

الله أكبر



دانشگاه آزاد اسلامی

واحد مرودشت

دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی

پایان نامه برای دریافت درجه کارشناسی ارشد ((M.A)) روانشناسی صنعتی و سازمانی

عنوان:

**رابطه رضایت شغلی با تعهد سازمانی و عملکرد شغلی کارکنان کمیته امداد امام خمینی (ره)
شهرستان شیراز**

استاد راهنما:

دکتر عبادالله احمدی

نگارش:

شهرام بازبار

تابستان ۹۳

معاونت پژوهش و فن آوری

به نام خدا

مشور اخلاق پژوهش

بیاباری از خداوند بجهان و اعتماد به این که عالم محضر خداست و همواره ناظر بر اعمال انسان و به منظور پاس داشت مقام بلند دانش و پژوهش و نظریه‌ایست جایگاه دانشگاه در اعلامی فرهنگ و تمدن بشری، مادی‌انگیزان و اعضا، هیئت علمی و واحد های دانشگاه آزاد اسلامی متعهد می گردیم اصول زیر را در انجام فعالیت های پژوهشی مد نظر قرار داده و از آن تخطی نکنیم:

- ۱- اصل حقیقت جویی: تلاش در راستای پی جویی حقیقت و وفاداری به آن و دوری از حرکت پنهان سازی حقیقت.
- ۲- اصل رعایت حقوق: التزام به رعایت کامل حقوق پژوهشگران و پژوهشگران (انسان، حیوان و نبات) و سایر صاحبان حق.
- ۳- اصل مالکیت مادی و معنوی: تعهد به رعایت کامل حقوق مادی و معنوی دانشگاه و کلیه همکاران پژوهش.
- ۴- اصل منافع ملی: تعهد به رعایت مصالح ملی و در نظر داشتن پیشبرد و توسعه کشور در کلیه مراحل پژوهش.
- ۵- اصل رعایت انصاف و امانت: تعهد به اجتناب از حرکت جانب داری غیر علمی و حفاظت از اموال، تجهیزات و منابع در اختیار.
- ۶- اصل رازداری: تعهد به صیانت از اسرار و اطلاعات محرمانه افراد، سازمان ها و کشور و کلیه افراد و نهاد های مرتبط با تحقیق.
- ۷- اصل احترام: تعهد به رعایت حریم ها و حرمت ها در انجام تحقیقات و رعایت جانب تقد و خودداری از حرکت حرمت شکنی.
- ۸- اصل ترویج: تعهد به رواج دانش و اسامه نتایج تحقیقات و انتقال آن به همکاران علمی و دانشجویان به غیر از مواردی که منع قانونی دارد.
- ۹- اصل برانیت: التزام به برانیت جویی از حرکت رفتار غیر حرفه ای و اعلام موضع نسبت به کسانی که حوزه علم و پژوهش را به شبه های غیر علمی می آلائند.



معاونت پژوهش و فن آوری

به نام خدا

تعهد اصالت رساله یا پایان نامه تحصیلی

اینجانب شهرام باز یار دانش آموخته مقطع کارشناسی ارشد در رشته روانشناسی صنعتی و سازمانی که در تاریخ ۱۳۹۳/۰۷/۰۶ از پایان نامه خود تحت عنوان " رابطه رضایت شغلی با تعهد سازمانی و عملکرد شغلی کارکنان کمیته امداد امام خمینی(ره) شهرستان شیراز" با کسب نمره ۱۷/۶۵ دفاع نموده ام بدینوسیله متعهد می شوم:

- ۱) این پایان نامه حاصل تحقیق و پژوهش انجام شده توسط اینجانب بوده و در مواردی که از دستاوردهای علمی و پژوهشی دیگران(اعم از پایان نامه ، کتاب ، مقاله و ...) استفاده نموده ام، مطابق ضوابط و رویه موجود ، نام منبع مورد استفاده و سایر مشخصات آنرا در فهرست مربوطه ذکر و درج کرده ام.
- ۲) این پایان نامه قبلاً برای هیچ مدرک تحصیلی(هم سطح ، پایین تر یا بالاتر) در سایر دانشگاه ها و موسسات آموزش عالی ارائه نشده است.
- ۳) چنانچه بعد از فراغت از تحصیل، قصد استفاده و هرگونه بهره برداری اعم از چاپ کتاب، ثبت اختراع و ... از پایان نامه داشته باشم، از حوزه معاونت پژوهشی واحد مجوزهای مربوطه را اخذ نمایم.
- ۴) چنانچه در هر مقطع زمانی خلاف موارد فوق ثابت شود، عواقب ناشی از آن را می پذیرم و دانشگاه آزاد اسلامی واحد مرودشت مجاز است با اینجانب مطابق ضوابط و مقررات رفتار نموده و در صورت ابطال مدرک تحصیلی ام هیچگونه ادعایی نخواهم داشت.

تاریخ و امضاء

نام و نام خانوادگی



صور تجلسه دفاع از پایان نامه کارشناسی ارشد (M.A)

نام و نام خانوادگی دانشجو : **شهرام بازیار** در تاریخ ۱۳۹۳/۰۷/۰۶

رشته : روانشناسی صنعتی و سازمانی

از پایان نامه خود با عنوان : رابطه رضایت شغلی با تعهد سازمانی و عملکرد شغلی کارکنان
کمیته امداد امام خمینی (ره) شهرستان شیراز

با درجه کارشناسی ارشد و نمره ۱۷/۶۵ دفاع نموده است.

نام و نام خانوادگی اعضاء هیات داوری سمت امضاء اعضای هیات داور

۱ - دکتر عباداله احمدی استاد راهنما

۲ - استاد مشاور

۳ - دکتر احمد رضا اوجی نژاد استاد داور

۴ - دکتر حسین بقولی استاد داور

مراتب فوق مورد تایید است . مدیر/معاونت پژوهشی مهر و امضاء

به پاس تعبیر عظیم و انسانی از کلمه ایثار و از خودگذشتگی

به پاس عاطفه سرشار و گرمای امید بخش وجودش که در این سردترین روزگار ان بهترین پشتیبان است

به پاس قلب بزرگش که فریاد رس است و سرگردانی و ترس در پناهش به شجاعت می‌گراید

و به پاس محبت‌های بی‌دینش که هرگز فروکش نمی‌کند

این مجموعه را به همسر و فرزندان عزیزم:

الهام، میلاد و مهرداد

که وجودشان شادی بخش و صفایشان مایه آرامش من است

تقدیم می‌کنم

پاسکزاری

باعرض ائتان از الطاف بی پایان استاد کراتقدر و فرزانه جناب آقای دکتر احمدی

که زحمات و راهنمایی های بی دریغ ایشان باعث همواری این راه بر من گردید و این بنده حقیر همیشه مرهون تعالیم

استادانه ایشان خواهم بود.

چکیده:

پژوهش حاضر با هدف بررسی رابطه رضایت شغلی با تعهد سازمانی و عملکرد شغلی کارکنان کمیته امداد امام خمینی (ره) شهرستان شیراز صورت گرفته است. روش تحقیق پژوهش حاضر توصیفی از نوع همبستگی است. جامعه آماری پژوهش حاضر شامل کلیه کارکنان کمیته امداد شهرستان شیراز که بالغ بر ۴۲۰ نفر می‌باشد نمونه آماری براساس جدول مورگان تعداد ۱۳۵ نفر از کارکنان زن و مرد کمیته امداد شهرستان شیراز می‌باشد. برای جمع‌آوری اطلاعات از پرسشنامه تعهد سازمانی آلن و مایر، پرسشنامه رضایت شغلی اسپکتور و پرسشنامه عملکرد شغلی پاترسون استفاده گردید. داده‌ها با استفاده از آمار توصیفی و آزمون همبستگی پیرسون و با استفاده از نرم افزار spss تجزیه و تحلیل شد. نتایج پژوهش نشان داد که میانگین رضایت شغلی کارکنان کمیته امداد شهرستان شیراز در مجموع در سطح بالاتر از حد متوسط بوده است. همچنین وجود رابطه مثبت و معنادار بین رضایت شغلی و تعهد سازمانی مشاهده شد، زیرا مؤلفه‌های رضایت شغلی و تعهد سازمانی که دربرگیرنده مؤلفه عاطفی مانند علاقه و دلبستگی به کار، همچنین احساس وفاداری نسبت به سازمان و مسئولیت‌پذیری است، رابطه تنگاتنگی دارند و بیش از هر سازه دیگر می‌تواند سازه تعهد سازمانی را تبیین کند. همچنین بین رضایت شغلی و عملکرد شغلی کارکنان کمیته امداد همبستگی مثبت و معناداری وجود دارد. طبق این یافته فرضیه وجود رابطه بین رضایت شغلی و عملکرد شغلی تأیید می‌شود، که نشان‌دهنده وضعیت قابل قبول کارکنان از نظر عملکرد شغلی در کمیته امداد شهرستان شیراز است.

کلید واژه‌ها: رضایت شغلی، تعهد سازمانی، عملکرد شغلی

فهرست مطالب

<u>عنوان</u>	<u>شماره صفحه</u>
چکیده.....	۱.....
فصل اول: کلیات تحقیق	
مقدمه.....	۳.....
بیان مسأله:.....	۴.....
اهمیت و ضرورت تحقیق.....	۶.....
هدف اصلی تحقیق.....	۷.....
فرضیه های تحقیق.....	۷.....
تعاریف نظری.....	۷.....
تعاریف عملیاتی.....	۸.....
فصل دوم: مروری بر ادبیات تحقیق و پیشینه تحقیق	
مبانی نظری.....	۱۰.....
رضایت شغلی.....	۱۲.....
عوامل مؤثر بر رضایت شغلی کارکنان.....	۱۳.....
پیامدهای رضایت شغلی.....	۱۳.....
نظریه‌های رضایت شغلی.....	۱۷.....

عوامل مؤثر بر رضایت شغلی.....	۱۹
پیامدهای رضایت شغلی و عدم رضایت شغلی.....	۲۱
رضایت شغلی و عملکرد.....	۲۳
تعهد سازمانی.....	۲۴
تعهد سازمانی ودو دیدگاه رایج.....	۲۶
ابعاد و تعاریف تعهد سازمانی.....	۲۹
عوامل مؤثر بر تعهد سازمانی.....	۳۱
عملکرد شغلی.....	۳۸
موارد استفاده از نتایج ارزیابی عملکرد.....	۴۱
منابع مورد نیاز برای ارزیابی عملکرد شغلی.....	۴۱
روشهای ارزیابی عملکرد شغلی.....	۴۳
عوامل مؤثر بر عملکرد شغلی.....	۴۴
پیشینه تحقیقات انجام شده.....	۴۶

فصل سوم: روش اجرای تحقیق

طرح تحقیق.....	۵۳
جامعه آماری.....	۵۳
نمونه آماری.....	۵۳
روش آماری.....	۵۳
روش گردآوری داده‌ها.....	۵۳

ابزارهای پژوهش..... ۵۴

فصل چهارم: تجزیه و تحلیل داده ها

شاخصهای توصیفی..... ۵۹

یافته‌های استنباطی..... ۶۲

فصل پنجم: بحث و نتیجه گیری

نتیجه گیری کلی..... ۷۶

محدودیت‌های پژوهش..... ۷۷

پیشنهادات پژوهش..... ۷۸

پیشنهادات کاربردی..... ۷۸

منابع و مآخذ:

فهرست منابع فارسی: ۸۰

فهرست منابع انگلیسی: ۸۳

پیوست ها: ۸۵

چکیده انگلیسی: ۹۴

فهرست جداول

<u>شماره</u>	<u>عنوان</u>
۵۹.....	جدول ۴-۱. میانگین، انحراف معیار، کمترین و بیشترین نمره‌های آزمودنی‌ها در پرسشنامه‌ی رضایت شغلی.....
۶۰.....	جدول ۴-۲. میانگین، انحراف معیار، کمترین و بیشترین نمره‌های آزمودنی‌ها در پرسشنامه‌ی تعهد سازمانی.....
۶۱.....	جدول ۴-۳. میانگین، انحراف معیار، کمترین و بیشترین نمره‌های آزمودنی‌ها در پرسشنامه‌ی عملکرد شغلی.....
۶۲.....	جدول ۴-۴. ضرایب همبستگی رضایت شغلی و خرده مقیاس‌های آن با تعهد سازمانی و خرده مقیاس‌های آن.....
۶۳.....	جدول ۴-۵. ضرایب همبستگی چندگانه‌ی خرده مقیاس‌های رضایت شغلی با تعهد سازمانی در آزمودنی‌ها به روش مرحله‌ای.....
۶۴.....	جدول ۴-۶. ضرایب همبستگی چندگانه خرده مقیاس‌های رضایت شغلی با تعهد سازمانی به روش ورود مکرر (Enter).....
۶۷.....	جدول ۴-۷. ضرایب همبستگی رضایت شغلی و خرده مقیاس‌های آن با عملکرد شغلی.....
۶۸.....	جدول ۴-۸. ضرایب همبستگی چندگانه‌ی خرده مقیاس‌های رضایت شغلی با عملکرد شغلی در آزمودنی‌ها به روش مرحله‌ای.....
۶۹.....	جدول ۴-۹. ضرایب همبستگی چندگانه خرده مقیاس‌های رضایت شغلی با عملکرد شغلی به روش ورود مکرر (Enter).....

فصل اول: کلیات تحقیق

مقدمه:

سازمان های امروزی به راحتی کالاها و مواد اولیه مورد نیاز خود را از سایر سازمانها کشورهای دیگر تامین می کنند و تنها منبعی که به سهولت در شکل ایده آل آن قابل مبادله نیست نیروی انسانی است به طوری که می توان گفت مهمترین سرمایه رقابتی یک کشور نیروی انسانی کارآمد و با استاندارد است (کاسیو و آگویینیس^۱، ۲۰۰۵). از جمله عواملی که در بقای سازمان ها بسیار مؤثر است و همواره مد نظر مسئولان و مدیران سازمان ها می باشد، نیروی انسانی است. مطالعه و بررسی تاریخچه توسعه و تحول جوامع صنعتی نشان می دهد که نیروی انسانی ماهر و پرورش یافته در فرایند تحول جامعه ی سنتی به جامعه ی صنعتی تأثیر انکار ناپذیری داشته است، به نحوی که نیروی انسانی را مهم ترین و اصلی ترین عامل توسعه جوامع و سازمان ها قلمداد نموده اند. زمانی تصور می شد که ارضای نیازهای افراد از منابع و امکانات سازمان ها می کاهد. بر اساس این تصور برای اینکه به حداقل بازدهی برسیم باید حداقل نیازها ارضا شود، اما امروزه این نظریه به کلی منتفی شده است. هم اکنون کارشناسان معتقدند چنانچه نیازهای واقعی کارمندان به درستی درک و به آنها بها داده نشود و مدیران در صدد ارضای آن ها برنمایند، بهره وری در سازمان کاهش می یابد زیرا علاقه مندی و نگرش مثبت به شغل سبب تلاش و کوشش کاری بیشتر و در نتیجه باعث کاهش هزینه ها می شود (الوانی، ۱۳۷۰)

از سوی دیگر با توجه به اینکه افراد در سازمان ها دارای نگرش های شغلی متعددی هستند، بررسی نگرش های کارمندان به دلیل نتایج قابل ملاحظه ای که می تواند بر بهبود رفتار سازمانی داشته باشد طی چند دهه گذشته مورد توجه پژوهشگران و صاحب نظران بوده است. پژوهش های انجام شده در مورد نگرش اعضای سازمان ها باعث می شود تا مدیران از نوع نگرش کارکنان نسبت به خود آگاه شوند و دریابند که آیا سیاست و رویه ای که به اجرا در می آورند منصفانه است یا خیر؟ بنابراین مدیران بایستی به نگرش اعضا و

^۱. Casio & Aguinis

کارکنان سازمان توجه زیادی داشته باشند. زیرا این نگرش ها موجب تأثیر بر رفتار افراد در سازمان می شود (رابینز^۱، ترجمه پارسائیان و اعرابی ۱۳۷۷).

یکی از مباحثی که در انگیزش فرایند روانشناختی و چند وجهی است که رفتارهای افراد را به سمت هدفهای بهینه هدایت می کند و رضایت شغلی احساس مطلوب، مثبت و خوشایندی است که افراد از شغل خود دارند. انگیزه تا چه حد باعث رضایت شغلی کارکنان می گردد و این دو چگونه تعهد کارکنان را نسبت به کار و سازمان افزایش می دهند، و باعث افزایش عملکرد کارکنان می گردند از مباحث مهم دنیای امروز است. تعهد سازمانی و عملکرد شغلی یکی از نمودهای نگرش است و به عنوان نوعی ارتباط روحی و عقلانی نسبت به برخی مسائل تعریف می شود. پس با بهبود نگرش در رابطه با یک مسئله، امکان افزایش تعهد و عملکرد کارکنان وجود دارد. درک فرایند ایجاد تعهد برای سازمان و جامعه مفید است زیرا موجب نوآوری کارکنان، ماندگاری بیشتر در مؤسسه و قدرت رقابت بیشتر مؤسسه شده و با این حال جامعه نیز از بهره وری بیشتر سازمانها و کیفیت بهتر فرآورده ها بهره مند می شود (قاسمی، ۱۳۸۴).

با توجه به اهمیت متغیرهای تحقیق، پژوهشگر برآن شد تا متغیرهای تحقیق را در سازمان مردمی کمیته امداد در بین کارکنان این سازمان بررسی کند.

بیان مسأله

سازمان های فاقد منابع انسانی متعهد و با رغبت و انگیزه هرگز نمی توانند به اهداف خود دست یابند. به بیانی دیگر منابع انسانی به منظور حفظ رقابت در بازار نقش کلیدی را ایفا می کنند. برخورداری از کارکنانی متعهد آگاه و وفادار مهم ترین عامل موفقیت در هر سازمان است. اولویت اصلی در هر شرکتی باید جلب و حفظ کارکنان متعهد و شایسته باشد. ناکامی در تحقق این امر به معنای از دست دادن کارآیی عدم رشد و از دست دادن کسب و کار است موفقیت در دنیای رقابتی متعلق به شرکت هایی است که کارکنان متعهد و وفادار را بزرگ ترین سرمایه خود بدانند. (قادری، ۱۳۸۶)

بسیاری از صاحب نظران معتقدند که منابع انسانی تنها مزیت رقابتی هستند که سازمان ها باید با اقدامات مناسب و درست این نیروی بالقوه را به نیروی بالفعل تبدیل کرده و آنان را در جهت سازمان هدایت کنند. رضایت شغلی و تعهد سازمانی را می توان پیش نیازهای کارایی درونی و بیرونی سازمان دانست که میزان و کیفیت عملکرد کارکنان و نهایتاً "میزان نیل به اهداف سازمان را تعیین می کند. منظور از رضایت

¹Rabinz

شغلی، نوع نگرش کلی فرد درباره شغلش است. کسی که رضایت شغلی او بالا باشد، نسبت به شغل خود نگرشی مثبت دارد و برعکس کسی که از کار خود راضی نیست، نگرش منفی نسبت به کار خود دارد. در متون علمی، مفهوم رضایت شغلی به دو شکل مورد بررسی قرار گرفته است: هم به عنوان متغیر وابسته (یعنی متأثر از عوامل دیگر) و هم به عنوان متغیر مستقل (یعنی اثرگذار بر عوامل دیگر). وقتی رضایت شغلی را به عنوان متغیر وابسته و متأثر از دیگر عوامل در نظر بگیریم، این سؤال مطرح است که چه عواملی رضایت شغلی را تعیین می کنند؟ (تهوری، ۱۳۸۴).

از طرفی، بررسی نظریه های صاحب نظران علوم روانشناسی فردی و مدیریت منابع انسانی درباره رضایت شغلی (همچون «نظریه سلسله مراتب نیازهای مازلو»، «نظریه دو عاملی بهداشت - انگیزش» «هرزبرگ»، «نظریه X و Y» «مک گرگور»، «نظریه نیازهای سه گانه» «مک کللندا»، «نظریه برابری»، و نظایر آنها) نیز نشان می دهد که رضایت شغلی مفهومی چندبعدی است و با عوامل متعددی ارتباط دارد. به عبارت دیگر، رضایت شغلی با تحقق مجموعه ای از عوامل حاصل خواهد شد؛ این عوامل در پنج دسته قرار می گیرند: ماهیت و شرایط کار، حقوق و دستمزد، فرصت های موجود برای پیشرفت و ارتقای شغلی، نحوه سرپرستی، و روابط با همکاران (ازکمپ، ۱۳۸۰؛ هومن، ۱۳۸۱؛ حریری، ۱۳۸۱).

موضوع دیگری که در این پژوهش مطرح است تعهد سازمانی است. تعهد در زبان فارسی به معنای «گرفتن شرط و پیمان و خود را ملزم به انجام عملی دانستن» تعریف شده است. اندیشه ی تعهد به عنوان موضوعی اساسی در نوشته های مدیریت وجود دارد. این اندیشه یکی از ارزشهای اساسی است که سازمان می تواند بر آن متکی باشد و کارکنان را بر اساس ملاک تعهد ارزشیابی کند. تعهد در تئوری ها و تحقیقات به شیوه های متفاوتی تعریف شده است. امروزه برای تعهد انواعی در نظر گرفته شده و شاخص های سنجش آن نیز مشخص شده است. یکی از انواع تعهدها تعهد سازمانی است. یکی از موضوعات مطروحه در ادبیات سازمانی مربوط به «تعهد سازمانی» است. تعهد سازمانی یک نگرش درباره وفاداری کارکنان به سازمان و یک فرآیند مستمر است که به واسطه مشارکت افراد در تصمیمات سازمانی، توجه افراد به سازمان و موفقیت و رفاه سازمان را نشان می دهد. (تولایی، ۱۳۹۱)

دیگر متغیر این پژوهش عملکرد کارکنان است. عملکرد شغلی به عنوان ارزش مورد انتظار سازمانها از رویدادهای رفتاری مجزا که افراد طی یک دوره ی زمانی مشخص انجام می دهند، تعریف می شود (موتویدلو، ۲۰۰۳). عملکرد شغلی یکی از مهمترین متغیرهای ملاک در روانشناسی صنعتی و سازمانی است و اهمیت آن هم برای افراد و هم برای سازمانها کاملاً روشن است به عبارتی تمام فعالیتهای عمده در روانشناسی صنعتی و سازمانی بر بهبود عملکرد شغلی متمرکز است (بورمن، ۲۰۰۴).

عملکرد در علم مدیریت معمولاً " تعاریف مختلفی دارد. عملکرد، نتیجه یک عمل است (ارزش قابل اندازه‌گیری ایجاد می‌شود). عملکرد، مقایسه نتایج با چند الگو یا مرجع انتخاب شده یا تحمیل شده داخلی یا خارجی است. عملکرد، نتایج مقایسه با انتظارات است. عملکرد، نیل به دستاوردها توسط فرد، تیم، سازمان یا فرآیند است. اندازه‌گیری عملکرد فرآیند در واقع کمی سازی اثر بخشی و کارایی فعالیت های گذشته می باشد. و یا عبارتی ارزیابی عملکرد، فرآیندی است که به سنجش و اندازه‌گیری، ارزش گذاری و قضاوت درباره عملکرد طی دوره ای معین می پردازد.

در این پژوهش میزان رضایت شغلی و ارتباط آن با تعهد سازمانی و عملکرد شغلی کارکنان را بررسی خواهیم کرد.

اهمیت و ضرورت انجام تحقیق

امروزه تأکید روی عامل انسانی در سازمان‌ها به حدی است که هر سال تعداد زیادی مقاله در ماهنامه‌های تخصصی به چاپ می‌رسند، مبنی بر آنکه عامل انسانی در همه‌ی حیطه‌ها مهم و موثر است، مخصوصاً در گستره‌ی شغلی و سازمان. وجود نیروهای انسانی متعهد به سازمان در هر سازمان ضمن کاهش غیبت، تاخیر و جابجایی، باعث افزایش چشمگیر عملکرد سازمان، نشاط روحی کارکنان و تجلی بهتر اهداف متعالی سازمان و نیز دستیابی به اهداف فردی خواهد شد. عدم احساس تعهد و تعهد سطح پایین، نتایج منفی را برای فرد و سازمان به دنبال دارد؛ از جمله نتایج، ترک خدمت، غیبت زیاد، بی میلی به ماندن در سازمان، کاهش اعتماد مشتریان و کاهش درآمد می باشد. هدف پژوهش حاضر تعیین رابطه رضایت شغلی تعهد سازمانی و عملکرد کارکنان می باشد که یک سازمان را از سازمان دیگر متمایز می سازد.

تعهد سازمانی و رضایت شغلی دو عامل مهم در پیشگویی و درک رفتار سازمانی و عملکرد کارکنان هستند که بررسی آن به سرپرستان در شناسایی مشکلات بالقوه کمک میکند. کارکنان سازمان، شاخص سنجش میزان برتری آن سازمان هستند.

رضایت شغلی نوعی احساس خشنودی است که در نتیجه دستیابی به هدفها، بدست می‌آید. اگر خشنودی یا رضایت از زندگی را به یکرودخانه ی بزرگ تشبیه کنیم، آب این رودخانه از رودهای کوچک متعددی تأمین میشود، به بیان دیگر خشنودی یا رضایت از زندگی نیز نتیجه ی عامل هایی نظیر رضایت از کار، رضایت از حقوق و دستمزد، ارتقا و پیشرفت در کار، رضایت از نحوه ی سرپرستی، رضایت از همکاران، رضایت از

پسخوراند یا آگاهی از نتایج کار، رضایت از اعتماد متقابل بین افراد در سازمان، رضایت از شغل، رضایت از ایام فراغت، رضایت از خانواده و... بدست می آید. (ساعتچی، ۱۳۸۷)

رهبران سازمان‌ها برای نیل به هدف با چند منبع عمده روبرو هستند: تجهیزات و ماشین‌آلات و ابزار تولید، پول و سرمایه و نیروهای انسانی. مدیران برای استفاده‌ی بهینه از این منابع ساز و کارهای متفاوت را به کار می‌گیرند. مدیران با این همه تلاش و کوشش در که در جهت حفظ و نگهداری ماشین‌آلات، بهینه‌سازی و تعمیر تکنولوژی به کار می‌برند متأسفانه در جهت حفظ و نگهداری نیروی انسانی به عنوان اصلی‌ترین و اساسی‌ترین منبع چندان فعال نیستند (مهداد ۱۳۸۰). یکی از مباحث مهم و تاثیرگذار در بحث نیروی انسانی تعهد سازمانی است. تا زمانی که نیروی انسانی از رضایت، انگیزش و تعهد سازمانی قابل قبول برخوردار نباشد سایر فعالیت‌های سازمان، نتیجه و ثمره‌ی لازم را نخواهد داشت (عموزاد ۱۳۸۶).

از طرفی نظام مدیریت عملکرد به دنبال ایجاد شرایطی برای کسب اطمینان از دستیابی سازمان به موفقیت است.

هدف اصلی تحقیق:

بررسی رابطه بین رضایت شغلی با تعهد سازمانی و عملکرد شغلی کارکنان کمیته امداد شهرستان شیراز

فرضیه های تحقیق:

- ۱- بین رضایت شغلی و تعهد سازمانی کارکنان رابطه معنی داری وجود دارد.
- ۲- بین رضایت شغلی و تعهد سازمانی رابطه چندگانه وجود دارد.
- ۳- بین رضایت شغلی و عملکرد شغلی کارکنان رابطه معنی داری وجود دارد.
- ۴- بین رضایت شغلی و عملکرد شغلی رابطه چندگانه وجود دارد.

تعاریف نظری:

رضایت شغلی: هاپاک رضایت شغلی را مفهومی پیچیده و چندبعدی تعریف می کند که با عوامل روانی، جسمانی و اجتماعی ارتباط دارد. تنها یک عامل موجب رضایت شغلی نمی شود بلکه ترکیب معینی از مجموعه عوامل گوناگون سبب می گردند که فرد در لحظه معینی از زمان از شغلش احساس رضایت نماید و به خود بگوید که از شغلش راضی است و از آن لذت می برد. فرد با تأکیدی که بر عوامل مختلف از جمله درآمد، ارزش اجتماعی شغل، شرایط کار و فرآورده های اشتغال در زمان های متفاوت دارد. به طرق گوناگون احساس رضایت از شغلش می نماید.

تعهد سازمانی: تعهد سازمانی نوعی الزام است که آزادی عمل را محدود می‌کند(فرهنگ لغت آکسفورد، ۱۹۶۹).

عملکرد شغلی: بویاتزیس (۱۹۸۲)، تعریف جالبی درباره عملکرد اثربخش ارائه نمود؛ بدین ترتیب که عملکرد اثربخش یک شغل عبارتست از حصول نتایج خاص یا دستیابی به نتایج خاص از پیش تعیین شده برای شغل (نظیر درآمد)، از طریق انجام اقداماتی خاص به طوری که مطابق با سیاست ها، رویه ها و شرایط محیط سازمانی باشد.

تعاریف عملیاتی:

رضایت شغلی: بیانگر مجموعه‌ای از عوامل می‌باشد که نشان‌دهنده علاقه فرد به شغلش می‌باشد و در این تحقیق نمره‌ای است که فرد از پرسشنامه رضایت شغلی اسپکتور بدست می‌آورد.

تعهد سازمانی: بیانگر سازه‌ای است که فرد خود را پایبند سازمان متبوع می‌داند. و در این پژوهش نمره‌ای است که فرد از پرسشنامه تعهد سازمانی الن و مایر کسب می‌کند.

عملکرد شغلی: دستیابی اثربخش به نتایج از پیش تعیین شده در پست سازمانی و در این پژوهش نمره‌ای است که فرد از پرسشنامه عملکرد شغلی پاترسون بدست می‌آورد.

فصل دوم:

ادبیات و پیشینه تحقیق