



پایان نامه کارشناسی ارشد رشته مدیریت دولتی گرایش تشکیلات و روشها

عنوان پایان نامه:

**بررسی عوامل موثر در افزایش رضایت کارکنان با استفاده از مدل ویسوکی و
گروم در شرکت هفت اقلیم نصیر (هانی)**

نگارش:

اعظم میرزائی

استاد راهنما:

جناب آقای دکتر حبیب اله دانائی

استاد مشاور:

جناب آقای دکتر رضا رسولی

۱۳۹۰

رسالة محمد

دانشگاه پیام نور

بسمه تعالی

تصویب پایان نامه

پایان نامه تحت عنوان بررسی عوامل اصلی افزایش رضایت کارکنان با استفاده از مدل ویسوکی و کروم در شرکت هفت اقلیم نصیر (هانی) که توسط خانم اعظم میرزائی در مرکز پیام نور تهران تهیه و به هیئت داوران ارائه گردیده است مورد تایید می باشد.

تاریخ دفاع : نمره : درجه ارزشیابی:

اعضای هیئت داوران :

<u>نام و نام خانوادگی</u>	<u>هیات داوران</u>	<u>مرتبه علمی</u>	<u>امضا</u>
۱- دکتر حبیب ... دانایی	استاد راهنما		
۲- دکتر رضا رسولی	استاد مشاور		
۳- دکتر احمدی	استاد داور		
۴-	نماینده گروه آموزشی		
۵-	نماینده تحصیلات تکمیلی		
۶-	نماینده مدیریت آموزشی و تحصیلات تکمیلی		

تقدیم به مادرم ،

می نویسم بر لوح سپیدم لحظه لحظه زحماتش را و حک می کنم بر قلب سرخم خود مناجات آسمانیش را به هنگام سحر با طنین زیبای عشق بر شکوفه های یاس . آرزو می کنم ستاره وجودش آسمان زندگیم را همچنان پر طلوع نماید تا با زهم کبوتر دلم را به پرواز خواند. این ذات مقدس ذره ذره وجودش را بارانی ساخت تا برای سیرابی دشت عشق و علم این حقیر گام بردارد.

همچنین از زحمات همسر گرانقدرم بسیار تشکر می کنم که در سختترین مراحل تحصیلی همواره در کنار من حضور داشته و محیطی امن و آرام جهت تحصیل من فراهم نموده است و سپاسگذار صبوری او هستم.

و اما صدها درود و سپاس تقدیم به استاد گرانقدر جناب آقای دکتر حبیب ... دانائی که به حق از تلاشگران عرصه ی علم و فرهنگ و صاحب اندیشه در حوزه مدیریت می باشند و همچنین بعنوان الگوی صبر و دلسوزی در خاطره ی کسانی که به نوعی در ارتباط با ایشان بوده اند، حک شده اند . از راهنماییها و صبوری ایشان ، هر چند که زبان قاصر است ، هزاران بار تشکر می کنم.

در ادامه بر خود لازم می دانم از سعه صدر و راهنماییهای استادان گرانقدر جناب آقای دکتر رسولی و جناب آقای دکتر احمدی که از مدیران برجسته و بنام دانشگاه پیام نور می باشند و از لحاظ علم مدیریت جایگاه والائی را به خود اختصاص داده اند سپاسگزاری نمایم و امیدوارم برای توفیق در ارائه هر چه بهتر این تحقیق یاور اینجانب باشند.

چکیده :

با توجه به اهمیت موضوع رضایت شغلی در سازمانها ، این پایان نامه تحت عنوان " بررسی عوامل موثر در افزایش رضایت کارکنان با استفاده از مدل ویسوکي و کروم در شرکت هفت اقلیم نصیر" مورد مطالعه ی میدانی قرار گرفت. جامعه مورد مطالعه شامل ۱۸۳ نفر بود که با استفاده از فرمول کوکران حجم نمونه ۸۷ نفر برآورد گردید. در ماههای اردیبهشت و خرداد پرسشنامه رضایت شغلی توزیع و سپس جمع آوری گردید. مطابق با بررسی های بعمل آمده پرسشنامه به دو بخش تقسیم شد. در بخش اول سوالات جمعیت شناختی مطرح که شامل ۴ سوال و در بخش دوم سوالات مربوط به سنجش شغلی قرار گرفت . این پرسشنامه توسط ویسوکي و کروم ابداع گردیده است و فهرستی از پنج جنبه مختلف شغل شامل ماهیت کار ، سرپرست، همکار، ارتقاء و پرداخت ارائه می نماید که برای هر جنبه تعدادی معیار وجود دارد تا نگرش و احساس فرد نسبت به شغلش را مورد ارزیابی قرار دهد.

میانگین امتیازات بدست آمده از پرسشنامه به ترتیب اولویت عبارتند از : سرپرست ۴/۴۵۰۴ ، ماهیت کار ۴/۱۴۴۷ ، ارتقاء ۴/۱۲۵ ، همکار ۴/۰۳۸۴ ، پرداخت ۳/۱۷۵۵ و در نهایت رضایت شغلی ۳/۹۸۳۸. با توجه به اینکه گزینه ها بر اساس طیف پنج تایی لیکرت می باشند این اعداد نشان می دهند افراد از شغل خود رضایت دارند. پس از آزمون فرضیات مشخص شد بین رضایت شغلی و پنج جنبه مورد مطالعه رابطه معنی داری وجود دارد . در پایان نیز پیشنهاداتی ارائه گردیده است.

کلمات کلیدی: رضایت شغلی ، نوع و ماهیت کار، سرپرست ، همکار، ارتقاء، حقوق و مزایا، شرکت هفت اقلیم نصیر.

فهرست مطالب:

۱	فصل اول : طرح تحقیق
۲	مقدمه
۳	تعریف مسئله
۵	مدل مفهومی تحقیق
۵	طرح سئوالهای تحقیق
۶	فرضیه های تحقیق
۷	بیان روش و مراحل انجام کار تحقیق
۸	نتایج علمی قابل پیش بینی از تحقیق
۸	تعریف واژه ها و اصطلاحات
۱۰	فصل دوم : پیشینه ی ادبیات تحقیق
۱۱	مقدمه
۱۲	بخش یک : انگیزش
۱۲	اهمیت انگیزش
۱۳	نظریه های انگیزش
۱۳	نظریه های محتوایی
۱۳	نظریه های سلسله مراتب نیازها

۱۴	تئوری نیازهای زیستی ، تعلق و رشد ERG
۱۵	نیازهای سه گانه مک کلند
۱۵	تئوری دو عاملی هرزبرگ
۱۶	نظریه X و نظریه Y
۱۸	نظریه های فرایندی
۱۸	نظریه تعیین هدف
۲۰	نظریه تقویت
۲۰	نظریه انتظار
۲۱	نظریه برابری
۲۲	نتیجه گیری
۲۵	بخش ۲: رضایت شغلی
۲۵	تعریف رضایت شغلی
۲۶	منابع رضایت شغلی
۲۷	نتایج رضایت شغلی
۲۸	ابعاد رضایت شغلی
۲۹	نظریه های رضایت شغلی
۲۹	نظریه های انگیزش - بهداشت

۲۹	رابطه انگیزش بهداشت و سلسله مراتب نیازها
۳۲	عوامل موثر بر رضایت شغلی
۳۴	پیامدهای رضایت شغلی
۳۷	معرفی شرکت هفت اقلیم نصیر
۳۷	پیشینه ی تحقیق
۴۳	نتیجه گیری
۴۴	فصل سوم : روش اجرای تحقیق
۴۵	مقدمه
۴۵	روش تحقیق
۴۵	روش جمع آوری اطلاعات
۴۶	متغیرهای تحقیق
۴۶	جامعه و نمونه
۴۶	روشهای نمونه گیری
۴۷	جامعه آماری
۴۷	تعیین حجم نمونه
۴۸	فرضیه های تحقیق
۴۹	طرح و تنظیم پرسشنامه

۵۰	اعتبار (روایی) پرسشنامه
۵۰	پایایی پرسشنامه
۵۱	قلمرو تحقیق
۵۱	محدودیت‌های تحقیق
۵۲	روش‌های آماری
۵۲	نحوه تفسیر نتایج حاصل از پرسشنامه
۵۲	نرم افزار آماری
۵۴	فصل چهارم: جمع آوری و تجزیه و تحلیل اطلاعات
۵۵	بخش یک : آمار توصیفی
۵۶	جدول فراوانی و تحلیل مربوط به بخش جمعیت شناختی
۶۱	جدول فراوانی و نمودار دایره ای برای هر یک از ۳۹ سوال پرسشنامه
۸۳	بخش دو : آمار استنباطی
۸۴	آزمون نرمال بودن داده ها
۸۵	آزمون T-student تک نمونه ای
۸۷	آزمون همبستگی پیرسون
۸۸	آزمون تاثیر وضعیت جنسیت بر متغیرها
۹۲	آزمون تاثیر وضعیت تحصیلات بر متغیرها با استفاده از تحلیل آنالیز واریانس

۹۳	آزمون تاثیر وضعیت تحصیلات بر متغیرها با استفاده از آزمون کروسکال-والیس
۹۶	آزمون تاثیر وضعیت تاهل بر متغیرها
۱۰۰	آزمون تاثیر وضعیت سابقه کار بر متغیرها با استفاده از تحلیل آنالیز واریانس
۱۰۱	آزمون تاثیر وضعیت سابقه کار بر متغیرها با استفاده از آزمون کروسکال-والیس
۱۰۳	آزمون رتبه بندی فریدمن
۱۰۴	فصل پنجم : نتیجه گیری و پیشنهاد
۱۰۵	مقدمه
۱۰۵	خلاصه نتایج حاصل از یافته های آماری
۱۰۵	خلاصه نتایج حاصل از بخش یک فصل ۴
۱۰۶	خلاصه نتایج حاصل از بخش دو فصل ۴
۱۰۸	نتایج حاصل از بررسی ضریب همبستگی
۱۱۰	ارائه پیشنهاد
۱۱۶	منابع
۱۲۱	پیوست ۱ : پرسشنامه ی تحقیق
۱۲۶	پیوست ۲ : تحلیل نرم افزار SPSS

طرح تحقيق

مقدمه:

اولین قدم در جهت رسیدن به موفقیت سازمانی درک عواملی است که بر کیفیت فعالیت مؤثر است. یکی از این عوامل، رضایت شغلی است، چرا که رابطه مستقیمی بین رضایت شغلی افراد با عملکرد آنان وجود دارد و کسانی که رضایت داشته باشند، کار خود را بهتر انجام می‌دهند. در این تحقیق موضوع رضایت شغلی مورد بررسی قرار می‌گیرد.

رضایت شغلی به عنوان یکی از اصلی‌ترین شاخه‌های سنجش رفتار در یک سازمان تلقی گردیده و به عنوان یکی از عواملی است که می‌توان بدان وسیله وضعیت یک سازمان را مورد ارزیابی قرار داد. نگرش افراد در مورد شغلشان در نحوه زندگی‌شان مؤثر بوده و تعیین‌کننده بخش عمده‌ای از مفهومی است که به آن رضایت از زندگی می‌گوییم.

در ابتدای این فصل ابتدا نسبت به تعریف مساله اقدام شده است. سپس سوالهای تحقیق مبنی بر سوال اصلی تحقیق و سوالات فرعی گنجانده شده است. همچنین مدل مفهومی و تحلیل آن نیز در ادامه جهت تشریح و تفسیر شاخصهای اثر بخش رسم گردیده و نهایتاً فرضیه‌ها، سوابق پژوهشی، روش و مراحل انجام تحقیق و نهایتاً نتایج قابل پیش‌بینی تحقیق مورد بررسی قرار گرفته است.

این پژوهش صرفاً در شرکت "هفت اقلیم نصیر (هانی)" در استان گیلان اجرا گردیده است و جمع‌آوری اطلاعات صرفاً با استفاده از پرسشنامه صورت گرفته است.

روشهای آماری مورد استفاده در این تحقیق به دو صورت خواهد بود: روشهای آماری توصیفی و روشهای آماری استنباطی.

لازم بذکر است گزینه‌ها بر اساس طیف پنج‌تایی لیکرت از ۱ تا ۵ تنظیم شده و در صورتی که میانگین بیش از ۳ باشد می‌توان نتیجه گرفت فرد رضایت شغلی دارد.

تعریف مسأله :

یکی از منابع ارزشمند هر سازمان، نیروی انسانی شاغل در آن سازمان است. در صورتی رضایت شغلی نیروی انسانی ایجاد می شود که بین توقعات نوظخته انسان با پاداش هایی که کار فراهم می آورد، سازگاری وجود داشته باشد. در این تحقیق، عوامل موثر بر رضایت شغلی کارکنان در یک شرکت خدماتی در استان گیلان مورد بررسی قرار گرفته است.

گردش توجه مدیران به موضوع رضایت شغلی، حول محور اثراتی است که بر عملکرد پرسنل دارد و این دیدگاهی است که این تحقیق در پی بررسی آن است.

قدر مسلم آن است که وجوه مختلف شغل می تواند فرد را امیدوار به زندگی سازد و یا به گونه ای او را از زندگی دلزده سازد، اهمیت این موضوع مخصوصاً برای مدیران و تصمیم گیرندگان سازمان بسیار مهم است. تأثیر عامل رضایت شغلی بر اثر بخشی سازمان در بلندمدت و به علاوه تحمیل هزینه بر سازمان به علت ترک شغل و جابجایی کارکنان و ... از جمله عواملی است که مدیران را به اهمیت مسأله رضایت شغلی در سازمان کشانیده است.

باید توجه داشت که اثرات مترتب بر رضایت شغلی به کل جامعه نیز کشانیده می شود، هنگامی که کارکنان از شغل خود راضی باشند از کار خود لذت می برند و در جهت سلامت جامعه خود تلاش بیشتری به عمل می آورند، زیرا کارکنان راضی، شادابی و مسرت را به خانه و جامعه منتقل می نمایند، بنابراین می توان با توجه به مسئولیت های اجتماعی و مقدار پولی که در سایه وجود رضایت شغلی نصیب جامعه خواهد شد، از این پدیده دفاع نمود.

اطلاعات بدست آمده از پرسشنامه های رضایت شغلی می تواند نشان دهنده توزیع پاسخ ها در یک جامعه آماری باشد. مدیران می توانند با استفاده از این اطلاعات طرز تلقی کارکنان خود را با کارکنان سایر سازمان ها مقایسه کنند. این بررسی می تواند مسائل عمده کارکنان را شناسایی کند و یا به وسیله آن برای رفع این مسائل اقدام نماید. رضایت شغلی باعث می شود بهره وری فرد افزایش یابد، فرد نسبت به سازمان متعهد شود، روحیه فرد بهبود یابد. عدم رضایت شغلی باعث کاهش روحیه کارکنان می شود که روحیه پایین در کار بسیار نامطلوب است. کارکنان خرسند تعهد بیشتری نسبت به سازمان و مشتریان احساس می کنند. کارکنانی که از کارشان راضی اند به احتمال زیاد برای کارفرما موفقیت به

ارمغان می آورند. آنان برای رسیدن به موفقیت تلاش و جدیت بیشتری به خرج می دهند و سعی می کنند سطح کیفیت خدمت رسانی به مشتری را ارتقا دهند.

این تحقیق بر آن است تا عوامل موثر بر رضایت شغلی کارکنان خدماتی شرکت «هفت اقلیم نصیر» را مورد بررسی قرار داده و میزان تأثیر هر یک از این عوامل را بر رضایت شغلی مشخص نماید. امید است در این تحقیق با مشخص شدن اثرگذاری هر عامل بتوانیم به ارائه پیشنهادهای جهت ارتقاء سطح رضایت شغلی پرسنل در جهت نیل به اهداف سازمان پرداخته شود.

در نتیجه تحقیقات و مطالعات و مذاکره های صورت گرفته ، ۵ عامل که بر رضایت شغلی پرسنل تأثیر گذار است به شرح ذیل شناسایی شده اند:

۱- پرداخت

۲- فرصت های ترفیع

۳- سرپرست

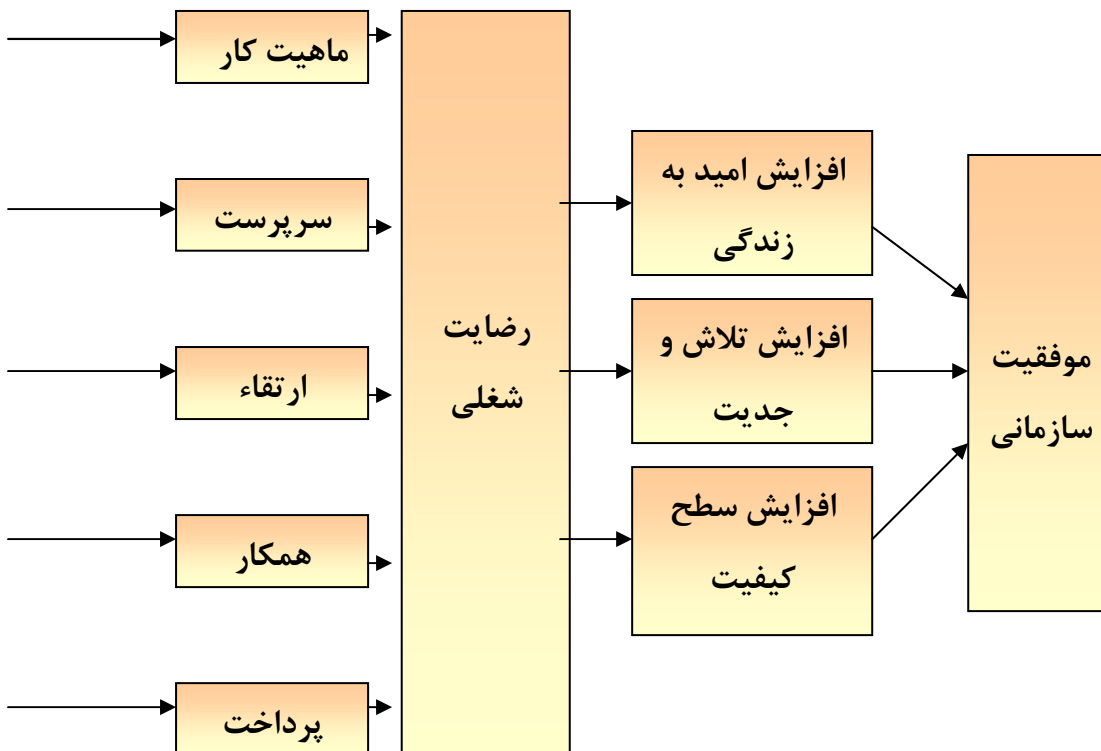
۴- همکاران

۵- ماهیت کار

در این تحقیق ارتباط بین هر یک از این عوامل با رضایت شغلی مورد مطالعه قرار خواهد گرفت. تاکنون تأثیر این عوامل بر رضایت شغلی پرسنل این شرکت مورد بررسی قرار نگرفته است و هدف اصلی این تحقیق، بررسی و شناخت میزان تأثیر این عوامل بر رضایت شغلی کارکنان شرکت می باشد. با شناخت این امر، امکان تجدیدنظر در مشاغل و یا تغییر در سبک مدیریت به منظور دستیابی به بهره وری بیشتر فراهم خواهد شد.

مدل مفهومی تحقیق:

با عنایت به تحقیقات و همچنین با توجه به تعاریف ارائه شده ، مدل مفهومی زیر برای نحوه تاثیر گذاری متغیر یادشده ارائه میگردد:



شکل ۱- مدل مفهومی تحقیق

طرح سئوال های تحقیق:

سئوالات تحقیق:

- آیا حقوق و مزایا بر رضایت شغلی پرسنل شرکت هفت اقلیم نصیر اثر گذار است؟

- آیا وجود فرصت های ترفیع بر رضایت شغلی پرسنل شرکت هفت اقلیم نصیر اثرگذار است؟
- آیا ویژگی های سرپرست بر رضایت شغلی پرسنل شرکت هفت اقلیم نصیر اثرگذار است؟
- آیا همکاران شرکت هفت اقلیم نصیر بر رضایت شغل فرد اثرگذار می باشند؟
- آیا ماهیت کار بر رضایت شغلی پرسنل شرکت هفت اقلیم نصیر اثرگذار است؟

فرضیه های تحقیق:

فرضیه اول:

بین حقوق و مزایا و رضایت شغلی پرسنل شرکت هفت اقلیم نصیر ارتباط معناداری وجود دارد.

فرضیه دوم:

بین وجود فرصت های ترفیع و رضایت شغلی پرسنل شرکت هفت اقلیم نصیر ارتباط معناداری وجود دارد.

فرضیه سوم:

بین ویژگی های سرپرست و رضایت شغلی پرسنل شرکت هفت اقلیم نصیر ارتباط معناداری وجود دارد.

فرضیه چهارم:

بین روابط با همکاران شرکت هفت اقلیم نصیر و رضایت شغلی ارتباط معناداری وجود دارد.

فرضیه پنجم:

بین ماهیت کار و رضایت شغلی پرسنل شرکت هفت اقلیم نصیر ارتباط معناداری وجود دارد.

در کنار عوامل مذکور، عوامل بیشماری بر رضایت شغلی اثر گذار است که بر مبنای ادبیات تحقیق، پنج عامل مذکور انتخاب گردیده است. چنانچه با بررسی های بعدی مشخص شود عوامل دیگری

همانند آموزش ، امکانات رفاهی ، عوامل فیزیکی محیط کار و تجهیزات تخصصی کار تأثیر بسزایی بر رضایت شغلی پرسنل خواهد گذاشت، این عوامل نیز مورد بررسی قرار گرفته است.

بیان روش و مراحل انجام کار تحقیق:

روش تحقیق پایان نامه حاضر توصیفی می باشد. تحقیق توصیفی آنچه را که هست توصیف و تفسیر می کند، به شرایط یا روابط موجود، عقاید متداول، فرایندهای جاری، آثار مشهود یا روندهای در حال گسترش توجه دارد. توجه آن در درجه اول مربوط به زمان حال است، هر چند غالباً رویدادها و آثار گذشته را نیز که به شرایط موجود مربوط می شوند مورد بررسی قرار می دهد. [خاکی، ۱۳۸۲، ص ۲۱۰]. همچنین اجرای تحقیق توصیفی می تواند صرفاً برای شناخت بیشتر شرایط موجود با یاری دادن به فرایند تصمیم گیری باشد. [سرمد، بازرگان، حجازی، ۱۳۸۵، ص ۸۱] در این تحقیق نیز محقق به دنبال توصیف روابط میان هر یک از پنج عامل مورد بررسی (به عنوان متغیر مستقل) و رضایت شغلی (متغیر وابسته) در زمان حال می باشد.

لازم به ذکر است به دلیل اینکه این تحقیق به منظور پاسخگویی به مسائل فعلی در محیط کار صورت می گیرد، در زمره تحقیقات کاربردی قرار دارد. سعی مدیران شرکت بر این است تا با بررسی عوامل موثر بر رضایت شغلی پرسنل خود بتوانند در جهت بهبود و ارتقاء رضایت شغلی گام بردارند.

مراحل انجام تحقیق عبارتند از:

مطالعات کتابخانه ای شامل کتب، پایان نامه های مرتبط، و مقالات

مذاکره با مدیران و مسئولان و پرسنل ذیصلاح شرکت

تدوین پرسشنامه

جمع آوری داده ها توسط پرسشنامه

تجزیه و تحلیل داده های جمع آوری شده

جهت جمع آوری داده ها پرسشنامه حضوری در بین افراد توزیع خواهد شد. داده های جمع آوری شده توسط روشهای آماری با استفاده از نرم افزار SPSS تجزیه و تحلیل شده و بر اساس نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل ها نتیجه گیری نهایی صورت می گیرد.

در نهایت نیز به ارائه پیشنهادات مناسب جهت افزایش رضایت شغلی پرسنل پرداخته خواهد شد.

نتایج علمی قابل پیش بینی از تحقیق:

اطلاعات بدست آمده از پرسشنامه های رضایت شغلی می تواند نشان دهنده توزیع پاسخ ها در یک جامعه آماری باشد. مدیران می توانند با استفاده از این اطلاعات طرز تلقی کارکنان خود را با کارکنان سایر سازمان ها مقایسه کنند. این بررسی می تواند مسائل عمده کارکنان را شناسایی کند و به وسیله آن برای رفع این مسائل اقدام نماید [مورهد، گریفین، ۱۳۸۰، ص ۷۹]^۱. از سوی دیگر، از دلایل اهمیت رضایت شغلی می توان به نقشی که در بهبود و پیشرفت سازمان، بهداشت و سلامت نیروی کار، بهره وری، تعهد سازمانی، میزان جابجایی و ترک خدمت دارد، اشاره کرد.

از نظر علمی، تعمیم پذیری این پژوهش، می تواند مورد استفاده قرار گیرد و به توسعه دانش کمک خواهد نمود.

از نظر کاربردی نیز، این تحقیق برآن است تا عوامل موثر بر رضایت شغلی و تأثیر هر یک از این عوامل را مورد بررسی قرار دهد. توسط اطلاعات بدست آمده و نتایج حاصل مدیران شرکت قادر خواهند بود گام های مثبتی در جهت بهبود رضایت شغلی پرسنل بردارند. همچنین شرکت هایی با زمینه کاری مشابه می توانند با بهره گیری از نتایج بدست آمده از این تحقیق در جهت بهبود رضایت شغلی پرسنل خود رهنمود گیرند.

تعریف واژه ها و اصطلاحات:

¹ Morhed and Griffen

رضایت شغلی^۲: عبارت است از میزان احساسات و نگرش های مثبت افراد نسبت به شغل خود.

جنبه های مختلف شغل که در این تحقیق مورد بررسی قرار گرفته اند شامل موارد زیر است:

نوع و ماهیت کار: قلمرو وظایفی که کارکنان انجام می دهند، به چه میزان جالب است و چه فرصت هایی برای یادگیری و پذیرش مسئولیت آنان فراهم می آورد.

سرپرست: توانایی فنی و مدیریتی بالاتر و ملاحظاتی که آنان برای علائق زیردستان نشان می دهند.

همکاران: میزان دوستی، صداقت، صلاحیت فنی و حمایتی که همکاران نشان می دهند.

ارتقاء و ترفیع: دسترسی به فرصت های واقعی برای پیشرفت در سازمان.

حقوق و مزایا: میزان حقوق دریافتی، برابری در مورد حقوق و روش پرداخت. [رستمی کیسمی، ۱۳۸۵، ص ۱۰]

شرکت هفت اقلیم نصیر(هانی):

حوزه فعالیت این سازمان در دو بخش خدمات خودروئی و خدمات رفاهی متمرکز گردیده است. این شرکت بزرگترین مجتمع خدماتی رفاهی در استان گیلان می باشد.

پیشینه ی ادبیات تحقیق