





دانشگاه آزاد اسلامی واحد مرودشت  
دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی

پایان نامه برای دریافت درجه کارشناسی ارشد M.A.  
گرایش: مدیریت آموزشی

عنوان:

**بررسی رابطه رضایت شغلی و تعهد سازمانی با بهره‌وری کارکنان دانشگاه  
علوم پزشکی بندرعباس**

استاد راهنما:

دکتر عبدالمحمد طاهری

استاد مشاور:

دکتر سید مسعود سیدی

نگارش:

عفت حیدری پوری

تابستان ۱۳۹۰

## تقدیم

به مادر عزیزم که همواره مشوق اصلی من در ادامه تحصیل بوده است،

به خواهر بزرگم که در تمام مراحل زندگی حامی و پشتیبانم بوده است،

به یگانه دخترم خاطره عزیز که تمام هستی ام از هستی اوست

و

به تمام کسانی که راه شناخت و کسب علم و دانش را برایم هموار ساختند

و در به ثمر رسیدن این اثر با ارزش همراهم بودند.

## سپاسگزاری

حمد و سپاس خداوندی را سزااست که توفیق گام نهادن در مسیر علم و دانش را به این حقیر عنایت فرمود. اینک که به یاری پروردگار متعال جهت تکمیل دوره کارشناسی ارشد، موفق به نگارش این پژوهش شده ام بر خود لازم می دانم از کلیه عزیزانی که در این زمینه مرا یاری نمودند، تشکر و قدردانی نمایم.

از استاد محترم جناب آقای دکتر عبدالمحمد طاهری که با راهنمایی های خود، زمینه اجرای این تحقیق را فراهم نمودند و رهگشای اصلی اینجانب در تدوین این پژوهش بوده اند، سپاسگزاری می کنم.

سپاس فراوان دارم از استاد محترم جناب آقای دکتر مسعود سیدی که زحمت مشاوره این رساله را متقبل شدند و با راهنمایی های سازنده، موجبات پیشبرد اهداف این تحقیق را فراهم آوردند.

از استاد محترم سرکار خانم دکتر مژگان امیریان زاده، مدیر محترم گروه علوم تربیتی که بدون مساعدت ایشان این پروژه به نتیجه مطلوب نمی رسید؛ کمال تشکر را دارم.

همچنین از اساتید صبور و فرزانه جناب آقای دکتر عبادالله احمدی و سرکار خانم دکتر نادره سهرابی که زحمت داوری این رساله را متقبل شدند؛ صمیمانه تقدیر و تشکر می کنم.

از درگاه یگانه بی همتا، توفیق روزافزون همه این عزیزان و سایر همکاران و دوستانی که در پیشبرد اهداف و نگارش این پایان نامه مرا همراهی نمودند را خواستارم و امیدوارم لطف و رحمت خالق هستی همواره قرین زندگیشان باشد.

## چکیده:

هدف از انجام این پژوهش بررسی رابطه رضایت شغلی و تعهد سازمانی با بهره‌وری کارکنان دانشگاه علوم پزشکی بندرعباس می‌باشد. جامعه آماری این تحقیق را تمامی کارکنان شاغل در دانشگاه علوم پزشکی بندرعباس در سال ۱۳۹۰ (۹۰۰ نفر) تشکیل می‌دهند و حجم نمونه مورد پژوهش تعداد ۲۶۹ نفر می‌باشد که به روش تصادفی طبقه‌ای بر اساس جدول مورگان انتخاب شده‌اند.

این بررسی به روش توصیفی از نوع همبستگی صورت گرفته و جهت جمع‌آوری داده‌ها از پرسشنامه رضایت شغلی JDI (اسمیت، کندال و هالین، ۱۹۶۹)، تعهد سازمانی (آلن و مایر، ۱۹۹۰) و بهره‌وری (محقق ساخته) بهره‌گرفته شده و برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از روش‌های آماری ضریب همبستگی پیرسون و ضریب رگرسیون چند متغیره به شیوه‌ی گام به گام استفاده شده است. و نتایج حاصل به شرح زیر می‌باشد: بهره‌وری کارکنان با ابعاد رضایت شغلی (سرپرست، همکاران، فرصت‌های رشد و پرداخت) دارای رابطه معنی‌دار بوده و از این مولفه‌ها تنها ماهیت کار با بهره‌وری کارکنان رابطه معنی‌داری ندارد. بین مولفه‌های تعهد سازمانی (مستمر و تعهد هنجاری) با بهره‌وری رابطه معنی‌داری وجود داشته و تنها تعهد عاطفی است که رابطه معنی‌داری با بهره‌وری ندارد. همچنین بین رضایت شغلی و تعهد سازمانی با بهره‌وری رابطه معنی‌دار وجود دارد. مولفه فرصت‌های رشد نیز از مولفه‌های رضایت شغلی است که پیش‌بینی‌کننده قوی‌تری برای بهره‌وری کارکنان می‌باشد.

واژه‌های کلیدی: رضایت شغلی، تعهد سازمانی، بهره‌وری، کارکنان

## فهرست مطالب

صفحه	عنوان
	<b>فصل اول: کلیات تحقیق</b>
۱	مقدمه .....
۳	بیان مساله .....
۸	بیان ضرورت و اهمیت تحقیق .....
۱۱	اهداف تحقیق .....
۱۲	فرضیه های تحقیق .....
۱۲	تعریف واژه ها و اصطلاح ها .....
	<b>فصل دوم: ادبیات تحقیق</b>
۱۵	تعریف شغل .....
۱۶	اهمیت کار کردن از دیدگاه فردی و اجتماعی .....
۱۷	عوامل موثر در انتخاب شغل .....
۱۸	تعریف رضایت شغلی .....
۲۰	روش های ارزیابی رضایت شغلی .....
۲۴	عوامل موثر بر رضایت شغلی .....
۲۹	روابط انسانی و رضایت شغلی .....
۳۱	کیفیت زندگی کاری .....
۳۲	ویژگی های شخصی و خشنودی شغلی .....
۳۳	افزایش رضایت شغلی .....
۳۴	پیامدهای رضایت شغلی و عدم رضایت شغلی .....
۳۵	رضایت شغلی و عملکرد .....
۳۶	تاثیر رضایت شغلی بر سازمان .....
۳۶	تحول مطالعات پیرامون رضایت شغلی .....
۳۸	برخی از نظریه های موجود در خصوص رضایت شغلی .....
۴۲	تعاریف تعهد سازمانی .....
۴۵	دیدگاه های متفاوت در تعهد سازمانی .....
۴۷	انواع تعهد .....
۴۷	انواع تعهد سازمانی .....

## فهرست مطالب

صفحه	عنوان
۴۸	اهمیت تعهد سازمانی .....
۴۹	جوانب تعهد سازمانی .....
۵۰	حوزه های تعهد سازمانی .....
۵۸	نظریه های تعهد سازمانی .....
۶۴	مفاهیم و رویکردهای اولیه بهره وری .....
۶۴	تاریخچه پیدایش و تحول مفهوم بهره وری .....
۶۶	مفهوم و اهمیت بهره وری .....
۷۰	طبقه بندی شاخص های بهره وری .....
۷۲	عوامل افزایش بهره وری .....
۷۲	مهمترین عوامل موثر در کاهش بهره وری .....
۷۴	عوامل موثر بر بهره وری .....
۷۵	موانع بهره وری .....
۷۶	بهره وری در جهان امروز .....
۷۷	طراحی نظامهای بهره ور .....
۷۸	استقرار نظام تحقیقات بهره وری .....
۷۹	توسعه منابع انسانی .....
۸۰	استقرار نظام مدیریت عملکرد .....
۸۱	سه استراتژی عمده برای بهبود بهره وری .....
۸۱	ارتقای بهره وری و نقش آن در توسعه اقتصادی .....
۸۳	جهت گیری های کلی در زمینه ارتقای بهره وری .....
۸۴	عوامل و نهادهای تاثیرگذار بر بهره وری .....
۸۸	چرخه مدیریت بهره وری .....
۸۹	اصول بهره وری و رابطه آن با کیفیت .....
۹۴	رضایت شغلی و بهره وری .....
۹۵	نقش تعهد در بهره وری کارکنان .....
۹۶	نتایج برخی پژوهش ها در ارتباط با موضوع تحقیق .....
۱۰۵	جمع بندی .....

## فهرست مطالب

صفحه	عنوان
	<b>فصل سوم: روش تحقیق</b>
۱۰۷	روش پژوهش
۱۰۷	جامعه آماری پژوهش
۱۰۷	نمونه آماری و روش نمونه گیری
۱۰۹	ابزار گردآوری اطلاعات
۱۱۰	روایی و پایایی ابزار
۱۱۱	روش تجزیه و تحلیل اطلاعات
۱۱۲	ملاحظات اخلاقی در پژوهش
	<b>فصل چهارم: نتایج پژوهش</b>
۱۱۳	یافته های پژوهش
۱۱۳	داده های توصیفی
۱۱۸	یافته های استنباطی
	<b>فصل پنجم: بحث و نتیجه گیری</b>
۱۲۲	خلاصه پژوهش
۱۲۳	تفسیر یافته ها
۱۲۴	نتایج پژوهش
۱۳۰	بحث و نتیجه گیری
۱۳۳	محدودیت های تحقیق
۱۳۳	پیشنهادات کاربردی
۱۳۵	پیشنهادات پژوهشی
۱۳۷	فهرست منابع فارسی
۱۴۵	فهرست منابع انگلیسی
	<b>پیوستها</b>
	چکیده انگلیسی
	طرح روی جلد انگلیسی
	پرسشنامه



فصل اول:

# کلیات

## ۱-۱- مقدمه:

به اعتقاد بسیاری از دانشمندان علوم رفتاری، سازمان‌ها وجه انکار ناپذیر دنیای نوین امروز را تشکیل می‌دهند، ماهیت جوامع توسط سازمان‌ها شکل گرفته و آنها نیز به نوبه خود به وسیله دنیای پیرامون و روابط موجود در آن شکل می‌گیرند. گرچه سازمان‌ها به شکل‌های مختلف و بر پایه هدف‌های گوناگون تاسیس و سازمان‌دهی می‌شوند، اما بدون تردید تمامی آنها بر پایه تلاش‌های روانی و جسمانی نیروی انسانی که ارکان اصلی آن به حساب می‌آید، اداره و هدایت می‌گردند (هومن، ۱۳۸۱).

در سال‌های اخیر به نیروی انسانی سازمان‌ها توجه بسیاری شده و بدین منظور گام‌های مؤثری نیز در جهت نهادینه کردن این حرکتها آغاز گردیده است که باید از زوایای مختلف به آن نگاه کرد و ارتباط آنها را با هم کشف نمود، چرا که عواملی مانند عدم ارتباط موثر مدیر با کارکنان، عدم ارزش‌یابی صحیح، کاهش حقوق، عدم رشد، ارتقا و غنای شغلی می‌تواند این محیط را از حالت تعاون و تعادل خارج سازد. به عبارت دیگر تا زمانی که نیروی انسانی از رضایت، انگیزش و تعهد شغلی قابل قبول برخوردار نباشد، سایر فعالیتهای سازمان نتیجه و ثمره لازم را نخواهد داشت (عموزاده، ۱۳۸۶).

کارایی و توسعه هر سازمان تا حد زیادی به کاربرد صحیح نیروی انسانی بستگی دارد. هر قدر که شرکت‌ها و سازمانها بزرگتر می‌شوند بالطبع به مشکلات این نیروی عظیم نیز افزوده می‌شود (اسماعیلی، ۱۳۸۰).

مطالعات مختلف در زمینه رضایت شغلی نشان می دهد که متغیرهای زیادی با رضایت شغلی مرتبط است، محققان مدتهاست در جستجوی تعیین علل اساسی رضایت از شغل در سازمان و اداره هستند. تا کنون آنها توانسته اند به رشته ای از عوامل ثابت و مرتبط با رضایت شغلی دست یابند. این متغیرها و علل در چهار گروه قابل طبقه بندی است:

۱- عوامل سازمانی ۲- عوامل محیطی ۳- ماهیت کار ۴- عوامل فردی

یکی دیگر از متغیرهایی که می تواند در تحقق اهداف سازمان نقش اساسی ایفا کند تعهد سازمانی است. تعهد سازمانی را می توان به طور اختصار اعتقاد به ارزشها و اهداف سازمان، احساس وفاداری به سازمان، الزام اخلاقی، تمایل قلبی و احساس نیاز به ماندن در سازمان تعریف کرد. که بر پایه دیدگاه آلن و مایر برای آن سه مولفه در نظر گرفته شده است:

۱- تعهد عاطفی ۲- تعهد هنجاری ۳- تعهد مستمر

در سالهای آغازین هزاره سوم کشورهای جهان سعی دارند که سهم بیشتری از تجارت جهانی را به خود اختصاص دهند. برای نیل به این هدف باید بتوانند توان رقابت پذیری خود را افزایش دهند و این امر جز از طریق ارتقای بهره وری امکان پذیر نخواهد بود. بررسی سهم رشد بهره وری کل عوامل تولید در رشد اقتصادی در کشورهای توسعه یافته یا در حال گذار بیانگر این واقعیت است که در دو دهه گذشته در این کشورها سعی شده سهم عمده ای از رشد اقتصادی از طریق رشد شاخص های بهره وری کل عوامل تامین شود.

در جهان رقابتی امروز که بهره وری در همه زمینه ها افزایش یافته است، تنها سازمانهایی می توانند در این دنیای پرتلاطم باقی بمانند که به بهترین وجه از منابع خود استفاده نموده و بیشترین بهره وری را داشته باشند. یکی از منابع مهم سازمانی نیروی انسانی است. نظامهای ارزیابی عملکرد، فاقد کارایی لازم در

ارتقای بهره‌وری نیروی کار می‌باشند، لذا نیاز به تغییر جهت از این نوع نظامها به نظامهای نوین مدیریت عملکرد بیش از پیش احساس می‌گردد. در سالهای اخیر مدیریت عملکرد بعنوان یکی از راهبردهای توسعه و به‌روزآوری منابع انسانی و در نتیجه بهبود بهره‌وری نیروی کار به شمار می‌رود (افزوده، ۱۳۷۵).

برنامه پنج‌ساله چهارم توسعه، اولین برنامه توسعه کشور بود که به‌طور شفاف و روشن به موضوع بهره‌وری توجه نمود و اهداف کمی معینی نیز برای ارتقای بهره‌وری در آن در نظر گرفته شده بود. در ماده (۵) قانون برنامه پنج‌ساله چهارم توسعه، تمامی دستگاه‌های اجرایی ملی و استانی مکلف شده‌اند که در تدوین اسناد ملی، بخشی، استانی و ویژه (فرابخشی) سهم ارتقای بهره‌وری کل عوامل تولید در رشد تولید مربوط را تعیین کرده، و الزامات و راهکارهای لازم برای تحقق آنها را مشخص نمایند (سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور، ۱۳۸۳).

تحقیق حاضر در پی آن است تا به بررسی رابطه میان رضایت شغلی و تعهد سازمانی با بهره‌وری کارکنان دانشگاه علوم پزشکی شهرستان بندرعباس پردازد. اگر چه به نظر میرسد رضایت شغلی، تعهد سازمانی و بهره‌وری بر یکدیگر اثر قابل توجهی دارند اما در کشور ما تا کنون به ندرت کندوکاوی در مورد آنها صورت گرفته است.

## ۱-۲- بیان مساله:

سازمان و سازمان‌یافتگی جزء جدا نشدنی زندگی ماست. ما قبل از تولد و در رحم مادر توسط سازمانهایی مراقبت می‌شویم، در یک سازمان پزشکی چشم به جهان می‌گشاییم، در سازمانهای متعدد آموزش می‌بینیم و به موقع در یک سازمان مشغول کار می‌شویم و همزمان با سازمانهای متعدد رابطه و سرکار داریم و نهایتاً در یک سازمان با مراسم خاص تشییع و تدفین، صحنه نمایش جهانی را ترک می‌کنیم.

بنابراین افراد بیشتر عمرشان را در سازمانها یا در رابطه با سازمانها سپری می کنند و این موضوع نشان دهنده اهمیت جایگاه سازمانها در دنیای کنونی است (حسین زاده و ناصری، ۱۳۸۶).

از طرفی نیروی انسانی، مهم ترین سرمایه سازمانهاست و هرچه این سرمایه کیفیت مطلوبتری داشته باشد، احتمال موفقیت، بقا و ارتقای سازمان بیشتر خواهد شد. لذا باید در مورد بهبود کیفی نیروی انسانی سعی فراوان کرد؛ چرا که این اقدام هم به نفع سازمان است و هم به نفع افراد. نیروی انسانی وفادار، خشنود، سازگار با اهداف و ارزشهای سازمانی و متمایل به حفظ عضویت سازمانی که حاضر است فراتر از وظایف مقرر فعالیت کند، می تواند عامل مهمی در اثربخشی و بهره وری سازمان باشد. وجود چنین نیرویی در سازمان توأم با بالا رفتن سطوح عملکرد و پایین آمدن میزان غیبت، تأخیر و ترک خدمت کارکنان است و وجهه سازمان را در اجتماع، مناسب جلوه داده زمینه را برای رشد و توسعه سازمان فراهم می آورد. برعکس نیروی انسانی با احساس رضایت و تعهد سازمانی کم و متمایل به ترک سازمان، نه تنها خود در جهت نیل به اهداف سازمانی حرکت نمی کند، بلکه در ایجاد فرهنگ بی توجهی نسبت به مسائل و مشکلات سازمان در بین دیگر همکاران مؤثر می باشد. به همین دلیل در دو دهه اخیر به تحقیقات در این زمینه و در ابعاد مختلف مرتبط با آن توجه زیادی شده است (حسینیان و همکاران، ۱۳۸۶).

شاید اساسی ترین مرحله تشخیص مشکل، تعیین صورت مساله ی آن باشد. این امر البته در هر پژوهشی خصوصاً در پژوهشهای علوم اجتماعی بسیار ضروری است چرا که تا تعریف و شناخت درستی از درد نداشته باشیم قهراً از ارایه درمان ناتوان خواهیم بود (اشتریان، ۱۳۸۷).

رابینز (۱۹۹۱) رضایت شغلی را نگرش کلی فرد نسبت به شغلش تعریف می کند. امروزه در هر کشوری صدها شغل و حرفه وجود دارد و افرادی به آنها اشتغال دارند و از طریق آنها زندگی خود را اداره می کنند. آنچه همواره مورد توجه روانشناسان و اندیشمندان علوم اجتماعی بوده رضایت شغلی افراد و

آثار این رضایت در روحیه آنها و بازدهی کارشان می باشد. در جامعه امروز فشارها و تنشهای روانی ناشی از محیط کاری و خانوادگی نقش بسیاری در زندگی افراد ایفا می کند. کارکنان هر سازمانی اگر در محیط کاری خود احساس نارضایتی داشته باشند، نمی توانند به خوبی به وظایف خویش عمل کنند. اگر فرد به شغل خود علاقه مند باشد، خلاقیت و استعداد وی در زمینه کاری اش شکوفا خواهد شد و هرگز دچار خستگی و افسردگی نمی شود؛ به عکس اگر فردی از حرفه اش راضی نباشد هم خودش دچار افسردگی می شود و هم کارش بی نتیجه خواهد بود و از این رهگذر جامعه و سازمان نیز دچار آسیب خواهند شد (میردریگوندی، ۱۳۷۹).

رضایت شغلی باعث می شود بهره وری 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 (مقیم، ۱۳۸۵).

تعهد سازمانی رفتارهای افراد را تحت تأثیر قرار می دهد، تعهد بیانگر احساس هویت و وابستگی فرد به سازمان است، هیچ سازمانی نمی تواند بدون تعهد و تلاش کارکنان موفق گردد، کارکنانی که دارای تعهد و پایبندی هستند نظم بیشتری در کار خود دارند و مدت بیشتری در سازمان می مانند و کار می کنند، مدیران باید تعهد و پایداری خود و کارکنان به سازمان را حفظ کرده و پرورش دهند. تعهد سازمانی مانند مفاهیم دیگر رفتار سازمانی به شیوه های متفاوت تعریف شده است، البته معمولی ترین شیوه برخورد با تعهد سازمانی آن است که تعهد سازمانی را نوعی وابستگی عاطفی به سازمان در نظر می گیرند و یا نوعی احساس وفاداری به سازمان بیان شده است، تعهد سازمانی یک نگرش مهم شغلی و سازمانی است که در طول سالهای گذشته مورد علاقه بسیاری از محققان رشته های رفتار سازمانی و روانشناسی خصوصاً روانشناسی اجتماعی بوده است، تأثیر مثبت تعهد سازمانی بر عملکرد سازمانها در بسیاری از تحقیقات

مورد تأیید قرار گرفته است. افرادی که دارای تعهد کمتری هستند خروج از کار در آنها بیشتر بوده و غیبت از کار نیز در آنها دیده می شود (یعقوبی و همکاران، ۱۳۸۸).

آژانس بهره وری اروپا، بهره وری را از درجه استفاده موثر از هر یک از عوامل تولید دانسته و بهره وری را در درجه اول یک دیدگاه فکری تعریف کرده که همواره سعی در بهبود شرایط موجود دارد. همچنین می توان بهره وری را به صورت رابطه بین نتایج کار و مدت انجام آن تعریف کرد. بهره وری از عواملی است که دوام و بقای سازمانها را در دنیای پر رقابت فعلی تضمین می کند. بهره وری از ابتدای تاریخ بشر و در کلیه نظامهای اقتصادی و سیاسی مطرح بوده و تحقیق درباره چگونگی افزایش بهره وری به طور سیستمی از حدود ۲۳۰ سال پیش مورد توجه دانشمندان قرار گرفته است. امروزه اهمیت و بررسی آن با توجه به گسترش رقابت، پیچیدگی، تنوع سلیقه، کمبود منابع و سرعت تبادل اطلاعات بر کسی پوشیده نیست و واژه ای است که در سطح کلان و هم در سطح خرد مطرح است (نصیری پور، ۱۳۸۸).

ایجاد زمینه ی رشد فرهنگی، قدرت ملی، رفاه و آسایش همگانی، نیاز به عملکرد صحیح اقتصادی کشور دارد. توسعه اقتصادی نیز وابسته به حجم تولید و رقابت در عرصه ی بازارهای جهانی است. ارتقای بهره وری که توان تولید محصولاتی با کیفیت بالاتر و هزینه ی کم تر را ایجاد و ایجاد می کند، فراهم کننده ی امکان این رقابت می باشد. از این رو توجه به بهره وری امری اجتناب ناپذیر برای ادامه ی بقا و توسعه ی فعالیت های یک مؤسسه، یا رشد و توسعه ی اقتصادی یک ملت است. پیشرفت های اقتصادی بنا به مزیت های ملی و منطقه ای و نیروی اندیشه ی منابع انسانی هر کشور محقق می شود. دستگاه ها، تجهیزات و حتی دانش فنی و روش های تولید و عملیات هم ابزاری در دست انسان ها هستند که در راه اهداف به کار گرفته می شوند و تنها هوشمندی در فعالیت ها که مترادف با نگرش بهره وری است، فعالیت ها

را جهت می‌دهد و عملکرد نظام‌ها و مجموعه‌ها را دارای ارزش و اعتبار می‌کند. دنیای رقابتی امروز بر محور بهره‌وری قرار دارد و آن که بهره‌ورتر است، موفق‌تر خواهد بود (پروپنکو، ۱۳۷۲).

آنچه که از تحقیقات روشن می‌گردد این است که هر مستخدمی مجموعه‌ای از تواناییها، قابلیت‌ها و آگاهی‌های در هم تنیده و جدایی ناپذیری لازم دارد، تا آن فرد بتواند یک مستخدم موفق باشد. در این پژوهش محقق بدنبال ارزیابی متغیرهایی می‌باشد که چرایی میزان کار متفاوت کارکنان را در یک سازمان توضیح دهد. چرا که برخی از کارکنان با حداکثر توان خود کار می‌کنند، ولی برخی دیگر به رفع تکلیف می‌پردازند. بعضی از کارکنان وظیفه شناس تر و متعهد تر نسبت به شغل خود و آینده شغلی خود هستند و عده‌ای دیگر در انجام وظایف خود احساس تعهد نمی‌کنند و نهایتاً آیا احساس تعهد و رضایت شغلی موجب افزایش بهره‌وری فرد در انجام وظایف سازمانی و عملکردش می‌شود یا نه؟ این در حالی است که در سالهای اخیر اهمیت رضایت شغلی و احساس تعهد نسبت به شغل در راستای افزایش بهره‌وری بیش از پیش مشهود گردیده است. مع ذلک تحقیقاتی از این قبیل علیرغم تأکیدی که بر آنها می‌شود هنوز در کشور ما جایگاه اساسی خود را نیافته است.

در حال حاضر تقریباً تمامی کشورهای توسعه یافته و برخی از کشورهای در حال توسعه، سرمایه‌گذارهای زیادی را جهت بهبود و ارتقای بهره‌وری در سطوح ملی، منطقه‌ای، بخشی، مؤسسات و سازمانها و حتی افراد (منابع انسانی) انجام داده و رشد و توسعه روز افزون خود را مرهون توجه و نگرش صحیح به این مسأله می‌دانند. در کشور ما اهمیت و ارزش بهره‌وری بدرستی شناخته نشده است. درحالی که یکی از مشکلات عمده گریبانگیر تمامی بخشها و سطوح جامعه، عدم کارایی و بهره‌وری میباشد. به عبارت دیگر هنوز فرهنگ و نگرش بهره‌وری بر جامعه حاکم نبوده و لازم است در این زمینه قدمهای اساسی و مؤثری برداشته شود. و از آنجایی که در سند چشم‌انداز جمهوری اسلامی ایران در افق ۱۴۰۴ هجری شمسی مقرر



گردیده ایران به جایگاه اول اقتصادی و علمی در منطقه دست یابد، ضرورت بهبود مدیریت تخصیص منابع و استفاده بهینه از آنها بیش از پیش مشخص می‌شود. با عنایت به مفاهیم مورد اشاره، پژوهشگر به دنبال آن است که تأثیر پذیری مؤلفه بهره‌وری را از طریق رضایت شغلی و تعهد سازمانی مورد کنکاش قرار داده و بررسی نماید که تا چه اندازه رابطه دو متغیر فوق با بهره‌وری کارکنان دانشگاه علوم پزشکی بندرعباس معنادار می‌باشد تا از این مجال بتواند پس از تأیید یافته‌های تحقیقاتی گامهای اساسی را در راستای نهادینه کردن مؤلفه‌های این پژوهش در سازمان مورد مطالعه بردارد.

### ۱-۳- بیان ضرورت و اهمیت تحقیق:

هر تحقیق جایگاه ویژه خود را دارا می‌باشد. اظهار نظر درباره کار افراد، از موارد طبیعی هر گونه فعالیت گروهی است. هرگاه عده‌ای برای تحقق یک هدف مشترک به همکاری با یکدیگر می‌پردازند هر کدام از اعضای گروه درباره لیاقت و کفایت همکاران خود اظهار نظر می‌کند و از آنجایی که مسئولیت اجرای امور واحدهای مربوط را سرپرستان در سازمان بر عهده دارند، اظهار نظر آنها درباره مراتب شایستگی افراد تحت سرپرستی، اعم از اینکه در سازمان از نظام و الگویی پیروی شود یا نشود، شایستگی افراد به گونه‌ای غیر رسمی بر پایه قضاوت شخص تعیین خواهد شد و ملاک تصمیم‌گیری درباره اموری مانند ترفیع، انفصال، انتظار و خاتمه خدمت که باید عاری از هر گونه حب و بغض و تبعیض باشد، قرار می‌گیرد. در چنین وضعی نمی‌توان انتظار داشت که این فعالیت‌های مهم پرسنلی طبق موازین عدل و انصاف به مرحله اجرا در آید. زیرا گرفتن هر گونه تصمیم مبتنی بر اظهار نظر ذهنی و قضاوت شخصی که در آن اطلاعات لازم از راه علمی جمع‌آوری، طبقه‌بندی، تجزیه و تحلیل و متناوباً مورد تجدید نظر واقع نشده باشد، هرگز نمی‌تواند منصفانه و به دور از لغزش‌های ناشی از تعصب و تبعیض باشد و نتیجه آن

چیزی جز احساس محرومیت و ناکامی فوق العاده در کارکنان و تقلیل بازده کار آنان و کاهش کارایی در سازمان نیست (ایمانی، ۱۳۸۶).

رهبران سازمان ها برای نیل به هدف با چند منبع عمده رو به رو هستند: تجهیزات و ماشین آلات و ابزارهای تولید، پول و سرمایه و نیروی کار در سازمان. مدیران برای استفاده بهینه از این منابع ساز و کارهای متفاوت را به کار می گیرند، مثلاً در جهت حفظ و نگهداری ماشین آلات و ابزار تولید، سیستم تعمیر و نگهداری را مورد استفاده قرار می دهند و همه سال مبالغ هنگفتی را در این راه هزینه می کنند. علاوه براین در پی دستیابی به آخرین اطلاعات در بخش فن آوری هستند، ولی با آن همه تلاش و کوشش که در جهت حفظ و نگهداری ماشین آلات، بهینه سازی و تغییر تکنولوژی به کار می برند متأسفانه در جهت حفظ و نگهداری نیروی انسانی به عنوان اصلی ترین و اساسی ترین منبع، چندان فعال نیستند (مهرداد، ۱۳۸۰).

اهمیت نیروی انسانی در سازمان تا به اندازه ای است که آنها را مشتریان داخلی می نامند و می توان گفت تا زمانی که مشتریان از فعالیت خود خشنود نباشند، جلب رضایت مشتریان بیرونی بسیار سخت و شاید غیر ممکن باشد. اگر نیروی کار عرق سازمانی نداشته باشد و از توانمندی خویش در پیشبرد اهداف سازمان استفاده ننماید، سازمان به اهداف خود نخواهد رسید، بدیهی است کلیه نرم افزارها و سخت افزارها و تکنولوژی های پیشرفته ابزاری هستند که شرط اصلی استفاده کارآمد از آنها داشتن نیروی انسانی آموزش دیده، علاقه مند و متعهد است و موفقیت سازمان وابسته به کار و تلاش این نیروها است، بهره گیری بهینه از توانمندی کارکنان موسسات از اهداف اولیه هر سازمان می باشد که جهت تحقق آن ایجاد تعهد و رضایت در مورد کارکنان می تواند نقشی اساسی داشته باشد (ادریس و اردلی، ۱۳۸۲).

به نظر سوسنبرگ (۱۹۹۳)، زمانی که افراد از کار خود راضی باشند، کارآیی آنها بالا می رود یعنی زمانی افراد کارایی مطلوب و اثربخشی خواهند داشت که بین انتظارات و میزان توانمندیها و قابلیت های آنان

ارتباط مناسبی باشد و در شرایط پرفشار کاری سیستم حمایت گر، اعتبار و ارزش مناسبی چه در محیط کار و یا سطح جامعه داشته باشد.

مسئله رضایت شغلی در رفتار عملی کارمندان اثر به سزایی دارد و به نحو مؤثری اثر خود را در شغل فعلی، کارا بودن، اثربخش بودن و آمادگی جهت ارتقاء شغلی نشان می دهد. رضایت شغلی همچنین باعث کاهش غیبت و نیز از آن جهت که سلامتی افراد به سبب هزینه بیمه و بیمارستانی به نفع سازمان می باشد باعث افزایش بازدهی خواهد شد.

کارمند راضی شادابی و مسرت را از سازمان به محیط خانه و جامعه منتقل می کند. بنابراین می توان با توجه به نحوه بهبود پذیرش مسئولیت های اجتماعی و مقدار پولی که در سایه وجود رضایت شغلی به نفع جامعه خواهد شد از این عامل دفاع کرد.

اهمیت نیروی انسانی در سرنوشت و توفیق ملت ها به حدی است که اگر سایر منابع هم در دسترس باشند و یا به حداقل وجود داشته باشند آن جامعه می تواند با قدرت ایمان و اراده در اندک مدتی وسایل ترقی و رفاه خود را فراهم سازد و پیشاپیش جوامعی که واجد منابع دیگر فاقد نیروی انسانی لازم برای بهره برداری از آن منابع مستلزم هستند قدم بردارد. به همین صورت باید تمهیداتی را به کار برد تا انسان را فعالانه به خدمت درآورد.

یکی دیگر از متغیرهایی که در محیط کار مهم تلقی می شود تعهد سازمانی می باشد. تعهد ادراک شده ی بالا به کارکنان از سوی سازمان سبب خواهد گردید که در کارکنان انتظاری بیشتری ایجاد گردد که اگر آنها تلاش نمایند اهداف سازمان برآورده خواهد گردید و به تبع آن، آنها پاداش دریافت خواهند کرد (هوت چیسن و سوا، ۱۹۸۶). همین امر سبب خواهد شد که هم اهداف سازمان برآورده شود، هم خشنودی شغلی فرد افزایش یابد و به دنبال آن جامعه، سازمان و افراد از مزایای آن برخوردار خواهند شد.

موضوع این پژوهش از این جهت مورد توجه قرار می گیرد که با سنجش میزان رضایت شغلی و تعهد سازمانی بر بهره وری و بررسی آن در بین کارکنان دانشگاه علوم پزشکی بندرعباس در پی یافتن نتایج مفید و ارزشمند و نیز در صدد یافتن عوامل مداخله گر در این زمینه ها بوده تا از آن طریق کیفیت کار و راندمان را ارتقاء بخشیده و با ارائه راهکارهای صحیح باعث افزایش رضایت شغلی و تعهد سازمانی گردد.

#### **۴-۱- هدف کلی**

بررسی رابطه رضایت شغلی و تعهد سازمانی با بهره وری کارکنان دانشگاه علوم پزشکی بندرعباس

#### **۴-۱-۱- اهداف جزئی**

۱- بررسی رابطه بین مولفه های رضایت شغلی (ماهیت کار، سرپرست، همکاران، فرصت های رشد و پرداخت ها) با بهره وری کارکنان.

۲- بررسی رابطه بین مولفه های تعهد سازمانی (تعهد عاطفی، تعهد مستمر و تعهد هنجاری) با بهره وری کارکنان.

۳- بررسی رابطه بین تعهد سازمانی و رضایت شغلی با بهره وری کارکنان.

#### **۵-۱- فرضیه های تحقیق:**

۱- بین مولفه های رضایت شغلی (ماهیت کار، سرپرست، همکاران، فرصت های رشد و پرداخت ها) با بهره وری کارکنان رابطه معنی داری وجود دارد.

۲- بین مولفه های تعهد سازمانی (تعهد عاطفی، تعهد مستمر و تعهد هنجاری) با بهره وری کارکنان رابطه معنی داری وجود دارد.

۳- بین تعهد سازمانی و رضایت شغلی با بهره وری کارکنان رابطه معنی داری وجود دارد.