	_____	خط مشی ها
۹۶	_____	خلاقیت و نو آوری
۹۸	_____	- ادبیات پژوهش در ایران و خارج کشور
( ۱۰۸- ۱۱۴ )		- <u>فصل سوم: روش تحقیق (متودولوژی تحقیق)</u>
۱۰۹	_____	- روش تحقیق
۱۱۰	_____	- جامعه آماری
۱۱۰	_____	- حجم نمونه آماری
۱۱۱	_____	- ابزار جمع آوری اطلاعات
۱۱۱	_____	- محاسبه روائی و پایائی تحقیق
۱۱۲	_____	- روش اجراء و نمره گذاری
۱۱۲	_____	- تکنیکهای آماری مورد استفاده
		-
( ۱۱۴- ۱۵۴ )		- <u>فصل چهارم: تجزیه و تحلیل اطلاعات</u>
۱۱۵	_____	- تجزیه و تحلیل فرضیه ۱
۱۱۹	_____	- " " " ۲
۱۲۳	_____	- " " " ۳
۱۲۷	_____	- " " " ۴
۱۳۱	_____	- " " " ۵
۱۳۵	_____	- " " " ۶

۱۳۹	_____	۷	- تجزیه و تحلیل فرضیه
۱۴۳	_____	۸	" " "
۱۴۷	_____	۹	" " "
۱۵۳	_____	۱۰	" " "
( ۱۵۵ - ۱۵۲ )	_____		<b>فصل پنجم : نتیجه گیری و پیشنهادات</b>
	_____		- نتیجه گیری
	_____		- پیشنهادات
	_____		- پیشنهادات جهت تحقیق بعدی
	_____		- محدودیت های تحقیق
I	_____		<b>منابع :</b>
			<b>ضمائم :</b>
III	_____		- پرسشنامه
∇	_____		- روائی و پایائی تحقیق
X	_____		- محاسبات آماری

## فهرست جداول

شماره جدول	عنوان	صفحه
۱ - ۳	پراکندگی جامعه و نمونه آماری متخصصین .....	
۲ - ۲	توزیع سئوالات پرسشنامه در رابطه با فرضیات .....	
۳ - ۲	جدول نمره گذاری .....	
۴ - ۲	جدول اصطلاحات بکار رفته در فرمولهای محاسباتی .....	
۱ - ۴	تجزیه و تحلیل اطلاعات فرضیه ۱ .....	
۲ - ۴	تجزیه و تحلیل اطلاعات فرضیه ۱ به تفکیک سن .....	
۳ - ۴	تجزیه و تحلیل اطلاعات فرضیه ۱ به تفکیک حقوق و دستمزد .....	
۴ - ۴	تجزیه و تحلیل اطلاعات فرضیه ۱ به تفکیک سابقه خدمت .....	
۵ - ۴	تجزیه و تحلیل اطلاعات فرضیه ۲ .....	
۶ - ۴	تجزیه و تحلیل اطلاعات فرضیه ۲ به تفکیک سن ...	
۷ - ۴	تجزیه و تحلیل اطلاعات فرضیه ۲ به تفکیک حقوق و دستمزد ...	
۸ - ۴	تجزیه و تحلیل اطلاعات فرضیه ۲ به تفکیک سابقه خدمت .....	
۹ - ۴	تجزیه و تحلیل اطلاعات فرضیه ۲ .....	
۱۰ - ۴	تجزیه و تحلیل اطلاعات فرضیه ۲ به تفکیک سن .....	
۱۱ - ۴	تجزیه و تحلیل اطلاعات فرضیه ۳ به تفکیک حقوق و دستمزد	
۱۲ - ۴	تجزیه و تحلیل اطلاعات فرضیه ۳ به تفکیک سابقه خدمت .....	
۱۳ - ۴	تجزیه و تحلیل اطلاعات فرضیه ۴ .....	
۱۴ - ۴	تجزیه و تحلیل اطلاعات فرضیه ۴ به تفکیک سن .....	
۱۵ - ۴	تجزیه و تحلیل اطلاعات فرضیه ۴ به تفکیک حقوق و دستمزد ...	
۱۶ - ۴	تجزیه و تحلیل اطلاعات فرضیه ۴ به تفکیک سابقه خدمت ...	
۱۷ - ۴	تجزیه و تحلیل اطلاعات فرضیه ۵ .....	
۱۸ - ۴	تجزیه و تحلیل اطلاعات فرضیه ۵ به تفکیک سن .....	
۱۹ - ۴	تجزیه و تحلیل اطلاعات فرضیه ۵ به تفکیک حقوق و دستمزد	
۲۰ - ۴	تجزیه و تحلیل اطلاعات فرضیه ۵ به تفکیک سابقه خدمت .....	

## فهرست جداول

شماره جدول	عنوان	صفحه
۴ - ۲۱	تجزیه و تحلیل اطلاعات فرضیه ۶.....	
۴ - ۲۲	تجزیه و تحلیل اطلاعات فرضیه ۶ به تفکیک سن ...	
۴ - ۲۳	تجزیه و تحلیل اطلاعات فرضیه ۶ به تفکیک حقوق و دستمزد ...	
۴ - ۲۴	تجزیه و تحلیل اطلاعات فرضیه ۶ به تفکیک سابقه خدمت .....	
۴ - ۲۵	تجزیه و تحلیل اطلاعات فرضیه ۷ .....	
۴ - ۲۶	تجزیه و تحلیل اطلاعات فرضیه ۷ به تفکیک سن .....	
۴ - ۲۷	تجزیه و تحلیل اطلاعات فرضیه ۷ به تفکیک حقوق و دستمزد	
۴ - ۲۸	تجزیه و تحلیل اطلاعات فرضیه ۷ به تفکیک سابقه خدمت ...	
۴ - ۲۹	تجزیه و تحلیل اطلاعات فرضیه ۸ .....	
۴ - ۳۰	تجزیه و تحلیل اطلاعات فرضیه ۸ به تفکیک سن.....	
۴ - ۳۱	تجزیه و تحلیل اطلاعات فرضیه ۸ به تفکیک حقوق و دستمزد .....	
۴ - ۳۲	تجزیه و تحلیل اطلاعات فرضیه ۸ به تفکیک سابقه خدمت ...	
۴ - ۳۳	تجزیه و تحلیل اطلاعات فرضیه ۹ .....	
۴ - ۳۴	تجزیه و تحلیل اطلاعات فرضیه ۹ به تفکیک سن .....	
۴ - ۳۵	تجزیه و تحلیل اطلاعات فرضیه ۹ به تفکیک حقوق و دستمزد .....	
۴ - ۳۶	تجزیه و تحلیل اطلاعات فرضیه ۹ به تفکیک سابقه خدمت .....	
۴ - ۳۷	تجزیه و تحلیل اطلاعات فرضیه ۱۰ .....	
۴ - ۳۸	تجزیه و تحلیل اطلاعات فرضیه ۱۰ به تفکیک سن.....	
۴ - ۳۹	تجزیه و تحلیل اطلاعات فرضیه ۱۰ به تفکیک حقوق و دستمزد ...	
۴ - ۴۰	تجزیه و تحلیل اطلاعات فرضیه ۱۰ به تفکیک سابقه خدمت .....	