

بسم الله الرحمن الرحيم

بررسی جامعه شناختی عوامل مؤثر بر رضایتمندی شغلی
(مطالعه موردی: کارکنان وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی تهران)

توسط:

مرتضی شهمیری

۱۳۸۱ / ۱ / ۲۰

پایان نامه 016647

ارائه شده به دانشکده تحصیلات تکمیلی به عنوان بخشی از فعالیت های
تحصیلی لازم برای اخذ درجه کارشناسی ارشد (ام، آ)

در رشته

جامعه شناسی

از

دانشگاه شیراز

شیراز - ایران

ارزیابی و تصویب شده توسط کمیته پایان نامه با درجه: عالی
امضاء اعضاء کمیته پایان نامه:

دکتر حبیب احمدی ، استادیار بخش جامعه شناسی (رئیس کمیته).....

دکتر عبدالعلی لهسایی زاده، استاد بخش جامعه شناسی.....

دکتر محمد تقی ایمان، استادیار بخش جامعه شناسی.....

آذر ۱۳۷۹

۳۹۹۵۰

تقدیم به:

مادرم که به سوی حق پرواز کرد و در جوار حرم
نبوی (ص) آرامید.

سپاسگزاری

قال المعصوم (ع) من لم يشكر المخلوق لم يشكر الخالق

بدین وسیله از زحمات و تلاشهای بی دریغ اساتید محترم، آقایان دکتر احمدی ، دکتر لهسایی زاده، دکتر ایمان که با راهنمایی ها و تذکرات به موقع خود، انجام این پایان نامه را میسر نمودند، صمیمانه تشکر و قدردانی می نمایم. همچنین بر خود فرض می دانم که مراتب سپاس قلبی خود را از دوستان گرامی علی رضا کرمانی ، محسن سترگی ، امرا...کشاورز، حسین دهستانی ، محمد رضا گودرزی که هر کدام به نحوی اینجانب را یاری نمودند اعلام نموده و موفقیت همگان را از خداوند متعال خواهانم.

چکیده

بررسی جامعه شناختی عوامل مؤثر بر رضایتمندی شغلی
(مطالعه موردی : کارکنان وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی تهران)
بوسیله
مرتضی شهمیری

این پژوهش به منظور بررسی عوامل مؤثر بر رضایتمندی شغلی کارکنان سازمان مرکزی وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی صورت گرفته است. این تحقیق به شیوه پیمایش انجام شده و داده ها به وسیله پرسشنامه از یک نمونه ۳۲۳ نفری از کارکنان ستادی وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی تهران جمع آوری شده است.

در این تحقیق ، ابتدا با استفاده از تحقیقات انجام شده و نظریه های سازمانی جامعه شناسانی مانند پارسونز، هومنز، مارکس ، کورمن و لاک به همراه بعضی از نظریه های روانشناسی کار، مانند نظریه سلسله مراتب نیازهای مازلو، نظریه دو عاملی هرزبرگ و نظریه آلدرفر، یک الگوی نظری بر پایه متغیرهای مستقل اقتصادی - اجتماعی ، جمعیتی، ماهیت کار، ارضاء نیازها و متغیرهای سازمانی ، طراحی گردید تا تأثیر آنها را بر متغیر وابسته (رضایتمندی شغلی) سنجیده شود. همچنین جهت سنجش متغیر وابسته از طیف ۱۹ گویه ای بری فیلد و روث که در قالب طیف لیکرت است، استفاده شد.

نتایج تحقیق نشان می دهد که بین متغیرهای جنس، سطح تحصیلات، رسته شغلی، نیازهای سطح پایین، نیازهای سطح بالا، تنوع شغلی، کاربرد تخصص، از خود بیگانگی، مشارکت سازمانی و عدالت سازمانی ،

از نظر آماری، در سطح بیش از ۹۵ درصد اطمینان، با رضایتمندی شغلی، رابطه ای معنی دار وجود دارد. اما ۷ متغیر سن، وضعیت تأهل، درآمد، نوع استخدام، موقعیت شغلی، تجربه کاری، محل تولد، رابطه معنی داری با رضایتمندی شغلی ندارند.

نتایج تحلیل چند متغیره نشان می دهد که از میان متغیرهای مستقل، هشت متغیر نیازهای سطح پایین، نیازهای سطح بالا، رسته شغلی (خدماتی)، تنوع شغلی، تخصص، جنس (زن)، از خود بیگانگی و رسته شغلی (اداری)، متغیرهایی هستند که بترتیب بیشترین تأثیر بر روی متغیر وابسته داشته و توانسته اند وارد معادله شوند و سایر متغیرها از معادله خارج شده اند.

ضریب تعیین (R^2) بدست آمده از معادله، برابر با ۴۴ درصد است که نشان می دهد هشت متغیر مذکور، مجموعاً ۴۴ درصد از واریانس متغیر وابسته (رضایتمندی شغلی) را پیش بینی می کنند.

فهرست مطالب

صفحه	عنوان
۱-۵	فصل اول-مقدمه.....
۶	فصل دوم- مروری بر تحقیقات پیشین.....
۶-۱۵	۱-۲-تحقیقات داخلی.....
۱۵-۲۱	۲-۲-تحقیقات خارجی.....
۲۱	۳-۲-نقد و ارزیابی تحقیقات پیشین.....
۲۲	فصل سوم-بررسی درمبانی نظری تحقیق.....
۲۲	مقدمه.....
۲۲-۲۵	۱-۳- فرایند تاریخی و سابقه موضوع.....
۲۵	۲-۳-نظریه های مربوط به رضایتمندی شغلی.....
۲۵	۱-۲-۳-نظریه های انگیزش.....
۲۶	۱-۱-۲-۳-نظریه های محتوا.....
۲۶	۱-۱-۱-۲-۳-مدل سلسله مراتب مازلو.....
۲۸	۲-۱-۱-۲-۳-نظریه دو عاملی هرزبرگ.....
۲۹	۳-۱-۱-۲-۳-الگوی پورتر.....
۳۰	۴-۱-۱-۲-۳-نظریه ESG آلدرفر.....
۳۲	۵-۱-۱-۲-۳-نظریه انگیزش، موفقیت مک کلند.....
۳۲	۲-۱-۲-۳-نظریه های فرایندی.....
۳۳	۱-۲-۱-۲-۳-نظریه انتظار و احتمال.....
۳۴	۲-۲-۱-۲-۳-نظریه برابری.....

۳۵ نظریه اسناد..... ۳-۲-۱-۲-۳
۳۶ جمع بندی نظریه های انگیزش..... ۳-۱-۲-۳
۳۷ رویکردهای جامعه شناختی در بحث سازمانها..... ۲-۲-۲
۳۷ دورکیم و تقسیم کار اجتماعی..... ۱-۲-۲-۳
۳۸ کارل مارکس و بیگانگی نسبت به کار..... ۲-۲-۲-۳
۳۹ ماکس وبر و مشروعیت و اقتدار در سازمانهای بروکراتیک ۳-۲-۲-۳
۴۱ نظریه پارسونز..... ۴-۲-۲-۳
۴۴ نظریه گروه مرجع..... ۵-۲-۲-۳
۴۶ نظریه مبادله هومنز..... ۶-۲-۲-۳
۴۷ جمع بندی رویکردهای جامعه شناختی..... ۷-۲-۲-۳
۴۸ چارچوب نظری تحقیق..... ۳-۳
۵۴ فرضیات تحقیق..... ۴-۳
۵۶ فصل چهارم- روش شناسی تحقیق.....
۵۶ ۱-۴- روش تحقیق.....
۵۶ ۲-۴- تکنیکهای جمع آوری اطلاعات.....
۵۷ ۳-۴- جامعه آماری.....
۵۷ ۴-۴- روش نمونه گیری.....
۵۸ ۵-۴- تعیین حجم نمونه.....
۵۹ ۶-۴- تعریف نظری و عملی متغیرها.....
۵۹ ۱-۶-۴- متغیر وابسته.....
۵۹-۶۱ ۲-۶-۴- متغیرهای مستقل.....
۶۲ ۳-۶-۴- تعریف عملی متغیر وابسته.....
۶۲ ۴-۶-۴- سازگاری درونی طیف.....
۶۳ ۷-۶-۴- پایانی طیف.....

صفحه	عنوان
۶۵	فصل پنجم- تجزیه و تحلیل.....
۶۵	۱-۵- بررسی داده ها براساس آمار توصیفی.....
۷۵	۲-۵- تحلیل دو متغیره.....
۸۷	۳-۵- تحلیل چند متغیره.....
۸۸	۱-۳-۵- ارزیابی معادله پیش بینی رضایتمندی شغلی باروش مرحله به مرحله.....
۹۳	۲-۳-۵- مدل رگرسیون نهایی.....
۹۵-۱۰۰	فصل ششم- نتیجه گیری، محدودیتها و ارائه پیشنهادات.....
۱۰۱	منابع و مأخذ.....
۱۰۱-۱۰۳	منابع فارسی.....
۱۰۴	منابع خارجی.....
۱۰۵	چکیده و صفحه عنوان به زبان انگلیسی.....

فهرست جدولها

صفحه	عنوان
۶۳	۱-۴-همبستگی گویه ها به تفکیک با کل طیف.....
۶۴	۲-۴-پاسخ آزمودنیها به گویه های مختلف رضایتمندی شغلی.....
۶۵	۱-۱-۵-توزیع فراوانی جمعیت بر حسب جنس و میزان رضایت شغلی...
۶۶	۲-۱-۵-توزیع فراوانی پاسخگویان بر حسب سن و میزان رضایت شغلی.....
۶۷	۳-۱-۵-توزیع فراوانی پاسخگویان بر حسب محل تولد و میزان رضایتمندی شغلی.....
۶۸	۴-۱-۵-توزیع فراوانی پاسخگویان بر حسب وضعیت تأهل و میزان رضایتمندی شغلی.....
۶۹	۵-۱-۵-توزیع فراوانی پاسخگویان بر حسب میزان تحصیلات و میزان رضایتمندی شغلی
۷۰	۶-۱-۵-توزیع فراوانی پاسخگویان بر حسب میزان رضایت شغلی و نوع رسته.....
۷۱	۷-۱-۵-توزیع فراوانی پاسخگویان بر حسب موقعیت شغلی و میزان رضایتمندی شغلی.....
۷۲	۸-۱-۵-توزیع فراوانی پاسخگویان بر حسب وضعیت استخدام و میزان رضایتمندی شغلی.....
۷۳	۹-۱-۵-توزیع فراوانی پاسخگویان بر حسب میزان رضایت شغلی و سن کاری (سابقه کار).....
۷۴	۱۰-۱-۵-توزیع فراوانی پاسخگویان بر حسب درآمد و میزان رضایتمندی شغلی.....
۷۵	۱-۲-۵-تحلیل واریانس رضایت شغلی کارکنان با مدرک تحصیلی
۷۷	۲-۲-۵-تحلیل واریانس رضایت شغلی کارکنان با وضعیت تأهل کارکنان

- ۷۷ ۳-۲-۵- بررسی رابطه بین درآمد و رضایت شغلی کارکنان
- ۷۸ ۴-۲-۵- تحلیل واریانس رضایت شغلی کارکنان با نوع استخدام آنها
- ۷۹ ۵-۲-۵- تحلیل واریانس رضایت شغلی کارکنان با موقعیت شغلی آنان
- ۷۹ ۶-۲-۵- تحلیل واریانس رضایت شغلی کارکنان با رشته شغلی آنان
- ۸۰ ۷-۲-۵- تحلیل واریانس رضایت شغلی کارکنان با تجربه کاری کارکنان
- ۸۰ ۸-۲-۵- تحلیل واریانس رضایت شغلی کارکنان با جنس کارکنان
- ۸۱ ۹-۲-۵- بررسی رابطه بین سن کارکنان و میزان رضایتمندی شغلی
- ۸۲ ۱۰-۲-۵- تحلیل واریانس رضایت شغلی کارکنان با محل تولد کارکنان
- ۸۲ ۱۱-۲-۵- بررسی رابطه بین تنوع شغلی و رضایت از شغل کارکنان
- ۸۳ ۱۲-۲-۵- بررسی رابطه بین میزان استفاده از تخصص افراد و رضایت شغلی کارکنان
- ۸۳ ۱۲-۲-۵- بررسی رابطه بین میزان استفاده از تخصص افراد و رضایت شغلی کارکنان
- ۸۳ ۱۳-۲-۵- بررسی رابطه میان نیازهای سطح پایین و رضایت از شغل کارکنان
- ۸۴ ۱۴-۲-۵- بررسی رابطه میان نیازهای سطح بالا و رضایت از شغل کارکنان
- ۸۵ ۱۵-۲-۵- بررسی رابطه بین عدالت سازمانی و رضایت شغلی
- ۸۵ ۱۶-۲-۵- بررسی رابطه میان عدم از خود بیگانگی و رضایت شغلی
- ۸۶ ۱۷-۲-۵- بررسی رابطه میان مشارکت سازمانی و رضایت شغلی
- ۹۲ ۱-۱-۳-۵- عناصر اساسی تحلیل چند متغیره به روش گام به گام برای پیش بینی بین متغیر وابسته (رضایتمندی شغلی)
- ۹۳ ۲-۱-۳-۵- عناصر متغیرهای خارج از معادله رضایت شغلی

فهرست نمودارها

صفحه	عنوان
۲۷	۱-۳-مدل سلسله مراتب مازلو.....
۳۰	۲-۳-الگوی پورتو.....
۳۱	۳-۳-الگوی نظریه آفردر.....
۳۳	۴-۳-الگوی انتظار و احتمال.....
۳۴	۵-۳-الگوی نظریه برابری.....
۵۲	۶-۳-مدل نظری تحقیق.....
۵۳	۷-۳-مدل رابطه بین متغیرهای مستقل و وابسته.....

فصل اول

مقدمه

با نگاهی به سیر جوامع بشری، درمی یابیم که کارکردن، به اندازه عمر انسان، قدمت دارد و در همه جوامع، فعالیت تولیدی یا کاریش از انواع دیگر فعالیت، بخش عمده زندگی اکثر مردم را اشغال می کند (گیدنز، ۱۳۷۳: ۵۱۷). کار نه تنها منابع مالی و سطح زندگی افراد را بهبود می بخشد، بلکه بر سلامت جسمی و روانی آنها نیز اثر مثبت می گذارد.

هر روز که از نقطه آغازین عمر انسان، فاصله گرفته می شود، مشاغل متنوع می شوند و بر تقسیم کار و تخصص، افزوده شده و سازمانهای جدیدی پا به عرصه حیات می گذارند که این سازمانها، محل کار انبوهی از جمعیت می باشند.

توسعه و گسترش سازمانها به وسعتی است که عصر ما را، عصر سازمانها و انسان امروزی را انسان سازمانی نام نهاده اند. بسیاری از انسانها، زندگیشان با سازمانها درآمیخته است و برای بقاء خود ناگزیرند عضویت سازمانی را بپذیرند و شغلی را پیشه سازند.

اگر بخواهیم سازمان را تعریف کنیم و از هربرت سایمون مدد جوئیم، باید بگوییم که "سازمان، گروهی از افراد است که رفتار می کنند" و باز سایمون می گوید: "این افراد، ابزار یا ماشین نیستند، بلکه انسانهایی با احساسات، امیدها و بیم هایشان هستند که بیمار، گرسنه، خشمگین یا ناامید، شاد و غمگین می شوند و رفتارهایشان تابع مجموعه ای از تأثیرات گوناگون است که از زمان تولد، آغاز می گردد و از همه جهات و در هر لحظه بر آنان اثر می گذارد" (صبوری، ۱۳۷۴: ۱۱).

با گسترش روز افزون فعالیتهای اجتماعی و رشد روبه تزايد سازمانها

و تجلی نقش این مجموعه های بهم پیوسته در فرایند توسعه جوامع در ابعاد گوناگون، جستجو برای یافتن عوامل کلیدی بقاء، تعالی و یا شکست سازمانها، هر روز بیش از گذشته، اذهان صاحبانظران و اندیشمندان را به خود مشغول نموده است.

در این میان، نقش عامل انسانی در سازمانها، از اهمیت بسیار بالایی برخوردار است و توجه به روحیات و انگیزه های انسان، به سبب تأثیری که بر موفقیت و عملکرد او دارد، موضوع رضایت شغلی (Job - Satisfaction) را مطرح ساخته است.

رفتار و نگرشهای کارکنان سازمانها، تحت تأثیر عوامل متعددی قرار دارد، بطوریکه متخصصان رشته های مختلف با توجه به تخصص خود، به عوامل مؤثر بر این رفتارها و نگرشها پرداخته اند. از این میان، می توان به علمای علم جامعه شناسی، علم سیاست، اقتصاد، مدیریت، روانشناسی و ... اشاره کرد.

از شاخه های جامعه شناسی نیز، متخصصان جامعه شناسی کار و شغل، جامعه شناسی صنعتی، جامعه شناسی سازمانها، روانشناسی اجتماعی، پویایی گروهی و ... با جدیت به مطالعه رفتار و نگرشهای افراد شاغل در مشاغل مختلف پرداخته اند.

مطالعه سازمانهای مختلف به آسانی نشان می دهد که بازده برخی افراد خیلی بهتر از بازده برخی دیگر است. فردی که مهارتهای قابل ملاحظه ای دارد، ممکن است آشکارا پایین تر از فردی که کمتر از او مهارت دارد، بازده داشته باشد. چرا چنین است و چگونه می توان افراد را وادار کرد که متناسب با توانائیهای بالقوه خود بازده داشته باشند؟ (گنجی، ۱۳۷۸: ۷۲).

شناخت عواملی که بر رفتار شغلی فرد، اثرات مطلوب و نامطلوب گذاشته و موجبات خرسندی یا نارضایتی کارگر یا کارمند را بوجود آورد و یا احتمالاً برنامه ریزی نیروی انسانی را مواجه با شکست نماید، امری ضروری و حیاتی خواهد بود.

بجز ناخواسته بودن کار که عاملی است برای ملال آور ساختن آن،

عوامل دیگری از قبیل شیوه نامناسب تولید و تقسیم کار، کار دروغین، ناعدالتی در توزیع منزلت ها، مزدکار، توزیع امکانات کار، حداقل مزد در پیوند با هزینه های زندگی، رفتار زبردستان با زبردستان، بی حرمتی به ارزش کار راستین، نبودن یک دورنمای امید بخش و فردا ساز، وجود دارند که در ایجاد ناخشنودی از کار بسیار مؤثرند.

تحقیق حاضر نیز با همین هدف و بعنوان گامی در جهت شناسایی یکی از عوامل کلیدی مؤثر بر کارایی و اثر بخشی کارکنان ستادی وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی، یعنی رضایت از کار، صورت می گیرد.

سئوالات اساسی تحقیق عبارتند از:

- عوامل مؤثر بر میزان رضایت شغلی کارکنان کدامند؟
- سطح اقتصادی - اجتماعی فرد چه میزان از رضایت شغلی او را تبیین می کند؟
- تأثیر عوامل مربوط به سطح شغل و ماهیت کار در رضایت از شغل چه میزان است؟
- سطح نیازهای فرد، چه میزان از رضایت شغلی او را تبیین می کند؟
- نقش عوامل سازمانی در تبیین واریانس متغیر وابسته به چه میزان است؟
- کدام یک از متغیرها، تأثیر بیشتری در رضایت افراد از کار خویش، دارند؟

ضرورت و اهمیت تحقیق:

سازمانها در زندگی انسان معاصر نقشی اساسی را ایفاء می کنند چون مردم مقدار زیادی از اوقاتشان را در آنها می گذرانند. بهمین علت، نیروی کاری یعنی بخش عمده جمعیت بالفعل کشور، بیش از نهم ساعت بیداری خود را در سازمانهایی می گذرانند که برایشان کار می کنند، در هر سازمانی، نیروی انسانی بزرگترین سرمایه می باشد، لذا توجه به روحیات و شناخت نگرشهای نیروی انسانی شاغل در هر سازمانی از ضرورت بالایی برخوردار است (میشل، ۱۳۷۳: ۳۷).

در ضرورت پرداختن بر رضایت شغلی افراد شاغل، به دو دلیل دیگر نیز می توان توجه نمود:

۱. تأثیر آن بر رفتار در حین کار

۲. تأثیر آن بر روابط اجتماعی محیط کار (توسلی، ۱۳۷۵: ۱۳۵).

رضامندی رابطه تنگاتنگی با ثبات اجتماعی دارد و ثبات اجتماعی هم می تواند زمینه لازم را برای توسعه و پیشرفت جوامع مهیا کند. پس برای رسیدن به توسعه باید رضامندی افراد جامعه را جلب کرد. البته خود رضامندی نیست که مهم است بلکه اهمیت آن به خاطر پیامدهایی است که دارد. زیرا رضایت شغلی عاملی است که باعث افزایش کارایی و نیز احساس رضایت فردی می گردد (شفیع آبادی، ۱۳۵۹: ۱۲۳).

همچنین با توجه به اینکه بین سازمانهای اجتماعی یک جامعه، روابط متقابل وجود دارد، لذا استنباط می شود که میزان رضایت شغلی افراد در سازمانها، در عرصه های دیگر زندگی آنها و رابطه آنها با نهادهای اجتماعی دیگر، تأثیر بگذارد. یکی از نهادهای مهم هر جامعه ای، نهاد حکومت می باشد و چون افراد جامعه، عوامل اصلی ایجاد نارضایتی از شغلشان را تشخیص نمی دهند، بنابراین آن را به دولت نسبت می دهند و در آنها یک نوع گرایش منفی به دولت ایجاد می شود که این گرایش، به نوبه خود در روابط بین افراد جامعه و دولت تأثیر منفی می گذارد و چون در جوامعی (مانند ایران) پرچمدار توسعه، دولت می باشد و از طرفی توسعه بدون همراهی مردم تحقق ناپذیر است پس در چنین وضعی، این دو عامل مهم توسعه، همراهی مؤثر با یکدیگر را نخواهند داشت و در رسیدن به توسعه موفقیتی حاصل نخواهد شد.

همچنین رضایت شغلی در رضایت افراد از زندگی تأثیر می گذارد. افرادی که از شغلشان راضی نیستند، از زندگی خود راضی نخواهند بود. چنین افرادی زندگی را پوچ و بی معنی تلقی خواهند کرد و زبان به گلایه و شکوه می گشایند و در جامعه روح یأس و ناامیدی می دمند. مسلم است در چنین جامعه ای، شادابی و سرزندگی وجود نخواهد داشت. پس ایجاد رضایت شغلی و آگاهی از وضعیت آن در جامعه از اهمیت بسزایی برخوردار است.