

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



وزارت علوم، تحقیقات و فناوری
موسسه آموزش عالی مهربرز

بررسی تأثیر رضایت شغلی بر تعهد سازمانی کارکنان اداره کل زندانهای استان قم

پایان نامه برای دریافت درجه کارشناسی ارشد
در رشته مدیریت گرایش MBA

نام دانشجو:

محمد مصطفی شامحمدی

استاد راهنما:

آقای دکتر محمدعلی شاه حسینی

استاد مشاور:

خانم فاطمه نارنجی

شهریور ماه ۱۳۹۱



موسسه آموزش عالی مهربان

بسمه تعالی

گزارش دفاع از پروژه کارشناسی ارشد

(نسخه دانشجوی)

تاریخ: ۱۳۹۱/۰۶/۲۰

شماره: ۱۱۰۲/۳۰

به : معاون آموزشی

از: گروه MBA

نام و نام خانوادگی دانشجو: محمدمصطفی شامحمدی

شماره دانشجویی: ۸۸۱۱۲۳۰۳۹

گرایش: عمومی

شماره درس پروژه: ۴۴۴۹۱

تعداد کل واحد پروژه: ۳

تعداد واحد دروس جبرانی: -

نتیجه نهایی دفاع: قبول رد

نمره درس پروژه (به عدد):

۱۸/۵

نمره درس پروژه (به حروف):

مخبره رستم

عنوان پروژه: بررسی تأثیر رضایت شغلی بر تعهد سازمانی کارکنان اداره کل زندانهای استان قم

اعضای هیئت داوری پروژه:

۱. آقای دکتر شاه حسینی

(استاد راهنما)

امضاء

۲. خانم نارنجی

(استاد مشاور)

امضاء

۳. آقای دکتر خاشعی

(استاد داور)

امضاء

مدیر گروه

نام و نام خانوادگی / امضاء

کسر نمره (جریمه تاخیر در ارائه فرم ها) : دارد ندارد

نمره تشویقی (ارائه مقاله از پروژه) : دارد ندارد

نمره کسر شده: -----

نمره افزوده شده: -----

نمره نهایی پروژه:

نمره به عدد:

۱۸/۵

نمره به حروف:

مخبره رستم

نظر کارشناس آموزش: درج نمره به صورت عددی خواهد بود

توضیحات: ندارد

کارشناس

نمره مذکور مورد تایید است

معاون آموزشی

تاریخ آخرین به روزرسانی ۸۹/۱۱/۹

تاریخ:
شماره: ۱۱۰۲, ۲۰۱۱
پیوست: ۲۱ ارد



وزارت علوم، تحقیقات و فناوری
موسسه آموزش عالی مهاباد
(مجازی)

تعهد نامه اصالت اثر

اینجانب محمدعلی حائری متعهد می شوم که مطالب مندرج در این پایان نامه حاصل کار پژوهشی اینجانب است و به دستاوردهای پژوهشی دیگران که در این پژوهش از آن ها استفاده شده است، مطابق مقررات ارجاع داده شده و در فهرست منابع و مآخذ ذکر گردیده است. این پایان نامه قبلاً برای احراز هیچ مدرک هم سطح یا بالاتر ارائه نشده است.

در صورت اثبات تخلف (در هر زمان) مدرک تحصیلی صادر شده توسط دانشگاه از اعتبار ساقط خواهد شد.
کلیه حقوق مادی و معنوی این اثر متعلق به موسسه آموزش عالی مهاباد می باشد.

نام و نام خانوادگی دانشجو

امضاء


محمدعلی حائری

تقدیریم به:

❖ محضر ارزشمند پدر و مادر عزیزم به خاطر همه ی تلاشهای محبت آمیزی که در دوران مختلف زندگی ام انجام داده اند و بامهربانی چگونه زیستن را به من آموخته اند.

❖ به استادان فرزانه و فرهیخته ای که در راه کسب علم و معرفت مرا یاری نمودند.

❖ پروردگارا حسن عاقبت ، سلامت و سعادت را برای آنان مقدر نما.

❖ خدایا توفیق خدمتی سرشار از شور و نشاط و همراه و همسو با علم و دانش و پژوهش جهت رشد و شکوفایی ایران اسلامی عنایت بفرما.

در ابتدا صمیمانه ترین تقدیرها، تقدیم به پدر و مادر عزیزم که همواره در مراحل مختلف، مشوق و پشتیبان من بوده اند.

از استاد بزرگوار جناب آقای دکتر شاه حسینی، که در کسوت استاد راهنما، از هیچ راهنمایی دریغ ننموده و با سعی صدر، بارها مطالب حقیق را مطالعه نموده اند، به خاطر سخاوت علمی شان، عمیقاً سپاسگزارم. همچنین از استاد محترم مشاور، سرکار خانم نارنجی بابت راهنمایی های دلسوزانه و صبوریشان در طول مدت نگارش این نوشتار، کمال تشکر را دارم.

همچنین بر خود لازم می دانم از همکاری اداره کل زندانهای استان قم صمیمانه قدردانی نمایم.

در نهایت عوضی معادل ندارم که تقدیم کنم؛ جز آنکه از تمام دوستانی که در به انجام رسیدن این نوشتار مرا رهین لطف خود قرار داده اند، تشکر نموده، برایشان آرزوی توفیق و شادکامی دارم.

چکیده:

با توجه به اینکه تحقق اهداف اداره کل زندانها نیازمند تلاش بی دریغ کارکنان و تعلق و تعهد کامل کارکنان به سازمان و وظایفشان می باشد و یکی از شرایط لازم و ضروری برای ایجاد این تعهد، رضایت شغلی کارکنان از شرایط کاری خود می باشد، تحقیق حاضر به دنبال بررسی تاثیر رضایت شغلی بر تعهد سازمانی کارکنان می باشد تا با ارائه راهکارهای مناسب در جهت افزایش رضایت شغلی کارکنان، تعهد آنان به اهداف این نهاد را افزایش دهد. این تحقیق از نظر هدف، کاربردی و از دیدگاه انجام و گردآوری اطلاعات توصیفی _ پیمایشی می باشد.

بر این اساس در این تحقیق بر اساس تحقیق پارسورمن که متغیرهای رضایت شغلی را به پنج گروه (کار، سرپرست، همکاران، حقوق و مزایا و ترفیع) تفکیک نموده رابطه این متغیرها را با تعهد سازمانی با سه مولفه؛ تمایل به تلاش بیشتر در سازمان (تعهد عاطفی)، تمایل به عضویت در سازمان (تعهد هنجاری - تکلیفی) و اعتقاد به سازمان و پذیرش اهداف و ارزش های آن (تعهد مستمر) سنجیده شد. ابزار مورد استفاده در این تحقیق پرسشنامه رضایت شغلی ویسوکی و کروم و پرسشنامه تعهد سازمان (OCQ) مودای، استیرز و پورتر می باشد. جامعه آماری این پژوهش کلیه کارکنان اداره کل زندانهای استان قم می باشند. بر اساس فرمول جامعه محدود تعداد ۱۵۴ نفر به عنوان نمونه آماری مورد بررسی قرار گرفتند. برای تعیین روایی پرسشنامه فوق از روش روایی محتوایی استفاده شده است. از آنجا که هر دو پرسشنامه پرسشنامه های استاندارد بودند و بارها در تحقیقات و پژوهش های مختلف مورد استفاده قرار گرفته بودند و روایی سنجی آنها مورد بررسی قرار گرفته بود بر این اساس محقق به نتایج این تحقیقات بسنده نمود و از نظر اساتید محترم راهنما و مشاور نیز برای تایید پرسشنامه استفاده نمود. برای محاسبه ضریب قابلیت اعتماد از روش آلفای کرونباخ استفاده گردید که این ضریب (۰/۸۷۶) بدست آمد. در این تحقیق از آمار توصیفی و استنباطی برای تجزیه و تحلیل داده ها استفاده شده است. در بخش آمار استنباطی از آزمون فریدمن و میانگین یک جامعه آماری، آزمون همبستگی، آزمون آنالیز واریانس یک عاملی و آزمون تحلیل عاملی تأییدی استفاده گردید. براساس نتایج آزمون فرضیه های این پژوهش بین رضایت شغلی و تمام ابعاد آن جزء رضایت از نوع کار با تعهد سازمانی رابطه مثبت و معنی دار وجود دارد. و نیز بر اساس نتایج آزمون تحلیل عاملی تأییدی برازش مدل ساختاری پژوهش قابل قبول بوده و رضایت شغلی بر تعهد سازمانی کارکنان در اداره کل زندانهای استان قم تأثیرگذار شناسایی گردید.

کلید واژه‌ها: رضایت شغلی، تعهد سازمانی، اداره کل زندان های استان قم

فهرست مطالب

۱	فصل اول: کلیات تحقیق
۲	۱-۱) مقدمه
۲	۲-۱) بیان مساله
۴	۳-۱) ضرورت و اهمیت تحقیق:
۶	۴-۱) اهداف تحقیق:
۶	۱-۴-۱) هدف اصلی
۶	۲-۴-۱) اهداف فرعی
۶	۵-۱) فرضیه‌های تحقیق:
۶	۱-۵-۱) فرضیه اصلی
۷	۲-۵-۱) فرضیه های فرعی
۷	۶-۱) نوع و روش تحقیق:
۷	۷-۱) جامعه و نمونه آماری:
۷	۸-۱) قلمرو تحقیق:
۷	۹-۱) تعریف واژگان کلیدی:
۹	فصل دوم: مروری بر ادبیات تحقیق
۱۰	۱-۲) مقدمه
۱۲	بخش اول: رضایت شغلی
۱۲	۲-۲) تعاریف و مفاهیم
۱۳	۳-۲) ابعاد رضایت شغلی
۱۴	۴-۲) اهمیت رضایت شغلی
۱۵	۵-۲) عوامل موثر بر رضایت شغلی:
۱۶	۱-۵-۲) عوامل سازمانی:
۱۶	۱-۱-۵-۲) حقوق و دستمزد:
۱۶	۲-۱-۵-۲) ترفیعات:
۱۶	۳-۱-۵-۲) خط‌مشی‌های سازمانی:
۱۶	۲-۵-۲) عوامل محیطی:

- ۱۶-۲-۵-۱) سبک سرپرستی: ۱۶
- ۱۶-۲-۵-۲) گروه کاری: ۱۶
- ۱۷-۲-۵-۳) شرایط کاری: ۱۷
- ۱۷-۲-۵-۳) ماهیت کار: ۱۷
- ۱۷-۲-۵-۴) عوامل فردی: ۱۷
- ۱۸-۲-۶) پیامدهای رضایت شغلی و عدم رضایت شغلی ۱۸
- ۱۸-۲-۶-۱) تشویق: ۱۸
- ۱۸-۲-۶-۲) غیبت کاری: ۱۸
- ۱۹-۲-۶-۳) تأخیر در کار: ۱۹
- ۱۹-۲-۶-۴) ترک خدمت: ۱۹
- ۱۹-۲-۶-۵) فعالیت اتحادیه : ۱۹
- ۱۹-۲-۶-۶) بازنشستگی زودرس: ۱۹
- ۲۰-۲-۶-۷) جابجایی کارکنان: ۲۰
- ۲۱-۲-۶-۸) سلامت روانی: ۲۱
- ۲۱-۲-۶-۹) سلامت جسمانی: ۲۱
- ۲۱-۲-۷) رضایت شغلی و عملکرد: ۲۱
- ۲۳-۲-۸) نظریه‌های زیربنایی رضایت شغلی ۲۳
- ۲۴-۲-۸-۱) از کمپ (۱۳۷۲) ۲۴
- ۲۴-۲-۸-۱-۱) رویکرد نیازها: ۲۴
- ۲۴-۲-۸-۱-۲) رویکرد انتظار: ۲۴
- ۲۴-۲-۸-۱-۳) رویکرد ارزشی: ۲۴
- ۲۴-۲-۸-۲) کورمن (۱۳۷۸) ۲۴
- ۲۴-۲-۸-۲-۱) رویکرد کامروایی نیاز: ۲۴
- ۲۵-۲-۸-۲-۲) رویکرد گروه مرجع ۲۵
- ۲۵-۲-۸-۲-۳) رویکرد انگیزشی ۲۵
- ۲۶-۲-۸-۳) نظریه‌های ریز مدل ۲۶
- ۲۶-۲-۸-۳-۱) نظریه سلسله مراتب نیازهای مزلو ۲۶

- ۲۶..... نظریه آلدرفر (۲-۳-۸-۲).....
- ۲۷..... نظریه نیازهای آموخته شده مک کلند (۳-۳-۸-۲).....
- ۲۷..... نظریه برابری و انتظار (۴-۳-۸-۲).....
- ۲۸..... نظریه‌های درشت مدل (۴-۸-۲).....
- ۲۸..... نظریه دو عاملی هرزبرگ (۱-۴-۸-۲).....
- ۲۹..... نظریه طرح هدف (۲-۴-۸-۲).....
- ۳۰..... اندازه گیری رضایت شغلی : (۹-۲).....
- ۳۰..... شاخص توصیفی شغل (JDI) (۱-۹-۲).....
- ۳۱..... پرسشنامه رضایت شغلی مینه سوتا (MSQ) (۲-۹-۲).....
- ۳۱..... پرسشنامه رضایت شغلی بریفیلد و روث (۳-۹-۲).....
- ۳۲..... شاخص واکنشهای سازمانی (۴-۹-۲).....
- ۳۲..... مقیاس شغل به گونه کلی (۵-۹-۲).....
- ۳۳..... بخش دوم: تعهد سازمانی.....
- ۳۳..... تعاریف تعهد (۱۰-۲).....
- ۳۴..... اهمیت تعهد (۱۱-۲).....
- ۳۵..... ایجاد و تقویت تعهد (۱۲-۲).....
- ۳۷..... انواع تعهد (۱۳-۲).....
- ۳۷..... تعیین کننده‌های تعهد کارکنان (۱۴-۲).....
- ۳۸..... ابزارهای تقویت تعهد (۱۵-۲).....
- ۴۰..... قوانین تعهد (۱۶-۲).....
- ۴۰..... ویژگیهای کارکنان متعهد (۱۷-۲).....
- ۴۱..... کانونهای تعهد (۱۸-۲).....
- ۴۱..... دیدگاه ریچرز (۱-۱۸-۲).....
- ۴۲..... دیدگاه هرسی و بلانچارد (۲-۱۸-۲).....
- ۴۳..... تعهد به مشتری (۱-۲-۱۸-۲).....
- ۴۳..... تعهد به سازمان (۲-۲-۱۸-۲).....
- ۴۴..... تعهد به خود (۳-۲-۱۸-۲).....

۴۴ ۲-۱۸-۲) تعهد به افراد
۴۵ ۲-۱۸-۲) تعهد به کار
۴۶ ۲-۱۸-۳) دیدگاه بکر و بیلینگس
۴۶ ۲-۱۹) تعهد سازمانی
۴۸ ۲-۲۰) ۱۵ راهبرد جهت افزایش تعهد سازمانی
۴۹ ۲-۲۱) رابطه رضایت شغلی و تعهد سازمانی
۵۱ بخش سوم: پیشینه تحقیق
۵۱ ۲-۲۲) پیشینه داخلی
۵۴ ۲-۲۳) پیشینه خارجی
۵۶ ۲-۲۴) مدل مفهومی پژوهش:
۵۸ فصل سوم: روش شناسی تحقیق
۵۹ ۳-۱) مقدمه
۵۹ ۳-۲) فرایند و مدل مفهومی تحقیق
۶۱ ۳-۳) روش تحقیق
۶۲ ۳-۴) متغیرهای تحقیق
۶۲ ۳-۴-۱) متغیر وابسته: رضایت شغلی
۶۴ ۳-۴-۲) متغیر مستقل: تعهد سازمانی
۶۴ ۳-۵) ابزار و روش های گردآوری اطلاعات و داده ها
۶۵ ۳-۵-۱) ابزار تحقیق:
۶۷ ۳-۶) روایی و پایایی پرسشنامه
۶۸ ۳-۷) جامعه و نمونه آماری
۶۹ ۳-۸) روش نمونه گیری
۶۹ ۳-۹) روش تجزیه و تحلیل اطلاعات و آزمونهای آماری مورد استفاده
۷۲ فصل چهارم: تجزیه و تحلیل اطلاعات و داده ها
۷۳ ۴-۱) مقدمه
۷۴ ۴-۲) تجزیه و تحلیل توصیفی داده ها
۷۴ ۴-۲-۱) سن

۷۴ تحصیلات (۲-۲-۴)
۷۵ جنسیت (۳-۲-۴)
۷۶ سابقه خدمت (۴-۲-۴)
۷۷ تجزیه و تحلیل استنباطی داده ها (۳-۴)
۷۷ (۱-۳-۴) آزمون میانگین یک جامعه آماری
۷۷ (۱-۱-۳-۴) وضعیت رضایت شغلی کارکنان
۷۹ (۲-۱-۳-۴) وضعیت تعهد سازمانی
۸۰ (۲-۳-۴) رتبه بندی ابعاد رضایت شغلی
۸۲ (۳-۳-۴) رتبه بندی ابعاد تعهد سازمانی
۸۳ (۴-۳-۴) آزمون همبستگی پیرسون
۸۳ (۱-۴-۳-۴) رابطه بین رضایت از نوع کار و تعهد سازمانی
۸۴ (۲-۴-۳-۴) رابطه بین رضایت از سرپرست و تعهد سازمانی
۸۵ (۳-۴-۳-۴) رابطه بین رضایت از همکاران و تعهد سازمانی
۸۶ (۴-۴-۳-۴) رابطه بین رضایت از ارتقا در سازمان و تعهد سازمانی
۸۷ (۵-۴-۳-۴) رابطه بین رضایت از حقوق و مزایا و تعهد سازمانی
۸۸ (۶-۴-۳-۴) رابطه بین رضایت شغلی و تعهد سازمانی
۸۹ (۵-۳-۴) بررسی تفاوت تعهد سازمانی و رضایت شغلی بر اساس جنسیت
۹۰ (۶-۳-۴) بررسی تفاوت تعهد سازمانی و رضایت شغلی بر اساس سن
۹۱ (۷-۳-۴) تحلیل عاملی تأییدی مدل‌های اندازه گیری
۹۳ تحلیل عاملی تأییدی مرتبه اول و دوم مدل اندازه گیری رضایت شغلی کارکنان
۹۶ تحلیل عاملی تأییدی مدل اندازه گیری تعهد سازمانی کارکنان
۹۸ آزمون فرضیه اصلی پژوهش
۱۰۲ فصل پنجم: نتایج و پیشنهادات
۱۰۳ (۱-۵) مقدمه
۱۰۳ (۲-۵) نتایج بدست آمده از آزمون فرضیات تحقیق
۱۱۰ (۲-۲-۵) بررسی نتایج بدست آمده از آزمون فریدمن
۱۱۱ (۳-۵) ارائه پیشنهادات برای تحقیقات آتی

- ۱۱۲..... محدودیت های تحقیق (۴-۵)
- ۱۱۳..... منابع و مأخذ
- ۱۱۴..... منابع فارسی:
- ۱۱۷..... منابع انگلیسی:
- ۱۲۱..... ضمائم و پیوست ها
- ۱۲۲..... ضمیمه الف: پرسشنامه تحقیق
- ۱۲۷..... ضمیمه ب: فرم ها

فهرست جدول‌ها

- جدول ۱-۲: طبقه بندی افرادی شاغل در سازمان (میرسپاسی، ۱۳۷۵: ۳۸۴) ۲۱
- جدول ۲-۲: عوامل ایجاد و تقویت تعهد (ابوالعلائی، ۱۳۸۵: ۸۲-۸۱) ۳۵
- جدول ۱-۳: ابعاد و گویه های رضایت شغلی ۶۲
- جدول ۲-۳: ابعاد و گویه های تعهد سازمانی ۶۴
- جدول ۳-۴: شکل امتیاز دهی به پرسش نامه ۶۶
- جدول ۳-۵: ساختار پرسشنامه رضایت شغلی ۶۶
- جدول ۳-۶: ساختار پرسشنامه تعهد سازمانی ۶۶
- جدول ۳-۷: آلفای کرونباخ هریک از ابعاد و شاخص ها ۶۸
- جدول ۱-۴: توزیع فراوانی افراد بر حسب سن ۷۴
- جدول ۲-۴: توزیع فراوانی افراد بر حسب تحصیلات ۷۴
- جدول ۳-۴: توزیع فراوانی افراد بر حسب جنسیت ۷۵
- جدول ۴-۴: توزیع فراوانی افراد بر حسب سابقه خدمت ۷۶
- جدول ۴-۵: وضعیت میانگین و انحراف معیار ابعاد رضایت شغلی ۷۷
- جدول ۴-۶: نتایج آزمون میانگین یک جامعه آماری برای سطح درآمد کشاورزان ۷۸
- جدول ۴-۷: وضعیت میانگین و انحراف معیار ابعاد تعهد سازمانی ۷۹
- جدول ۴-۸: نتایج آزمون میانگین یک جامعه آماری ابعاد تعهد سازمانی ۷۹
- جدول ۴-۹: معنی داری آزمون فریدمن برای ابعاد رضایت شغلی ۸۰
- جدول ۴-۱۰: اولویت بندی ابعاد رضایت شغلی بر حسب میانگین رتبه با استفاده از تحلیل واریانس فریدمن ۸۱
- جدول ۴-۱۱: اولویت بندی ابعاد رضایت شغلی بر حسب میانگین رتبه با استفاده از تحلیل واریانس فریدمن تقریبی ۸۱
- جدول ۴-۱۲: معنی داری آزمون فریدمن برای ابعاد تعهد سازمانی ۸۲
- جدول ۴-۱۳: اولویت بندی ابعاد تعهد سازمانی بر حسب میانگین رتبه با استفاده از تحلیل واریانس فریدمن ۸۲
- جدول ۴-۱۴: آزمون ضریب همبستگی پیرسون بین رضایت از نوع کار و تعهد سازمانی ۸۳
- جدول ۴-۱۵: آزمون ضریب همبستگی پیرسون بین رضایت از سرپرست و تعهد سازمانی ۸۴
- جدول ۴-۱۶: آزمون ضریب همبستگی پیرسون بین رضایت از همکاران و تعهد سازمانی ۸۵

- جدول ۴-۱۷: آزمون ضریب همبستگی پیرسون بین رضایت از ارتقا در سازمان و تعهد سازمانی..... ۸۶
- جدول ۴-۱۸: آزمون ضریب همبستگی پیرسون بین رضایت حقوق و مزایا تعهد سازمانی..... ۸۷
- جدول ۴-۱۹: آزمون ضریب همبستگی پیرسون بین رضایت شغلی و تعهد سازمانی..... ۸۸
- جدول ۴-۲۰: جدول آنالیز واریانس رضایت شغلی بین مردان و زنان..... ۸۹
- جدول ۴-۲۱: جدول آنالیز واریانس تعهد سازمانی بین مردان و زنان..... ۹۰
- جدول ۴-۲۲: جدول آنالیز واریانس رضایت شغلی بین گروه های مختلف سنی..... ۹۰
- جدول ۴-۲۳: جدول آنالیز واریانس تعهد سازمانی بین گروه های مختلف سنی..... ۹۱
- جدول ۵-۲: اولویت بندی ابعاد رضایت شغلی بر حسب میانگین رتبه با استفاده از تحلیل واریانس فریدمن..... ۱۰۷
- جدول ۵-۳: اولویت بندی ابعاد رضایت شغلی بر حسب میانگین رتبه با استفاده از تحلیل واریانس فریدمن تقریبی..... ۱۰۷
- جدول ۵-۴: اولویت بندی ابعاد تعهد سازمانی بر حسب میانگین رتبه با استفاده از تحلیل واریانس فریدمن..... ۱۰۷

فهرست شکل‌ها

- شکل ۱-۲: ارتباط رضایت شغلی و عملکرد ۲۲
- شکل ۲-۲: طرح رضایت شغلی لوکه و لاتمن ۳۰
- شکل ۳-۲: تعهدات پنجگانه ۴۲
- شکل ۴-۲: مدل مفهومی تحقیق ۵۷
- شکل ۱-۳: نمودار فرآیند تحقیق ۶۰
- شکل ۲-۳: چارچوب مفهومی تحقیق ۶۱
- شکل ۱-۴: مدل اندازه‌گیری رضایت شغلی با استفاده از تحلیل عاملی تأییدی در حالت اعداد معناداری ۹۳
- شکل ۲-۴: مدل اندازه‌گیری رضایت شغلی با استفاده از تحلیل عاملی تأییدی در حالت تخمین استاندارد ۹۴
- شکل ۳-۴: مدل اندازه‌گیری تعهد سازمانی کارکنان با استفاده از تحلیل عاملی تأییدی در حالت اعداد معناداری ۹۶
- شکل ۴-۴: مدل اندازه‌گیری تعهد سازمانی کارکنان با استفاده از تحلیل عاملی تأییدی در حالت تخمین استاندارد ۹۷
- شکل ۵-۴: مدل ساختاری پژوهش در حالت اعداد معناداری ۹۹
- شکل ۶-۴: مدل ساختاری پژوهش در حالت تخمین استاندارد ۱۰۰

فصل اوّل

کلیات تحقیق

۱-۱) مقدمه

یکی از مهمترین وظایف هر سازمان رسیدن به اهداف آن است. از آنجا که نیروی انسانی به عنوان یک عامل بارز و برجسته در تحقق اهداف سازمانی نقش بسیار مهمی دارد، آگاهی از نگرش کارکنان می تواند مدیریت را در زمینه اتخاذ تصمیمات مناسب جهت نیل به اهداف سازمانی یاری دهد.

در این راستا، براساس پژوهشها، نگرش های رضایت شغلی و تعهد سازمانی بیشترین توجه را به خودش جلب کرده است (رابینز، ۲۰۰۹). بحث رضایت شغلی و تعهد سازمانی و عوامل اثرگذار بر آنها در سازمانهای امروز می تواند در بهبود کارآیی و اثربخشی سازمانها تأثیر داشته باشد. اولین نگرش در مباحث رفتار سازمانی موضوع رضایت شغلی و اینکه چه عواملی موجب رضایت شغلی می شود همواره مورد توجه صاحب نظران، مدیران و کارکنان همه سازمانها بوده است. دومین نگرش که دارای اهمیت ویژه ای بوده و محل بحث قرار گرفته است تعهد سازمانی است. افراد متعهد همچون منبعی از انرژی و توان هستند که با قدرت به سمت آرمان و اهداف خویش پیش می روند (رابینز، ترجمه اعرابی و پارسایان، ۱۳۷۷: ۶۹۳).

اداره کل زندانها نهادی است که دارای اهداف خاصی مانند سزادهی و مجازات، اصلاح و تربیت و بازسازی اجتماعی، پیشگیری، انجام خدمات مشاوره ای و ... می باشد. کارکنان این نهاد هر روزه با مسائل مختلف و استرس زا و موارد خاص روبرو هستند که نیازمند تلاش بی دریغ و تعهد آنها به سازمان و اهداف آن می باشد. بر اساس شرایط حاکم بر این نهاد بسیاری از کارکنان تمایل چندانی به فعالیت در این نهاد نداشته و سعی در جابه جایی و انتقال خود به موقعیت های شغلی دیگر دارند و در صورت عدم جابه جایی معمولاً تمام تلاش خود را در جهت تحقق اهداف به کار نمی گیرند. دلیل بسیاری از این شرایط عدم رضایت شغلی کارکنان این نهاد از شرایط محیط کاری خود می باشد، بر اساس تحقیقات صورت گرفته، رضایت شغلی موجب کوشش کارمند در راستای تحقق اهداف سازمانی و تمایلی قوی برای حفظ عضویت در سازمان می شود. تحقیق حاضر به دنبال بررسی تاثیر رضایت شغلی بر تعهد کارکنان می باشد تا با توجه به رابطه پیش بینی شده، به ارائه راهکارهایی در جهت بهبود رضایت شغلی افراد و در نتیجه تعهد سازمانی آنها بپردازد.

در فصل حاضر به کلیات تحقیق که شامل: بیان مساله، اهمیت و ضرورت تحقیق، اهداف، سوالات، قلمرو تحقیق، جامعه و نمونه آماری، و در نهایت تعریف عملیاتی واژگان کلیدی پرداخته می شود.

۱-۲) بیان مساله

مطالعه و بررسی تاریخچه توسعه و تحول جوامع پیشرفته نشان می دهد که نیروی انسانی ماهر و پرورش یافته، مهمترین و اصلی ترین عامل توسعه جوامع و سازمان بوده است. داشتن ویژگی ها و نگرش های خاص در کارکنان می تواند سازمان های مختلف را دارای خصوصیات و کیفیتهای مطلوب نموده و زمینه برنامه ریزی درست و کارآمد و نیز اجرای دقیق و موثر برنامه ها را در پی داشته باشد (صدیقتی فرد و خلج اسدی، ۱۳۹۰: ۴۰). استفاده کارآمد از منابع انسانی که خود افزایش بهره وری را در پی خواهد داشت، در ارتباط مستقیم با افزایش تعهد سازمانی در حد مطلوب می باشد (خاکی، ۱۳۸۴: ۴۱). تعهد سازمانی نگرش شغلی بااهمیتی می باشد که در سرتاسر جهان مورد توجه و علاقه بسیاری از محققان بوده است. دلیل این توجه زیاد این است که کارکنان متعهد و راضی معمولاً عملکرد بالاتری دارند و این عملکرد بالاتر منجر به بهره وری سازمانی می شود. موفقیت یک سازمان و بهبود کیفیت فقط به این بستگی ندارد که چگونه سازمان از شایستگی های افراد بهره می برد، بلکه به این امر نیز بستگی دارد که سازمان چگونه تعهد افراد را تحریک مینماید (عظیم^۱، ۲۰۱۰: ۲۹۵). تعهد سازمانی به عنوان یک متغیر وابسته بیانگر نیرویی است که فرد را ملزم می کند تا در سازمان بماند و با تعلق خاطر در جهت تحقق اهداف سازمانی کار کند (قلی پور، ۱۳۸۸: ۳۷۵). تعهد با پیامدهای ارزشمند هم برای کارکنان و هم برای کارفرمایان مرتبط می باشد. محققان اعتقاد دارند که کارکنان با تعهد قوی در مقایسه با کارکنان دارای تعهد پایین برای سازمان مفیدتر بوده و عملکرد بهتری دارند (اقدسی^۲، ۲۰۱۱: ۱۹۶۶). میر و آلن تعهد سازمانی را دارای سه جنبه می دانند: ۱- تعهد عاطفی: شامل وابستگی عاطفی کارکنان به تعیین هویت با سازمان و درگیر شدن در فعالیت های سازمان با داشتن احساس مثبت. ۲- تعهد مستمر: شامل تعهدی است که مبتنی بر ارزش نهادن به سازمان است و کارمند در زندگی سازمان سهیم می شود. ۳- تعهد تکلیفی: شامل احساسات افراد مبتنی بر ضرورت ماندن در سازمان است (روحی و دیگران، ۱۳۸۹: ۲۴). تعهد بالاتر می تواند منجر به احساس قوی تری از تعلق، امنیت، کارایی و پیشرفت های شغلی بیشتر باشد. برای یک سازمان، مزایای تعهد می تواند به معنای حفظ بیشتر کارکنان، جابه جایی کمتر، هزینه های آموزشی کمتر، رضایت شغلی بیشتر، پذیرش مقتضیات سازمان و برآورده نمودن اهداف سازمانی مانند کیفیت بالاتر باشد (عظیم، ۲۰۱۰: ۲۹۵). نیروی انسانی وفادار، متعهد و دلبسته که با اهداف و ارزش های سازمانی سازگار بوده و متمایل به حفظ عضویت سازمانی است، حاضر است فراتر از وظایف مقرر خود فعالیت کند و موجبات اثربخشی و ارتقا سطح عملکرد سازمان را به خوبی فراهم آورد. بر اساس تحقیقات صورت گرفته، رضایت شغلی موجب کوشش کارمند در راستای تحقق اهداف سازمانی و تمایلی قوی برای حفظ عضویت در سازمان می شود (روحی و دیگران، ۱۳۹۰: ۲۸۶). در این

¹ . Azeem

² . Aghdasi

راستا، برگرون، فرگوسن و پولین^۱ (۲۰۰۶) بیان می کنند که رضایت شغلی عاملی تاثیرگذار بر تعهد سازمانی می باشد. کیم، لیون و لی^۲ (۲۰۰۵) معتقد بودند که کارکنان با رضایت شغلی در مقایسه با کارکنان ناراضی تعهد سازمانی بیشتری دارند. بر طبق مطالعات صورت گرفته برخی از فاکتورهای رضایت شغلی (رضایت از سرپرست، رضایت کلی از شغل، رضایت از خط مشی سازمان، رضایت از پرداخت) تاثیرات مستقیم بر تعهد سازمانی دارند (اقدسی، ۲۰۱۱: ۱۹۶۸). اگرچه هنوز در مورد اینکه رضایت شغلی پیش بینی کننده، متغیر وابسته یا پیامد تعهد سازمانی می باشد یا نه، تردید وجود دارد. تحقیقات زیادی در تایید هر سه مورد وجود دارد (کالبرس و سنکر^۳، ۲۰۰۷: ۳۵۶). شواهد تجربی نشان می دهد برخی از افراد در هر حرفه و شغلی، احساس تعهد و رضایت به شغل خود ندارند، محیط کار برای آنها لذت بخش نیست و بنابراین موجبات رنجش خاطر خود و دیگران را فراهم می کنند. لذا برآوردن نیازهای مختلف کارکنان، از جمله تعهد سازمانی و رضایت شغلی آنان و شناسایی و تثبیت عوامل موثر بر آن ها از اساسی ترین وظایف مدیران در هر سازمانی است. بیشتر صاحب نظران، رضایت شغلی و احساس تعهد نسبت به آن را از عوامل مهم سازگاری فرد با شغل خود می دانند و تاکید دارند که چنانچه فرد به شغل خود علاقه مند بوده و از آن رضایت داشته باشد، عملکرد و کارایی او افزایش می یابد. در سازمانی مانند اداره کل زندانها که دارای وظایفی متفاوت و ویژه نسبت به سایر سازمانهاست آگاهی از نگرش های هر یک از کارکنان و آماده کردن زمینه برای تغییر وضعیت نگرش های آنان به سمتی که باعث پیشرفت سازمان و دستیابی آن به اهدافش شود، از اهمیت زیادی برخوردار است. سازمانی که محل نگهداری بزهکاران و افرادی است که به واسطه انواع تخلفات اجتماعی و عدم جامعه پذیری به تحمل مجازات محکوم شده اند، نیازمند نیروی انسانی قوی به ویژه از نظر روحی همراه با تعهد سازمانی بالا می باشد. بررسی تاثیر میزان رضایت شغلی کارکنان اداره کل زندانها که نگرش کلی آنها را درباره ی شغلشان بیان می کند بر تعهد سازمانی کارکنان، گامی است در جهت یافتن راه حلهای مناسب که منجر به اقداماتی می شود که نتیجه آن بالا رفتن کیفیت خدمات دهی کارکنان به زندانیان و در نهایت رسیدن سازمان به هدف اصلی خود که همانا اصلاح و بازپروری مجرمین است.

۱-۳) ضرورت و اهمیت تحقیق:

تعهد سازمانی نوعی نگرش، احساس وابستگی و تعلق خاطر به سازمان است (کریمی ثانی و احیایی، ۱۳۹۰: ۱۷) که در قضاوت ها، عملکرد و وفاداری وی نسبت به سازمان تاثیر گذار است. بسته به ماهیت یک سازمان، میزان وفاداری آن در

^۱ . Paulin ،Ferguson و Bergeron (2006)

^۲ . Kim ،Leong و Lee (2005)

^۳ . Kalbers & Cenker