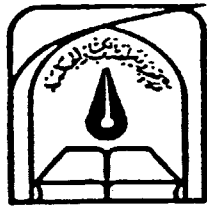


بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

۱۶۱۰

فرید لہاری

۱۳۷۹ / ۴ / ۲۰



دانشگاه تربیت مدرس

دانشکده علوم انسانی

پایان نامه کارشناسی ارشد مدیریت دولتی
بررسی عوامل موثر بر رضایت شغلی کارمندان دانشگاه تربیت مدرس

علی اکبر حسینی زاده

۷۷۷۸

استاد راهنما

دکتر علی اصغر فانی

استاد مشاور

دکتر عادل آذر

تابستان ۱۳۷۹

۲۹۵۰۸

تاییدیه اعضای هیات داوران حاضر در جلسه دفاع از پایان نامه کارشناسی ارشد

اعضای هیات داوران نسخه نهایی پایان نامه آقای علی اکبر حسینی زاده تحت عنوان

بررسی عوامل موثر بر رضایت شغلی کارمندان دانشگاه تربیت مدرس را از نظر فرم

و محتوی بررسی نموده و پذیرش آنرا برای تکمیل درجه کارشناسی ارشد پیشنهاد

می نمایند.

امضاء

اعضای هیات داوران :

۱- استاد راهنما جناب آقای دکتر علی اصغر فانی

۲- استاد مشاور جناب آقای دکتر عادل آذر

۳- استاد ناظر جناب آقای دکتر عباس مقبل

۴- استاد ناظر جناب آقای دکتر سید جوادین

۵- نماینده شورای تحصیلات تکمیلی جناب آقای دکتر عادل آذر

کلیه حقوق اعم از چاپ و تکثیر، نسخه‌برداری،
ترجمه، اقتباس و ... از این پایان‌نامه برای دانشگاه
تربیت مدرس محفوظ است، نقل مطالب با ذکر مأخذ
بلامانع می‌باشد.

تقدیم به :

الله

الذی علم با القلم علم الانسان ما لم یعلم

حضرت مهدی

بقیه الله

امام خمینی

روح الله

مادر و پدرم

خورشید مودت و رحمت

همسرم

ماه ایثار و گذشت

فاطمه

یکتای خانواده

تشکر و قدر دانی

شکر اول بر خداوند کریم

ان لم یشکر المخلوق لم یشکر الخالق

شکر ثانی بر استاد ارجمند جناب آقای دکتر فانی که با راهنمایی های ارزشمند و زحمات خالصانه خود ما را در انجام این وظیفه یاری نمود..

شکر ثالث بر استاد دانشمند جناب آقای دکتر عادل آذر که در مشاورت پایان نامه همکاری صمیمی و متمنی داشت .

و همچنین تشکر و قدردانی از کلیه داوران و دانشجویانی که در جلسه دفاع اینجانب حضور داشته و بر نورانیت محفل علم و دانش افزودند..

چکیده

الناس معادن كمعادن الذهب وانفضه

آنچه‌ای که می‌دانیم هر سازمانی با نیروی انسانی ایجاد و بدون آن هیچ سازمانی قادر به ادامه حیات نخواهد بود. بنابراین این شناخت نیازها، انگیزه‌ها، تمایلات، عوامل رضایت و عدم رضایت کارمندان نه تنها لازم است بلکه جهت اتخاذ سیاست‌های صحیح، راهبردهای مناسب و برنامه‌های موثر ضروری می‌باشد.

تحقیق حاضر به منظور نیل به اهداف فوق به بررسی چند عامل موثر بر رضایت شغلی کارمندان دانشگاه تربیت مدرس پرداخته است که جهت دستیابی به این هدف پرسشنامه‌ای با طرح دو نوع پرسش، مشخصات فردی و سؤالات اختصاصی تهیه گردید.

در بخش مشخصات فردی، میزان حقوق، وضعیت تأهل، سابقه خدمت، سن، میزان تحصیلات و در بخش اختصاصی ۱۹ سؤال از میزان رضایت شغلی کارمندان در زمینه‌های علاقه مندی به نوع شغل، وجود ارتقای شغلی، نحوه ارزشیابی و... مطرح گردید.

نتایج آزمون فرضیات با استفاده از آزمون فرض آماری ضریب همبستگی، اسپیرمن و کندال و با استفاده از نرم افزار SPSS، بیانگر این مطلب است که از عوامل موثر بر رضایت شغلی کارمندان دانشگاه تربیت مدرس عامل ارزشیابی صحیح ۲۷٪ و حقوق و دستمزد ۲۲٪، بیشترین تأثیر را داشته‌اند.

همچنین در فرضیات شش گانه در اکثر متغیرها مقدار α (سطح خطا) بیشتر از ۰/۰۵ می‌باشد، بجز P همبستگی ما بین سطح تحصیلات و وضعیت تأهل که مقدار آن برابر با ۰/۰۳ برآورد شده است. و این بدین معنی است که افراد متأهل از سطح تحصیلات بالاتری برخوردار بوده‌اند. و نیز نتایج تحقیق نشان داده است که مشخصات فردی در نحوه پاسخگویی به سؤالات تأثیر نداشته یا به عبارت دیگر با توجه به اینکه کارمندان دارای خصوصیات فردی متفاوتی می‌باشند، لکن دارای نظرات و تدبیرهای مشترکی بوده و عواملی که منجر به رضایت یا عدم رضایت شغلی می‌شود در آنان تأثیر یکسانی داشته است.

کلمات کلیدی: رضایت شغلی، کارمندان، دانشگاه تربیت مدرس

فهرست مطالب

صفحه	عنوان
۱	فصل اول: طرح تحقیق
۲	مقدمه
۳	۱-۱- بیان موضوع
۴	۲-۱- اهمیت و ضرورت تحقیق
۵	۳-۱- اهداف تحقیق
۶	۴-۱- فرضیه های تحقیق
۶	۵-۱- محدودیت ها
۶	۶-۱- تعریف واژه ها
۶	۱-۶-۱- رضایت شغلی
۷	۱-۶-۲- ابعاد رضایت شغلی
۸	۳-۶-۱- کارمندان
۸	۴-۶-۱- آشنایی با دانشگاه تربیت مدرس
۱۲	۷-۱- سازماندهی فصول
۱۳	فصل دوم: پیشینه تحقیق
۱۳	بخش اول: (انگیزش - نیاز)
۱۴	۱-۱-۲- انگیزش
۱۴	۲-۱-۲- نظریه های محتوایی انگیزش
۱۵	۳-۱-۲- نظریه لذت گرایی
۱۵	۴-۱-۲- نظریه غریزی
۱۸	۵-۱-۲- نظریه نیازها
۱۹	۶-۱-۲- نظریه سلسله مراتب نیازهای مازلو
۲۶	۷-۱-۲- نظریه ERG

- ۲۸.....نظریه نیازهای سه گانه مک کله لند.....۸-۱-۲
- ۲۹.....نیاز های رشد۹-۱-۲
- ۳۳.....نظریه های فرایندی انگیزش۱۰-۱-۲
- ۳۳.....نظریه تقویت۱-۱۰-۱-۲
- ۳۶.....نظریه انتظار.....۲-۱۰-۱-۲
- ۳۷.....نظریه نگرش و رضامندی.....۱۱-۱-۲
- ۳۷.....نظریه برابری.....۱-۱۱-۱-۲
- ۳۹.....نظریه اختلاف.....۲-۱۱-۱-۲
- ۴۱.....نظریه دو عاملی هرزبرگ.....۱۲-۱-۲
- ۴۲.....بخش دوم:(رضایت شغلی).....
- ۴۳.....۱-۲-۲-تعریف.....
- ۴۴.....۲-۲-۲-منابع رضایت شغلی.....
- ۴۵.....۳-۲-۲-نتایج رضایت شغلی.....
- ۴۷.....۴-۲-۲-بعاد رضایت شغلی.....
- ۴۸.....۵-۲-۲-نظریه های رضایت شغلی.....
- ۴۸.....۱-۵-۲-۲-نظریه انگیزش - بهداشت.....
- ۵۱.....۲-۵-۲-۲-رابطه انگیزش - بهداشت و سلسله مراتب نیازها.....
- ۵۲.....۶-۲-۲-عوامل موثر بر رضایت شغلی.....
- ۵۶.....۷-۲-۲-پیامدهای رضایت شغلی.....
- ۵۶.....۱-۷-۲-۲-رضایت شغلی و عملکرد.....
- ۵۷.....۲-۷-۲-۲-رضایت شغلی و جابجایی.....
- ۵۸.....۳-۷-۲-۲-رضایت شغلی و غیبت.....
- ۵۸.....۴-۷-۲-۲-رضایت شغلی و سلامت جسمی و روانی.....
- ۵۹.....۸-۲-۲-فرهنگ سازمانی و رضایت شغلی.....

- پیوست (ضمائم) ۹۹
- منابع فارسی ۱۰۰
- منابع انگلیسی ۱۰
- خروجی های SPSS ۱۰

فصل اول

طرح تحقیق

-مقدمه

۱-۱- بیان موضوع

۱-۲- اهمیت و ضرورت تحقیق

۱-۳- اهداف تحقیق

۱-۴- فرضیه‌های تحقیق

۱-۵- محدودیت‌ها

۱-۶- تعریف واژه‌ها

۱-۷- سازماندهی فصول

مقدمه

همانطور که میدانیم پیدایش و بقاء سازمانها اعم از دولتی و خصوصی وابسته به وجود نیروی انسانی است، یعنی سازمانها با نیروی انسانی ایجاد می شوند و بدون وجود نیروی انسانی، سازمانی وجود نخواهد داشت.

بنابراین موضوع اساسی ترین عنصر سازمانی یعنی نیروی انسانی شناخت جنبه های مختلف نیازهای جسمی و روحی او از دیرزمان مورد توجه علمای علم مدیریت بوده و مطالعات علمی و عملی بسیاری در این زمینه صورت گرفته است.

طبق دستاوردهای دانشمندان علم مدیریت منابع انسانی، برای بقاء نیروی انسانی (رضایت) و بقای سازمان (دسترسی به اهداف سازمانی)، شناخت نیازها، خواسته ها، انگیزه ها و عواملی همچون، رضایت شغلی، روحیه کارمندان، و نیز اتخاذ خط مشی های مناسب در ایجاد هماهنگی بین اهداف فردی (رضایت شغلی کارمند) و اهداف سازمانی، بعنوان مهمترین گام در جهت کارایی و اثربخشی سازمانها می باشد.

بنابراین در هر سازمانی باید راههای موثر در ایجاد رضایت شغلی کارمندان را شناخت تا انگیزه لازم در منابع انسانی ایجاد نموده و کارمندان ضمن احساس امنیت و آرامش در محیط اداری از نهایت توان و تلاش، مهارت، دانش و تخصص خود برای دستیابی به هدفهای سازمان، استفاده نمایند.

تحقیق حاضر در پی آن است که ضمن نشان دادن برخی از راههای ایجاد رضایت شغلی مانند حقوق و دستمزد مناسب، وجود ارتقاء و و غنای شغلی، ایجاد خلاقیت و نوآوری در محیط کار، فضای صمیمی و مناسب و ... بررسی نماید، روشهای فوق الذکر در میان کارمندان دانشگاه تربیت مدرس تا چه میزان در رضایت شغلی آنان و اثربخشی دانشگاه، موثر بوده است.

۱-۱- بیان موضوع

همانطور که می دانیم انسان تنها موجودی است که دارای روح و روان الهی بوده و از شگفت ترین و پیچیده ترین مخلوقات خداوند بزرگ می باشد شناخت جنبه های مختلف این خلیفه الهی برای هیچ علمی به تنهایی مقدور نمی باشد.

از طرفی هرگاه این انسان ناشناخته، در سازمان شناخته پیچیده وارد شود، شناخت این عنصر حساس و ظریف بسیار مشکل تر خواهد شد، خصوصاً مواقعی که موانعی جسمی یا روحی، توان این نیرو را کاهش دهد، در چنین وضعیتی حساسیت و ظایف مدیریت سازمان دو چندان شده و بر پیچیدگی آن می افزاید.

عوامل مختلف و متفاوتی می توانند بر سطح نیازها، انگیزه ها، و گرایش های انسانی تاثیر گذاشته و در نتیجه اعمال مثبت یا منفی در شاغلین ایجاد نمایند.

امروزه، تحقیقات نشان داده اند که افراد در سازمانها از ۲۰ تا ۳۰ درصد توان خود در ادارات استفاده می نمایند، اما مدیریت با روشهای مناسب و برنامه ریزی می تواند این انگیزه و توان را تا ۸۰ یا ۹۰ درصد افزایش دهند و همانطور که میدانیم در کشور ایران ساعت کار مفید ۲۵ درصد یعنی ۲ ساعت از ۸ ساعت می باشد در حالیکه در کشورهای پیشرفته این رقم نزدیک به ۹۰ درصد می باشد. (۱)

این مهم متأسفانه در اکثر سازمانهای دولتی از جمله در دانشگاه تربیت مدرس نیز مشهود است (خصوصاً در سالهای اخیر ۷۴، ۷۵، ۷۶، ۷۷) لذا لازم است تحقیق جامع و دقیقی در این زمینه صورت گرفته تا عوامل ایجاد نارضایتی و فرار از زمان و مکان کاری مشخص و جهت تبدیل

۱ - ذبیح الله مولوی "الترایش بهره وری در تشکیلات دولتی ایران" مجله تدبیر سازمان مدیریت صنعتی شماره

۵۲ سال ۱۳۷۴ ص ۱۴

مسئله به فرصت اقدامات اساسی و ریشه‌ای انجام پذیرد.

۱-۲- اهمیت و ضرورت تحقیق

در سالهای اخیر توجه بسیاری به نیروی انسانی در سازمانها شده است و در جهت افزایش توان مادی و معنوی و رضایت مندی کارمندان گامهای موثری برداشته شده است. در دانشگاه تربیت مدرس نیز در راستای تحقق اهداف برنامه دوم کشور، ازدیاد استعدادها و بهینه نمودن نیروی انسانی مورد توجه قرار گرفته است. اما برای شناخت عوامل موثر در افزایش رضایت شغلی در دانشگاه باید از زوایای مختلف به آن نگرسته و ارتباطات آنها را کشف نمود، عواملی مانند نحوه ارتباط مدیران با کارمندان، سوء نیت ها در مورد کارمندان، عدم ارزشیابی صحیح، کاهش حقوق، عدم رشد، عدم ارتقاء و غنای شغلی و ... می تواند محیط و فضای دانشگاه را از حالت تعادل خارج سازد.

دانشگاه تربیت مدرس در راستای برنامه دوم^(۱) توسعه اقتصادی و اجتماعی و فرهنگی (۷۳ تا ۷۷) و بند ده و یازده، خط مشی های اساسی امر اداری، در جهت افزایش توان تخصص و تحقیقاتی بدنبال بهره گیری کامل از ظرفیتهای و امکانات موجود و نیروی انسانی و توسعه کیفی نیروی انسانی برآمده و بدین منظور افزایش پرداخت های خود را با خط مشی پرداخت حقوق و مزایای متناسب با کارایی افراد هماهنگ سازد تا بتواند به بهره گیری بیشتری از نیروی انسانی خود نایل شود.

آمار ارقام^(۲) نشان این واقعیت است که در دانشگاه تربیت مدرس از صد درصد اعتبار مصوب برنامه دانشگاه هر ساله هزینه های اداری کارکنان افزایش داشته است در حالی که نرخ رشد تعداد پرسنل کاهش داشته است. این ارقام نشان می دهند که مجموع پرداختی های دانشگاه بصورت مستقیم یا غیر مستقیم به کارکنان سالانه روبه افزایش است، اگرچه این امر تابع

۱ - مستندات برنامه دوم، توسعه اقتصادی اجتماعی و فرهنگی جمهوری اسلامی ایران (۷۳ تا ۷۵) ناشر سازمان

برنامه و بودجه و مرکز مدارک اقتصادی اجتماعی و انتشارات، چاپ اول، جلد سوم، ص ۳۷

۲ - مهری، قاسمی. تعیین اثر تطابق سبک رهبری مدیر و سبک رهبری مورد انتظار زیردستان، تهران، دانشگاه