



رضایت شغلی و تعهد سازمانی کارکنان

مؤلفین:

ندا فدایی

فاطمه اخلاقی



نشر راهپوش
Rehman Publication

بر شناسه : فدایی، ندا، ۱۳۶۲ -
 عنوان و نام : رضایت شغلی و تعهد سازمانی کارکنان/ مولف ندا فدایی، فاطمه
 پدیدآور : اخلاقی.
 مشخصات نشر : تهران : راشدین، ۱۳۹۳.
 مشخصات : ۱۴۲ ص.
 ظاهری
 شابک : 978-600-361-037-8
 وضعیت فهرست : فیبا
 نویسی
 موضوع : دانشگاه آزاد اسلامی. واحد شهر ری -- نمونه‌پژوهی
 موضوع : رضایت از کار -- ایران -- نمونه‌پژوهی
 موضوع : تعهد سازمانی -- ایران -- نمونه‌پژوهی
 شناسه افزوده : اخلاقی‌راسته‌کناری، فاطمه، ۱۳۶۰ -
 رده بندی کنگره : HF۵/۵۵۴۹ ۱۳۹۳ ۴ف۶ر/
 رده بندی دیویی : ۳۱۴۲۲/۶۵۸
 شماره کتابشناسی : ۳۵۱۶۱۲۲
 ملی



■ انتشارات راشدین

■ عنوان کتاب: رضایت شغلی و تعهد سازمانی کارکنان

■ مؤلف: ندا فدایی - فاطمه اخلاقی

■ نظارت کیفی: راهب عارفی

■ نظارت فنی: محمد معین عارفی

■ صفحه‌آرا و طراح جلد: افسانه حسن‌بیگی

■ چاپ و صحافی: دی تاب

■ نوبت چاپ: اول - ۱۳۹۳

■ شمارگان: ۱۰۰۰

■ شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۳۶۱-۰۳۷-۸

■ قیمت: ۱۱۰۰۰۰ ریال

■ نشانی: میدان انقلاب - کارگر جنوبی - کوچه گشتاسب - پ ۴ - واحد ۶

■ تلفن / نمابر: ۶۶۴۰۸۲۲۴ - ۶۶۴۹۲۶۹۴

■ پایگاه اینترنتی: www.rashedin.com

■ پست الکترونیک: Email: rashed1829@yahoo.com

کلیه حقوق برای ناشر محفوظ است

فهرست مطالب

۷	 مقدمه
۱۲	 تعریف اصطلاحات مهم و متغیرها (مفهومی و عملیاتی)
۱۵	 رضایت شغلی
۲۱	 عوامل موثر در رضایت شغلی
۲۳	 پیامدهای رضایت شغلی
۲۵	 تاریخچه مطالعات در مورد رضایت شغلی
۲۷	 ماهیت رضایت شغلی
۴۹	 موفقیت شغلی یعنی رضایت شغلی
۵۴	 عوامل دیگر که بر رضایت شغلی تاثیر گذار هستند
۵۶	 رضایت شغلی کارکنان کلید طلایی رضایت مشتریان
۶۰	 تعهد سازمانی
۶۳	 دیدگاه‌های نظری تعهد سازمانی
۶۴	 دیدگاه‌های نظری عوامل مؤثر بر تعهد سازمانی
۶۷	 تعهد سازمانی
۷۲	 اهمیت تعهد سازمانی
۷۳	 انواع تعهد سازمانی
۷۴	 ضرورت توجه به تعهد سازمانی
۷۶	 تعهد سازمانی مفهوم یک بعدی یا چندبعدی؟
۷۶	 الگوهای چندبعدی
۸۰	 مدل سه بخشی تعهد سازمانی آلن و می بر
۸۶	 نتایج و پیامدهای تعهد سازمانی
۸۷	 نتایج مطلوب تعهد سازمانی برای فرد، گروه کاری و سازمان
۸۹	 دو نظریه در مورد تعهد سازمانی
۹۲	 اهمیت تعهد سازمانی
۹۴	 تعهد سازمانی چیست؟
۹۴	 تعهد سازمانی و غیبت
۹۴	 تعهد سازمانی و ترک خدمت
۹۵	 تعهد سازمانی و رضایت شغلی

۹۵	تعهد سازمانی و عجین شدن با کار
۹۶	تعهد سازمانی و تأخیر
۹۶	تعهد سازمانی و استرس شغلی
۹۶	تعهد سازمانی و عملکرد شغلی
۹۷	رابطه مشارکت با تعهد سازمانی
۱۰۰	اهمیت تعهد
۱۰۲	انواع تعهد
۱۰۳	هدفهای سازمانی
۱۰۴	نقد تعهد سازمانی
۱۱۵	پیشینه تجربی پژوهش
۱۱۵	پژوهش‌های داخل کشور
۱۱۸	پژوهش‌های خارج از کشور
۱۱۹	مدل مفهومی پژوهش
۱۲۱	تجزیه و تحلیل جمعیت شناختی داده‌ها
۱۲۷	توصیف آماری ابعاد سه‌گانه تعهد سازمانی
۱۲۸	آمار استنباطی
۱۳۰	نتایج
۱۳۰	بحث و تفسیر نتایج
۱۳۲	پیشنهادهای کاربردی
۱۳۲	پیشنهادهای مبتنی بر نتایج تحقیق
۱۳۴	سایر پیشنهادها
۱۳۵	پیشنهاد به محققین دیگر
۱۳۵	محدودیت‌های خارج از اختیار
۱۳۶	محدودیت‌های در اختیار
۱۳۷	منابع و مأخذ

مقدمه

رضایت یا ناراضایتی شغلی شیوه نگرش فرد نسبت به شغلش است که بیشترین پژوهش در مورد آن صورت گرفته است. بی گمان مدیران باید درباره رضایت یا ناراضایتی کارکنان حساسیت داشته باشند. در واقع زمانی که کارکنان به سازمان می پیوندند مجموعه‌ای از خواست‌ها، نیازها، آرزوها، تجربه‌های گذشته را که با هم انتظارهای شغلی را ایجاد می کند با خود به همراه دارند. عکس‌العمل‌ها و پاسخ‌هایی که سازمان در مقابل خواسته‌های کارکنان فراهم می آورد، احساس مثبت یا منفی افراد نسبت به شغل خود یعنی رضایت یا عدم رضایت شغلی را شکل می دهد. در واقع رضایت شغلی نشان دهنده رابطه توقعات انسان با پاداش‌هایی که کار فراهم می آورد، می باشد (ویلم^۱ و همکاران، ۲۰۰۷؛ به نقل از یزدی و جعفری، ۱۳۸۷)

هپاک^۲ (۱۹۳۵) رضایت شغلی را مفهومی پیچیده و چند بعدی می داند و بر این باور است که با عامل‌های روانی و جسمانی و اجتماعی ارتباط دارد. لذا هر فرد با تأکیدی که بر عامل‌های گوناگون نظیر میزان درآمد، ارزش اجتماعی شغل، شرایط محیط کار و تشویق‌های لازم، همچنین تعهدات کاری و عاطفی می شود از راه‌های گوناگون از شغلش احساس رضایت می کند. این در حالی است که تعهد سازمانی را نوعی وابستگی عاطفی به سازمان در نظر می گیرند. براساس این شیوه، فردی که به شدت متعهد است، هویت خود را از سازمان می گیرد، در سازمان مشارکت دارد و با آن در می آمیزد و از عضویت در آن لذت می برد (ساروقی، ۱۳۷۵).

بنابراین تعهد سازمانی عبارت است از نگرش‌های مثبت یا منفی افراد نسبت به کل سازمان (نه شغل) که در آن مشغول به کارند.

1 - Willem

2 - Hapak

تعهد سازمانی بیان کننده حالتی است که کارکنان سازمان، هدف هایش را معرف خود می داند و آرزو می کند که در عضویت آن سازمان بماند. (رابینز، ۱۹۹۰؛ ترجمه پارسائیان و اعرابی، ۱۳۷۴).

پژوهش حاضر به بررسی این دو مولفه در کنار هم می پردازد و بر این هدف استوار است که به بررسی رابطه رضایت شغلی با تعهد سازمانی کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد شهرری بپردازد.

امروزه مدیران در سازمان ها فرصت چندانی برای کنترل کارکنان در اختیار ندارند بیشترین وقت و نیروی خود را صرف شناسایی محیط داخلی و خارجی سازمان می کنند و سایر وظایف روزمره را به عهده کارکنان می گذارند. از این رو، مهم ترین منبع مزیت رقابتی در سازمان ها کارکنان متعهد برانگیخته و وظیفه شناس هستند. از آنجایی که افزایش تعهد سازمانی باعث افزایش کارایی، عملکرد و رضایت کارکنان می گردد و اهمیت آن به وضوح دیده می شود، همچنین عملکرد کارکنان زمانی سیر صعودی پیدا می کند که تعهد و مؤلفه های آن در بین آنها هر روز بیشتر احساس گردد، لذا از جمله عواملی که می تواند بر تعهد سازمانی کارکنان تأثیر داشته باشد رضایت شغلی است.

رابینز (۱۹۹۱) رضایت شغلی را نگرش کلی فرد نسبت به شغلش تعریف می کند. نتایج تحقیقات کافتسیس و همکاران نشان می دهد که زیرمؤلفه های هوش هیجانی در پیش بینی تنش شغلی و رضایت شغلی نقش معنی داری دارند.

تحقیق عبادی و تحریر (۱۳۸۸) در رابطه با رضایت شغلی و تعهد سازمانی، تحقیق ساعتچی و همکاران (۱۳۸۷) در رابطه با انگیزه شغلی، رضایت شغلی و تعهد سازمانی تحقیق جهرمی و همکاران (۱۳۸۸) در رابطه با عدالت سازمانی، تعهد سازمانی و رضایت شغلی

با مرور تحقیقات پیشین این سؤال مطرح می گردد که آیا بین رضایت شغلی با تعهد سازمانی رابطه وجود دارد؟ به عبارت دیگر آیا رضایت شغلی می تواند تعهد سازمانی کارکنان را پیش بینی نمایند؟ سوالی که ذهن محقق را به خود مشغول داشته و بر آن است تا با انجام این پژوهش به این سوال پاسخ گوید.

مهمترین هدف هر سازمانی دستیابی به بالاترین سطح بهره وری ممکن یا بهره وری بهینه است. عامل های کارآمد در بهره وری عبارتند از: سرمایه، ابزار و روش های انجام کار و نیروی انسانی.

بی گمان نیروی انسانی ماهر و کارا، یکی از مهمترین ابزارها برای رسیدن به هدف های سازمان است؛ زیرا نیروی انسانی نقشی مهم در افزایش و کاهش بهره وری سازمان دارد. یعنی اگر سازمان از بیشترین سرمایه و بهترین فناوری و امکانات برخوردار باشد، اما فاقد نیروی انسانی مولد و یا انگیزه باشد به هدف خود نخواهد رسید (مهداد، ۱۳۸۵).

رضایت شغلی که در واقع احساس مثبت و خوشایندی است که فرد در رابطه با شغل خود دارد، یکی دیگر از عوامل تاثیرگذار در رفتار سازمانی فرد است. در واقع رضایت شغلی نگرش هایی که فرد درباره شغل خود دارد را منعکس می کند که به تعداد زیادی از عامل های مربوط به کار وابسته است و دامنه آن از جایی که فرد قرار دارد تا جایی که احساسی از تحقق در وظایف خود به دست می آورد، ادامه دارد (مهداد، ۱۳۸۴).

به طور کلی مقصود از رضایت شغلی نگرش کلی فرد درباره کار خویش است. کسی که رضایت شغلی کمی دارد نسبت به شغل یا کار خود نگرش مشخصی دارد. هنگامی که درباره نگرش کارکنان بحث می شود چیزی جز رضایت شغلی آنان نیست (رابینز، ۱۹۹۴؛ به نقل از پارسائیان و اعرابی، ۱۳۷۸).

متغیر دیگری که در رفتار سازمانی اهمیتی ویژه دارد تعهد سازمانی است. تعهد سازمانی را می توان به عنوان قدرت تشخیص افراد همراه با فعالیت و مشارکت در یک سازمان ویژه تعریف کرد (پورتر و همکاران، ۱۹۷۴؛ به نقل از استوار و همکاران، ۱۳۸۷).

بی وری و همکاران تعهد سازمانی را درجه نسبی تعیین هویت فرد با سازمان و مشارکت او در آن تعریف کرده اند یا به بیان دیگر تعهد سازمانی عبارت است از حالتی که فرد آرزو می کند در عضویت سازمان باقی بماند و نگرش های مثبت یا منفی افراد نسبت به کل سازمانی است که در آن مشغول به کار هستند (کوزه چیان و همکاران، ۱۳۸۲).

در ایران در شمار محدودی پژوهش رابطه های میان این متغیر به صورت همزمان مورد بررسی قرار گرفته است. بنابراین ضروری به نظر می رسد تا ارتباط این دو متغیر به طور همزمان مورد بررسی قرار گیرد که در تحقیق حاضر پژوهش گر با انتخاب دانشگاه آزاد واحد شهرری به عنوان یکی از سازمان های آموزشی و پژوهشی به بررسی این موضوع پرداخته است.

اهداف تحقیق حاضر عبارتند از:

بررسی رابطه میان رضایت شغلی با تعهد سازمانی کارکنان دانشگاه آزاد واحد شهرری

(۱) بررسی و تبیین رابطه بین رضایت شغلی و تعهد سازمانی

(۲) بررسی رابطه بین رضایت شغلی با تعهد سازمانی بین کارکنان دانشگاه آزاد واحد

شهرری با توجه به متغیر سطح تحصیلات

(۳) ارائه راهکارها و پیشنهادات مبتنی بر نتایج تحقیق

در تحقیق حاضر فرضیه های زیر مورد بررسی قرار می گیرد:

۱- بین رضایت شغلی و تعهد سازمانی رابطه وجود دارد.

۲- بین سطح تحصیلات با میزان رضایت شغلی کارکنان واحد شهری تفاوت معناداری وجود دارد.

در این تحقیق متغیرهای اصلی که مورد بررسی قرار گرفته اند رضایت شغلی و تعهد سازمانی است. رضایت شغلی به عنوان متغیر مستقل و تعهد سازمانی به عنوان متغیر وابسته مورد بررسی قرار گرفت. اما با توجه به عوامل متعدد تاثیرگذار در رضایت شغلی، مواردی از جمله استقلال و آزادی عمل، احساس مسئولیت، خطرپذیری، مشارکت، شرح وظایف، اعتماد به مسئولین، تشویق، خود نظارتی، مشابهت بین خواسته ها و اهداف سازمان، پذیرش اختلاف نظرات، بیان انتقادات به طور آزادانه، سهولت ارتباط با مدیران به عنوان متغیر مستقل و مواردی از جمله حقوق، مسائل و مشکلات سازمان، احساس نزدیکی به سازمان، دلبستگی عاطفی و روانی به سازمان، احساس تعلق، هزینه یابی، فقدان شغل، امنیت شغلی، عدم دسترسی به منابع و مزایا، وفاداری به سازمان، احساس تکلیف اخلاقی به سازمان به عنوان متغیر وابسته و سطح تحصیلات به عنوان متغیر تعدیل کننده مورد بررسی قرار گرفته است.