

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

٣٩٣١٤

مرکز اطلاع‌رسانی و کتابخانه علمی ایران
تاسیس ۱۳۵۷

۱۳۸۰ / ۴ / ۱۰

دانشگاه تهران
دانشکده مدیریت

پایان نامه برای دریافت درجه کارشناسی ارشد رشته مدیریت دولتی

موضوع :

**بررسی عوامل مؤثر بر رضایت شغلی مدیران
واحدهای آموزشی مقطع متوسطه شهرستان قم**

استاد راهنما

جناب آقای دکتر غلامرضا طالقانی

012929

استاد مشاور

جناب آقای دکتر علی اکبر فرهنگی

استاد ناظر

جناب آقای دکتر محمدمهدی تنعمی

مشاور آهاری

جناب آقای دکتر محمود فیروزیان

نگارش و تدوین :

محسن محبی

۳۹۳۱۴

شهریور ۱۳۷۸

تجربیه
این رساله در جلسه مورخ ۱۳۸۰/۴/۱۰
در کمیته رسیدگی باادب و نحوه
۱۵ کی

تقدیم نامه :

این پژوهش را به عنوان یک تلاش صادقانه به روح مصلح قرن که حیات معنوی جامعه اسلامی ایران مرهون او و سال جاری به مناسبت یکصدمین سال طلوع ستاره وجود بابرکتش سال امام خمینی نامگذاری شده است و به روح هم‌زمان شهیدم که مرا حظی فراوان از با آنان بودن نصیب گشت تقدیم می‌نمایم.

سپاس نامه

پس از حمد و سپاس خداوند متعال و نثار درود بر نبی گرامی اسلام و اهل بیت طاهرین علیهم السلام بر خود فرض می دانم از زحمات و ارشادات استادان بزرگوار و ارجمندم جناب آقای دکتر غلامرضا طالقانی که با نظرات ارزنده و دقت خاص خویش، مرا راهنمایی نمودند و آقای دکتر علی اکبر فرهنگی که مرا در انجام این پژوهش از مشاوره خویش بهره مند فرمودند و استاد ناظر و مشاور آماری آقای دکتر محمد مهدی تنعمی و آقای دکتر فیروزیان صمیمانه تشکر و سپاسگزاری کنم و توفیق روزافزون این بزرگواران را در کلیه مراحل زندگی از پروردگار دانا و توانا مسئلت بنمایم.

همچنین مراتب تشکر و قدردانی خود را از آقایان: سید محمد مقیمی، محمدرضا زالی، امیرعباس جانقلی، فیروز رازنهان، ابوالفضل بختیاری به خاطر کمک های فکری شان و از آقای سید محمد میری که زحمت تایپ این پژوهش را عهده دار گردیدند و سایر عزیزانی که در انجام این پژوهش مساعدت و همکاری مبذول داشتند، اعلام می دارم.

در خاتمه مراتب تشکر و امتنان خود را از مسئولان اداره کل آموزش و پرورش استان قم، نواحی سه گانه و مدیران و معاونین محترم دبیرستان ها که مساعدت و همکاری لازم را مبذول داشتند اعلام می دارم.

فهرست مطالب

صفحه	عنوان
۱	□ فصل اول: کلیات
۲	مقدمه فصل اول
۳	بیان موضوع
۵	اهمیت و ضرورت پژوهش
۷	اهداف پژوهش
۸	مسائل پژوهش
۹	فرضیه‌های پژوهش
۹	روش پژوهش
۱۰	تعریف واژه‌های عملیاتی
۱۱	قلمرو پژوهش
۱۲	□ فصل دوم: ادبیات موضوع
۱۳	○ بخش اول: سازمان‌مدیریت - تعاریف اساسی و سوابق تاریخی
۱۳	سازمان چیست؟
۱۴	مدیریت چیست؟
۱۵	پیدایش مدیریت
۱۸	○ بخش دوم: مدیریت آموزشی
۱۹	تعریف مدیریت آموزشی
۲۰	اهمیت مدیریت آموزشی
۲۰	کاربرد مدیریت آموزشی

- ۲۱ اهداف سازمان آموزشی
- ۲۳ بهترین نوع مدیریت آموزشی
- ۲۳ مهارت روابط انسانی در مدیریت آموزشی
- ۲۵ ○ بخش سوم: انگیزش
- ۲۷ اهمیت انگیزش
- ۲۸ نگرش‌های مدیریتی نسبت به انگیزش
- ۲۹ انگیزش در مکاتب مختلف مدیریت
- ۳۱ عوامل مؤثر در فرآیند انگیزش
- ۳۲ ویژگی‌های فردی
- ۳۳ ویژگی‌های شغلی
- ۳۴ ویژگی‌های موقعیت کاری (محیط کار)
- ۳۵ ارتباط انگیزش و رضایت شغلی
- ۳۶ روحیه و رضایت شغلی
- ۳۷ ○ بخش چهارم: نظریه‌های مربوط به رضایت شغلی
- ۳۷ نظریه بروفی
- ۳۹ سلسله مراتب نیازهای مازلو
- ۴۲ نظریه کامروائی نیازی
- ۴۳ نظریه گروه مرجع
- ۴۴ نظریه بهداشت - انگیزش هرزبرگ
- ۴۷ نظریه ویژگی‌های ضروری شغل
- ۴۸ مدل ویژگی‌های شغل
- ۴۹ تئوری برابری

- ۵۰ نظریه انتظار
- ۵۱ تئوری تکامل یافته پورتر و لالر
- ۵۳ ○ بخش پنجم: رضایت شغلی
- ۵۴ رضایت شغلی چیست؟
- ۵۵ ریشه و سرچشمه رضایت شغلی
- ۵۷ اهمیت رضایت شغلی برای مدیران
- ۵۸ سنجش رضایت شغلی
- ۶۱ مدلی از رضامندی شغلی
- ۶۳ عوامل مؤثر در رضایت شغلی:
- ۶۴ - کار
- ۶۵ - کاربرد مهارت
- ۶۶ - دستمزد
- ۶۷ - پول
- ۷۰ - ترفیعات
- ۷۱ - ساختار سازمانی
- ۷۲ - روابط همکاران
- ۷۲ - سرپرستی
- ۷۳ تفاوت‌های فردی و رضایت شغلی:
- ۷۳ - سن
- ۷۳ - جنسیت
- ۷۳ - تخصص

۷۵	رضایت شغلی در ایران
۷۵	دوره رضامندی شغلی
۷۶	پیامدهای رضایت شغلی :
۷۶	- عملکرد (باروری)
۷۷	- غیبت
۷۷	- نقل و انتقال
۷۸	- ترک شغل
۷۹	- تشویش
۷۹	- فعالیت اتحادیه
۷۹	- بازنشستگی زودرس
۸۰	- سلامت جسمانی
۸۰	- بهداشت روانی
۸۰	- رضامندی کلی از زندگی
۸۱	آثار بررسی رضایت شغلی
۸۲	□ فصل سوم : روش تحقیق
۸۲	مقدمه
۸۳	روش تحقیق
۸۳	جامعه آماری
۸۴	روش نمونه گیری
۸۴	ابزار سنجش
۸۴	روائی پرسشنامه
۸۵	اعتبار پرسشنامه

۸۵ نوع تکنیک آماری

۸۹ □ فصل چهارم: تجزیه و تحلیل اطلاعات

۹۰ آزمون دو جمله‌ای

۹۳ آزمون همبستگی اسپیرمن

۹۶ آزمون تحلیل رگرسیون

۱۰۶ آزمون تحلیل واریانس

۱۰۷ خلاصه نتایج آزمون دو جمله‌ای

۱۰۷ خلاصه نتایج آزمون همبستگی اسپیرمن

۱۰۸ □ فصل پنجم: نتیجه‌گیری و پیشنهادات

۱۰۹ مقدمه

۱۰۹ بحث و بررسی یافته‌های پژوهش

۱۱۲ نتایج نهایی آزمون فرضیه‌ها

۱۱۳ خلاصه یافته‌های پژوهش

۱۱۴ پیشنهادات

..... فهرست منابع و مآخذ

۱۲۱ ضمائم

۱۲۲ الف) ضمیمه شماره یک: پرسشنامه پژوهش

۱۲۴ ب) ضمیمه شماره دو: محاسبات آماری

فصل اول :

کلیات تحقیق

مقدمه

امروز جهان در آستانه ورود به قرن بیست و یکم با تحولات عظیم و پی در پی روبرو است. تحولاتی که دانش‌ها و نیازمندی‌های جدیدی می‌آفرینند. نیازهایی که از یک طرف به رفاه بیشتر جوامع کمک می‌کند و از طرف دیگر بر مشکلات آن‌ها می‌افزایند. این تحولات روز به روز بار مسئولیت و وظایف نهادها و سازمان‌های اجتماعی را سنگین‌تر می‌کند. از جمله نهادهایی که ارتباط مستقیم با این تحولات دارد و لزوماً باید با این تحولات هماهنگ گردد، آموزش و پرورش است.

آموزش و پرورش مهم‌ترین نهاد اجتماعی برآمده از متن جامعه و در عین حال سازنده و تکامل دهنده آن است و تأثیر آن در پیشرفت جامعه امری کاملاً محسوس است. کشورهای مختلف جهان سالانه بخش قابل توجهی از بودجه‌های خود را صرف فعالیت‌های آموزش و پرورش می‌کنند؛ زیرا یکی از زمینه‌های بنیادی رشد و توسعه، سرمایه‌گذاری در بخش آموزش و پرورش است. در واقع رشد و توسعه نظام‌های آموزشی یکی از وجوه مشخصه عصر ما است.

از میان سازمان‌های مختلفی که در آموزش و پرورش به طور رسمی فعال هستند، مدارس عموماً و مقطع متوسطه خصوصاً، به عنوان یک سازمان اجتماعی حساس، نقش مهمی در تحقق اهداف اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی به عهده دارد و لازمه تحقق این اهداف، ایجاد و تقویت محیط‌های جذاب و داشتن مدیران و کارکنان خشنود و راضی است.

البته عوامل متعدد و مختلفی در تربیت نسلی کارا و بهره‌ور سهیم هستند، اما در این میان عامل مدیریت با اهمیت‌ترین و باارزش‌ترین است که می‌تواند نقش به‌سزایی را داشته باشد؛ چرا که اجرای موفقیت‌آمیز هر برنامه‌ای مستلزم وجود مدیرانی توانمند و کارا است و اگر مدیران در ایفای نقش و رسالت خود کوتاهی کنند و به اهداف مورد نظر دست نیابند، نتایج زیانبار آن مستقیماً عاید گروه یا سازمانی است که با آن سروکار دارند و بالاخره در رشد و توسعه جامعه و یافتن و انحطاط آن سهم مؤثری خواهند داشت.

به درستی می‌توان ادعا نمود که هیچ علمی به اهمیت مدیریت برای انسان قرن حاضر و بشر آینده وجود ندارد. بشر در مانده در مقابل هجوم مشکلات و معضلات گوناگون مانند افزایش جمعیت، کمبود مواد غذایی، ناهنجاری‌های اجتماعی، بحران‌های اقتصادی و سقوط ارزش‌های انسانی و فرهنگی و... روزنه امید به فردای خویش را در بهره‌گیری از اصول صحیح مدیریت می‌بیند.

بیان موضوع (مسأله)

آموزش و پرورش عامل کلیدی توسعه اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی جوامع بشری می‌باشد، تجزیه و تحلیل عوامل مؤثر در رشد و توسعه جوامع پیشرفته بیان‌گر آن است که همه این کشورها، از آموزش و پرورش کارا و کارآمد برخوردار بوده‌اند، بدیهی است کارایی و کارآمدی آموزش و پرورش در گرو در اختیار داشتن مدیران کارآمد است و واضح است که کارآمدی مدیران در نتیجه رضایت شغلی آن‌ها می‌باشد، چرا که اغلب گفته می‌شود «کارمند خوشحال یک کارمند کارا است» و یک کارمند خوشحال بایستی با شغلش ارضاء شود.

اهمیت رضایت شغلی از آن‌جا ناشی می‌شود که بیشتر افراد به خصوص مدیران تقریباً نیمی از ساعات بیداری خود را در محیط کاری می‌گذرانند.

بدون شک مدیران دربارهٔ رضایت و عدم رضایت کارکنان حساسیت نشان می‌دهند و برای طرز تلقی‌های کارکنان اهمیت قابل ملاحظه‌ای قائل هستند. طرز تلقی‌های کارکنان با رفتارهایی که برای سازمان از حساسیت برخوردار هستند در ارتباط است. به عنوان مثال احتمال این که کارکنان ناخشنود از کار غیبت کنند و یا سازمان را جهت ورود به سازمانی بهتر ترک کنند زیاد است. ممکن است داشتن طرز تلقی منفی نسبت به سازمان موجب شود که کارکنان نسبت به تشکیل اتحادیه یا پیوستن به آن اقدام کنند.

نتایج تحقیقات نشان می‌دهد که کارکنان با رضایت شغلی بالاتر، از نظر فیزیکی بدنی و توان ذهنی در وضعیت خوبی قرار دارند.

در سال‌های اخیر گفتگوهای بسیاری دربارهٔ رضایت عمومی کارکنان به عمل آمده است. شواهدی بسیار دربارهٔ رضایت عمومی کارکنان به دست آمده است. شواهد بسیاری از جمله فیلم‌های سینمایی، آهنگ‌ها و شعارهای تبلیغاتی در دست است که حاکی از نارضایتی کارکنان از شغل خود می‌باشد. به هر حال در بیشتر موارد درجهٔ رضایت کارکنان از شغل خود متفاوت است. مطالعات مختلف در زمینهٔ رضایت شغلی نشان می‌دهد که متغیرهای زیادی با رضایت شغلی مرتبط است، این متغیرها یا عوامل را به سه دستهٔ عوامل سازمانی، عوامل گروهی و عوامل شغلی می‌توان تقسیم کرد.

کارکنان سازمان برای پنج عامل حقوق و دستمزد، فرصت ارتقاء، شرایط کاری و همکاران و سرپرستان طرز تلقی‌های خاصی دارند. درجهٔ رضایت کارکنان از هر یک از این عوامل متفاوت است، در این تحقیق ما عوامل پنج‌گانهٔ فوق و اثرات آن بر میزان رضایت شغلی مدیران را مورد مطالعه قرار خواهیم داد.

نظر به این که از نظر سازمانی، سطح بالای رضایت شغلی منعکس‌کنندهٔ جو سازمانی بسیار مطلوب است که منجر به جذب و بقاء کارکنان می‌شود و این مهم در کشور ما در خور شأن و

اهمیتش مورد مطالعه قرار نگرفته است، ما در این جا در نظر داریم عوامل مؤثر بر رضایت شغلی مدیران واحدهای آموزشی در مقطع متوسطه را مورد مطالعه قرار دهیم تا از این رهگذر بتوانیم شاهد نتایج رضایت شغلی از قبیل افزایش روحیه، افزایش عملکرد و بهره‌وری و... در جامعه خود باشیم.

اهمیت و ضرورت پژوهش

هیچ تردیدی نیست که رضایت شغلی اهمیت بسیار زیادی دارد. دست کم، مدیران به سه دلیل باید به رضایت شغلی افراد و اعضای سازمان اهمیت بدهند:

۱) مدارک زیادی در دست است که افراد ناراضی سازمان را ترک می‌کنند و بیشتر استعفا می‌دهند.

۲) ثابت شده است که کارکنان راضی از سلامت بهتری برخوردارند و بیشتر عمر می‌کنند.

۳) رضایت شغلی از کار پدیده‌ای است که از مرز سازمان و شرکت فراتر می‌رود و اثرات آن در زندگی خصوصی فرد و خارج از سازمان مشاهده می‌شود.

تلاش یک سازمان معمولاً در جهت جلوگیری از جا به جایی نیروها و خروج احتمالی آنان از سازمان است، در واقع این تلاش برای به حداقل رساندن هزینه‌ها است، چرا که برای مثال حتی انتقال یک اپراتور یا مسئول وارد کردن اطلاعات به کامپیوتر ممکن است هزینه بالایی داشته باشد که مربوط می‌شود به هزینه‌های استخدام، آموزش و افت مقطعی بازدهی کار.

از سویی ایجاد انگیزه کار در افراد و جهت دادن به انگیزه‌های آنان یکی از ابزار سازنده در کاربرد صحیح منابع انسانی است.

از سوی دیگر، رضایت شغلی بالا دلخواه مدیریت است، زیرا این پدیده با آثار مثبتی که خواست مدیران است همراه می‌باشد. رضایت شغلی بالا نشان‌دهنده آشکار سازمانی است که به خوبی اداره می‌شود و به طور اساسی نتیجه‌ای است که از مدیریت رفتاری کارآمد سرچشمه

می‌گیرد. رضایت کارکنان بر جابه‌جایی و غیبت آنان اثر می‌گذارد. هنگامی که کارکنان از شغل خود رضایت ندارند، به بهانه‌های مختلف در محل کار حاضر نمی‌شوند و یا در صدد یافتن سازمان دیگری برمی‌آیند. در مقابل هنگامی که کارکنان راضی هستند، منظم‌تر در محل کار خود حاضر می‌شوند. رضایت شغلی باعث می‌شود بهره‌وری فرد افزایش یابد، فرد نسبت به سازمان متعهد شود، سلامت فیزیکی و ذهنی فرد تضمین شود، روحیه فرد افزایش یابد، از زندگی راضی باشد و مهارت‌های جدید شغلی را به سرعت آموزش ببیند.

عدم رضایت شغلی باعث کاهش روحیه کارکنان می‌شود که روحیه پایین در کار بسیار نامطلوب است. مدیران وظیفه دارند که علائم روحیه پایین و عدم رضایت شغلی را به طور مستمر زیر نظر بگیرند و در اولین فرصت اقدامات لازم را انجام دهند. بعضی از شاخصه‌های روحیه پایین عبارتند از:

تشویش، غیبت کاری، تأخیر در کار، ترک خدمت، فعالیت اتحادیه و بازنشستگی زودرس. علاوه بر این رضایت شغلی با عملکرد ارتباط دارد، در این خصوص عده‌ای قائلند که رضایت شغلی باعث افزایش عملکرد می‌شود و عده‌ای نیز معتقدند که عملکرد شغلی موجبات رضایت شغلی را فراهم می‌آورد.

نظام آموزش و پرورش به عنوان رکن اصلی تربیت، نیازمند فضای سازمانی همراه با رضامندی می‌باشد، چرا که مسئولیت باروری و شکوفایی توانش‌های نسل کنونی و آتی جوامع را برای نیل به رشد و توسعه اقتصادی و اجتماعی به عهده دارد. در این میان مدیران واحدهای آموزشی نقش به‌سزایی ایفا می‌نمایند و بدیهی است رضایت شغلی مدیران واحدهای آموزشی می‌تواند اثرات مثبت چشمگیری بر کارایی و عملکرد این واحدها داشته باشد. از این‌رو بر آنیم تا عوامل مؤثر بر رضایت شغلی مدیران واحدهای آموزشی را مورد بررسی قرار دهیم.