

دانشگاه پیام نور - گرایش روانشناسی - گروه علوم انسانی
دفتر نشریات

شماره ثبت	۵۵
شماره نشریه	H
شماره و تاریخ	۸۴۱۷

دانشگاه پیام نور

دانشکده ادبیات و علوم انسانی

گروه علوم اجتماعی

عنوان پایان نامه

تعیین اولویت عوامل مؤثر بر تعهد سازمانی کارکنان

شرکت های پالایش گاز فجر و بیدبلند

پایان نامه

برای دریافت درجه ی کارشناسی ارشد در
رشته ی علوم اجتماعی (گرایش جامعه شناسی)

دفتر نشریات
گروه علوم اجتماعی
دانشکده ادبیات و علوم انسانی
دانشگاه پیام نور

پژوهشگر

سیدحسین مدنی

استاد راهنما

دکتر محمدجواد زاهدی

استاد مشاور

دکتر حیدر علی هومن

۱۳۸۷ / ۲ / ۱۳

خرداد ماه سال ۱۳۸۳

۹۶۶۳۸

تصویب نامه

پایان نامه تحت عنوان :

تعیین اولویت عوامل موثر بر تعهد سازمانی کارکنان
شرکتهای پالایش گاز فجر و پیدبلند

تاریخ دفاع : ۸۳/۳/۲۰ نمره : ۱۹/۵۰ درجه ارزشیابی: عالی

اعضای هیات داوران :

نام و نام خانوادگی هیات داوران مرتبه علمی امضا

	استادیار	استاد راهنما	آقای دکتر زاهدی
	دانشیار	استاد مشاور	آقای دکتر هومن
	استادیار	استاد داور	آقای دکتر احمدی
	استادیار	نماینده محترم گروه	آقای دکتر زاهدی

۸۳/۳/۲۰

تقدیر و تشکر

هدایت پژوهش به سمت مطالعات عمیق نظری جامعه‌شناختی در پژوهش حاضر با راهنمایی‌های جناب آقای دکتر محمدجواد زاهدی میسر شد و آزمون‌های پیچیده‌ی آماری با کمک و هدایت جناب آقای دکتر حیدرعلی هومن به اجرا درآمد. افتخار بزرگی بود که در محضر آنان بیاموزم و پژوهش حاضر را به اتمام برسانم. نهایت سپاس و قدردانی خود را از آن استادان ارجمند ابراز می‌دارم. از دوستان عزیز و گرامی جناب آقای دکتر امید علی احمدی به خاطر همفکری مؤثر در تدوین چارچوب نظری و آقای شهروز دولتخواه به خاطر همکاری مداوم در طول اجرای طرح تشکر می‌کنم. از مدیران و مسئولان شرکت ملی گاز ایران در مرکز و شرکت‌های گاز فجر و بیدبلند به خاطر فراهم کردن امکان اجرای این طرح در شرکت‌های مذکور و از همکاری و اعتماد پاسخگویان در پاسخگویی به پرسشنامه‌های پژوهش صمیمانه قدردانی می‌نمایم. دوستان و همکارانم هر یک به سهم خود مرا یاری کردند و مشوق من بودند، از یکایک آن‌ها تشکر می‌کنم. مراتب سپاس خود را از همکاری خانم فرشته منوچهری در مراحل مختلف اجرای پژوهش و نیز خانم اکرم درخشان که تایید گزارش نهایی را بر عهده داشتند، اعلام می‌دارم.

از همسر خوب و بردبارم فاطمه توکل که در مدت نه ماه کار مداوم روی طرح، خلوت‌نشینی و حاشیه‌نشینی مرا تحمل کرد و در بازخوانی و ویرایش گزارش نهایی مرا یاری داد، صمیمانه سپاسگزارم. اگر از دوستان و همکاران و سایر عزیزانی که به نحوی در اجرای این پژوهش سهیم بودند، نامی برده‌نشده، صمیمانه پوزش می‌طلبم و از همه‌ی آن‌ها تشکر می‌کنم.

اهدا

این پژوهش را به
همه‌ی کارگران و کارمندان
و به همه‌ی
استادان و اندیشه‌سازانی که
چون شمع می‌سوزند تا با نور خود
روشنی بخش راه آینده‌ی بشر باشند
تقدیم می‌کنم.

فهرست مطالب

<u>صفحه</u>	<u>عنوان</u>
هشت	چکیده
۱	فصل اول: مقدمه‌ی پژوهش (کلیات)
۲	مقدمه
۲	بیان مسأله‌ی پژوهش
۳	موضوع و سؤال اصلی پژوهش
۴	اهمیت و ضرورت پژوهش
۵	اهداف پژوهش
۶	کاربردهای پژوهش
۶	فرضیه‌های پژوهش
۷	تعریف تعهدسازمانی
۸	خلاصه‌ای از فرایند اجرای پژوهش
۱۰	فصل دوم: ادبیات و پیشینه‌ی پژوهش
۱۱	مقدمه
۱۲	تعریف تعهد
۱۳	انواع تعهد
۱۴	تعریف تعهدسازمانی
۱۶	ابعاد تعهدسازمانی
۲۱	اهمیت، آثار و نتایج تعهدسازمانی
۲۵	مروری بر پژوهش‌های انجام شده در مورد تعهدسازمانی
۲۵	۱. مطالعات نظری
۲۷	۲. مطالعات تجربی
۲۷	۱.۲ پژوهش‌های انجام شده در خارج از ایران
۴۵	۲.۲ پژوهش‌های انجام شده در ایران
۵۱	دسته‌بندی متغیرهای مرتبط با تعهدسازمانی
۸۰	نقد و ارزیابی منابع
۹۳	چارچوب نظری پژوهش
۱۰۹	فصل سوم: روش پژوهش
۱۱۰	روش پژوهش
۱۱۰	جامعه‌ی آماری و گروه نمونه‌ی مورد مطالعه
۱۱۲	ابزار پژوهش
۱۱۲	تعریف نظری و عملی متغیرها
۱۲۲	روایی و اعتبار مقیاس‌ها

۱۳۱ روش گردآوری داده‌ها
۱۳۲ روش تجزیه و تحلیل داده‌ها
۱۳۳ فصل چهارم: یافته‌های پژوهش
۱۳۴ مقدمه
۱۳۴ توصیف مشخصات فردی، شغلی، سازمانی، و نگرشی آزمودنی‌ها
۱۵۱ توصیف و تجزیه و تحلیل روابط بین متغیرها
 ۱. روابط دو متغیری
۱۵۱ تفاوت شرکت های گازفجر و بیدبلند از نظر متغیرهای نگرشی
۱۶۷ نتایج تحلیل واریانس یک راهه برای مقایسه‌ی گروه های مختلف تحصیلی
۱۷۴ رابطه‌ی محل تولد شاغل و نحوه‌ی حضور در شرکت با تعهدسازمانی و مولفه های آن
۱۷۵ همبستگی بین متغیرها
۱۸۲ خلاصه‌ای از نتایج آزمون فرضیه‌ها بر اساس ضرایب همبستگی پیرسون
 ۲. روابط چند متغیری
۱۸۵ روابط علی بین متغیرهای مستقل و متغیرهای وابسته بر اساس الگوی تحلیل مسیر
۱۸۷ تشریح و تفسیر الگوهای تحلیل مسیر
۲۰۱ فصل پنجم: جمع‌بندی و نتیجه‌گیری
۲۰۲ نتیجه‌گیری
۲۱۲ محدودیت‌ها
۲۱۴ پیشنهادات
۲۱۴ الف. پیشنهادهایی برای سایر پژوهشگران
۲۱۵ ب. پیشنهادهای کاربردی
۲۱۸ خلاصه‌ی پژوهش
۲۲۸ فهرست منابع
۲۳۴ پیوست
۲۳۵ پرسشنامه

فهرست جدول‌ها

صفحه

عنوان

۲۴	جدول ۱.۲ نتایج احتمالی سطوح مختلف تعهد
۵۴	جدول ۲.۲ رابطه‌ی ویژگی‌های فردی با تعهدسازمانی بر اساس پژوهش‌های انجام شده
۶۲	جدول ۳.۲ رابطه‌ی ویژگی‌های شغلی با تعهدسازمانی بر اساس پژوهش‌های انجام شده
۶۹	جدول ۴.۲ رابطه‌ی ویژگی‌های سازمانی با تعهدسازمانی بر اساس پژوهش‌های انجام شده
۷۳	جدول ۵.۲ رابطه‌ی متغیرهای محیطی با تعهدسازمانی بر اساس پژوهش‌های انجام شده
۷۵	جدول ۶.۲ رابطه‌ی تعهدسازمانی با متغیرهای وابسته‌ای که از نتایج تعهدسازمانی محسوب می‌شود
۷۹	جدول ۷.۲ خلاصه‌ای از نتیجه‌ی رابطه‌ی متغیرها با مؤلفه‌های تعهدسازمانی
۱۱۱	جدول ۱.۳ حجم نمونه به تفکیک شرکت‌های گاز فجر و بیدبلند
۱۲۴	جدول ۲.۳ مقایسه‌ی ضرایب آلفای کرونباخ پژوهش حاضر با پژوهش‌های قبلی
۱۲۶	جدول ۳.۳ ارزش ویژه، درصد تبیین واریانس و درصد تراکمی تبیین واریانس عامل‌ها
۱۲۷	جدول ۴.۳ میزان اشتراک گویه‌های مقیاس تعهدسازمانی با اجرای تحلیل مؤلفه‌های اصلی
۱۲۸	جدول ۵.۳ ماتریس عامل‌ها با استفاده از روش مؤلفه‌های اصلی و چرخش متعامد (واریماکس)
۱۳۵	جدول ۱.۴ توزیع فراوانی و درصدی آزمودنی‌ها برحسب تحصیلات
۱۳۶	جدول ۲.۴ توزیع فراوانی و درصدی آزمودنی‌ها برحسب سن
۱۳۸	جدول ۳.۴ توزیع فراوانی و درصدی آزمودنی‌ها برحسب تعداد فرزندان تحت تکفل
۱۳۹	جدول ۴.۴ توزیع فراوانی و درصدی آزمودنی‌ها برحسب بومی و غیربومی
۱۴۰	جدول ۵.۴ توزیع فراوانی و درصدی آزمودنی‌ها برحسب سابقه‌ی کار در شرکت ملی گاز ایران
۱۴۱	جدول ۶.۴ توزیع فراوانی و درصدی آزمودنی‌ها برحسب سابقه در شغل فعلی
۱۴۲	جدول ۷.۴ توزیع فراوانی و درصدی آزمودنی‌ها برحسب رتبه‌ی سازمانی
۱۴۳	جدول ۸.۴ توزیع فراوانی و درصدی آزمودنی‌ها برحسب رده‌ی سازمانی
۱۴۳	جدول ۹.۴ توزیع فراوانی و درصدی آزمودنی‌ها برحسب نوع استخدام
۱۴۴	جدول ۱۰.۴ توزیع فراوانی و درصدی آزمودنی‌ها برحسب نوع شغل
۱۴۵	جدول ۱۱.۴ توزیع فراوانی و درصدی آزمودنی‌ها برحسب نحوه‌ی حضور در شرکت (اقماری/غیراقماری)
۱۴۷	جدول ۱۲.۴ توزیع فراوانی و درصدی پیشنهادهای آزمودنی‌ها
۱۴۸	جدول ۱۳.۴ نُرَم مقوله‌ای مقیاس‌ها
۱۵۱	جدول ۱۴.۴ میانگین و انحراف استاندارد نمره‌ی متغیرهای نگرشی مرتبط با شغل و سازمان
۱۵۳	جدول ۱۵.۴ تفاوت شرکت‌های گاز فجر و بیدبلند از نظر تعهدسازمانی (کل)
۱۵۴	جدول ۱۶.۴ تفاوت شرکت‌های گاز فجر و بیدبلند از نظر تعهدعاطفی
۱۵۵	جدول ۱۷.۴ تفاوت شرکت‌های گاز فجر و بیدبلند از نظر تعهدمستمر
۱۵۶	جدول ۱۸.۴ تفاوت شرکت‌های گاز فجر و بیدبلند از نظر تعهدنجاتی
۱۵۷	جدول ۱۹.۴ تفاوت شرکت‌های گاز فجر و بیدبلند از نظر نگرش نسبت به کار
۱۵۸	جدول ۲۰.۴ تفاوت شرکت‌های گاز فجر و بیدبلند از نظر درک حمایت سازمانی
۱۵۹	جدول ۲۱.۴ تفاوت شرکت‌های گاز فجر و بیدبلند از نظر مشارکت سازمانی

- جدول ۲۲.۴ تفاوت شرکت‌های گاز فجر و بیدبلند از نظر احساس عدالت سازمانی ۱۶۰
- جدول ۲۳.۴ تفاوت شرکت‌های گاز فجر و بیدبلند از نظر فرصت‌های شغلی خارج از شرکت ۱۶۱
- جدول ۲۴.۴ تفاوت شرکت‌های گاز فجر و بیدبلند از نظر فرصت‌های ارتقای شغلی ۱۶۲
- جدول ۲۵.۴ تفاوت شرکت‌های گاز فجر و بیدبلند از نظر احساس امنیت شغلی ۱۶۳
- جدول ۲۶.۴ تفاوت شرکت‌های گاز فجر و بیدبلند از نظر رضایت‌مندی از شغل ۱۶۴
- جدول ۲۷.۴ تفاوت شرکت‌های گاز فجر و بیدبلند از نظر رضایت‌مندی از حقوق و مزایا ۱۶۵
- جدول ۲۸.۴ تفاوت شرکت‌های گاز فجر و بیدبلند از نظر رضایت‌مندی از زندگی خانوادگی ۱۶۶
- جدول ۲۹.۴ نتایج تحلیل واریانس یک راهه برای مقایسه‌ی تعهدسازمانی (کل) گروه‌های تحصیلی ۱۶۸
- جدول ۳۰.۴ نتایج تحلیل واریانس یک راهه برای مقایسه‌ی تعهدعاطفی گروه‌های تحصیلی ۱۷۰
- جدول ۳۱.۴ نتایج تحلیل واریانس یک راهه برای مقایسه‌ی تعهدمستمر گروه‌های تحصیلی ۱۷۲
- جدول ۳۲.۴ نتایج تحلیل واریانس یک راهه برای مقایسه‌ی تعهدهنجاری گروه‌های تحصیلی ۱۷۳
- جدول ۳۳.۴ رابطه‌ی محل تولد شاغل و نحوه‌ی حضور در شرکت با تعهدسازمانی (کل) و مؤلفه‌های آن ۱۷۵
- جدول ۳۴.۴ میانگین، انحراف استاندارد و همبستگی متغیرها در شرکت فجر ۱۷۸
- جدول ۳۵.۴ میانگین، انحراف استاندارد و همبستگی متغیرها در شرکت بیدبلند ۱۸۲
- جدول ۳۶.۴ خلاصه‌ای از نتایج آزمون فرضیه‌ها بر اساس ضرایب همبستگی پیرسون ۱۸۳
- جدول ۳۷.۴ اولویت‌بندی عوامل مؤثر بر تعهدسازمانی و مؤلفه‌های آن در شرکت فجر ۱۹۹
- جدول ۳۸.۴ اولویت‌بندی عوامل مؤثر بر تعهدسازمانی و مؤلفه‌های آن در شرکت بیدبلند ۲۰۰

فهرست شکل‌ها

صفحه

عنوان

۹	شکل ۱ فرایند اجرای پژوهش
۱۹	شکل ۱.۲ سه بعد تعهدسازمانی
۳۳	شکل ۲.۲ طبقه بندی پیش شرط ها ، همبسته ها و نتایج تعهدسازمانی
۳۶	شکل ۳.۲ مدل سه بخشی تعهدسازمانی میر و آلن
۴۷	شکل ۴.۲ الگوی علی تعهدکار
۵۳	شکل ۵.۲ متغیرهای مرتبط با تعهدسازمانی در مطالعات بررسی شده
۸۳	شکل ۷.۲ عکس‌العمل‌های فرد در قبال برابری و نابرابری
۸۴	شکل ۷.۲ رابطه‌ی رضایت و عملکرد از دیدگاه پورتر و لالر بر اساس نظریه‌ی انتظار
۸۵	شکل ۸.۲ رابطه‌ی انتظار و تعهد
۹۴	شکل ۹.۲ سطوح عمده‌ی واقعیت اجتماعی
۱۰۲	شکل ۱۰.۲ ساختار درونی نظام سازمانی و رابطه‌ی آن با سایر نظام‌ها
۱۰۳	شکل ۱۱.۲ ساختار درونی خرده نظام منابع انسانی سازمان و رابطه‌ی آن با سایر نظام‌ها
۱۰۷	شکل ۱۲.۲ الگوی علی فرضی تعهدسازمانی
۱۹۰	شکل ۱.۴ الگوی مسیر رابطه‌ی متغیرهای مستقل با تعهدسازمانی (کل) در شرکت فجر
۱۹۰	شکل ۲.۴ الگوی مسیر رابطه‌ی متغیرهای مستقل با تعهدسازمانی (کل) در شرکت بیدبلند
۱۹۳	شکل ۳.۴ الگوی مسیر رابطه‌ی متغیرهای مستقل با تعهدعاطفی در شرکت فجر
۱۹۳	شکل ۴.۴ الگوی مسیر رابطه‌ی متغیرهای مستقل با تعهدعاطفی در شرکت بیدبلند
۱۹۵	شکل ۵.۴ الگوی مسیر رابطه‌ی متغیرهای مستقل با تعهدمستمر در شرکت فجر
۱۹۵	شکل ۶.۴ الگوی مسیر رابطه‌ی متغیرهای مستقل با تعهدمستمر در شرکت بیدبلند
۱۹۸	شکل ۷.۴ الگوی مسیر رابطه‌ی متغیرهای مستقل با تعهدنجاری در شرکت فجر
۱۹۸	شکل ۸.۴ الگوی مسیر رابطه‌ی متغیرهای مستقل با تعهدنجاری در شرکت بیدبلند

تعیین اولویت عوامل مؤثر بر تعهدسازمانی کارکنان شرکت‌های گاز فجر و بیدبلند

چکیده

این مطالعه با هدف تعیین میزان تعهدسازمانی کارکنان شرکت‌های گاز فجر و بیدبلند، اولویت‌بندی عوامل مؤثر بر تعهدسازمانی و استفاده از نتایج پژوهش برای افزایش تعهدسازمانی کارکنان انجام شده است. تعهدسازمانی به طور ساده اعتقاد به ارزش‌ها و اهداف سازمان، احساس وفاداری و وابستگی عاطفی به آن و الزام اخلاقی و تمایل قلبی به ماندن در سازمان تعریف شده و بر پایه‌ی تئوری آلن و میر (۱۹۹۰) برای آن سه مؤلفه (عاطفی، مستمر، و هنجاری) در نظر گرفته شده است. روش پژوهش پیمایشی مقطعی است و از نوع همبستگی محسوب می‌شود. تعداد ۴۰۷ آزمودنی به روش تصادفی منظم و متناسب با حجم جامعه‌ی آماری و گروه‌های مختلف تحصیلی دو شرکت انتخاب شده است. نتایج به دست آمده با استفاده از روش‌های آماری رگرسیون و تحلیل مسیر تفاوت‌ها و مشابهت‌هایی با پژوهش‌های قبلی نشان داده است. متغیر درک حمایت سازمانی با تأثیرپذیری از سایر متغیرهای الگوی تحلیل مسیر، به ویژه مشارکت سازمانی و احساس عدالت سازمانی، بیش‌ترین میزان اثر مستقیم و مثبت را بر تعهدعاطفی و هنجاری داشته است. فرصت‌های شغلی خارج از سازمان اثر مستقیم و منفی قوی بر تعهدمستمر داشته است. احساس عدالت سازمانی، مشارکت سازمانی و فرصت‌های ارتقای شغلی بعد از درک حمایت سازمانی بیش‌ترین اثر غیرمستقیم و مثبت را بر تعهدعاطفی و هنجاری داشته است. متغیر نگرش نسبت به کار، در شرکت بیدبلند اثر مستقیم مثبت و قوی بر تعهدمستمر و عاطفی داشته و احساس امنیت شغلی اثر غیرمستقیم مثبت و ضعیفی بر تعهدعاطفی و هنجاری در هر دو شرکت داشته است. متغیر تحصیلات اثر غیرمستقیم و منفی بر تعهدمستمر در هر دو شرکت و بر تعهدهنجاری در شرکت فجر داشته است. در شرکت فجر، کارکنانی که به روش اقماری کار می‌کرده‌اند تعهدسازمانی کم‌تری از خود نشان داده‌اند و افزایش سابقه در شغل فعلی بر تعهدهنجاری کارکنان شرکت بیدبلند افزوده است. داده‌ها از الگوی تحلیلی پژوهش بر مبنای نظریه‌ی سیستم‌ها و نظریه‌ی ساخت‌یابی در حد بسیار بالایی پشتیبانی کرده است. بر مبنای داده‌های پژوهش، حمایت بیش‌تر و مؤثرتر از کارکنان، مشارکت دادن آن‌ها در تصمیم‌گیری‌ها، رعایت عدالت سازمانی، و رسیدگی به مشکلات کارکنان، به مدیران این شرکت‌ها پیشنهاد شده است. باتوجه به نتایج نظری و تجربی مطالعات قبلی و پژوهش حاضر، به پژوهشگران استفاده از سایر روش‌های پژوهش مانند فراتحلیل، مشاهده، مصاحبه و طرح‌های شبه‌تجربی و طولی پیشنهاد شده است.

فصل اول

مقدمه‌ی پژوهش (کلیات)

- مقدمه
- بیان مسأله‌ی پژوهش
- موضوع و سؤال اصلی پژوهش
- اهمیت و ضرورت پژوهش
- اهداف پژوهش
- کاربردهای پژوهش
- فرضیه‌های پژوهش
- تعریف تعهدسازمانی
- فرایند پژوهش

با پیدایش تمدن جدید و به تبع آن پیدایش سازمان‌های کوچک و بزرگ دیوان‌سالار، مطالعه‌ی رفتارها و نگرش‌های اعضای این سازمان‌ها به منظور کسب شناخت از وضعیت موجود و به کارگیری این شناخت در جهت تحقق اهداف سازمان، اهمیت ویژه‌ای پیدا کرده است. مدیران و برنامه‌ریزان بدون داشتن اطلاعات لازم قادر به تصمیم‌گیری صحیح و برنامه‌ریزی هدفمند نخواهند بود. پس اولین قدم برای رسیدن به هدف یا اهداف، شناخت جهت‌گیری‌های اعضا نسبت به سازمان است. این اهداف می‌تواند شامل مواردی نظیر باقی ماندن در بازار رقابت و کسب حداکثر سود، ارایه خدمت، افزایش کمی و کیفی کالاها و خدمات و به طور کلی افزایش بهره‌وری، کارآیی و اثربخشی باشد که بدون همدلی‌های ثمربخش اعضا نیل به آن‌ها میسر نمی‌شود. البته رسیدن به چنین شناختی کار چندان ساده‌ای هم نیست. مداخله‌ی متغیرهای متعدد در سطح خرد و کلان و عین و ذهن و سر و کار داشتن با موجودی چند بعدی به نام «انسان»، ابعاد این پیچیدگی را به نمایش می‌گذارد.

بیان مسأله‌ی پژوهش

تعهدسازمانی^۱ کلید واژه‌ی پژوهش حاضر است. در ادبیات پژوهش در این‌باره گزارش‌های تحقیقی متعددی وجود دارد ولی به دلیل کیفی بودن این متغیر و تفاوت آن از جامعه‌ای به جامعه‌ی دیگر، هنوز نمی‌توان با اطمینان داده‌های این پژوهش‌ها را تعمیم داد. علاوه براین، برای اولین بار است که این پژوهش در پالایشگاه‌های گاز شرکت ملی گاز ایران انجام می‌شود و می‌تواند دانش ما را نسبت به سازمانی که خدمات مهمی برای صنعت و اقتصاد کشور و رفاه جامعه انجام می‌دهد، افزایش دهد. این شناخت می‌تواند مدیران و مسؤولان شرکت ملی گاز ایران و پالایشگاه‌های گاز کشور را در ارتقای کمی و کیفی خدمات و تولیداتی که به جامعه

ارایه می‌کنند یاری رساند و از طرف دیگر با شناختی که به دست خواهد آمد می‌توان به روحیات، عواطف و نگرش‌های کارکنان آگاه شد و در جهت کسب رضایت‌مندی و رفاه آنان نیز قدم‌های مؤثری برداشت. امروزه عقیده براین است که یک کارمند ناراضی و بی‌علاقه به سازمان، کارمندی قابل اعتماد و بهره‌ور نخواهد بود.

شناخت میزان تعهدسازمانی کارکنان و عوامل مؤثر بر آن می‌تواند مدیران و مسئولان شرکت ملی گاز ایران را یاری دهد تا در راستای افزایش‌علاقه و دلبستگی کارکنان به سازمان گام بردارند و از میزان تقاضاهای جابه‌جایی، انتقال، ترک سازمان و تأخیر و غیبت بکاهند. همچنین، افزایش‌علاقه و دلبستگی به سازمان، افزایش کمی و کیفی خدمات و رضایت مشتری، که به نحوی کل جامعه را در بر می‌گیرد، در پی خواهد داشت. سیاست جدید شرکت‌ها مبنی بر ارتقای سطح دانش و سطح تحصیلی کارکنان و جذب نیروهای کارآمدتر و کیفی‌تر اهمیت جذب و حفظ منابع انسانی متخصص را به موضوعی اساسی برای مدیران تبدیل کرده است. حفظ منابع انسانی، به‌ویژه منابع انسانی متخصص، بسی‌دشوارتر از جذب آنان است. جذب نیروهای متخصص و اعزام آنان به مناطق دورافتاده و محروم نیازمند سازوکارهایی است که بخش عمده‌ی آن مربوط به ایجاد تعهد و دلبستگی و علاقه در کارکنان است. این پژوهش می‌تواند برخی از این سازوکارها را در اختیار مدیران و برنامه‌ریزان قرار دهد.

موضوع و سؤال اصلی پژوهش

این پژوهش به منظوراندازه‌گیری سطح تعهدسازمانی کارکنان پالایشگاه‌های گازفجر و بیدبلند و تعیین اولویت عوامل مؤثر بر تعهدسازمانی آنان انجام می‌شود. پژوهش درصدد است مشخص کند که نوع رابطه و دلبستگی کارکنان به سازمان بر چه مبنایی شکل گرفته است. آیا آنان به شرکت علاقه و دلبستگی قلبی دارند (تعهدعاطفی)^۱؟، آیا نوعی الزام اخلاقی آنان را به شرکت وابسته کرده (تعهدنجاری)^۲؟ و یا وابستگی آنان به شرکت براساس نیاز است

(تعهدمستمر)^۱؟ و در پی این سؤال‌ها، سؤال اساسی‌تر این است که این سه نوع رابطه و وابستگی با سازمان چه رابطه‌ای با سایر عوامل فردی، سازمانی، شغلی و محیطی دارد و این عوامل به چه میزان در تعهدسازمانی کارکنان نقش دارد. براساس این پرسش‌ها موضوع پژوهش حاضر «تعیین اولویت عوامل مؤثر بر تعهدسازمانی کارکنان شرکت‌های پالایش گاز فجر و بید بلند» در نظر گرفته شده است.

اهمیت و ضرورت پژوهش

ارتقای سطح کمی و کیفی خدمات و افزایش بهره‌وری در دنیای رقابت‌آمیز کنونی، جذب و حفظ منابع انسانی متخصص و نیز حفظ منابع انسانی موجود، از موضوعات مهم در مدیریت منابع انسانی است. رسیدن به چنین اهدافی مستلزم در اختیار داشتن کارکنان متعهد و علاقه‌مند به سازمان است و این پژوهش می‌تواند با ارائه شناخت از وضع موجود نگرش کارکنان، سنجش میزان تعهد و وابستگی آن‌ها به سازمان و اولویت‌بندی عوامل مؤثر بر تعهدسازمانی کارکنان، برای تغییر وضع موجود و رسیدن به وضعی مطلوب‌تر، راه‌کارها و پیشنهادهای عملی ارائه کند. سنجش نگرش و طرز تلقی کارکنان اطلاعات مناسبی برای برنامه‌ریزی و سازماندهی، جذب و حفظ منابع انسانی و افزایش بهره‌وری در اختیار مدیران قرار می‌دهد. مورهد^۲ و گریفین^۳ (۱۳۷۷) معتقدند که تعهد و پایبندی می‌تواند پیامدهای مثبت و متعددی داشته باشد. کارکنانی که دارای تعهد و پایبندی هستند با نظم و دقت بیشتری کار می‌کنند، کارآیی بیشتری دارند و احتمال ماندگاری آنان در سازمان بیشتر است. عدم توجه به نگرش‌های کارکنان هزینه‌های جبران‌ناپذیری در بر خواهد داشت. اهمیت این موضوع در سازمان‌هایی که خدمات حساس و مهمی به جامعه ارائه می‌کنند، بسیار بیش‌تر است.

علاوه بر موارد یادشده، مفهوم تعهد به خلاف مفاهیمی مانند عاطفه و اخلاق، مبین یک نوع جهت‌گیری^۱ اجتماعی است و به عبارتی دیگر مبنای جمع‌گرایانه و جامعه‌شناختی دارد که همین امر انگیزه‌ای برای انتخاب موضوع پژوهش به عنوان پایان‌نامه در رشته‌ی جامعه‌شناسی شد. همچنین، پایین بودن سطح پژوهش‌های منابع انسانی در ایران، انجام پژوهش‌های هر چه بیش‌تری را ضروری ساخته است و این پژوهش می‌تواند گامی در این راه باشد. علاوه بر نتایجی که انجام این پژوهش برای شرکت ملی گاز ایران در برخواهد داشت، دستاوردهای آن می‌تواند تقویت نظریه‌های موجود در زمینه‌ی تعهدسازمانی و احتمالاً رسیدن به نظریه‌های نوین را در بر داشته باشد و بر غنای پژوهش در ایران بیافزاید.

اهداف پژوهش

اهداف اصلی این پژوهش عبارت است از:

۱. تعیین میزان تعهدسازمانی (عاطفی، هنجاری، و مستمر) کارکنان مورد بررسی.
۲. تعیین عوامل مؤثر بر تعهدسازمانی در شرکت‌های مورد بررسی.
۳. تعیین اثرات مستقیم و غیرمستقیم عوامل مؤثر بر تعهدسازمانی و اولویت‌بندی آن‌ها بر اساس ضرایب رگرسیون و الگوی تحلیل مسیر.
۴. افزایش دانش نظری و تجربی در زمینه‌ی تعهدسازمانی و کمک به پیشرفت علم و دانش.
۵. ارائه پیشنهاد و راه‌کار به مدیریت شرکت ملی گاز ایران و شرکت‌های مورد بررسی برای تصمیم‌گیری‌ها و برنامه‌ریزی‌ها.

کاربردهای پژوهش

۱. با تعیین میزان تعهدسازمانی کارکنان مورد بررسی و عوامل مؤثر بر تعهدسازمانی و اولویت‌بندی آن‌ها مدیریت شرکت‌های مورد بررسی می‌تواند با اقدامات عملی به تقویت نقاط قوت و کاهش نقاط ضعف خود در ارتباط با کارکنان بپردازد و اهداف سازمان را تحقق بخشد.
۲. با استفاده از شناخت به‌دست آمده می‌توان تعهد و علاقه و دلبستگی کارکنان را افزایش داد تا از این طریق بهره‌وری شرکت افزایش یابد.
۳. سایر پژوهشگران می‌توانند در تحقیقات خود از دستاوردهای نظری این پژوهش استفاده کنند و ضمن صرفه‌جویی در وقت و هزینه از نقاط ضعف احتمالی پژوهش پرهیز و نقاط قوت آن را مورد استفاده قرار دهند.
۴. در حوزه‌های نظری موجب تقویت و افزایش اعتبار نظریه‌های موجود و رسیدن به جنبه‌های نوین نظری خواهد شد.

فرضیه‌های پژوهش

۱. هرچه تحصیلات کارکنان بیشتر باشد، تعهدسازمانی (کل)، تعهدعاطفی، مستمر، و هنجاری آن‌ها کم‌تر است.
۲. هرچه سابقه‌ی سازمانی کارکنان بیشتر باشد، تعهدمستمر آن‌ها بیشتر است.
۳. هرچه نگرش کارکنان نسبت به کار مثبت‌تر باشد، تعهدسازمانی (کل)، تعهدعاطفی، و هنجاری آن‌ها بیشتر است.
۴. هرچه فرصت‌های ارتقای شغلی کارکنان بیشتر باشد، تعهدسازمانی (کل)، تعهدعاطفی، و هنجاری آن‌ها بیشتر است.
۵. هرچه احساس امنیت شغلی کارکنان بیشتر باشد، تعهدسازمانی (کل)، تعهدعاطفی، و هنجاری آن‌ها بیشتر است.

۶. هرچه امکان مشارکت سازمانی کارکنان بیش‌تر باشد، تعهدسازمانی (کل)، تعهدعاطفی، و هنجاری آن‌ها بیش‌تر است.

۷. هرچه درک حمایت‌سازمانی کارکنان بیش‌تر باشد، تعهدسازمانی (کل)، تعهدعاطفی، و هنجاری آن‌ها بیش‌تر است.

۸. هرچه احساس عدالت سازمانی کارکنان بیش‌تر باشد، تعهدسازمانی (کل)، تعهدعاطفی، و هنجاری آن‌ها بیش‌تر است.

۹. هرچه فرصت‌های شغلی خارج از سازمان برای کارکنان بیش‌تر باشد، تعهدسازمانی (کل)، تعهدعاطفی، مستمر، و هنجاری آن‌ها کم‌تر است.

در فصل سوم، تعریف‌نظری و عملی متغیرها و نحوه‌ی آزمون فرضیه‌هایی که در این پژوهش استفاده شده، ارائه شده است.

تعریف تعهدسازمانی

از تعهدسازمانی تعاریف متفاوتی به عمل آمده که در بخش ادبیات موضوع به آن‌ها اشاره شده است. تعهد را به طور ساده می‌توان وفاداری و علاقه و دلبستگی به سازمان دانست. این وفاداری می‌تواند شامل اعتقاد به ارزش‌های سازمان و تأمین انتظارات آن باشد. آلن^۱ و میر^۲ (۱۹۹۰) که تعریف آن‌ها مورد استناد این پژوهش است، تعهدسازمانی را حالتی روانی می‌دانند که بیانگر نوعی تمایل، الزام و نیاز، جهت آرایه خدمت در یک سازمان است. بر اساس مدل سه‌بخشی این دو محقق، تعهدسازمانی شامل سه مؤلفه است:

۱. تعهدعاطفی، ۲. تعهدهنجاری، و ۳. تعهدمستمر

۱. تعهدعاطفی: احساس تعلق و وابستگی به سازمان و احساس هویت با آن (خواستن و

میل باطنی).

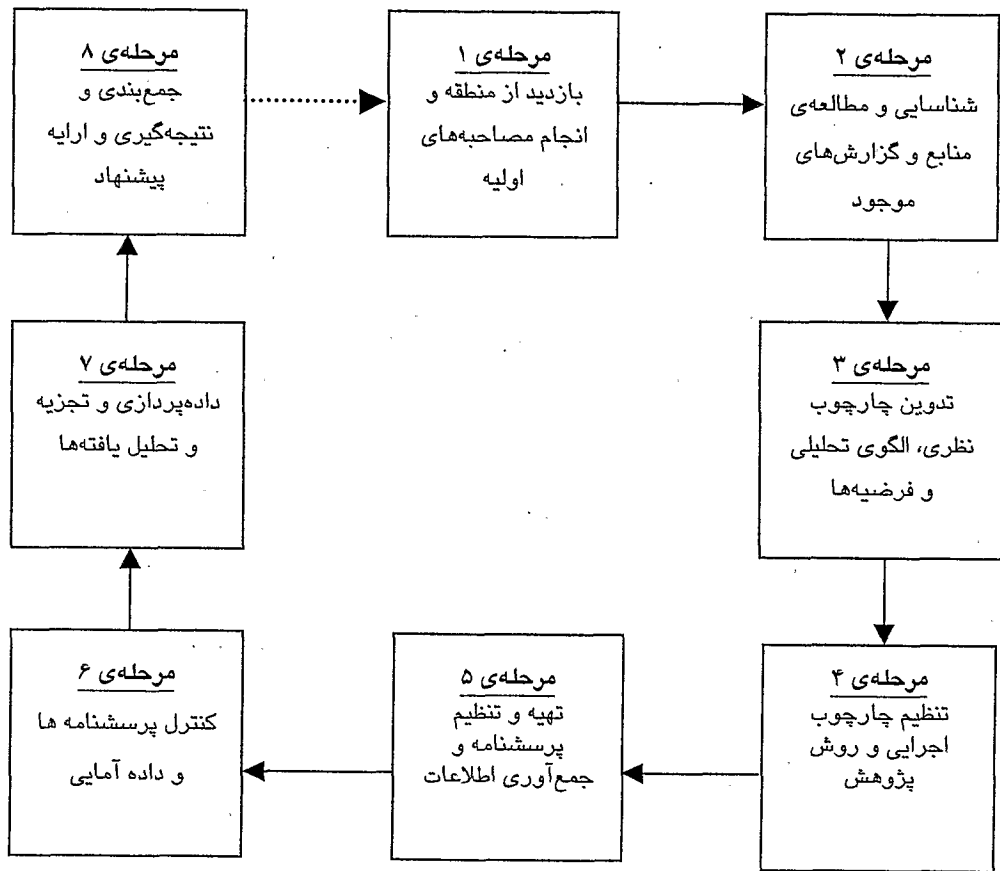
۲. تعهدنجاری: احساس وفاداری به سازمان و الزام اخلاقی به ماندن در سازمان و ادای دین به آن (باید یا نوعی الزام اخلاقی).

۳. تعهدمستمر: محاسبه‌ی سود و زیان و هزینه‌های ناشی از ترک‌سازمان (نیاز به ماندن در سازمان).

رابینز^۱ (۱۳۷۴) تعهدسازمانی را حالتی می‌داند که فرد، سازمان را معرف خود تلقی می‌کند و آرزوی ماندن در آن را دارد. چلبی و حبیبی (۱۳۷۷: ۱۸) تعهدسازمانی را «همذات‌پنداری با سازمان کار و وفاداری به ارزش‌ها، انتظارات و اهداف آن» تعریف کرده‌اند.

خلاصه‌ای از فرایند اجرای پژوهش

پس از مطالعات اولیه و بر مبنای مطالعات انجام شده در زمینه‌ی تعهدسازمانی، چارچوب نظری، فرضیه‌ها و الگوی تحلیلی پژوهش تنظیم شده است. همچنین متغیرهای در نظر گرفته شده برای این پژوهش تعریف نظری و عملی شده و برای سنجش آن‌ها شاخص‌هایی در نظر گرفته شده که بر مبنای این شاخص‌ها پرسشنامه‌ای با ۷۳ سؤال تنظیم شده است. پس از تنظیم پرسشنامه‌ی نهایی، پرسشگران آموزش دیده به محل‌های استقرار نمونه‌ها در شرکت‌های مورد بررسی مراجعه کرده و به جمع‌آوری اطلاعات پرداخته‌اند. پرسشنامه‌های تکمیل شده یک به یک واریسی و بازیابی شده و موارد غیر قابل استفاده حذف شده است. سپس داده‌های پرسشنامه‌های باقیمانده وارد کامپیوتر شده و با استفاده از نرم‌افزار SPSS تجزیه و تحلیل شده است. در مرحله‌ی پایانی، نتایج به دست آمده جمع‌بندی و با داده‌های سایر پژوهش‌ها مقایسه شده و پس از آن محدودیت‌ها و پیشنهاد‌های پژوهش منعکس شده است. فرایند اجرای پژوهش در شکل ۱ نشان داده شده است.



شکل ۱ فرایند اجرای پژوهش

فصل دوم

ادبیات و پیشینه‌ی پژوهش

- مقدمه
- تعریف تعهد
- انواع تعهد
- تعریف تعهدسازمانی
- ابعاد تعهدسازمانی
- اهمیت، آثار و نتایج تعهدسازمانی
- مروری بر ادبیات و پیشینه‌ی پژوهش
 - ۱. مطالعات نظری
 - ۲. مطالعات تجربی
- ۱.۲ پژوهش‌های انجام شده در خارج از ایران
- ۲.۲ پژوهش‌های انجام شده در ایران
- دسته‌بندی متغیرهای مرتبط با تعهدسازمانی
- جدول متغیرها و رابطه‌ی آنها با تعهدسازمانی
- نقد و ارزیابی منابع
- چارچوب نظری پژوهش