

الله أكبر  
الحمد لله رب العالمين  
والصلاة والسلام على  
سيدنا محمد وآله الطيبين  
الطاهرين  
الذين هم خير البرية  
صلى الله عليهم  
وسلم

٩٦٩٧٤

دانشگاه پیام نور  
دانشکده علوم انسانی  
گروه: مدیریت

(پایان نامه برای دریافت درجه کارشناسی ارشد در رشته مدیریت دولتی)

عنوان پایان نامه: تبیین و تشخیص عوامل مؤثر بر وفاداری کارکنان با  
رویکرد فازی در شرکت ایران خودرو

دانشگاه پیام نور - کتابخانه مرکزی	
دفتر کتابخانه	
۲۱۵	۱۳۸۴
۲۱۶	
۱۳۸۴	

مؤلف: سارا بهزادی

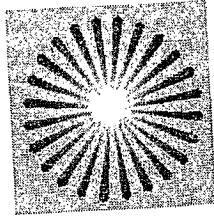
استاد راهنما: جناب آقای دکتر عادل آذر

استاد مشاور: جناب آقای دکتر سید علی اکبر احمدی

تیرماه ۱۳۸۴

۱۳۸۷ / ۲ / ۵۱۵۲

۹۶۹۱۳



دانشگاه پیام نور - مرکز تهران

تصویب نامه

پایان نامه تحت عنوان

تبیین و تشخیص عوامل موثر بر وفاداری کارکنان با استفاده از رویکرد  
فازنی در شرکت ایران خودرو

با درجه : عالی ( ۱۹ ) به تائید هیات

در تاریخ : ۸۴/۴/۱۵

داوران به شرح ذیل رسید .

امضاء

هیات داوران

استاد راهنما

استاد مشاور

استاد داور

نام و نام خانوادگی

آقای دکتر عادل آذر

آقای دکتر احمدی

آقای دکتر رجب زاده

نماینده گروه آقای دکتر احمدی

## تشکر و سپاس

سپاس یگانه عالم را که در پرتو الطاف کریمانه اش به من توفیق گام نهادن در راه علم و دانش را عطا فرمود و همواره در طی این طریق مرا مورد لطف عنایتش قرار داد. و با سپاس از استاد بزرگوارم جناب آقای دکتر عادل آذر که زحمت راهنمایی این تحقیق را تقبل فرمودند و در تمامی مراحل انجام این تحقیق با دقت نظر مرا از رهنمودهای اندیشمندانه خویش بهره‌مند ساختند. و با تشکر از جناب آقای دکتر سید علی اکبر احمدی که در سمت استاد مشاور مرا در انجام این تحقیق یاری رساندند.

و همچنین با سپاس و تشکر فراوان از جناب آقای دکتر علی رجب‌زاده که داوری پایان‌نامه را عهده‌دار شدند و پیشنهادات عالمانه ایشان باعث غنای علمی این تحقیق شد. در خاتمه لازم می‌دانم از زحمات بی‌دریغ آقایان سید حمید رضا علوی و رضا ابراهیم‌زاده، دانشجویان دانشگاه تهران که در طی انجام این پژوهش دلسوزانه به من یاری رساندند، آقای دکتر غلامزاده مسئول محترم مرکز مطالعات منابع انسانی شرکت ایران خودرو که اطلاعات و منابع لازم را در اختیار اینجانب قرار دادند و سرکار خانم محمدی که زحمت تایپ پایان‌نامه را پذیرفتند، صمیمانه تشکر و قدردانی نمایم.

تقدیم به کوثر پاکی و نور حضرت فاطمه زهرا (س) او که یادش و  
ذکر نام آسمانیش چراغ راه و قوت قلب پناه جویان است.

و

تقدیم به: ← پدرم که از او درس گذشت ، ایثار و صبوری را آموختم

تقدیم به: ← مادرم که از او درس مهربانی، فداکاری و صداقت را  
آموختم.

تقدیم به: ← برادرانم که همواره در تمامی مراحل زندگی و تحصیل  
مشوق و حامی من بوده‌اند.

تقدیم به: ← همسفر مهربان و عارف مسیر پیر پیچ و خم زندگی ام  
که از او درس عشق ورزیدن و وفای به عهد را آموختم.

## چکیده

تحقیقات نشان می‌دهد یکی از عواملی که می‌تواند باعث ایجاد بحران در سازمان شود، عدم وفاداری و تعهد کارکنان یک سازمان است. این مسئله باعث کاهش کارایی سازمان گردیده و در نتیجه موجبات ایجاد نارضایتی را در بین خدمات‌بگیران و خریداران محصول آن سازمان می‌گردد.

در این تحقیق تحت عنوان «تبیین و تشخیص عوامل مؤثر بر وفاداری کارکنان با رویکرد فازی در شرکت ایران خودرو» سعی شده تا وضعیت وفاداری کارکنان در شرکت ایران خودرو مورد مطالعه قرار گیرد. همچنین تأثیر مؤلفه‌های مقدار حقوق و دستمزد، ترک خدمت و مشارکت بعنوان متغیرهای مستقل بر وفاداری کارکنان بعنوان متغیر وابسته سنجیده می‌شود.

در مبحث مبانی نظری (ادبیات) به مفاهیم، تعاریف و اهمیت وفاداری کارکنان، فرضیه جدید وفاداری، ارائه یک مدل جدید در زمینه وفاداری، ابعاد، انواع، اصول و اثرات اقتصادی وفاداری، تأثیر کارکنان وفادار در بهبود عملکرد سازمان، آزمایش واقعی وفاداری، آزمون اسیدی پرداخته شده است. بخش دوم، مبحث تعهد سازمانی و ارتباط آن با وفاداری می‌باشد که در این بخش، عوامل مؤثر بر تعهد سازمانی و نتایج و پیامدهای آن مورد مطالعه قرار گرفت و در بخش مروری بر مطالعات انجام شده در زمینه فازی: رویکردهای نظری منطق فازی، نظریه‌های عدم قطعیت و مجموعه‌های فازی، منطق فازی بعنوان رویکردی نوین در علم مدیریت، الگوسازی فازی و رویکرد تصمیم‌گیری چند معیاره به تفصیل شرح داده شده که در مجموع سیر تکاملی تحقیقات انجام شده در زمینه وفاداری و رویکرد فازی به علم مدیریت را نشان می‌دهد. نتایج تحقیق نشان می‌دهد که:

میزان حقوق و دستمزد در شرکت ایران خودرو با وفاداری کارکنان رابطه معنی‌دار دارد.

مشارکت کارکنان در شرکت ایران خودرو با وفاداری کارکنان رابطه معنی‌دار دارد.

ترک خدمت در شرکت ایران خودرو با وفاداری کارکنان ارتباط معنی‌دار دارد.

و در انتها پیشنهاداتی ارائه شده که می‌تواند مورد توجه مدیران سازمانها قرار گیرد. پیشنهاداتی از قبیل:

سنجش نگرش وفاداری به سازمان با استفاده از شاخص‌های معتبر و به صورت دوره‌ای و یا به هنگام بروز

عوارض ناشی از پایین بودن وفاداری انجام شده و براساس آن تدابیر لازم اندیشیده شود. بمنظور جلب وفاداری کارکنان، مدیران بایستی دیدگاه سیستمی و چندجانبه گرایی را فراموش نکنند چراکه خرده نظامهای متنوع موجود در سازمان، در ارتباط متقابل با هم هستند لذا جزءنگری و توجه به یک عامل نمی تواند کارساز باشد.

نهایتاً پیشنهاداتی به محققین به منظور انجام پژوهشهای آینده ارائه شده است که امید است راهگشای تحقیقات آینده باشد.

فهرست مطالب و پیوستها

فصل اول: کلیات تحقیق

۲	..... مقدمه
۲	۱-۱- تعریف مسأله
۳	۲-۱- سابقه تحقیقات انجام شده
۴	۳-۱- ضرورت انجام تحقیق
۵	۴-۱- فرضیه‌ها
۵	۵-۱- اهداف تحقیق
۶	۶-۱- چه کاربردهایی از انجام این تحقیق متصور است؟
۶	۷-۱- استفاده کنندگان از نتیجه پایان‌نامه
۶	۸-۱- جنبه جدید بودن و نوآوری طرح
۶	۹-۱- روش انجام تحقیق
۶	۱۰-۱- رویه تحقیق
۶	۱-۱۰-۱- کسب اطلاعات اولیه
۷	۲-۱۰-۱- هم‌امنگی با مسئولین ذیربط
۷	۳-۱۰-۱- تکثیر و توزیع پرسشنامه
۷	۱۱-۱- روش و ابزار گردآوری اطلاعات
۸	۱۲-۱- جامعه آماری و تعداد نمونه
۸	۱۳-۱- روش نمونه‌گیری
۸	۱۴-۱- قلمرو تحقیق



۸	۱-۱۴-۱- قلمرو مکانی
۸	۲-۱۴-۱- قلمرو زمانی
۹	۳-۱۴-۱- قلمرو موضوعی
۹	۱۵-۱- روش تجزیه و تحلیل اطلاعات
۹	۱۶-۱- واژگان کلیدی
۱۰	۱۷-۱- محدودیت‌ها و مشکلات تحقیق

فصل دوم: ادبیات تحقیق

۱۲	مقدمه
----	-------

بخش اول: مطالعات انجام شده در زمینه وفاداری کارکنان

۱۲	۱-۱-۲- مفاهیم و تعاریف وفاداری کارکنان
۱۴	۲-۱-۲- اهمیت وفاداری
۱۶	۳-۱-۲- فرضیه جدید وفاداری
۱۷	۴-۱-۲- یک مدل جدید وفاداری
۱۷	۵-۱-۲- ابعاد وفاداری
۱۸	۱-۵-۱-۲- وفاداری به اصول
۱۹	۲-۵-۱-۲- وفاداری به مردم
۱۹	۳-۵-۱-۲- وفاداری به عنوان یک علم
۲۲	۶-۱-۲- انواع وفاداری
۲۲	۷-۱-۲- اثرات اقتصادی وفاداری

۲۴	۸-۱-۲-گزینش کارکنان شایسته.....
۲۴	۹-۱-۲-شش اصل بنیادین وفاداری .....
۲۸	۱۰-۱-۲-اهمیت عملکرد بالا و کارکنان وفادار.....
۳۳	۱۱-۱-۲-آزمایش واقعی وفاداری .....
۳۴	۱۲-۱-۲-تخصیص پاداش سازمانی و وفاداری .....
۳۷	۱۳-۱-۲-آزمون اسیدی.....

بخش دوم: تعهد سازمانی و ارتباط آن با وفاداری

۳۸	۱-۲-۲-تمرکز بر روی تعهد و وفاداری .....
۴۲	۲-۲-۲-ابعاد تعهد .....
۴۳	۳-۲-۲-رابطه تعهدات مدیران با تعهدات کارکنان .....
۴۴	۴-۲-۲-تعهد سازمانی در چرخه زندگی سازمان .....
۴۵	۵-۲-۲-رابطه وجدان کاری با تعهد و عملکرد .....
۴۶	۶-۲-۲-ایجاد وجدان کاری و تعهد در سازمانهای دولتی .....
۴۷	۷-۲-۲-فرهنگ و تعهد .....
۴۹	۸-۲-۲-تمایل باطنی به تعهد .....
۵۱	۹-۲-۲-عوامل مؤثر بر تعهد سازمانی .....
۵۲	۱۰-۲-۲-قرارداد استخدامی و تأثیر آن بر وفاداری و تعهد سازمانی .....
۵۵	۱۱-۲-۲-نتایج و پیامدهای تعهد سازمانی .....

بخش سوم: رویکردهای نظری منطق فازی

- ۵۶ ..... ۱-۳-۲- نظریه‌های عدم قطعیت و مجموعه‌های فازی
- ۶۱ ..... ۲-۳-۲- منطق فازی رویکرد نوین به علم مدیریت
- ۶۱ ..... ۳-۳-۲- الگوسازی فازی
- ۶۲ ..... ۴-۳-۲- بکارگیری رویکرد تصمیم‌گیری چند معیاره فازی

فصل سوم: روش تحقیق

بخش اول: روش تحقیق

- ۶۸ ..... مقدمه
- ۶۸ ..... ۱-۳-۱- جامعه و نمونه آماری
- ۶۸ ..... ۲-۳-۲- روش نمونه‌گیری و تعیین حجم نمونه
- ۶۹ ..... ۳-۳-۳- شیوه جمع‌آوری اطلاعات
- ۷۸ ..... ۴-۳-۴- تعیین اعتبار پرسشنامه
- ۷۸ ..... ۵-۳-۵- تعیین پایایی پرسشنامه
- ۷۹ ..... ۶-۳-۶- آزمون فرض آماری
- ۸۱ ..... ۷-۳-۷- روش‌های آماری تحلیل داده‌ها
- ۸۱ ..... ۱-۷-۳-۱- روش توصیفی
- ۸۱ ..... ۲-۷-۳-۲- روش تحلیلی و استنباطی
- ۸۱ ..... ۱-۲-۷-۳-۱- توزیع احتمال دو جمله‌ای
- ۸۳ ..... ۲-۲-۷-۳-۲- آزمون کای-مربع

۸۴	..... ۳-۲-۷-۳- ضریب همبستگی
۸۵	..... ۳-۲-۷-۴- ضریب همبستگی پیرسون
۸۶	..... ۳-۲-۷-۵- آزمون فریدمن
۸۷	..... ۳-۲-۷-۶- ضریب تعیین
۸۸	..... بخش دوم: آشنایی با شرکت ایران خودرو

### فصل چهارم: تجزیه و تحلیل داده‌ها

۱۰۱	..... مقدمه
۱۰۱	..... ۴-۱- بررسی تحلیلی جمعیت‌شناختی
۱۰۲	..... ۴-۱-۱- سنوات خدمت نمونه مورد مطالعه
۱۰۲	..... ۴-۱-۲- میزان تحصیلات افراد در نمونه مورد مطالعه
۱۰۲	..... ۴-۱-۳- وضعیت جنسیت کارکنان در نمونه
۱۰۳	..... ۴-۱-۴- وضعیت تأهل
۱۰۳	..... ۴-۱-۵- میزان سن افراد، در نمونه مورد مطالعه
۱۰۴	..... ۴-۱-۶- وضعیت استخدام کارکنان در نمونه مورد مطالعه
۱۰۴	..... ۴-۲- نتایج
۱۱۲	..... ۴-۳- بررسی تحلیلی فرضیات پژوهش
۱۱۳	..... ۴-۴- تحلیل اولویت (رتبه) عوامل
۱۲۰	..... ۴-۵- بررسی تکمیلی وضعیت مؤلفه‌ها با استفاده از توزیع دوجمله‌ای

فصل پنجم: نتیجه گیری

مقدمه	۱۲۷
۱-۵- نتیجه گیری	۱۲۸
۲-۵- پیشنهادات	۱۳۵
۱-۲-۵- پیشنهادات اصلی	۱۳۵
۲-۲-۵- پیشنهاد به محققین برای پژوهش های آینده	۱۳۹

منابع و مأخذ

منابع فارسی	۱۴۲
منابع لاتین	۱۴۴

## فهرست جداول

- ۶۰ ..... ۲-۳-۱- خلاصه اندازه‌های عدم قطعیت
- ۶۵ ..... ۲-۳-۲- خلاصه وازگان شفاهی استفاده شده در سیستم
- ۸۰ ..... ۱-۳-۱- نتایج تصمیمات درآزمون فرض
- ۱۰۱ ..... ۴-۱-۱- بررسی تحلیل جمعیت‌شناختی
- ۱۰۴ ..... ۴-۲-۱- بررسی داده‌های آمار توصیفی مربوط به مؤلفه وفاداری
- ۱۰۷ ..... ۴-۲-۲- بررسی داده‌های آمار توصیفی مربوط به مؤلفه حقوق و دستمزد
- ۱۱۰ ..... ۴-۲-۳- بررسی داده‌های آمار توصیفی مربوط به مؤلفه مشارکت کارکنان
- ۱۱۱ ..... ۴-۲-۴- بررسی داده‌های آمار توصیفی مربوط به مؤلفه ترک خدمت
- ۱۱۴ ..... ۴-۴-۱- آزمون فریدمن به منظور رتبه‌بندی عوامل مؤثر بر وفاداری کارکنان
- ۱۱۵ ..... ۴-۴-۲- آزمون فریدمن به منظور رتبه‌بندی مؤلفه وفاداری
- ۱۱۷ ..... ۴-۴-۳- آزمون فریدمن به منظور رتبه‌بندی مؤلفه حقوق و دستمزد
- ۱۱۸ ..... ۴-۴-۴- آزمون فریدمن به منظور رتبه‌بندی مؤلفه مشارکت کارکنان
- ۱۱۹ ..... ۴-۴-۵- آزمون فریدمن به منظور رتبه‌بندی مؤلفه ترک خدمت
- ۱۲۰ ..... ۴-۵-۱- آزمون دو جمله‌ای به منظور بررسی مؤلفه وفاداری
- ۱۲۲ ..... ۴-۵-۲- آزمون دو جمله‌ای به منظور بررسی مؤلفه حقوق و دستمزد
- ۱۲۴ ..... ۴-۵-۳- آزمون دو جمله‌ای به منظور بررسی مؤلفه مشارکت کارکنان
- ۱۲۵ ..... ۴-۵-۴- آزمون دو جمله‌ای به منظور بررسی مؤلفه ترک خدمت

فهرست نمودارها و اشکال

فهرست نمودارها

- ۱۷ ..... ۱-۱-۲-۱ مدل جدید وفاداری
- ۲۱ ..... ۲-۱-۲-۲ چرخه رشد در نتیجه وفاداری
- ۲۲ ..... ۳-۱-۲-۳ ماتریس انواع وفاداری
- ۳۷ ..... ۴-۱-۲-۴ مدل دو عاملی سوونی و مکفارلین
- ۴۴ ..... ۱-۲-۲-۱ تعهدهای کلیدی پنجگانه در محدوده تعهد به حق تعالی
- ۴۵ ..... ۲-۲-۲-۲ وجدان کاری و عملکرد
- ۵۲ ..... ۳-۲-۲-۳ عوامل مؤثر بر افزایش تعهد سازمانی
- ۵۹ ..... ۱-۳-۲-۱ چشم انداز کلی اندازه‌های عدم قطعیت
- ۶۲ ..... ۲-۳-۲-۲ سیستم مدل سازی فازی
- ۶۴ ..... ۳-۳-۲-۳ الی ۲-۳-۱۰-۱ مقیاس تبدیل ویژگی‌ها
- ۷۶ ..... ۱-۳-۱-۱ ساختار پرسشنامه تحقیق

فهرست اشکال

- ۳۰ ..... ۱-۱-۲-۱ توسعه عملکرد بالای کارکنان وفادار
- ۳۲ ..... ۲-۱-۲-۲ ایجاد مسیر حرکت

پیوست‌ها و ضمائم

**کلیات تحقیق**

**فصل  
اول**



## مقدمه

تجارب اخیر کشورهای توسعه یافته، نقش نیروی انسانی را بعنوان عنصر کلیدی در موفقیت برنامه‌های توسعه اقتصادی و اجتماعی آشکار نموده است. بطوری که کارایی و اثربخشی هر سازمان تا حد زیادی به نحوه کاربرد صحیح و مؤثر منابع انسانی بستگی دارد.

امروزه بهبود نظام سازمانی مورد توجه است و فرهنگ سازمانی قوی عامل بالندگی و بهره‌وری سازمانها تلقی می‌گردد. توجه به فرهنگ سازمانی که ارزشها و باورهای مشترک حاکم بر سازمان را تشکیل داده و تا حدودی دستورالعمل رفتار سازمانی کارکنان قلمداد می‌گردد، می‌تواند زمینه‌ساز فضای سالم سازمانی باشد.

دستیابی به فرهنگ توانمند سازمانی در گرو بوجود آمدن و پایدار ماندن پیوندزدایی روانی و وفاداری و تعهد افراد به ارزشهای سازمانی می‌باشد. انسجام اجتماعی و وفاق فرهنگی در سازمان موجبات تقویت وفاداری و تعهد را فراهم می‌سازد.

سازمانها بعنوان واحدهای اجتماعی در نظام اجتماعی تعبیه شده‌اند تا با کارکرد مناسب خود به تحقق اهداف نظام اجتماعی کمک کنند اما گاه سازمانها در فرایند همزیستی و هماهنگی با یکدیگر در جهت تحقق اهداف جامعه ممکن است دچار بحرانهایی شوند که نهایتاً به اختلال در توانمندی و هماهنگی بین آنها منجر شود. یکی از عواملی که می‌تواند باعث ایجاد بحران در سازمان شود، عدم وفاداری و تعهد کارکنان یک سازمان است. این مسئله باعث کاهش کارایی سازمان گردیده و در نتیجه موجبات ایجاد نارضایتی را در بین خدمات‌بگیران و خریداران محصول آن سازمان فراهم می‌آورد. لذا بررسی وفاداری و تعهد کاری کارکنان سازمانها و عواملی که می‌تواند این وفاداری را متأثر سازد از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است.

با توجه به مطالب گفته شده، هدف از این تحقیق شناسایی عوامل مؤثر بر وفاداری کارکنان شرکت ایران خودرو است. تا از این طریق بتوان نسبت به استفاده بهینه از نیروی کار اقدام نمود. و بستر مناسب را در جهت توسعه فعالیت‌های شرکت فراهم نمود.

## ۱-۱- تعریف مسأله

یکی از ویژگیها و مشکلات اکثر سازمانها و شرکتهای دولتی و خصوصی کشور در مقایسه با آنچه در شرکتها و سازمانهای خارجی به ویژه در غرب و ژاپن دیده می‌شود، عدم احساس وفاداری مدیران و کارکنان به شرکت یا سازمان متبوع خود می‌باشد.

وفاداری کارکنان معمولاً سه عامل را شامل می‌شود :

۱- اعتقاد قوی به اهداف و ارزشهای سازمان.

۲- تمایل به تلاش و فداکاری به خاطر سازمان.

۳- خواست قوی و عمیق برای ادامه عضویت در سازمان.

مطالعات نشان می‌دهد که بین عدم وفاداری کارکنان و مشکلات سازمانی چون ترک خدمت، غیبت، تأخیر، عدم مشارکت و درگیری فعال نیروی کار و سطح پایین عملکرد و بازدهی نیروی انسانی رابطه معنی‌دار مستقیم (مثبت) وجود دارد. موارد فوق شاخصهای پایین بودن وفاداری کارکنان شرکتها و مؤسسات به حساب می‌آیند.

حال این سؤالات مطرح می‌شود که چگونه می‌توان مدیران و کارکنان شرکتها و سازمانها را نسبت به مؤسسه متبوع خود متعهد نموده و احساس تعلق، وفاداری و مسئولیت را در آنان برانگیخت؟ به عبارت دیگر چه عوامل یا فاکتورهایی موجب می‌شوند که افراد به اهداف و ارزشهای سازمان خود معتقد شده و برای موفقیت آن تلاشی وافر ارائه دهند و برای باقی ماندن در آن، آرزو و خواستی عمیق و قوی داشته باشند؟ چرا برخی از مدیران و کارکنان شرکتها و مؤسسات به سازمان خویش وابسته هستند و خود را با سازمان متبوع خویش معرفی و تعیین هویت می‌کنند، حال آنکه برخی از مدیران و کارکنان همان شرکت یا سایر مؤسسات، سازمان خویش را چون زندانی تنفرانگیز می‌دانند که خلاصی خویش را هر لحظه آرزو می‌کنند.

### سؤال اصلی تحقیق

وفاداری کارکنان در شرکت ایران خودرو تابع چه عواملی است؟

#### ۱-۲- سابقه تحقیقات انجام شده

۱- تبیین عوامل مؤثر بر تعهد سازمانی مدیران و کارکنان شرکت زغال سنگ البرز شرقی- بزرگ

اشرفی ۱۳۷۴

۲- تأثیر جابجایی بر تعهد سازمانی و رضایت شغلی - عبدا... مجیدی - ۷۶-۱۳۷۷

۳- بررسی عوامل مؤثر بر تعهد شغلی اعضای هیئت علمی دانشگاه زنجان - ۱۳۷۷

در رساله اول تلاش شده تا مهمترین عوامل مؤثر بر ایجاد و حفظ تعهد سازمانی مدیران و کارکنان، شناسایی و مورد آزمون قرار گیرند. این عوامل در قالب سه متغیر رضایت شغلی، عوامل نگهدارنده (بهداشتی) و عوامل محیطی دسته‌بندی گردیده است- در رساله دوم جابجایی کارکنان به عنوان یکی از ابزارهای مؤثر مدیریت مطرح شده است بنابراین جابجایی می‌تواند منجر به تغییر برجسته در تعهد سازمانی و رضایت شغلی کارمندان شود. در بیشتر تحقیقات جابجایی به عنوان عامل مهمی در احیای تعهد سازمانی و رضایت شغلی مورد توجه قرار گرفته است. در تحقیق مذکور تأثیر جابجایی کارمندان بر تعهد سازمانی و رضایت شغلی و رابطه بین تعهد سازمانی و رضایت شغلی مورد بررسی قرار گرفته است. همچنین بیان شده که بررسی تعهد سازمانی و رضایت شغلی دو عامل مهم در پیشگویی و درک رفتار سازمانی می‌باشند، که بررسی آنها به سرپرستان کمک می‌کند تا مشکلات بالقوه سازمانی را شناسایی کنند.

در رساله سوم بیان شده است که نارضایتی‌های شغلی و ترک خدمت نیروی انسانی باعث ایجاد فاصله و جدایی نیروی انسانی از سازمانها می‌شوند. برای اصلاح این وضع، «تعهد» از بهترین راهها است که در عمل به التزام و عقد قلبی دو طرف نسبت به هم منجر می‌شود. بنابراین شناسایی و تثبیت عوامل مؤثر بر تعهد می‌تواند به تحقق آرمانهای سازمان در مقیاس کلان و شغل به عنوان اصلی‌ترین جزء آن بیانجامد حتی اگر اهداف دوربرد و ظاهراً غیر قابل دسترسی برای آنها طراحی شده باشد. و اما در زمینه وفاداری کارکنان، تحقیق کاملاً مرتبطی صورت نگرفته است.

### ۱-۳- ضرورت انجام تحقیق

در هر سازمان، چه تولیدی و چه خدماتی، مهمترین عامل جهت حفظ و بقای سازمان، کارکنان آن می‌باشند به نحوی که چنانچه سازمان در جلب رضایت و بخصوص وفاداری آنان موفق شود زمینه رشد و بقای طولانی مدت خود را مهیا نموده است. این کار امکانپذیر نیست مگر با مطالعه و برنامه‌ریزی‌های مدیریت که مقدمه آن را شناخت کامل از مقوله کارکنان و بخصوص رضایت و وفاداری آنان تشکیل می‌دهد. از آنجا که منابع سازمان محدودند مدیریت باید آنها را به بهترین نحو ممکن در این راستا به کار گیرد و عوامل تأثیرگذار و میزان تأثیر هر یک را بر مقوله وفاداری کارکنان تعیین نماید. اخیراً مقوله کارکنان و مسائل مرتبط با آن در

بسیاری از سازمانها و مؤسسات داخلی مورد مطالعه و پیگیری قرار گرفته و به اهمیت آن پی برده شده است. اگرچه به دلایل مختلف تا همین چند سال اخیر کمتر به صورت علمی و مدون به این موضوع پرداخته می‌شد. در این تحقیق سعی شده توسط رویکرد فازی عوامل مؤثر و میزان تأثیر هر یک بر وفاداری کارکنان شرکت ایران خودرو مشخص شود.

#### ۱-۴- فرضیه‌ها

- ۱- مقدار حقوق و دستمزد در شرکت ایران خودرو با وفاداری کارکنان ارتباط معنی‌دار دارد.
- ۲- ترک خدمت در شرکت ایران خودرو با وفاداری کارکنان ارتباط معنی‌دار دارد.
- ۳- بین میزان مشارکت کارکنان در شرکت ایران خودرو با وفاداری کارکنان رابطه معنی‌داری وجود دارد.

#### ۱-۵- اهداف تحقیق

در دهه گذشته موضوع وفاداری جایگاه مهمی را در تحقیقات مربوط به رفتار سازمانی به خود اختصاص داده است. و توجه و علاقه بسیاری از دانشمندان و کارورزان مدیریت را به خود معطوف داشته، که حاصل آن حجم بسیار زیاد مطالعات است که روابط بین وفاداری کارکنان را با پیش شرطها و پیامدهایش مورد بررسی قرار داده‌اند.

از دلایل عمده و اصلی چنین علاقه و توجه این است که وفاداری به عنوان یک نگرش و طرز تلقی کاری، قادر است ترک خدمت کارکنان را حتی بهتر از رضایت شغلی پیش‌بینی نماید لذا اطلاعات مفیدی را جهت برنامه ریزی و سازماندهی پرسنلی برای مدیران فراهم می‌آورد. در این تحقیق محقق می‌کوشد تا عوامل مؤثر بر وفاداری کارکنان شرکت ایران خودرو را شناسایی و اولویت بندی نماید. هدف از این کار ارائه پیشنهادات مؤثر به مدیریت شرکت ایران خودرو جهت افزایش سطح وفاداری کارکنان است.