



FV-99

((بنام ایرد منان))

مؤسسه تحقیقات و آموزش مدیریت
وابسته به وزارت نیرو

مرکز اطلاعات مدرک علمی ایران
تهیه در آرک

۱۳۸۲ / ۱۶ / ۳۰

پایان نامه کارشناسی ارشد

رشته : مدیریت اجرایی

موضوع :

**مطالعه عوامل مؤثر بر ایجاد انگیزه در کارکنان
شرکت سهامی آب منطقه ای سیستان و بلوچستان**

استاد راهنما :

جناب آقای دکتر بدرالدین یزدانی

استاد مشاور :

جناب آقای مهندس احمد عاقبت بخیر

پژوهش و نگارش :

غلامحسین بزرگمهر

پائیز ۱۳۸۱

تشکر و قدردانی

خداوندا؛ پروردگارا! نامهای نیک، برترین نشانه‌ها بزرگی و نعمتها فقط از آن توست همانگونه که تو خود را ستودی تو را ستایش نموده و همانطور که خود را مدح نمودی تو را مدح می‌کنیم. تو را سپاس می‌گوییم که به ما قدرت تفکر و توان آموختن عطا فرمودی.

بدینوسیله بر خود واجب و لازم میدانم از استاد فرزانه **جناب آقای دکتر یزدانی** که صادقانه و صمیمانه در انجام این پژوهش راهنمایم بوده، از استاد محترم **جناب آقای عاقبت بخیر** که بعنوان استاد مشاور در تمام مراحل پژوهش از مشورتها و راهنماییهای ایشان بهره مند بوده‌ام. از استاد محترم **جناب آقای دکتر پورقاز** که بعنوان استاد مشاور آماری زحماتی را متحمل گردیده‌اند تشکر و قدردانی نمایم.

همچنین از همکاران گرامی آب منطقه ای که به نحوی از انحاء در تکمیل پایان نامه من را یاری نموده‌اند تشکر و قدردانی میگردد.

از همسر فداکارم و فرزندان عزیزم که با تحمل مشکلات و سختیهای فراوان در طول تحصیل همراه و یاورم بوده‌اند سپاسگزارم.

غلامحسین بزرگمهر

پائیز یکهزار و سیصد و هشتاد و یک

مرکز اطلاعات و مدارک علمی ایران
تسهیل مدارک

فصل اول : طرح پژوهش

۱	مقدمه
۳	تبيين موضوع
۵	انگيزه انتخاب موضوع
۶	اهميت موضوع تحقيق
۷	اهداف تحقيق
۸	سؤالهاي تحقيق
۹	قلمرو تحقيق
۹	تعريف کاربردي واژه ها و اصطلاحات

فصل دوم : (مبانی نظری و ادبیات تحقیق)

۱۲	مفهوم انگيزش
۱۴	تحولات تاريخي انگيزش
۱۴	مدل سنتي
۱۵	مدل روابط انساني
۱۶	مدل منابع انساني
۱۶	تئوريهاي انگيزش

۱۶	تئوریهای محتوایی
۱۸	تئوری سلسله مراتب نیازها
۱۹	تئوری نیازهای بالفعل مورای
۲۰	تئوری بهداشت - انگیزش
۲۱	کاستیهای تئوری بهداشت انگیزش
۲۲	نظریه ای - آر - جی
۲۳	نتیجه گیری از نظریه های محتوایی
۲۳	نظریه های فرایندی انگیزش
۲۴	نظریه انتظار
۲۵	تئوری برابری
۲۶	کاربرد تئوریهای انگیزش در سازمان
۲۶	پاداش مادی و پولی
۲۸	انگیزش از طریق طراحی شغل
۲۹	طراحی شغل
۳۱	غنای شغل
۳۳	گسترش شغلی
۳۴	مهندسی شغل
۳۴	شناور ساختن ساعات کار
۳۵	مزایای ساعات کار شناور
۳۷	زیانهای ساعات کار شناور
۳۸	اشتراک مساعی
۳۹	انگیزش برای یاری کردن
۳۹	پذیرش مسئولیت

۴۰	فرهنگ سازمانی
۴۱	نظام شایسته سالاری
۴۲	رضایت شغلی
۴۲	الگوی اقتضای انگیزش
۴۵	مروری بر تحقیقات انجام شده در ایران
۴۹	خلاصه و جمع بندی فصل دوم

فصل سوم : (متدولوژی تحقیق)

۵۲	روش تحقیق
۵۲	جامعه آماری
۵۳	نمونه گیری و روش انتخاب نمونه
۵۳	متغیرهای تحقیق
۵۴	متغیرهای مستقل
۵۴	متغیر وابسته
۵۵	ابزار گردآوری اطلاعات
۵۶	روش اجرای پرسش نامه
۵۶	تجزیه و تحلیل داده ها
۵۷	بررسی روایی پرسش نامه
۵۸	بررسی اعتبار پرسش نامه

فصل چهارم : (طبقه بندی و تجزیه اطلاعات)

۶۰ طبقه بندی اطلاعات
۷۳ تحلیل اطلاعات
۷۳ سؤال اول پژوهش
۷۴ سؤال دوم پژوهش
۷۵ سؤال سوم پژوهش
۷۶ سؤال چهارم پژوهش
۷۷ سؤال پنجم پژوهش

فصل پنجم

۷۸ نتیجه گیری
۸۱ پیشنهادات اجزایی
۸۴ پیشنهادات عمومی
۸۶ توصیه به سایر پژوهشگران
۸۶ محدودیتهای تحقیق

فهرست جدولها

عنوان	صفحه
جدول ۱-۲ الگوی کلی نگرشهای مدیریت نسبت به انگیزش.....	۱۷
جدول ۱-۳ توزیع جامعه آماری بر حسب بخش های شغلی.....	۵۲
جدول ۲-۳ توزیع نمونه جامعه آماری بر حسب بخش های شغلی.....	۵۳
جدول ۱-۴ توزیع نمونه آماری بر حسب جنسیت در بخش های شغلی.....	۶۰
جدول ۲-۴ توزیع نمونه آماری بر حسب سن در بخش های شغلی.....	۶۱
جدول ۳-۴ توزیع نمونه آماری بر حسب وضعیت تاهل در بخش های شغلی..	۶۲
جدول ۴-۴ توزیع نمونه آماری بر حسب تعداد فرزندان در بخش های شغلی ..	۶۳
جدول ۵-۴ توزیع نمونه آماری بر حسب افراد تحت تکفل در بخش های شغلی	۶۴
جدول ۶-۴ توزیع نمونه آماری بر حسب آخرین مدرک تحصیلی بخش های شغلی.....	۶۵
جدول ۷-۴ توزیع نمونه آماری بر حسب سابقه خدمت در بخش های شغلی.....	۶۶
جدول ۸-۴ توزیع نمونه آماری بر حسب وضعیت استخدامی در بخش های.....	۶۷
جدول ۹-۴ توزیع نمونه آماری بر حسب نوع محل سکونت در بخش های شغلی .	۶۸
جدول ۱۰-۴ توزیع نمونه آماری بر حسب وسیله نقلیه در بخش های شغلی.....	۶۹
جدول ۱۱-۴ توزیع نمونه آماری بر حسب حقوق و مزایا در بخش های شغلی...۷۰	
جدول ۱۲-۴ توزیع فراوانی پاسخ به سؤالات بررسی نیازهای انگیزشی.....	۷۱
جدول ۱۳-۴ توزیع داده ها مربوط به سؤال اول پژوهش.....	۷۳
جدول ۱۴-۴ توزیع داده های مربوط به سؤال دوم پژوهش.....	۷۴
جدول ۱۵-۴ توزیع داده ها مربوط به سؤال سوم پژوهش.....	۷۵
جدول ۱۶-۴ توزیع داده ها مربوط به سؤال چهارم پژوهش.....	۷۶
جدول ۱۷-۴ توزیع داده ها مربوط به سؤال پنجم پژوهش.....	۷۷

فهرست نمودارها

عنوان	صفحه
نمودار ۱-۴ توزیع فراوانی نمونه آماری بر حسب جنسیت	۶۰
نمودار ۲-۴ توزیع فراوانی نمونه آماری بر حسب سن	۶۱
نمودار ۳-۴ توزیع فراوانی نمونه آماری بر حسب وضعیت تاهل	۶۲
نمودار ۴-۴ توزیع فراوانی نمونه آماری بر حسب تعداد فرزندان	۶۳
نمودار ۵-۴ توزیع فراوانی نمونه آماری بر حسب افراد تحت تکفل	۶۴
نمودار ۶-۴ توزیع فراوانی نمونه آماری بر حسب مدارك تحصیلی	۶۵
نمودار ۷-۴ توزیع فراوانی نمونه آماری بر حسب سابقه خدمت	۶۶
نمودار ۸-۴ توزیع فراوانی نمونه آماری بر حسب وضعیت استخدام	۶۷
نمودار ۹-۴ توزیع فراوانی نمونه آماری بر حسب نوع محل سکونت	۶۸
نمودار ۱۰-۴ توزیع فراوانی نمونه آماری بر حسب نوع وسیله نقلیه	۶۹
نمودار ۱۱-۴ توزیع فراوانی نمونه آماری بر حسب حقوق و مزایا	۷۰
نمودار ۱۲-۴ میانگین فرضیه های پژوهشی	۷۲
نمودار ۱۳-۴ توزیع فراوانیهای مورد مشاهده سؤال اول	۷۳
نمودار ۱۴-۴ توزیع فراوانیهای مورد مشاهده سؤال دوم	۷۴
نمودار ۱۵-۴ توزیع فراوانیهای مورد مشاهده سؤال سوم	۷۵
نمودار ۱۶-۴ توزیع فراوانیهای مورد مشاهده سؤال چهارم	۷۶
نمودار ۱۷-۴ توزیع فراوانیهای مورد مشاهده سؤال پنجم	۷۷

فهرست شکلها

صفحه	عنوان
۱۳	شکل ۱-۲ فرآیند انگیزش
۱۹	شکل ۲-۲ سلسله مراتب نیازهای مزلو
۲۳	شکل ۲-۳ مقایسه نظریه های محتوایی
۳۰	شکل ۲-۴ طراحی مشاغل با انگیزش بالا
۳۲	شکل ۲-۵ دستور العملهایی برای غنی سازی شغل
۳۲	شکل ۲-۶ تفاوت بین گسترش شغلی و اغنای شغلی
۴۴	شکل ۲-۷ الگوی اقتضای انگیزش

چکیده:

انگیزش از موضوعات اساسی و مورد توجه در مدیریت نیروی انسانی است، که از اهداف بسیاری برخوردار است.

آثار و نوشته های بسیاری در خصوص انگیزش از سوی دانشمندان و مدیران وجود دارد، که در آنها هم از نظر تئوریک و هم از نظر تجربی، فنون انگیزشی مورد استفاده از طرف مدیران برای بهبود عملکرد کارکنان مورد بحث و بررسی قرار گرفته است.

اگر افراد انگیزش داشته باشند، استعدادها و مهارت خود را در خدمت سازمان بکار می گیرند.

از میان سازمانها و شرکتهای اجتماعی، شرکت سهامی آب منطقه ای سیستان و بلوچستان به دلیل نقش حساسی که دارد از مقام و ارزش بالایی در استان برخوردار است و شکی نیست که افزایش انگیزش شغلی پرسنل در بالا رفتن کیفیت کار و نیل به اهداف سازمانی تأثیر به سزایی دارد.

پژوهش حاضر به منظور بررسی عوامل مؤثر بر انگیزش کارکنان شرکت سهامی آب منطقه ای سیستان و بلوچستان در سال ۱۳۸۱ صورت گرفته است.

در واقع به منظور آگاهی از نیازها و انتظارات کارکنان، بکاربردن نتایج تحقیق در شرکت جهت اعمال انگیزش و افزایش بهره وری ضروری است.

روش تحقیق بکاررفته در این پژوهش میدانی، و ابزار جمع آوری اطلاعات پرسشنامه ای می باشد.

برای بدست آوردن اطلاعات مربوطه بین کلیه جامعه آماری (۲۱۶) نفر پرسشنامه توزیع، که در نهایت ۱۵۵ پرسشنامه جمع آوری گردیده است، و چون جامعه آماری کوچک بوده است از نمونه گیری استفاده نشده است.

برای تجزیه و تحلیل اطلاعات و بررسی سؤالهای پژوهشی از روش آماری فراوانی، درصدگیری و آزمون کای اسکویر (χ^2) یا (خی دو) استفاده شده است.

بررسی نتایج حاصل بیانگر این است که :

با توجه به محاسبه میانگین سؤالهای انگیزشی، توجه به عوامل فرهنگ سازمانی با میانگین (۳/۸۸)، استقرار نظام ارشدیت و شایسته سالاری با میانگین (۳/۸۵)، انواع پرداخت های مالی با میانگین (۳/۷۷)، مشارکت کارکنان در تصمیم گیری با میانگین (۳/۷۲) و امنیت و رضایت شغلی با میانگین (۳/۶۲) از عوامل مؤثر بر افزایش انگیزه کارکنان می باشد.

در پایان با توجه به میانگین های محاسبه شده برای سؤالهای پژوهشی می توان گفت که ارضای تمام نیازهای فوق الذکر از اهمیت ویژه ای برای کارکنان محسوب می شود. لذا با عنایت به اینکه در تعریف انگیزش به محرکات درونی و بیرونی اشاره شد و این محرکات با یکدیگر و نیازهای انسانی پیوند دارد. مدیران عالی شرکت باید برای ارضای این نوع نیازها امکانات لازم را فراهم آورند. طبعاً چنانچه نیازهای اولیه و حداقل تعدادی از نیازهای ثانوی کارمندان برآورده شود میتوان انتظار داشت که عملکرد بهتری داشته باشند و این امر به کارایی بیشتر منجر گردد.

بنابراین توصیه میشود به منظور آگاهی از نیازها و انتظارات پرسنل و افزایش بهره وری نتایج این تحقیق در شرکت سهامی آب منطقه ای سیستان و بلوچستان به کار گرفته شود.

فصل اول

طرح پژوهش

ایجاد روحیه عالی در کارکنان و وادار کردن آنان به رعایت اصولی که لازمه فعالیت‌های دسته جمعی برای حصول هدف مشترک در هر سازمانی است در قرن اخیر مورد نظر و توجه خاص سازمانها قرار گرفته است. هدف از ایجاد وجدان کار و روح معاضدت و همکاری و انضباط در کارکنان این است که از این طریق قدرت تولید آنان افزوده گردد، یعنی بازده کارشان بالا رود چه تعقیب این هدف نه تنها از نظر اقتصادی حائز اهمیت است بلکه از لحاظ اجتماعی بویژه برای کارکنان مؤسسات عمومی که باید در جامعه سرمشق و دارای فضایل اخلاقی و سرشار از روح خدمتگزاری باشد مهم می باشد.

البته می دانیم که برای اجرای موفقیت آمیز هر فعالیت علاوه بر منابع مالی و وسایل و ابزار کار، منابع انسانی ماهر نقش اساسی را ایفا می کند. اهمیت نیروی انسانی در سرنوشت و توفیق ملتها به حدی است که اگر سایر منابع هم در دسترس نباشد و یا به حداقل وجود داشته باشد آن جامعه می تواند با قدرت ایمان و اراده و پشتکار در اندک مدتی وسایل رفاه و ترقی خود را فراهم سازد. و پیشاپیش جوامعی که واجد منابع دیگر و فاقد نیروی انسانی لازم برای بهره وری از آن منابع هستند قدم بردارد. در اختیار گرفتن و رهبری صحیح نیروی انسانی به سوی هدف مشترک، کاری است بس مشکل زیرا انسان آمیخته ای است از افکار، تمایلات، نیازها، خواهشها، ارزش ها، هوسها، هدفهای شخصی و جاه طلبیها و برای آنکه بتوان او را وادار ساخت که از روی میل نیروی فکری و جسمی خود را برای حصول موفقیت آمیز هدفهای سازمانی بکار بندد باید نیازهای او را بر آورد و به زبان دیگر

باید تمهیداتی به کار برد تا انسان را فعالانه به خدمت درآورد، به این منظور لازم است که اولاً جنبش و فعالیت انسان را شناخت زیرا بدون راه یافتن به زوایای روح و شناخت تمایلات وی نمی توان او را به خدمت و کار ثمربخش وادار کرد. ثانیاً از کار و فعالیت افراد در حصول هدفهای سازمانی بنحو مطلوب استفاده کرد، ثمره این کوششها باید مستقیماً یا غیر مستقیم موجب ارضای تمایلات و موافق ارزشهای فردی باشد، یعنی فرد باید نقش خود را در فعالیتهای دسته جمعی احساس کند و هدف مشترک را تشخیص دهد و این دو مورد علاقه وی باشند و نیز اطمینان حاصل کند که خدمات صادقانه و کوششهای پیگیروی برای رسیدن به هدفهای سازمانی عملاً موجب ارضای تمایلات و نیازهای روانی و جسمی خود اوست.

(گروهی از اساتید مدیریت، ۱۳۷۰، ص ۱۰۵)