



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

١٩٨٧

دانشگاه اصفهان  
دانشکده علوم اداری و اقتصاد  
گروه مدیریت

پایان نامه جهت دریافت درجه کارشناسی ارشد - رشته مدیریت بازرگانی

**بررسی رابطه رضایت شغلی و تعهد سازمانی:**

مطالعه موردی کارکنان مجتمع فولاد اهواز

**استاد راهنما:**

**دکتر بهرام رنجبریان**

**استاد مشاور:**

**دکتر حسین مولوی**

تهیه کننده:

محمود عراقی

بهار ۱۳۷۷

بسمه تعالی

دانشگاه اصفهان  
دانشکده علوم اداری و اقتصاد

با تأییدات خداوند متعال جلسه دفاع از پایان نامه کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی آقای محمود عراقی تحت بررسی رابطه رضایت شغلی با تعهد سازمانی: مطالعه موردی کارکنان مجتمع فولاد اهواز در ساعت ۲ بعد از ظهر روز دوشنبه مورخ ۷۷/۳/۴ با حضور اساتید راهنما و مشاور و هیئت داوران در دانشکده علوم اداری و اقتصاد دانشگاه اصفهان تشکیل شد. پس از بررسی و اظهار نظر داوران پایان نامه مزبور مورد تأیید هیئت داوران قرار گرفت و با نمره به عدد: ۱۸/۹۶ به تصویب رسید.  
به حروف: هیجده و نود شش صدم

هیئت داوران

استاد راهنما: دکتر بهرام رنجبریان

استاد مشاور: دکتر حسین مولوی

متخصص و صاحب نظر از دانشگاه: دکتر محمد اسماعیل انصاری

متخصص و صاحب نظر مدعو: دکتر اکبر توکلی

نماینده تحصیلات تکمیلی: دکتر بهجت یزدخواستی

مدیرگروه مدیریت

علی کاظمی

## پیشگفتار

رشد و توسعه اقتصادی به تولید و بهره‌وری عوامل آن بستگی دارد، که از این میان بهره‌وری عامل انسانی بسیار با اهمیت می‌باشد. در قرن اخیر اندیشمندان و صاحب‌نظران امور اقتصادی و صنعتی به این نتیجه رسیدند که کارائی و همچنین پویائی کار در سازمان‌های اقتصادی و صنعتی و اختراعات و اکتشافات بدون استفاده از عامل انسانی میسر نمی‌باشد. نیروی انسانی در صورتی می‌تواند موثر و کارا باشد که دارای انگیزه، روحیه، رضایت و تعهد بالائی باشد. مسائل گوناگونی بر بهره‌وری عامل انسانی تأثیر دارند. رضایت شغلی و تعهد سازمانی و رابطه بین این دو ساختار جایگاه ویژه‌ای را در مطالعات مربوط به مدیریت منابع انسانی و رفتار سازمانی دارا می‌باشد زیرا این دو ساختار می‌تواند جهت پیش‌بینی رفتارهای سازمانی افراد در آینده نظیر ترک خدمت، غیبت، تاخیر و ... کمک نموده و در نهایت بر بهره‌وری نیروی کار موثر باشد. در زمینه رابطه رضایت شغلی و تعهد سازمانی در کشورهای مختلف تحقیقات زیادی صورت گرفته است. اما در کشور ما تحقیقات چندانی در این زمینه به ویژه در مورد رابطه میان رضایت شغلی و تعهد سازمانی صورت نگرفته است. همانند سایر موضوعات علوم انسانی این موضوع نیز جایگاه خاص خود را باز نیافته است. تحقیق حاضر در مجتمع فولاد اهواز (کارخانه شماره یک فولاد خوزستان) انجام شده است. این تحقیق از پنج فصل تشکیل شده است و در آن به مواردی نظیر نگرش‌ها، رضایت شغلی، تعهد سازمانی و مروری بر نظریات و تحقیقات در خصوص موضوع تحقیق پرداخته شده است. در ادامه نیز یافته‌های تحقیق مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته و با توجه به نتایج بدست آمده پیشنهادات مناسبی ارائه شده است. در پایان لازم می‌دانم از اساتید گرامی جناب آقای دکتر رنجبریان که در طی مدتی قریب به یکسال با صبر و بردباری راهنمایی این رساله را برعهده داشته و همواره با راهنمایی‌های گرانبقدر خود سبب پر بار شدن این رساله را فراهم نمودند و همچنین جناب دکتر حسین مولوی استاد مشاور محترم که در زمینه‌های تخصصی تحقیق کمک شایانی را به اینجانب نمودند کمال تشکر و سپاسگزاری را می‌نمایم. همچنین از جناب آقای مهندس ناصر عراقی سرپرست محترم واحد آهک مجتمع فولاد اهواز که اینجانب را در زمینه تایپ و تکثیر، توزیع و

جمع آوری پرسشنامه‌ها و دادن اطلاعات ارزشمند یاری نمودند تشکر و قدردانی می‌نمایم. در نهایت از کلیه کسانی که در تهیه و تدوین این رساله به نحوی کمک و همکاری کرده‌اند کمال تشکر و سپاسگزاری می‌نمایم.

## فهرست مطالب

### شماره صفحه

### موضوع

|     |  |
|-----|--|
| الف | پیشگفتار                               |
| پ   | فهرست مطالب                            |
| خ   | فهرست اشکال                            |
| د   | فهرست جداول                            |
| ر   | چکیده                                  |
| ۱   | فصل اول: کلیات تحقیق                   |
| ۲   | مقدمه                                  |
| ۲   | بیان موضوع                             |
| ۳   | اهمیت تحقیق                            |
| ۴   | کاربرد نتایج تحقیق                     |
| ۴   | اهداف تحقیق                            |
| ۵   | فرضیات تحقیق                           |
| ۶   | قلمرو تحقیق                            |
| ۶   | روش انجام تحقیق                        |
| ۷   | محدودیت‌های تحقیق                      |
| ۷   | تعریف واژه‌ها                          |
| ۹   | خلاصه‌ای از سایر فصل‌ها                |
| ۱۱  | فصل دوم: ادبیات موضوع تحقیق            |
| ۱۲  | مقدمه                                  |
| ۱۲  | نگرش‌های مرتبط با کار                  |
| ۱۳  | ماهیت اصلی نگرش‌ها                     |
| ۱۵  | عملکرد نگرش                            |
| ۱۵  | - عملکرد تطبیق                         |
| ۱۵  | - عملکرد دفاع از خویش                  |
| ۱۶  | - عملکرد نگرش‌ها در بیان ارزش‌های شخصی |
| ۱۶  | - عملکرد اطلاع‌رسانی                   |
| ۱۷  | تغییر نگرش                             |

## فهرست مطالب

### شماره صفحه

### موضوع

|    |   |
|----|---|
| ۱۷ | موانع موجود برای تغییر نگرش‌ها و راه‌های رفع آن       |
| ۲۰ | تعریف رضایت شغلی                                      |
| ۲۱ | نظریه‌های رضایت شغلی                                  |
| ۲۲ | - نظریه کامروائی نیاز                                 |
| ۲۲ | - نظریه گروه مرجع                                     |
| ۲۳ | - نظریه دو عاملی رضایت شغلی                           |
| ۲۴ | - نظریه ارزش لاک                                      |
| ۲۵ | ابعاد رضایت شغلی                                      |
| ۲۷ | روش‌های اندازه‌گیری رضایت شغلی                        |
| ۲۷ | - مقیاس‌های درجه‌بندی و پرسشنامه‌ها                   |
| ۲۹ | - وقایع حساس در رضایت شغلی                            |
| ۳۰ | - مصاحبه‌ها و ملاقات‌های رودر رو                      |
| ۳۰ | پیامدهای رضایت شغلی                                   |
| ۳۰ | - عملکرد و رضایت شغلی                                 |
| ۳۲ | - رفتارهای کناره‌گیری، ترک خدمت و غیبت                |
| ۳۵ | - سلامت روحی و جسمی                                   |
| ۳۶ | - سلامت جسمی  |
| ۳۷ | - سلامت روحی  |
| ۳۸ | مفاهیم تعهد سازمانی                                   |
| ۴۰ | اهمیت تعهد سازمانی                                    |
| ۴۲ | دو دیدگاه در تعهد سازمانی                             |
| ۴۳ | ابعاد تعهد سازمانی                                    |
| ۴۷ | عوامل موثر بر تعهد سازمانی                            |
| ۴۹ | الف - ویژگی‌های موثر بر تعهد سازمانی                  |
| ۵۰ | ب - خصوصیات شغلی و تعهد سازمانی                       |
| ۵۰ | ج - تأثیر روابط گروهی و روابط با رهبر بر تعهد سازمانی |
| ۵۱ | د - ویژگی‌های سازمان و تعهد سازمانی                   |
| ۵۱ | ه - وضعیت نقش و تعهد سازمانی                          |

## فهرست مطالب

### شماره صفحه

### موضوع

|    |  |
|----|--|
| ۵۲ | مدل سه بخشی تعهد سازمان  |
| ۵۳ | تأثیرات عمده تعهد سازمانی                                      |
| ۵۵ | نظریات و تحقیقات گذشته پیرامون رابطه رضایت شغلی و تعهد سازمانی |
| ۵۷ | - فرضیات چهارگانه رابطه سببی بین رضایت شغلی و تعهد سازمانی     |
| ۵۹ | - مدل‌های مفهومی   |
| ۶۱ | - شواهد تجربی  |
| ۶۴ | فصل سوم: روش تحقیق   |
| ۶۵ | مقدمه  |
| ۶۵ | روش تحقیق  |
| ۶۶ | جامعه آماری مورد تحقیق   |
| ۷۰ | تعیین حجم نمونه و روش نمونه‌گیری                               |
| ۷۱ | روش جمع آوری اطلاعات و نوع وسیله جمع آوری                      |
| ۷۲ | - پرسشنامه رضایت شغلی  |
| ۷۵ | - پرسشنامه تعهد سازمانی  |
| ۷۶ | متغیرهای مستقل و وابسته  |
| ۷۷ | روش‌های آماری  |
| ۷۹ | فصل چهارم: تجزیه و تحلیل داده‌ها                               |
| ۸۰ | مقدمه  |
| ۸۰ | یافته‌های توصیفی   |
| ۸۷ | تحلیل‌های آماری مربوط به آزمون فرضیه‌های تحقیق                 |
| ۸۷ | - تجزیه و تحلیل همبستگی مربوط به اولین فرضیه تحقیق             |
| ۸۸ | - تجزیه و تحلیل همبستگی مربوط به دومین فرضیه تحقیق             |
| ۸۹ | - تجزیه و تحلیل همبستگی مربوط به سومین فرضیه تحقیق             |
| ۹۰ | - تجزیه و تحلیل همبستگی مربوط به چهارمین فرضیه تحقیق           |
| ۹۱ | - تجزیه و تحلیل همبستگی مربوط به پنجمین و ششمین فرضیه تحقیق    |



## فهرست مطالب

| شماره صفحه | موضوع                                 |
|------------|---------------------------------------|
| ۹۲         | سایر تحلیل‌های آماری                  |
| ۹۷         | فصل پنجم: نتیجه‌گیری و پیشنهادات      |
| ۹۸         | نتیجه‌گیری میدانی از موضوع مورد بررسی |
| ۱۰۱        | پیشنهادات                             |
| ۱۰۱        | الف - پیشنهاداتی به مدیران و سرپرستان |
| ۱۰۶        | ب - پیشنهاداتی به سایر پژوهشگران      |
| ۱۰۸        | منابع                                 |
| ۱۰۹        | منابع فارسی                           |
| ۱۱۱        | منابع انگلیسی                         |
| ۱۱۳        | پیوست                                 |

## فهرست اشکال

### شماره صفحه

### شکل

- شکل شماره ۱-۲: سه جزء مهم نگرش‌ها  
شکل شماره ۲-۲: نظریه دو عاملی هرزبرگ  
شکل شماره ۳-۲: مدلی از رضایت شغلی  
شکل شماره ۴-۲: چهارچوبی جهت بررسی رضایت شغلی  
شکل شماره ۵-۲: مدل رضایت و عملکرد پورتر و لایر  
شکل شماره ۶-۲: کناره‌گیری ارادی: یک دیدگاه کلی  
شکل شماره ۷-۲: رضایت شغلی، شرایط اقتصادی و ترک خدمت  
شکل شماره ۸-۲: طبقه‌بندی مقدمات ایجاد تعهد، عوامل همبسته و پیامدهای تعهد سازمانی  
شکل شماره ۹-۲: عوامل تعیین‌کننده هر یک اجزاء تعهد و پیامدهای اجزاء تعهد  
شکل شماره ۱-۳: تاریخچه تولید کارخانه شماره (۱) شرکت فولاد خوزستان  
شکل شماره ۱-۴: نحوه توزیع نمرات پرسشنامه رضایت شغلی گروه نمونه  
شکل شماره ۲-۴: نحوه توزیع نمرات پرسشنامه تعهد سازمانی گروه نمونه

## فهرست جداول

شماره صفحه

جدول

|  |  |    |
|--|--|----|
|  | جدول شماره ۱-۲: انواع قدرت و اختیار معمول در سازمان در مقابل انواع<br>تعهد فرد در قبال سازمان              | ۴۴ |
|  | جدول شماره ۱-۳: طبقه‌بندی افراد جامعه مورد مطالعه بر حسب تحصیلات   | ۶۷ |
|  | جدول شماره ۲-۳: ظرفیت سالیانه و ابعاد شمشال‌ها و تختال‌های صنایع فولاد اهواز                               | ۶۸ |
|  | جدول شماره ۳-۳: تعداد و شماره عبارات مربوط به هر یک از متغیرهای رضایت شغلی                                 | ۷۳ |
|  | جدول شماره ۳-۴: پایانی پرسشنامه رضایت شغلی   | ۷۴ |
|  | جدول شماره ۳-۵: پایانی پرسشنامه تعهد سازمانی   | ۷۶ |
|  | جدول شماره ۱-۴: اطلاعات توصیفی مربوط به طبقه‌بندی سنی گروه نمونه   | ۸۰ |
|  | جدول شماره ۲-۴: اطلاعات توصیفی مربوط به طبقه‌بندی سوابق کار گروه نمونه                                     | ۸۱ |
|  | جدول شماره ۳-۴: اطلاعات توصیفی مربوط به طبقه‌بندی سطح تحصیلات گروه نمونه                                   | ۸۱ |
|  | جدول شماره ۴-۴: اطلاعات توصیفی مربوط به رضایت شغلی گروه نمونه  | ۸۲ |
|  | جدول شماره ۴-۵: اطلاعات توصیفی مربوط به تعهد سازمانی گروه نمونه  | ۸۳ |
|  | جدول شماره ۴-۶: اطلاعات توصیفی مربوط به کلیه متغیرهای نمونه  | ۸۴ |
|  | جدول شماره ۴-۷: آزمون نرمال بودن توزیع نمونه‌گیری رضایت شغلی و تعهد سازمانی                                | ۸۷ |
|  | جدول شماره ۴-۸: ضرایب همبستگی مربوط به متغیرهای اولین فرضیه تحقیق  | ۸۷ |
|  | جدول شماره ۴-۹: ضرایب همبستگی مربوط به متغیرهای دومین فرضیه تحقیق  | ۸۸ |
|  | جدول شماره ۴-۱۰: ضرایب همبستگی مربوط به متغیرهای سومین فرضیه تحقیق   | ۸۹ |
|  | جدول شماره ۴-۱۱: ضرایب همبستگی مربوط به متغیرهای چهارمین فرضیه تحقیق                                       | ۹۰ |
|  | جدول شماره ۴-۱۲: ضرایب همبستگی مربوط به متغیرهای پنجمین و ششمین فرضیه تحقیق                                | ۹۱ |
|  | جدول شماره ۴-۱۳: اطلاعات توصیفی مربوط به رضایت شغلی و متغیرهای آن  | ۹۳ |
|  | جدول شماره ۴-۱۴: اطلاعات توصیفی مربوط به تعهد سازمانی و ابعاد سه‌گانه آن                                   | ۹۴ |
|  | جدول شماره ۴-۱۵: ضرایب همبستگی میان متغیرهای سن، سابقه کار و تحصیلات یا<br>تعهد سازمانی و ابعاد سه‌گانه آن | ۹۵ |

## چکیده

آگاهی از نگرش کارکنان از این نظر که رفتار سازمانی آنان را تحت تاثیر قرار می‌دهد برای مدیریت منابع انسانی سازمان حائز اهمیت می‌باشد، به خصوص نگرش‌های مرتبط با رضایت شغلی و تعهد سازمانی که در حوزه رفتار سازمانی و کاربرد منابع انسانی مورد توجه زیاد قرار می‌گیرد. ماهیت رابطه بین رضایت شغلی و تعهد سازمانی یکی از موضوعات اساسی و مورد توجه مدیریت منابع انسانی است که کانون مباحثات فراوانی در میان محققین بوده است. وابستگی و ارتباط رضایت شغلی و تعهد سازمانی به یکدیگر به مدیران آگاهی می‌دهد که نه تنها رضایت شغلی در ایجاد رفتارهای بهنجار موثر بوده، بلکه در بهبود و تقویت تعهد سازمانی نیز موثر است. لذا توجه مدیران را به اندیشیدن همزمان این نگرش با هم جلب می‌کند. از طرف دیگر بهبود رضایت شغلی، بهبود در تعهد سازمانی را به همراه دارد. تغییرات در ابعاد مختلف تعهد سازمانی تغییرات در متغیرهای رضایت شغلی را طلب می‌کند. آگاهی از وجود چنین ارتباطی برای مدیران و سرپرستان دارای اهمیت بسیاری است. شرکت مجتمع فولاد اهواز در میان شرکت‌ها و سازمانهای مختلف به دلیل نقش حساس آن در تحقق اهداف کلی جامعه از مقام و مرتبه والائی برخوردار است. شکی نیست که افزایش رضایت شغلی و تعهد سازمانی کارکنان در بالا رفتن کمیت و کیفیت کار و نیل به اهداف سازمانی که در جهت اهداف کلی جامعه قرار دارد، تاثیر بسزائی دارد. تحقیق حاضر گامی است در جهت یافتن راه حل‌های مناسب در این راستا که تحت عنوان " بررسی روابط رضایت شغلی با تعهد سازمانی در بین کارکنان مجتمع فولاد اهواز ( کارخانه شماره یک فولاد خوزستان )" بوده انجام شده است.

روش تحقیق حاضر از نوع پیمایشی و از شاخه میدانی است و ابزار جمع‌آوری اطلاعات، پرسشنامه‌ای مرکب از هفتاد و سه سؤال بود که سه سؤال آن مربوط به مشخصات فرد تکمیل‌کننده پرسشنامه ( سن، سابقه کار، میزان تحصیلات ) و باقیمانده سئوالات که از نوع بسته بود مربوط به فرضیات اصلی تحقیق است. در این تحقیق جهت تجزیه و تحلیل فرضیات تحقیق از روش آماری ضریب همبستگی خطی و ساده میان متغیرها استفاده شده است. فرضیات تحقیق حاضر عبارتند از:

- ۱ - رضایت شغلی افراد جامعه مورد مطالعه با تعهد سازمانی آنان رابطه معنی دار دارد .
- ۲ - متغیر ماهیت کار با ابعاد مختلف تعهد سازمانی ( عاطفی ، عقلانی ، هنجاری ) رابطه معنی دار دارد .
- ۳ - متغیر سرپرستی با ابعاد مختلف تعهد سازمانی ( عاطفی ، عقلانی ، هنجاری ) رابطه معنی دار دارد .
- ۴ - متغیر همکاران با ابعاد مختلف تعهد سازمانی ( عاطفی ، عقلانی ، هنجاری ) رابطه معنی دار دارد .
- ۵ - متغیر درآمد با ابعاد مختلف تعهد سازمانی ( عاطفی ، عقلانی ، هنجاری ) رابطه معنی دار دارد .
- ۶ - متغیر فرصت‌های ترفیع با ابعاد مختلف تعهد سازمانی ( عاطفی ، عقلانی ، هنجاری ) رابطه معنی دار دارد .

بر مبنای نتایج حاصل از این تحقیق فرضیات شماره ۱ و ۳ در سطح  $\alpha = 0/01$  و فرضیه شماره ۲ در سطوح  $\alpha = 0/05$  و  $\alpha = 0/01$  به طور کامل تأیید شد و آن قسمت از فرضیه ۳ که مربوط به رابطه معنی دار متغیر همکاران با ابعاد تعهد هنجاری و عاطفی بود در سطح  $\alpha = 0/05$  مورد تأیید واقع شد ولی قسمت دیگر آن که مربوط به رابطه معنی دار متغیر همکاران با بعد عقلانی تعهد بود رد می‌شود . در نهایت فرضیات شماره ۵ و ۶ تأیید نشد . سرانجام با توجه به نتایج حاصل از تحقیق پیشنهاداتی جهت مدیران و سایر پژوهشگران ارائه گردیده است . به طور کلی شناخت ماهیت رابطه میان رضایت شغلی و تعهد سازمانی به ویژه شناخت عواملی که بتواند به طور همزمان این دو ساختار را تحت تأثیر قرار دهند برای مدیران حائز اهمیت است و نقش مهمی را در مدیریت رفتار سازمانی ایفا می‌کنند . بنابراین مدیران سازمان‌ها می‌توانند با بهبود رضایت شغلی و تعهد سازمانی کارکنان حس خلاقیت و نوآوری را در آنان برانگیخته و از طریق مشارکت فعالانه آنان در امور سازمان و قبول مسئولیت بیشتر در نیل به اهداف سازمان گام بردارند و بدین طریق باعث افزایش بهره‌وری در سطح سازمان‌ها و جامعه شوند .

**فصل اول**  
**کلیات تحقیق**

## مقدمه

مدیریت مستلزم ایجاد و حفظ محیطی است که در آن افراد با یکدیگر و به شکل گروهی در دستیابی به اهداف مشترک کوشش می‌نمایند. یک مدیر نمی‌تواند در تحقق این امر موفق گردد، مگر اینکه بداند که تا چه حد افراد نسبت به شغل و سازمانشان رضایتمند و متعهد می‌باشند و اینکه آیا میان رضایت شغلی و تعهد سازمانی آنان رابطه‌ای وجود دارد. آگاهی از میزان رضایت شغلی و تعهد سازمانی کارکنان و همچنین امکان وجود رابطه میان این دو ساختار از دیدگاه مدیران حائز اهمیت می‌باشد زیرا درک این دو ساختار و رابطه میان آنان در جهت درک و پیش‌بینی رفتار سازمانی اهمیت بسیار دارد. بنابراین در این تحقیق سعی بر این است تا رابطه میان رضایت شغلی و تعهد سازمانی افراد جامعه مورد مطالعه بررسی شود. در این فصل ضمن بیان موضوع، قلمرو و اهداف تحقیق، فرضیات، روش انجام تحقیق، اهمیت تحقیق، کاربرد نتایج تحقیق، محدودیتهای تحقیق، تعریف عملیاتی واژه‌ها و خلاصه‌ای از سایر فصول دیگر تحقیق نیز آورده شده است.

## بیان موضوع

هر سازمانی جهت نیل به اهداف خود به منابع مختلفی نیاز دارد، بدون شک مهمترین منبع هر سازمان نیروی انسانی شاغل در آن سازمان است. چنانچه این نیرو دارای انگیزه، رضایت و تعهد بالا باشد، توان و استعداد تخصصی خود را در آن سازمان به کار خواهد گرفت. لذا موفقیت و پیشرفت هر سازمان به نیروی انسانی آن سازمان بستگی دارد. هیچ سازمانی بدون وجود نیروی انسانی کارآمد، رضایتمند و متعهد نمی‌تواند به اهداف خود نائل شود. با وجود اینکه نیروی انسانی مهمترین عامل تولید بشمار می‌رود و بدلیل پیچیدگی و غیر قابل پیش‌بینی بودن رفتار انسانی مدیریت بر آن کنترل کمی دارد. از مسائل بسیار کنونی که امروزه در بیشتر سازمانها رخ می‌دهد، پائین بودن رضایت شغلی و تعهد سازمانی کارکنان آنان می‌باشد که باعث ایجاد هزینه‌های سنگین برای آنان شده است. حادثترین مسئله در

سازمانها مربوط به اشخاصی است که در حالیکه رضایت شغلی و تعهد سازمانی پائینی نسبت به سازمانشان دارند، ولی مجبور به ادامه همکاری با سازمان خود می‌باشند. این مسئله باعث بروز مشکلات روانی و مادی در سطح برخی از سازمانها می‌شود و کارانی آنان را تحت الشعاع قرار می‌دهد. تحقیق حاضر رضایت شغلی و تعهد سازمانی کارکنان مجتمع فولاد اهواز را مورد بررسی قرار داده و اهمیت هر یک از عوامل موثر بر رضایت شغلی آنان را تعیین نموده و سپس رابطه این عوامل را با تعهد کارکنان از نظر ابعاد مختلف آن مورد بررسی قرار می‌دهد تا زمینه‌هایی را مشخص نماید که نیاز به توجه و تأکید بیشتر مدیران این سازمان دارد.

### اهمیت تحقیق

آگاهی از نگرش کارکنان برای مدیریت منابع انسانی سازمان از این نظر که رفتار سازمانی آنان را تحت تأثیر قرار می‌دهد حائز اهمیت می‌باشد، بخصوص نگرشهای مرتبط با رضایت شغلی و تعهد سازمانی که در حوزه رفتار سازمانی و کاربرد منابع انسانی مورد توجه زیاد قرار می‌گیرد. رضایت شغلی بر نگرش کارکنان نسبت به شغلشان و تعهد سازمانی بر نگرش آنان نسبت به سازمان خود به صورت کلی تمرکز دارد. بطور کلی در هر سازمانی، دستیابی به حداکثر عملکرد عملیاتی ممکن نخواهد بود مگر افراد آن سازمان دارای رضایت شغلی و تعهد سازمانی بالا باشند. درک فرایند ایجاد تعهد برای سازمان و جامعه مفید خواهد بود زیرا موجب قدرت ابداع کارکنان به ماندگاری بیشتر آنان در مؤسسه و قدرت رقابت بیشتر مؤسسه خواهد شد و جامعه نیز در عین حال از بهره‌وری بیشتر سازمانها و کیفیت بهتر محصولات بهره‌مندی می‌گردد. با اندازه‌گیری رضایت شغلی و تعهد سازمانی اطلاعاتی در اختیار مدیریت قرار می‌گیرد که می‌تواند به احساسات، بینش و بصیرت مدیریت برای رفتار سازمانی و نگرش کارکنان کمک کند. بدون اندازه‌گیری رضایت شغلی و تعهد سازمانی مدیریت نمی‌داند که افراد واقعاً چه احساسی نسبت به شغل و سازمان خودشان دارند. وابستگی و ارتباط رضایت شغلی و تعهد سازمانی به یکدیگر همچنین به مدیران آگاهی می‌دهد که نه تنها رضایت شغلی در ایجاد رفتارهای بهنجار موثر است بلکه در



بهبود و تقویت تعهد سازمانی نیز موثر است. لذا توجه مدیران را به اندیشیدن همزمان این دو نگرش با هم جلب می‌کند. از طرف دیگر بهبود رضایت شغلی، بهبود در تعهد سازمانی را به همراه دارد. تغییرات در ابعاد مختلف تعهد سازمانی تغییرات در متغیرهای رضایت شغلی را طلب می‌کند. آگاهی از وجود چنین پیوستگی‌هایی برای مدیران دارای اهمیت زیادی است.

### کاربرد نتایج تحقیق

پس از آشکار شدن رابطه میان رضایت شغلی و تعهد سازمانی و آزمون فرضیات و مشخص شدن تاثیرگذاری متغیرهای رضایت شغلی بر ابعاد مختلف تعهد سازمانی و همبستگی میان آنان نتیجه این تحقیق را می‌توان برای استفاده جامعه آماری کارکنان مجتمع فولاد اهواز بکار گرفت. سازمان مورد نظر می‌تواند با تعدیل برخی از متغیرهای رضایت شغلی که نیاز به اصلاح دارند، رضایت شغلی کارکنان خود را افزایش دهد و از این طریق بتواند باعث افزایش انگیزش کارکنان خود شود. به طور متقابل سازمان مذکور می‌تواند با اندازه‌گیری تعهد سازمانی کارکنان خود نسبت به نگرش آنان راجع به سازمان آگاهی یابد و با تعدیل عواملی که می‌تواند بر تعهد سازمانی آنان مؤثر باشد درصد افزایش آن برآید. در نهایت اگر نتایج تحقیق تأثیر و رابطه مثبت رضایت شغلی را با تعهد سازمانی نشان دهد، سازمان مذکور می‌تواند با افزایش رضایت شغلی کارکنان خود از طریق تعدیل برخی از متغیرهای آن که نیاز به تعدیل داشته باشد باعث افزایش تعهد سازمانی آنان شود و در مجموع با انجام این اقدامات منجر به کاهش هزینه‌های ناشی از غیبت، تأخیر، استعفاء، ترک خدمت و ... گردد و بهره‌وری سازمانی را افزایش دهد.

### اهداف تحقیق

گرچه تحقیقات متعددی در مورد رضایت شغلی و یا ارتباط آن با متغیرهایی نظیر فشارهای شغلی، جو سازمانی، عملکرد و ... فراوان صورت گرفته است. اما تحقیق در زمینه ارزیابی تعهد سازمانی،

- بویژه ارتباط آن با رضایت شغلی تعداد آن محدود است. لیکن این امر انگیزه‌ای جهت تحقیق در این زمینه گردید. اهداف تحقیق به قرار ذیل می‌باشد.
- ۱- ارزیابی تعهد سازمانی افراد جامعه مورد مطالعه
  - ۲- ارزیابی رضایت شغلی افراد جامعه مورد مطالعه
  - ۳- تعیین رابطه رضایت شغلی و تعهد سازمانی افراد جامعه مورد مطالعه
  - ۴- تعیین رابطه هر یک از متغیرهای رضایت شغلی با ابعاد مختلف تعهد سازمانی در جامعه مورد مطالعه
  - ۵- تعیین تأثیر خصوصیات شخص (نظیر سن، تحصیلات، سابقه کار، سابقه پست) بر روی تعهد سازمانی افراد جامعه مورد مطالعه
  - ۶- آخرین هدف پژوهشگر از تحقیق حاضر این است که با توجه به نیاز سازمانها و مدیران خلاء تحقیقاتی در این زمینه برطرف شود و گامی هر چند کوچک در این زمینه برداشته شود.

### فرضیات تحقیق

- ۱- رضایت شغلی افراد جامعه مورد مطالعه با تعهد سازمانی آنان رابطه معنی‌داری دارد.
- ۲- متغیر ماهیت کار با ابعاد سه‌گانه تعهد سازمانی<sup>(۱)</sup> رابطه معنی‌داری دارد.
- ۳- متغیر سرپرستی با ابعاد سه‌گانه تعهد سازمانی رابطه معنی‌داری دارد.
- ۴- متغیر همکاران با ابعاد سه‌گانه تعهد سازمانی رابطه معنی‌داری دارد.
- ۵- متغیر درآمد با ابعاد سه‌گانه تعهد سازمانی رابطه معنی‌داری دارد.
- ۶- متغیر فرصت‌های ترفیع با ابعاد سه‌گانه تعهد سازمانی رابطه معنی‌داری دارد.

## قلمرو تحقیق

**قلمرو مکانی:** محدوده مکانی تحقیق حاضر مجتمع فولاد اهواز (کارخانه شماره ۱ فولاد خوزستان) می باشد.

**قلمرو زمانی:** اطلاعات آماری تحقیق حاضر در محدوده زمانی ماههای تیر و مرداد ۱۳۷۶ جمع آوری شده است.

**قلمرو موضوعی:** در این تحقیق رابطه رضایت شغلی با تعهد سازمانی در بین کارکنان مجتمع فولاد اهواز مورد بررسی قرار می گیرد.

## روش انجام تحقیق

تحقیق پیرامون روابط بین رضایت شغلی و تعهد سازمانی کارکنان مجتمع فولاد اهواز پیمایش و از شاخه میدانی است. این تحقیق دارای ماهیت کاربردی است و به صورت مقطعی صورت می گیرد. مناسبترین روش جهت جمع آوری اطلاعات در این نوع از تحقیقات از نظر هزینه و زمان، روش پرسشنامه است. پرسشنامه مورد استفاده جهت اندازه گیری رضایت شغلی پرسشنامه توصیف شغل<sup>(۱)</sup> (JDI) می باشد که توسط اسمیت و همکاران تهیه شده است. متغیرهای مورد مطالعه جهت اندازه گیری رضایت شغلی عبارتند از:

۱- ماهیت کار

۲- سرپرستی

۳- همکاران

۴- فرصتهای ترفیع

۵- پرداختها (حقوق و مزایا)

متغیرهای فوق بر اساس جامعه آماری مورد بررسی متناسب سازی می گردد به گونه ای که با شرایط

محیطی آن سازمان سازگار شود. برای اندازه‌گیری تعهد سازمانی از پرسشنامه ۲۴ سوالی می‌یر<sup>(۱)</sup> که برای تعهد سازمانی قائل به تفکیک سه بُعد عاطفی، هنجاری، عقلانی است استفاده می‌شود. هر بُعد با هشت قلم از سوالات مشخص می‌شود. برای سنجش امتیاز پرسشنامه مذکور از مقیاس فاصله‌ای لیکرت استفاده می‌شود. جامعه آماری مورد مطالعه بر اساس سطح تحصیلات به سه طبقه دیپلم، فوق دیپلم و لیسانس طبقه بندی می‌شود. جهت تجزیه و تحلیل اطلاعات جمع آوری شده و آزمون فرضیات از روشهای آماری ضرایب همبستگی ساده و خطی و آزمونهای مربوطه، میانگین و انحراف معیار، دامنه تغییرات، ضریب تعیین و سایر روشهای متداول مورد نیاز استفاده می‌شود.

### محدودیت‌های تحقیق

در اجرای این تحقیق با توجه به چهار چوب تحقیق، پژوهشگر با محدودیت‌های زیر روبرو بوده است:

۱- **محدودیت‌های قابل کنترل:** همانطوریکه در روش تحقیق ذکر شد جامعه آماری مورد نظر برحسب سطح تحصیلات طبقه‌بندی شده است. لذا برخی از این طبقات به دلایلی از جامعه آماری حذف شده است. اولین طبقات مربوط به طبقات زیر دیپلم و به پائین است که مربوط به جامعه کارگران می‌باشد. این گروه بدلیل حجم زیادشان و همچنین بدلیل عدم سواد کافی جهت درک و پاسخگویی به سوالات و اهمیت ندادن به موضوع تحقیق حذف شده‌اند. طبقات حذف شده دیگر مربوط به طبقات بالاتر از لیسانس می‌باشد که با توجه به اینکه تعداد افراد این طبقه بسیار اندک بود و امکان دسترسی به آنان وجود نداشت از جامعه آماری مورد بررسی حذف گردیدند.

۲- **محدودیت‌های غیر قابل کنترل:** محدودیت‌های غیر قابل کنترل در تحقیق حاضر مربوط به کمبود منابع فارسی در زمینه تعهد سازمانی و بویژه در ارتباط با موضوع مورد بررسی است. لذا قسمت اعظم تحقیق حاضر در زمینه تاریخچه موضوع مورد بررسی بیشتر حاصل تلاش ترجمه متون و مقالات انگلیسی است.