

ارزیابی تاثیر ابعاد پنجگانه شغل بر تعهد سازمانی کارکنان

(مطالعه موردی: سازمان تامین اجتماعی استان گیلان)

دکتر فروغ رودگر نژاد - عضو هیئت علمی دانشگاه آزاد اسلامی
معصومه قانع شلمانی - دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت دولتی دانشگاه آزاد اسلامی

تحقیق حاضر به دنبال ارزیابی تاثیر ابعاد پنجگانه شغل از قبیل تنوع وظایف، هویت شغلی، اهمیت شغلی، استقلال و بازخورد بر تعهد سازمانی کارمندان سازمان تامین اجتماعی در سطح استان گیلان است. از این رو تعداد ۱۷۷ نفر از کارمندان سازمان تامین اجتماعی استان گیلان با کمک روش نمونه گیری تصادفی طبقه بندی شده به عنوان نمونه آماری انتخاب شدند. برای جمع آوری اطلاعات مربوط به تعهد سازمانی از پرسشنامه استاندارد آلن و می یو (۱۹۹۰) و اطلاعات مربوط به ابعاد پنجگانه شغلی از پرسشنامه استاندارد هاگمن و اولدهام (۱۹۷۶) استفاده گردید. به منظور بررسی تاثیر ابعاد پنجگانه شغل بر تعهد سازمانی کارمندان از نرم افزار spss و روش آماری رگرسیون چندگانه استفاده شد. در نهایت یافته های تحقیق نشان داد که متغیرهای اهمیت شغلی، استقلال در شغل و بازخورد بر تعهد سازمانی کارمندان سازمان تامین اجتماعی استان گیلان تاثیر مثبت و با اهمیتی دارند و متغیرهای تنوع وظایف و هویت شغلی بر تعهد سازمانی کارمندان سازمان تامین اجتماعی اثرگذار نیستند.

واژگان کلیدی: تنوع وظایف، بازخورد شغلی، استقلال، هویت شغلی، اهمیت شغلی و تعهد سازمانی.

مقدمه

با توجه به شرایط پیچیده و پویای جهان امروز و ورود به عصر ارتباطات و اطلاعات که باعث تبدیل شدن جهان به دهکده ای کوچک شده است و پیشرفت شگرف دانش و فناوری های گوناگون بشری و به تبع آن بالا رفتن سطح زندگی و توقعات انسان و همچنین تغییرات پرشتاب فرهنگی در جوامع سنتی، می توان نتیجه گرفت که دیگر نمی توان سازمان ها را که نمودی از جامعه هستند، بدون در نظر گرفتن شرایط پویای محیط داخلی و خارجی اداره کرد. بلکه افراد سازمان ها نیز به همان اندازه دستخوش تغییر و تحولات قرار خواهند گرفت که در این بین بیشتر تحولات شامل واگذاری اختیار قدرت تصمیم گیری به افراد در سازمان است زیرا افرادی که در عصر اطلاعات و ارتباطات و رشد علمی جوامع زندگی می کنند افرادی آگاه و توانمند هستند که خواهان

اختیارند (Farid et.al, 2014, p2). اگرچه امروزه به دلیل این که کارکنان تحت فشار مالی زیادی به سر می برند و بیشتر توجه و تمایل آن ها به مسائل اقتصادی کار است، ولی به تدریج کارکنان علاقه مند به انجام کارهای با مفهوم و خواهان استقلال شغلی بیشتری در کار خود هستند تا بدین طریق احساس ارزشمندی به آن ها دست دهد. یکی از مهم ترین مسائل انگیزشی که امروزه با حجم گسترده ای در مطالعات روانشناسی صنعتی و سازمانی در غرب گسترش یافته، مساله «تعهدسازمانی» است (Thomas, 2015, p154). تعهد سازمانی یک نگرش مهم شغلی و سازمانی است که در طول سال های گذشته موردعلاقه بسیاری از محققان رشته های رفتار سازمانی و روانشناسی به خصوص روانشناسی اجتماعی بوده است. تعهد سازمانی عامل موثری در رفتار سازمانی کارکنان و بازده سازمان هاست و عبارت است از نگرش های مثبت یا منفی افراد نسبت به کل سازمانی است که در آن مشغول به کارند. شخص دارای تعهد سازمانی، نسبت به سازمان احساس وفاداری قوی دارد (Masrek et.al, 2015, p240).

مبانی نظری تحقیق

۱- تعهد سازمانی

تعهد سازمانی یک نگرش و یک حالت روانی است که نشان دهنده تمایل، نیاز و الزام جهت ادامه فعالیت در یک سازمان است. در این بین تمایل، به معنی علاقه و خواست قلبی فرد برای ادامه خدمت در سازمان است و نیاز به این معنی است که فرد به خاطر سرمایه‌گذاری‌هایی که در سازمان انجام داده، ناچار به ادامه خدمت در آن است. از دیدگاهی دیگر، تعهد سازمانی نوعی احساس وابستگی و تعلق خاطر به سازمان است. بنابراین تعهد سازمانی یک نگرش درباره وفاداری کارمندان به سازمان است، و یک فرآیند مستمری است که از طریق آن اعضای سازمان علاقه خود را به سازمان و موفقیت و کارایی پیوسته آن نشان می‌دهند (Veličković et.al, 2014, p8). تعهد سازمانی در سال‌های اخیر به عنوان یکی از مهم‌ترین عوامل موفقیت سازمان‌ها شناخته شده است که اثر بلندمدتی بر موفقیت سازمانی دارد. تعهد سازمانی یعنی وجود یک رابطه احساسی بین فرد و سازمان، به طوری که افراد اهداف و ارزش‌های سازمانی را همانند اهداف و ارزش‌های خود تلقی کنند (رضایان و همکاران، ۱۳۹۲، ص ۹۰). استیروز و مودی و پورتر^۱ (۱۹۷۴) پذیرش ارزش‌های سازمان و درگیر شدن در سازمان تعریف کرده‌اند و معیارهای اندازه‌گیری آن را شامل انگیزه، تمایل برای ادامه کار و پذیرش ارزش‌های سازمان می‌دانند. هال و همکاران^۲ (۱۹۷۰)، تعهد را فرایندی می‌دانند که از طریق آن، اهداف سازمانی و عضو سازمانی تا حدود زیادی در یکدیگر ادغام می‌شوند (Nägele & Neuenschwander, 2014, p386).

۲- مشخصه‌ها یا ابعاد مختلف شغلی

این الگو برای اولین بار توسط حکمن و اولدهام در سال ۱۹۷۴ مطرح شد. بر اساس نظر ایشان، مشاغل با داشتن ویژگی‌های خاص دارای توان بالاتری برای ایجاد انگیزه می‌باشند. این ویژگی‌ها به زعم ایشان عبارتند از: تنوع مهارت‌ها، ماهیت شغل، اهمیت شغل، استقلال شغل و بازخورد (Ali et.al, 2014, p48).

تنوع وظایف: هر فرد مجموعه‌ای از توانایی‌ها و مهارت‌ها را دارد که با خود به سازمان می‌آورد. از سوی دیگر آموزش سازمانی و انجام کار به تدریج تجربیاتی را برای فرد بوجود می‌آورد که به عنوان بخشی از توانایی‌های او محسوب می‌شود. افرادی که از این

نیروی انسانی هر سازمان منبع گرانبه‌ای آن سازمان است که می‌تواند آن را در راستای نیل به اهدافش یاری نماید. کارکنان متخصص، وفادار، سازگار با ارزش‌ها و اهداف سازمانی دارای انگیزه قوی و متمایل و متعهد به حفظ و ادامه عضویت سازمانی از نیازهای اصلی و بسیار ضروری هر سازمانی است. سازمان به کارکنانی نیاز دارد که فراتر از شرح وظایف مقرر و معمول خود به کار و فعالیت بپردازند. چه بسا بسیاری از جوامع علیرغم برخورداری از منابع طبیعی فراوان تنها به دلیل فقدان نیروی انسانی لایق توان استفاده از این مواهب را نداشته‌اند حال آن‌که ملت‌های دیگر با وجود عدم برخورداری از منابع طبیعی فراوان تنها به دلیل بهره‌مندی از نیروی انسانی متعهد مسیر پیشرفت توسعه و ترقی را با سرعت چشمگیری طی نموده‌اند تعهد و پایبندی می‌تواند پیامدهای مثبت و متعددی داشته باشد، کارکنانی که دارای تعهد و پایداری هستند، نظم بیشتری در کار خود دارند، مدت بیشتری در سازمان می‌مانند و بیشتر کار می‌کنند. مدیران باید تعهد و پایبندی کارکنان را با سازمان حفظ کنند و برای این امر باید بتوانند با استفاده از مشارکت کارکنان در تصمیم‌گیری و فراهم آوردن سطح قابل قبولی از امنیت شغلی برای آنان، تعهد و پایبندی را بیشتر کنند (Limpanitgul et.al, 2014, pp100-101). علاوه بر این، وجود تعهد سازمانی در میان کارکنان سازمان تأمین اجتماعی یکی از عوامل نامحسوس موثر بر عملکرد این کارکنان بشمار می‌آید زیرا در صورتی که نیروی انسانی این سازمان‌ها، وفادار، متعهد و سازگار با اهداف و ارزش‌های سازمانی باشند، می‌توانند حتی فراتر از وظایف مقرر در شرح شغل فعالیت کنند. وجود چنین نیرویی در سازمان تأمین اجتماعی، با بالا رفتن سطح عملکرد و پایین آمدن میزان غیبت، تاخیر و ترک خدمت همراه است و اعتبار این سازمان را در اجتماع، مطلوب جلوه می‌دهد و زمینه را برای رشد و توسعه آن فراهم می‌آورد (فرید و همکاران، ۱۳۸۸). به همین منظور در این پژوهش به بررسی رابطه ویژگی‌های شغلی با تعهد سازمانی پرداخته ایم تا بتوان از طریق ارتقا ابعاد ویژگی‌های شغلی که شامل تنوع مهارت، اهمیت وظیفه، هویت وظیفه، استقلال و بازخورد است، تعهد سازمانی کارکنان را افزایش داد.

1- Stears, Mowdy & Porters

2- Hall & et al

تعدد مهارت ها برخوردار هستند، با مشکلات کمتری در زمان طراحی مجدد شغل و انطباق با شرایط جدید مواجه می باشند (Ali et.al, 2014, p48).

ماهیت شغل: در بررسی ماهیت شغل به مسئله بسیار مهمی که باید اشاره شود، درجه تقسیم کار و شدت تخصصی شدن آن می باشد (Ali et.al, 2014, p48).

اهمیت شغلی: یکی از نیازهای مهم انسان، نیاز مطرح شدن است که باعث می شود در فرد این تمایل وجود داشته باشد که از مرتبه و منزلت در سازمان برخوردار شود. بعضی از مشاغل دارای موقعیت شغلی بالا هستند که شغل بالاتر، اعتماد، احساس آزادی و احترام به خود را در فرد به وجود می آورد که نوعی عزت نفس است (Ali et.al, 2014, p48).

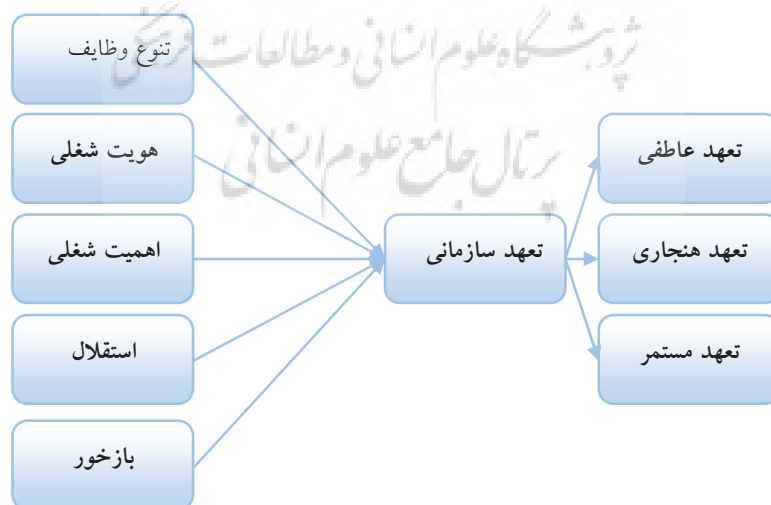
استقلال شغلی: یکی از ابعاد بسیار مهم و اساسی در الگو مشخصات شغل توجه به استقلال و عدم وابستگی شغلی است، این امر به اعتقاد ایجادکنندگان این الگو تاحدی از اهمیت برخوردار است که عدم وجود آن معیار انگیزشی بالقوه را به حداقل می رساند. استقلال درجه ای است که در آن شغل آزادی و عدم وابستگی لازم را برای فرد بوجود می آورد که بتواند کار خود و نحوه انجام و روش های مورد استفاده در انجام کار خود را تعیین کند (Castillo & Ewoodzie, 2014, p63).

بازخور شغلی: یکی دیگر از ابعاد الگو مشخصات شغل بازخور شغلی است که بر اثر این بعد فرد می تواند به صورت مستقیم و شخصی اطلاعات مربوط به کارش را بدست آورد (اکبری و اسماعیل زاده، ۱۳۹۲).

هاکمن با همکاری الدهام و با استفاده از نتایج مربوط به مطالعات تفاوت های فردی، تئوری ویژگی های شغل را ارائه داد. از نظر هاکمن و الدهام حالات روانی حساس هسته اصلی تئوری را تشکیل می دهند. به عقیده آن ها حالات مزبور نشان دهنده چگونگی واکنش فرد نسبت به وظیفه خود تحت تاثیر ویژگی های شغل می باشد. آن ها حالات روانی حساس را به شرح زیر تعریف کرده اند: ۱- معنی دار بودن کار. ۲. پذیرش مسئولیت نتایج کار و ۳- آگاهی از نتایج (رابینز، ۱۳۸۳:ص ۸۲۶).

بر اساس ادبیات پژوهش و مطالعه انجام شده توسط علی و همکاران (۲۰۱۴) ^۱ مدل مفهومی تحقیق به صورت زیر نشان داده شده است که در این مدل تنوع وظایف، هویت شغلی، اهمیت شغلی، استقلال و بازخور به عنوان متغیرهای مستقل و تعهد سازمانی (تعهد عاطفی، تعهد مستمر و تعهد هنجاری) به عنوان متغیر وابسته تحقیق مطرح می گردند.

شکل ۱- مدل مفهومی تحقیق (Ali et al , 2014)



پیشینه تحقیق

صفرنیا (۱۳۹۰) به بررسی عوامل موثر بر ایجاد و تقویت تعهد سازمانی و بررسی نحوه تاثیر عواملی مانند امنیت شغلی، مشارکت در مالکیت، مشارکت در هدف گذاری و مشارکت در تصمیم گیری بر میزان تعهد سازمانی مجموعه ای از کارکنان بانک های دولتی پرداخت. وی با استفاده از روش توصیفی - پیمایشی، ابزار پرسشنامه بسته و همچنین تحلیل های آماری به آزمون فرضیه های تحقیق پرداخت. جامعه آماری بررسی شده تعداد ۸۴۵۰ نفر شامل تمامی کارکنان بانک های دولتی شهر شیراز در سال ۱۳۸۶ بود که با استفاده از روش نمونه گیری طبقه ای و فرمول کوکران، تعداد ۴۴۰ نفر از آن ها به عنوان حجم نمونه انتخاب شدند. بر اساس نتایج بدست آمده، تمامی فرضیه های تحقیق در سطح اطمینان ۹۵ درصد مورد تایید قرار گرفت و نشان داد که به ترتیب میزان مشارکت در تصمیم گیری، امنیت شغلی، مشارکت در هدف گذاری و مشارکت در مالکیت مهم ترین عوامل تاثیرگذار در ایجاد و تقویت تعهد کارکنان بانک های دولتی در جامعه مورد بررسی هستند (صفرنیا، ۱۳۹۰). فرید و همکاران (۱۳۸۸) به شناسایی و رتبه بندی عوامل مؤثر بر تعهد سازمانی کارکنان آموزش و پرورش یزد پرداختند. روش پژوهش آن ها، با توجه به ماهیت تحقیق توصیفی از نوع پیمایشی بود. جامعه آماری این پژوهش، کارکنان آموزش و پرورش یزد بودند که از میان آنان ۱۱۶ نفر به روش نمونه گیری تصادفی انتخاب شدند. بدین ترتیب، نخست با به کارگیری نظر خبرگان و کارشناسان و با استفاده از تکنیک دلفی، ۳۵ مؤلفه مؤثر بر تعهد سازمانی کارکنان شناسایی شد و در چهار گروه دسته بندی گردید. این عوامل در نهایت با استفاده از روش های آماری و تکنیک های MADM رتبه بندی شدند. نتایج به کارگیری تکنیک های MADM، مانند AHP و TOPSIS نشان داد از میان عوامل چهارگانه مؤثر بر تعهد سازمانی کارکنان، عامل سازمانی / مدیریتی بر تعهد سازمانی کارکنان آموزش و پرورش یزد بیشترین تأثیر را داشت (فرید و همکاران، ۱۳۸۸). شائمی برزکی و اصغری (۱۳۸۹) رابطه جامعه پذیری سازمانی و تعهد سازمانی در شرکت گاز استان کردستان را مورد مطالعه و بررسی قرار دادند. در پژوهش آن ها حجم نمونه آماری، ۱۹۰ آزمودنی بود که به شکل تصادفی ساده انتخاب شدند. برای گردآوری داده های پژوهش از دو پرسشنامه استاندارد برگرفته از مدل جامعه پذیری جونز و تعهد سازمانی

آن و می یار استفاده شد. برای روایی هر دو پرسشنامه از نظر چند تن از صاحب نظران مدیریت منابع انسانی و رفتار سازمانی بهره گرفته شد و برای سنجش میزان پایایی نیز از روش آلفای کرونباخ استفاده شد، که آلفای کرونباخ برای پرسشنامه جامعه پذیری سازمانی ۰.۸۵ و تعهد سازمانی ۰.۸۲ به دست آمد. نتایج آزمون همبستگی نشان داد بین جامعه پذیری سازمانی و تعهد سازمانی رابطه مثبت و معنادار وجود دارد و نتایج تحلیل رگرسیون نشان داد دو روش ثابت و تأیید جامعه پذیری سازمانی، پیش بینی کننده های قوی تری برای تعهد سازمانی هستند (شائمی برزکی و اصغری، ۱۳۸۹). علی و همکاران^۱ (۲۰۱۴) ارتباط مدل ویژگی های شغلی هاکنم و اولدهام را با رضایت شغلی و تعهد سازمانی مورد مطالعه قرار دادند. در این پژوهش ۲۱۲ مدیر فست فود در مالزی به عنوان جامعه آماری انتخاب شدند که در نهایت ۱۲۲ پرسشنامه بین پاسخ دهندگان توزیع شد. پاسخ دهندگان به پرسشنامه محقق ساخته که دارای طیف پنج گزینه لیکرت (از کاملاً موافق تا کاملاً مخالف) بود پاسخ دادند. در نهایت یافته ها نشان داد که ارتباط معناداری بین ویژگی های شغلی (استقلال، بازخورد، تنوع مهارت، اهمیت وظیفه و هویت وظیفه) و رضایت شغلی و تعهد سازمانی وجود دارد (Ali et al., 2014).

یوسل و بکتاش^۲ (۲۰۱۲) ارتباط رضایت شغلی، تعهد سازمانی و ویژگی های جمعیتی معلمان ترکیه را مورد مطالعه قرار دادند. در این پژوهش تمام سازه ها با استفاده از ابزارهای مربوط به ادبیات پژوهش و پرسشنامه مورد سنجش قرار گرفت. این مطالعه در مدارس متوسطه صورت گرفت و ۴۳۳ پرسشنامه بین معلمان توزیع شد. یافته ها نشان داد ارتباط مثبتی بین رضایت شغلی و تعهد سازمانی معلمان وجود دارد. آن ها دریافتند که متغیر تفاوت سنی معلمان، نقش متغیر تعدیل کننده را در رابطه غیرخطی میان رضایت شغلی و تعهد سازمانی ایفا می نماید (Yucel & Bektas, 2012).

اوزشاهین و همکاران^۳ (۲۰۱۳) به بررسی تاثیر رهبری و بازارگرایی بر تعهد سازمانی پرداختند. در این بررسی ۳۴۳ مدیر ارشد و میانی از ۱۲۵ شرکت صنعتی برتر طی سال های ۲۰۰۸ الی ۲۰۱۰ در ترکیه به عنوان نمونه آماری انتخاب شدند. اطلاعات جمع آوری

1- Ali, Said, Yunus, Abd Kader, Latif and Munap

2- Yucel & Bektas

3- Ozshahin, Zehir, Acar & Sudak

شده از پرسشنامه ها از طریق نرم افزار آماری SPSS مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. برای ارزیابی داده ها از تجزیه و تحلیل عاملی، تحلیل روایی و پایایی، ضریب همبستگی و رگرسیون استفاده شد. یافته ها نشان داد که دو بعد بازارگرایی یعنی مشتری گرایی و هماهنگی میان وظیفه ای در اثرات تغییر رفتار رهبری بر تعهد سازمانی، نقش واسطه ای ایفا می نماید (Ozshahin et.al, 2013).

فرضیه های تحقیق

تحقیق حاضر از فرضیه های زیر تشکیل شده است:

- * تنوع وظایف بطور معناداری بر تعهد سازمانی کارکنان سازمان تامین اجتماعی استان گیلان اثرگذار است.
- * هویت شغلی بطور معناداری بر تعهد سازمانی کارکنان سازمان تامین اجتماعی استان گیلان اثرگذار است.
- * اهمیت شغلی بطور معناداری بر تعهد سازمانی کارکنان سازمان تامین اجتماعی استان گیلان اثرگذار است.
- * استقلال در شغل بطور معناداری بر تعهد سازمانی کارکنان سازمان تامین اجتماعی استان گیلان اثرگذار است.
- * بازخورد در شغل بطور معناداری بر تعهد سازمانی کارکنان سازمان تامین اجتماعی استان گیلان اثرگذار است.

روش تحقیق و نحوه گردآوری داده ها

این تحقیق از حیث هدف کاربردی و از حیث روش یک تحقیق توصیفی - پیمایشی است. جامعه آماری این تحقیق از نظر مکانی، سازمان تامین اجتماعی استان گیلان و از نظر افراد، حدود ۶۲۱ نفر از کارکنان بخش اداری شاغل در شعبات تامین اجتماعی استان گیلان است. از آنجایی که در تحقیق حاضر جامعه آماری مشخص (محدود) و مقیاس داده ها از نوع کمی هستند از فرمول زیر برای تعیین حجم نمونه استفاده می شود (آذر و مومنی، ۱۳۸۴):

$$n = \frac{N Z_{\alpha}^2 . S_x^2}{\epsilon^2 (N-1) + Z_{\alpha}^2 . S_x^2} \quad \begin{array}{l} n: \text{حجم نمونه} \\ N: \text{جامعه آماری} \end{array}$$

انحراف معیار برآوردی جامعه

دقت برآورد

در این پژوهش با استفاده از ۳۰ پرسشنامه توزیع شده مقدماتی (نمونه مقدماتی)، مقدار انحراف معیار برآوردی جامعه آماری محاسبه گردید. این مقدار ۰/۸ است. دقت برآورد است و بین ۰/۱ تا ۰/۰۱ است. در این تحقیق مقدار ۰/۰۸ است، مقدار Z نیز از جدول توزیع نرمال انتخاب شده (۰/۰۵)، که برابر ۱/۹۶ است. با در نظر گرفتن مفروضات بالا، حجم نمونه تحقیق برابر است با:

$$n = \frac{621 (1/96)^2 \times (0/8)^2}{(0/1)^2 \times 621 + (1/96)^2 \times (0/8)^2} = 177$$

همان طور که در فرمول دیده می شود، حجم نمونه ۱۷۷ نفر است که بصورت تصادفی و با استفاده از روش نمونه گیری طبقه ای (جدول ۱-۳) انتخاب شده است. بر این اساس تعداد ۲۰۰ پرسشنامه بین کارکنان کارکنان توزیع گردید که در نهایت ۱۷۷ پرسشنامه صحیح جمع آوری گردید. برای گردآوری اطلاعات جهت ادبیات این تحقیق از روش کتابخانه ای و به منظور جمع آوری اطلاعات مورد نیاز برای ارزیابی تأثیر ابعاد پنجگانه شغل بر تعهد کارکنان (داده های تحلیلی)، از روش میدانی استفاده شده است. جهت تجزیه و تحلیل داده ها از آمار توصیفی و استنباطی از بسته نرم افزاری SPSS استفاده شده است. جهت برآورد تابع از رگرسیون چندگانه استفاده شده است.

تجزیه و تحلیل آماری و آزمون فرضیه ها

۱- تحلیل توصیفی داده‌های تحقیق

جدول ۱- آمار توصیفی متغیرهای تحقیق

نام متغیر	تعهد سازمانی	تنوع وظایف	هویت شغلی	اهمیت شغلی	استقلال	بازخور
میانگین	۴/۲	۴	۴/۰۱	۴/۲۲	۴/۳۶	۴/۲۶
میانه	۳	۴	۴	۴	۵	۵
مد	۴	۴	۴	۴	۴	۴
انحراف معیار	۱۲/۷	۱۰/۲	۱۱/۴	۹/۱	۸/۵	۸/۶
واریانس	۱۶۱/۲۹	۱۰۴/۰۴	۱۲۹/۹۶	۸۲/۸۱	۷۲/۲۵	۷۳/۹۶
دامنه تغییرات	۲/۳۵	۲	۲/۴۶	۱/۰۵	۱/۵۵	۱/۷۱
حداقل نمره	۲/۶۵	۳	۲/۵۴	۳/۹۵	۳/۴۵	۳/۲۹
حداکثر نمره	۵	۵	۵	۵	۵	۵
تعداد مشاهدات	۱۷۷					

با توجه به جدول توصیفی بالا، مقدار ماکزیمم برای تعهد سازمانی ۵، مقدار مینییمم ۲/۶۵، واریانس آن ۱۶۱/۲۹ و انحراف معیار ۱۲/۷ و مقدار میانگین ۴/۲، مقدار ماکزیمم برای تنوع وظایف ۵، مقدار مینییمم ۳، واریانس آن ۱۰۴/۰۴ و انحراف معیار ۱۰/۲ و مقدار میانگین ۴، مقدار ماکزیمم برای هویت شغلی ۵، مقدار مینییمم ۲/۵۴، واریانس آن ۱۲۹/۹۶ و انحراف معیار ۱۱/۴ و مقدار میانگین ۴/۰۱، مقدار ماکزیمم برای اهمیت شغلی ۵، مقدار مینییمم ۳/۹۵، واریانس آن ۸۲/۸۱ و انحراف معیار ۹/۱ و مقدار میانگین ۴/۲۲، مقدار ماکزیمم برای استقلال ۵، مقدار مینییمم ۳/۴۵، واریانس آن ۷۲/۲۵ و انحراف معیار ۸/۵ و مقدار میانگین ۴/۳۶، و همچنین مقدار ماکزیمم برای بازخور ۵، مقدار مینییمم ۳/۲۹، واریانس آن ۷۳/۹۶ و انحراف معیار ۸/۶ و مقدار میانگین ۴/۲۶ می باشد.

۲-۶- تحلیل استنباطی داده های تحقیق

ابتدا به بررسی وجود رابطه خطی بین دو متغیر عوامل مؤثر بر تعهد سازمانی و تعهد سازمانی کارکنان یا به عبارت دیگر معنی داری کل مدل رگرسیون پرداخته می شود.

جدول ۲- جدول آنالیز واریانس مدل رگرسیونی عوامل مؤثر بر تعهد سازمانی

مدل	مجموع مربعات	درجه آزادی	میانگین مربعات	آماره F	مقدار احتمال Sig
رگرسیون	۴۱/۱۸	۱	۲۸		
خطا	۳۸/۱۹	۱۷۶	۰/۴۱	۰/۹۸	۰/۰۰۰
کل	۷۹/۳۷	۱۷۷			

از آنجا که مقدار سطح معنی داری (Sig) کمتر از ۰/۰۵ و برابر صفر می باشد، پس فرض خطی بودن رابطه دو متغیر تأیید می شود. بعد از حصول اطمینان از معنی داری مدل رگرسیونی، نوبت به تخمین ضرایب مدل رگرسیون می رسد که نتایج آن در جداول زیر خلاصه شده است. نتایج نشان می دهد که تنوع وظایف، هویت شغلی، اهمیت شغلی، استقلال و بازخور اثر قابل ملاحظه ای روی تعهد سازمانی از نگاه کارکنان دارند و ۴۷/۶۱ درصد از تغییرات آن را پیش بینی می کنند.

جدول ۳- ضریب همبستگی چندگانه

خطای معیار تخمین	ضریب تعیین تعدیل شده	ضریب تعیین	ضریب همبستگی
۳/۱۶	۰/۴۷۱	۰/۴۷۶	۰/۶۹

از آنجایی که در آزمون رگرسیون، سطح معنی داری کلیه متغیرها (Sig)، کوچکتر از ۰/۰۵ است، بنابراین این پنج متغیر مستقل بر متغیر وابسته اثرگذارند. به عبارت دیگر تحلیل رگرسیون، ارتباط مستقیم قابل توجهی را میان پنج بعد مورد آزمون و تعهد سازمانی در سطح معنی داری ۰/۰۵ نشان می دهد. از این رو، نتایج آزمون فرضیه ها نشان می دهد که سازمان تامین اجتماعی منجر به افزایش تعهد سازمانی کارکنان خواهد شد، اگر این سازمان: در افزایش تنوع وظایف، شکل گیری هویت شغلی، ایجاد اهمیت شغلی، استقلال و بازخور خود بخوبی عمل نمایند. علامت مثبت هر یک از متغیرها نشان می دهد که هر چقدر میزان اندازه آن ها بزرگتر باشد، سطح تعهد سازمانی کارکنان نیز بالاتر خواهد بود. بنابراین همه سطوح موضوع تحقیق، کاملاً تأیید می شود.

جدول ۴- تحلیل رگرسیون چندگانه

متغیرها	ضرایب غیراستاندارد B	ضرایب استاندارد β	مقدار آماره t	سطح معنی داری Sig
مقدار ثابت	۷/۲۳		۲/۵۵	۰/۰۰۰
تنوع وظایف	۴/۴۷	۰/۱۱	۱/۲۳	۰/۰۸۸
هویت شغلی	۳/۳۹	۰/۱۴	۱/۴۲	۰/۰۷۹
اهمیت شغلی	۳/۰۵	۰/۵۴	۳/۲۱	۰/۰۰۰
استقلال	۳/۲۲	۰/۵۱	۲/۴۲	۰/۰۰۱
بازخور	۳/۴۶	۰/۴۵	۲/۹۸	۰/۰۰۰

همان‌طور که ملاحظه می‌شود ضرایب بتا بدست آمده برای سه متغیر (اهمیت شغلی، استقلال و بازخور) مثبت بوده بنابراین سه فرضیه مربوط به این سه عامل تحقیق نیز مورد تأیید قرار می‌گیرند. از میان پنج متغیر فوق، تنوع وظایف با ضریب ۰/۱۱ بدلیل این که سطح معناداری آن از ۰/۰۵ بیشتر بوده و هویت شغلی نیز با ضریب ۰/۱۴ به دلیل این که سطح معناداری آن از ۰/۰۵ بیشتر بوده مورد تأیید قرار نگرفتند. بنابراین فرضیه‌های اول و دوم تحقیق رد، و فرضیه های سوم، چهارم و پنجم پذیرفته شدند.

نتیجه‌گیری

در این پژوهش پنج فرضیه با استفاده از روش های آمار استنباطی مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. در این تحقیق با توجه به ساختار مدل تحقیق و نحوه بیان فرضیه های آن، برای آزمون فرضیه های تحقیق از آزمون های رگرسیون چندگانه استفاده گردید. ضریب بتا بدست آمده برای تنوع وظایف مثبت و برابر ۰/۱۱ بوده اما از آنجایی که سطح معناداری ۰/۰۸۸ و بزرگتر از ۰/۰۵ بوده بنابراین این فرضیه رد می‌شود. به عبارتی مشاغل در سازمان تامین اجتماعی بطور استاندارد طراحی شده اند و ساده یا پیچیده بودن شغل تاثیری بر میزان تعهد سازمانی کارکنان ندارد. نتیجه حاصل از آزمون این فرضیه با یافته های مطالعه نوروزی و پورقلعه‌نوی (۱۳۸۹) سازگار و همسو نیست زیرا آن‌ها در مطالعه خود دریافتند که تنوع وظایف تاثیر اندکی بر تعهد کارکنان دارد. ضریب بتا بدست آمده برای هویت شغلی مثبت و برابر ۰/۱۴ بوده اما از آنجایی که سطح معناداری ۰/۰۷۹ و بزرگتر از ۰/۰۵ بوده بنابراین این فرضیه رد می‌شود. نتیجه حاصل از آزمون این فرضیه نشان می‌دهد که اگر برای کارکنان سازمان تامین اجتماعی فرصت اعمال نظر در کارشان فراهم شود این فرصت تاثیری بر میزان تعهد آن کارکنان به سازمان ندارد که این امر ممکن است بدلیل وجود قوانین ثابت و بوروکراسی اداری در این سازمان باشد. نتیجه این فرضیه با مطالعه انجام شده توسط علی و همکاران (۲۰۱۴) همسو و سازگار است. ضریب بتا بدست آمده برای اهمیت شغلی مثبت و برابر ۰/۵۴ بوده و از حیث اثرگذاری در میان عوامل پنجگانه در رتبه اول قرار می‌گیرد. افراد همیشه بدنبال کسب رفاه بیشتر در زندگی خود هستند. از نتیجه بدست آمده در این فرضیه می‌توان دریافت اگر کارکنان سازمان تامین اجتماعی بدانند که نتایج حاصل از شغل آن‌ها بر زندگی و رفاه خود و سایر افراد تاثیری مثبت دارد بیشتر

نسبت به سازمان خود متعهد می گردند. به عبارتی درک افراد از میزان اهمیت شغل شان موجب تعهد بیشتر آن ها به سازمان می گردد. این نتیجه با نتایج حاصل مطالعات پاشا و خدادادی (۱۳۸۸) و نوروزی و پورقلعه نوی (۱۳۸۹) همسو و سازگار است. ضریب بتا بدست آمده برای استقلال در شغل مثبت و برابر ۰/۵۱ بوده و از حیث اثرگذاری در میان عوامل پنجگانه در رتبه دوم قرار می گیرد. به عبارتی هرگاه سازمان تامین اجتماعی عرصه را برای خلاقیت افراد فراهم سازد و به کارکنان اجازه دهد تا در مورد عملکرد خود قضاوت شخصی داشته باشند، آن ها را نسبت به سازمان متعهدتر می سازند. مطالعات انجام شده توسط پاشا و خدادادی (۱۳۸۸)، علی و همکاران (۲۰۱۴)، نوروزی و عباس پورقلعه نوی (۱۳۸۹) و سهرابی (۱۳۸۳) نتیجه بدست آمده از این فرضیه را مورد تایید قرار می دهد. ضریب بتا بدست آمده برای بازخورد در شغل مثبت و برابر ۰/۴۵ بوده و از حیث اثرگذاری در میان عوامل پنجگانه در رتبه سوم قرار می گیرد. به عبارتی اگر سازمان تامین اجتماعی شرایطی را فراهم آورد تا افراد بطور منظم در حین انجام وظایف شغلی خود، درک کاملی از نحوه انجام وظایف داشته باشند و بتوانند اشکالات خود را هنگام اجرای وظایف شغلی از طریق سیستم بازخور رفع نمایند، نسبت به سازمان متعهدتر خواهند شد. نتیجه این فرضیه نیز با مطالعات علی و همکاران (۲۰۱۴) و سهرابی (۱۳۸۳) مبنی بر تاثیر بازخورد شغلی بر تعهد سازمانی همسو و سازگار است.

پیشنهادها بر اساس یافته‌های تحقیق

- * به مدیران پیشنهاد می شود تا از طریق افزایش توان انگیزشی شغل تعهد کارکنان را افزایش دهند.
 - * برای فراهم آوردن میزان مطلوبی از رضایت شغلی، اجرای پاره‌ای از آموزش‌ها به نظر لازم می آید برای مثال بکار گرفتن برخی از نرم افزارها، جهت محاسبات و فعالیت های کاری، مستلزم آموزش از قبل می باشد که این می تواند موجب احساسات و تجارب خوشایندی از جانب کارکنان شود.
 - * جهت ارائه بازخورد به کارکنان پیشنهاد می شود هر یک از کارکنان سازمان در پایان روز گزارشی از عملکرد خود را به سرپرست مربوطه ارائه کرده و بازخوردی از فعالیت روزانه خود دریافت کنند تا از این طریق کارکنان در جریان حاصل
- اقداماتشان قرار گیرند.
- * دادن آزادی عمل در چگونگی انجام وظایف کاری و همچنین فراهم آوردن موقعیت هایی که موجب بکارگیری قضاوت و ابتکار فردی در کارکنان شود، می تواند در بالا بردن تعهد کارکنان بسیار موثر باشد.
 - * گزینش های اولیه برای استخدام مناسب ترین افراد و همچنین فرایندهای اجتماعی کردن کارکنان پس از ورود به سازمان می توانند شیوه هایی برای همنا کردن افراد با ارزش های سازمان محسوب شوند.
 - * پیشنهادهای برای تحقیقات آتی
 - * ارزیابی مدل تحقیق در سایر صنایع خدماتی از جمله بانک، چرا که ممکن است نتایج حاصل در این شاخه با سایر بخش های خدماتی متفاوت باشد.
 - * سایر پژوهشگران می توانند همین موضوع را بطور همزمان در یک بخش دولتی و خصوصی اجرا نمایند و نتایج بدست آمده را با یکدیگر مقایسه نمایند.
 - * پژوهشگران می توانند رابطه ابعاد مختلف تعهد سازمانی (عاطفی، هنجاری و مستمر) را با عملکرد مدیریت مشارکتی، کارایی، غیبت و ترک خدمت کارکنان مورد بررسی قرار دهند.
 - * پژوهشگران می توانند رابطه عوامل شغلی بر اساس مدل ویژگی های شغل را با رضایت شغلی، کارایی، کیفیت عملکرد، اثر بخشی، انگیزش، غیبت و ترک خدمت کارکنان مورد بررسی قرار دهند.

محدودیت ها و موانع تحقیق

- * یکی از مواردی که می توانست جایگزین متغیر وابسته تعهد سازمانی شود، متغیر عملکرد سازمانی می باشد که جای توجه و تعمق دارد.
- * از سوی دیگر انجام پژوهش در سطح جامعه آماری وسیع تر، قابلیت اعتماد مدل پژوهش را افزایش می دهد.
- * در نظر گرفتن رضایت شغلی به عنوان یک متغیر وابسته بین ابعاد شغل و تعهد سازمانی نیز می تواند مدل تحلیلی پژوهش را غنای بیشتری بخشد.

منابع:

۱. اکبری، محسن و اسماعیل زاده، محمد (۱۳۹۲)، بررسی رابطه بین ویژگی های شغل و شاغل با میزان استفاده از فناوری اطلاعات (مطالعه موردی یک مرکز تحقیقاتی - آموزشی - مشاوره ای)، بهبود مدیریت، سال هفتم، شماره ۱، پیاپی ۱۹، صص ۲۳-۲۰.
۲. رابینز، استیفن پی (۱۳۸۳). رفتار سازمانی، ترجمه علی پارساییان و دکتر محمد اعرابی، جلد دوم، دفتر پژوهشهای فرهنگی.
۳. رمضانیان، محمدرحیم، عبداللهیان، فرزانه و صفر دوست (۱۳۹۲)، بررسی ابعاد گرایش مدیران به تصمیم گیری مشارکتی و تأثیر آن بر تعهد سازمانی: (مطالعه موردی در سازمان های خدماتی استان گیلان)، بهبود مدیریت، سال هفتم، شماره ۱، پیاپی ۱۹، صص ۱۰۹-۸۶.
۴. شائمی برزکی، علی و اصغری، ژیلا (۱۳۸۹)، رابطه جامعه پذیری سازمانی و تعهد سازمانی در شرکت گاز استان کردستان، پژوهش نامه مدیریت تحول؛ سال دوم، شماره ۳، صص ۱۲۷-۱۰۹.
۵. صفرنیا، حسن (۱۳۸۸)، بررسی عوامل موثر در ایجاد و تقویت تعهد سازمانی کارکنان بانک های دولتی، پژوهش های مدیریت در ایران، دوره ۱۵، شماره ۲، صص ۱۰۵-۸۵.
۶. فرید، داریوش، بردبار، غلامرضا و منصور، حسین (۱۳۸۸)، شناسایی و رتبه بندی عوامل مؤثر بر تعهد سازمانی کارکنان آموزش و پرورش یزد با استفاده از فنون تصمیم گیری چند شاخصه، فصلنامه نوآوری های آموزشی، شماره ۳۱، سال هشتم، صص ۱۸۲-۱۴۹.
7. Ali.S.A.M , Said.N.A, Yunus.N.M Abd Kader.S.F, Ab Latif.D.S , Munap.R (2014), Hackman and Oldham's Job Characteristics Model to Job Satisfaction, Procedia - Social and Behavioral Sciences 129 (2014) 46 – 52.
8. Castillo. C.C, Ewoodzie. K (2014), Relational trustworthiness: How status affects intra-organizational inequality in job autonomy, Social Science Research 44, pp 60-74.
9. Farid. H, Izadi. Z, Ismail. I.A, Alipour. F (2014), Relationship between quality of work life and organizational commitment among lecturers in a Malaysian public research university, The Social Science Journal, pp1-8.
- 10.Limpanitgul. T, Boonchoo. P, Photiyarach. S (2014), Coworker support and organisational commitment: A comparative study of Thai employees working in Thai and American airlines, Journal of Hospitality and Tourism Management 21, pp 100-107.
- 11.Masrek. M.N, Osmanb. M.A.F, Ibrahim. Z, Mansor. A.N (2015), Malaysian Computer Professional: Assessment of Emotional Intelligence and Organizational Commitment, Procedia - Social and Behavioral Sciences 172, pp 238 – 245.
- 12.Nägele. C, Neuenschwander. M.P (2014), Adjustment processes and fit perceptions as predictors of organizational commitment and occupational commitment of young workers, Journal of Vocational Behavior 85, pp 385-393.
- 13.Ozsahin.M, Zehir.C, Acar.A.Z, Sudak.M.K (2013). The Effects of Leadership and Market Orientation on Organizational Commitment , Procedia - Social and Behavioral Sciences 99 .363 – 372.
- 14.Thomas. W.H. Ng (2015). The incremental validity of organizational commitment, organizational trust, and organizational identification, Journal of Vocational Behavior 88, pp 154-163.
- 15.Veličković. V.M, Višnjić. A, Jović.S, Radulović. O, Šargić. C, Mihajlović. J, Mladenović. M.J (2014), Organizational Commitment and Job Satisfaction Among Nurses in Serbia: A Factor Analysis, Nursing Outlook, pp 1-23.
- 16.Yucel.I, Bektas, C (2012) , Job satisfaction, organizational commitment and demographic characteristics among teachers in Turkey: Younger is better?, Procedia - Social and Behavioral Sciences 46 (2012) 1598 – 1608.