



دانشگاه علامه طباطبائی

صمدی میارکلایی، حسین و صمدی میارکلایی، حمزه (۱۳۹۵)، ارتقاء سطح  
تعهد سازمانی در سازمان‌های مردم‌نهاد: تبیین نقش راهبردی رضایت شغلی  
از طریق مدل معادلات ساختاری، جامعه‌شناسی نهادهای اجتماعی ۳ (۸)،  
۱۳۳-۱۵۷.

## ارتقاء سطح تعهد سازمانی در سازمان‌های مردم‌نهاد: تبیین نقش راهبردی رضایت شغلی از طریق مدل معادلات ساختاری

حسین صمدی میارکلایی<sup>۱</sup> و حمزه صمدی میارکلایی<sup>۲</sup>

تاریخ دریافت: ۱۳۹۵/۰۴/۳۰

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۵/۱۰/۰۶

### چکیده

هدف از این پژوهش بررسی و تبیین تاثیر رضایت شغلی بر تعهد سازمانی کارکنان صنایع نساجی جمعیت هلال احمر جمهوری اسلامی ایران می‌باشد. روش تحقیق حاضر توصیفی-پیمایشی و ابزار گردآوری اطلاعات پرسشنامه است. پایایی سوالات با استفاده از آزمون آلفای کرونباخ تعیین شد و روایی پرسشنامه‌ها بوسیله خبرگان مدیریت منابع انسانی و رفتار سازمانی مورد تأیید قرار گرفت. هم‌چنین بر اساس نتایج، مسیر ارتباط متغیرهای این پژوهش تأیید و نتایج پژوهش با استفاده از روش آماری مدل-سازی معادلات ساختاری تحلیل شد. یافته‌های این پژوهش نشان می‌دهد که میان کارکنان جمعیت هلال احمر جمهوری اسلامی ایران رضایت شغلی پیش‌بینی‌کننده معنی‌داری برای تعهد سازمانی کارکنان و ابعاد آن است. امروزه سازمان‌ها برای بهبود عملکرد و اثربخشی نیازمند به کارکنان متعهد هستند تا به اهداف خود در جهت رشد و بهره‌وری برسند. از این رو باید حرکت و توجه بیشتر به سمت رضایت شغلی بیشتر در کارکنان از وظایف اصلی سازمان‌ها باشد.

**کلید واژه ها :** تعهد سازمانی، جمعیت هلال احمر، رضایت شغلی، نهاد اجتماعی

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی

<sup>۱</sup> کارشناس ارشد مدیریت دولتی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد قائمشهر (نویسنده مسؤل)

hossein\_samadi\_m@yahoo.com

<sup>۲</sup> دکتری مدیریت دولتی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد علوم و تحقیقات، hamzeh.samadi@srbiau.ac.ir

## ۱- مقدمه و طرح مسأله

امروزه موضوع نقش و جایگاه سازمان‌های غیر دولتی در جامعه مدنی را با بخش سازمان‌های غیر دولتی (بخش سوم) مترادف می‌دانند. سازمان‌های غیر دولتی تحت عنوان سازمان‌های مردم‌نهاد، با عناوین مختلف و ویژگی‌های مشابه تقریباً در همه کشورهای توسعه یافته و کمتر توسعه یافته جهت کاهش معضلات اجتماعی و بهبود کیفیت زندگی در سطح محلی، ملی و بین‌المللی فعال می‌باشند. این سازمان‌ها به خاطر مردمی بودن خود از سطح بالایی از نفوذ اجتماعی برخوردارند، امتیازی که سایر دستگاه‌های دولتی به سادگی نمی‌توانند به آن دست یابند. اکنون سازمان‌های غیر دولتی به‌طور دائم در مباحث مربوط به ارائه خدمات، مشاوره، جنبش‌های اجتماعی، بشر دوستی، اعمال خیریه، ایجاد جامعه مدنی و کارآفرینی اجتماعی مورد توجه قرار می‌گیرند (مقیم‌ی و همکاران، ۱۳۸۶؛ ۷). با این حال از شاخص‌های مهم سنجش میزان برتری سازمان‌ها نسبت به هم، کارکنان شاغل در آن سازمان‌ها هستند، که میزان وفاداری و تعهدشان باعث می‌شود وظایف محوله را با کیفیت بالاتری به انجام برسانند. این امر موجب افزایش عملکرد، بهره‌وری و اثربخشی سازمان می‌شود. برعکس، افراد بی‌تفاوت یا بی‌مسئولیت در برابر اعمال محوله سازمان، این رفتار را به دیگران منتقل می‌کنند و باعث کاهش عملکرد افراد و تنزل سازمان از نظر کمی و کیفی می‌شود (نحیر و همکاران، ۱۳۸۹: ۲۴). تعهد سازمانی به عنوان درجه‌ای که یک فرد در یک سازمان پذیرفته و درونی می‌شود، و نقش‌اش را بر مبنای اهداف و ارزش‌های سازمانی از نظر می‌گذراند (بومن<sup>۱</sup>، ۲۰۰۶: ۳۳)، تعریف شده و رضایت شغلی که واکنش عاطفی یا احساسی فرد نسبت به جنبه‌های شغل است (سایبو<sup>۲</sup>، ۲۰۰۷: ۷۷۸؛ صمدی میارکلانی و همکاران، ۱۳۹۴: ۱۰۴)، در بهبود و تبیین آن نقش قابل تأملی را دارد.

دنیا در حال جستجوی ارتقای عملکرد و بهره‌وری است، که رضایت شغلی و تعهد بالاتری را برای کارکنان بوجود آورده و هم‌چنین مزیت‌ها و اثربخشی‌شان را بهبود بخشد. منابع انسانی سازمان‌های امروزی یک موقعیت کلیدی در دارایی‌های مورد بحث همه بنگاه‌ها تشخیص داده شده‌اند (چادهری و همکاران<sup>۳</sup>، ۲۰۱۱: ۲۳؛ فیلیپ و همکاران<sup>۴</sup>، ۲۰۱۲: ۱۲۱۸). پس می‌توان

1 Boehman

2 Saibou

3 Choudhary

4 Phillip

دریافت که رضایت شغلی و تعهد سازمانی کارکنان، دو مفهوم مهم در ارتباط با حفظ و نگهداری کارکنان در انواع مشاغل و کسب‌وکار حرفه‌ای می‌باشند، عواقب منفی در ارتباط با سطوح پایین رضایت شغلی و تعهد سازمانی شامل مشکلات حضور و غیاب، دل‌زدگی از نقش، کاهش میزان گردش مالی، بازنشستگی پیش از موعد، عدم مشارکت فعال در انجام وظایف شغلی، و کاهش انگیزش روحی و روانی از کار می‌باشد (کمپ<sup>۱</sup>، ۱۹۹۴: ۲۸۵). در چنین شرایطی نهادهای بین‌المللی غیردولتی چون جمعیت هلال احمر جمهوری اسلامی ایران به عنوان اولین و بزرگ‌ترین سازمان مردم‌نهاد (NGO) کشور، به دنبال توسعه کیفیت و عملکرد خدمات و تولیدات، جهت برآورده ساختن انتظارات مشتریان، نیاز جمعیت هلال احمر و کمک به جوامع می‌باشند که چنین امر مهمی جز در سایه ایجاد روحیه تعهد کاری در کارکنان محقق نمی‌شود. در دنیای پر رقابت کنونی، سازمان‌ها پیوسته در جستجوی شیوه‌های جدید برای حداکثر کردن عملکرد و تلاش کارکنان هستند. با وجود پیشرفت فوق‌العاده تکنولوژی هم شاهد شکاف در کارآیی سازمان هستیم. باید گفت نتیجه این تغییرات گسترده در سطح جهانی فشار مضاعف و فزاینده بر روی کارکنان بوده است و عملاً از کارآیی و اثربخشی کاری، تعهد و رضایت شغلی آنها از مشاغل خود کاسته شده است. در این راستا، این پژوهش به دنبال تبیین ارتباط رضایت شغلی با تعهد سازمانی کارکنان در جامعه مذکور می‌باشد.

## ۲- پیشینه پژوهش

### ۲-۱- پیشینه نظری پژوهش

با توجه به این‌که مهم‌ترین و ارزشمندترین سرمایه هر سازمان، سرمایه انسانی آن است و توجه به این سرمایه گران‌بهاء بر سیر صعودی یا نزولی سازمان مؤثر است، تلاش برای افزایش تعهد در کارکنان، امر مهمی است که مدیران باید به آن توجه داشته باشند. افراد متعهدتر پایداری بیشتری به ارزش‌ها و اهداف سازمان دارند و فعالانه‌تر نقش خود را ایفاء می‌کنند، همچنین کمتر به ترک سازمان و یافتن فرصت‌های شغلی جدید اقدام می‌کنند (الوانی و همکاران، ۱۳۸۷: ۹). مفهوم تعهد در محیط کار، هنوز به عنوان یکی از چالش برانگیزترین مفاهیم تحقیقاتی در زمینه‌های مدیریت، رفتار سازمانی، و مدیریت منابع انسانی است (سومایا

و پانچاناتام<sup>۱</sup>، ۲۰۱۱: ۲۲؛ صمدی میارکلانی و همکاران، ۱۳۹۲: ۴۳). در واقع 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 می‌دهد. در فرهنگ لغت در تعریف تعهد آمده است، تعهد الزامی است که آزادی عمل را محدود می‌کند. پورتر و همکاران تعهد سازمانی را درجه نسبی تعیین هویت فرد با سازمان و مشارکت او در آن، تعریف کرده‌اند (خفیف و همکاران، ۱۳۸۸: ۷). آلن و می‌یر<sup>۲</sup> (۱۹۹۰)، تعهد سازمانی را حالتی روانی در افراد می‌دانند، که به واسطه آن افراد شاغل سازمان، خود را به سازمان مقید نموده و امکان خروج از سازمان در آن‌ها کاهش می‌یابد (قلی‌پور و همکاران، ۱۳۹۴: ۱۶۳).

تعهدات در محیط کار می‌تواند به شکل‌های مختلف، و مسلماً به‌طور بالقوه برای تاثیر گذاشتن بر اثربخشی سازمانی و رفاه کارکنان باشد. تعهد سازمانی به‌عنوان بخش مهمی از وضعیت روانی کارکنان است، زیرا کارکنانی که تعهد سازمانی بالایی را تجربه می‌کنند، استدلال در سازمان‌ها این‌گونه است که رفتارهای از جمله فعالیت‌های شهروندی و عملکرد شغلی بالا از خود به نمایش می‌گذارند، که به شدت برای سازمان‌ها مفیدند. مفهوم تعهد سازمانی موجی از علائق تحقیقاتی، به عنوان تلاش برای درک شدت و ثبات تعهد کارکنان به خود جلب کرده است. آلن و می‌یر (۱۹۹۰)، این‌گونه بیان می‌کنند که کارکنان با تعهد قوی‌تر، در سازمان باقی می‌مانند و تمام تلاش و سعی خود را برای شکوفائی سازمان به ارمغان می‌آورند (اسینبرگر و همکاران<sup>۳</sup>، ۱۹۹۰: ۵۴؛ جمال‌الدین<sup>۴</sup>، ۲۰۰۹: ۵۶).

آگاهی از تعهد سازمانی کارکنان یکی از چالش‌های اصلی مدیریت در هزاره جدید و مورد علاقه کارفرمایان و به صورت یک اولویت برای مدیران درآمده است. تعهد سازمانی به معنی وابستگی احساسی و روانی فرد به سازمان تعریف شده است. بنابر اهمیت تعهد سازمانی برای سازمان‌ها، مهاجرت و شناور بودن نیروی شاغل و نتایج مطلوب سازمانی، تلاش‌های زیادی جهت شناخت راه‌های افزایش تعهد کارکنان، حفظ کارکنان با تعهد سازمانی بالا انجام شده و همواره محور بسیاری از پژوهش‌ها در نزد محققان برای درک و پیش‌بینی رفتار سازمانی پیدا کرده است (خوشنام و همکاران، ۱۳۸۷: ۱۲۷). هم‌چنان که وایت واژه تعهد سازمانی را تعریف کرده است، معین کننده سه عرصه مهم از احساس یا رفتار مربوط به فردی است که در سازمان

1 Sowmya & Panchanatham

2. Allen & Meyer

3. Eisenberger

4. Jamaludin

مشغول به کار است. این سه عرصه مهم رفتار عبارتند از: اعتقاد به سازمان، پذیرش اهداف و ارزش‌هایش، تمایل به عضویت در سازمان و تمایل به انجام سعی و تلاش برای سازمان‌ورای آن‌چه که در قراردادش با سازمان درج شده است (حیدری و دریابگیان، ۱۳۹۰: ۳۳). آلن و می‌پر (۱۹۹۰: ۵-۸)، تعهد سازمانی را به‌مثابه یک حالت روانی موجود در کارکنان، که دارای سه جزء است، مجزا و تفکیک‌نموده‌اند (تعهد عاطفی، تعهد مستمر و تعهد هنجاری):

**تعهد عاطفی:** یعنی میزانی که فرد از نظر روانی به کار کردن در سازمان از طریق احساساتی مانند وفاداری، مهر و علاقه، گرمی و صمیمیت، تعلق و دلبستگی، رضایت خاطر، لذت و خوشی و غیره تمایل پیدا می‌کند (امیرتاش و همکاران، ۱۳۹۰: ۱۱۶). تعهد عاطفی وابستگی احساسی به یک سازمان است (آلن و می‌پر، ۱۹۹۰؛ می‌پر و همکاران<sup>۱</sup>، ۱۹۹۸: ۳۶)، تعهد عاطفی نشان‌دهنده علاقه و تمایل به ادامه خدمت در سازمان است. تعهد عاطفی به عنوان وابستگی و تعلق خاطر برای انجام کار، میل به ماندن برای ادامه این وابستگی و خدمت تعریف می‌شود و به عبارت دیگر تعهد عاطفی، پیوستگی عاطفی و تعیین هویت فرد با ارزش‌ها و اهداف سازمان است (می‌پر و هرتسکوویتز<sup>۲</sup>، ۲۰۰۱: ۳۰۷).

**تعهد مستمر:** این نوع از تعهد، ناشی از درک هزینه و زیان حاصل از ترک سازمان است؛ کارکنانی که تعهد مستمر در آن‌ها وجود دارد، حس می‌کنند که نیاز دارند در سازمان خود بمانند. یکی از عواملی که موجب افزایش تعهد مستمر در کارکنان می‌شود، نبود فرصت‌های جایگزین شغلی برای آن‌هاست (آلن و می‌پر<sup>۳</sup>، ۱۹۹۰: ۸).

**تعهد هنجاری:** این بُعد الزام و احساس تکلیف به باقی ماندن در سازمان را نشان می‌دهد. این نوع تعهد اشاره دارد به احساس الزام کارکنان به ادامه کار در سازمان به سبب فشاری که از سوی دیگران بر او وارد می‌شود. آن‌های که دارای درجه بالایی از تعهد هنجاری هستند، به شدت نگران آنند که اگر کار خود را ترک کنند، دیگران در مورد آن‌ها چه قضاوتی خواهند داشت. این‌گونه افراد تمایلی ندارند که مدیر یا کارفرمای خود را ناراحت کنند و نگرانند که استعفای‌شان موجب ایجاد نگرش نامطلوبی از سوی همکارانشان شود (افخمی و فرهی، ۱۳۹۰: ۵-۶). تعهد هنجاری احساس مسئولیت، دین و احساس تعهد اخلاقی در برابر سازمان است (می‌پر و همکاران، ۱۹۹۸: ۳۶). از طرفی نیز از رضایت شغلی تعاریف متعددی ارائه شده است، وروم

1. Meyer
2. Meyer & Herscovitch
3. Allen & Meyer

(۱۹۶۴)، رضایت را جهت‌گیری مثبت فرد نسبت به نقش‌های که در حال حاضر در آن مشغول به اشتغال می‌باشد، می‌داند. هاگمن و اولدهام (۱۹۷۵)، نیز رضایت شغلی را به عنوان درجه‌ای می‌دانند که کارکنان از فعالیت خود در سازمان راضی و خوشحال هستند (سوما و لشا، ۲۰۱۳: ۴۶؛ کامفر<sup>۱</sup>، ۱۹۸۹: ۱۴). رضایت شغلی هم‌چنین می‌تواند این‌گونه تعریف شود: یک حالت احساسی لذت بخش و مثبت، که ناشی از ادراکات فرد نسبت به شغلش می‌باشد (انجام و یا اجازه برای تحقق ارزش‌های کاری مهم، که این ارزش‌ها متناسب با نیازهای روانی و فیزیکی افراد می‌باشد) (مکفی و تان‌سند<sup>۲</sup>، ۱۹۹۲: ۱۱۹).

همان‌گونه که اشاره شد، رضایت شغلی واکنش احساسی کلی فرد است که نسبت به شغل خود نشان می‌دهد. رضایت شغلی ممکن است بیشترین متغیر سازمانی اندازه‌گیری شده، در هر جنبه تحقیقی و کاربردی باشد. دلایل متعددی برای توجه به این نگرش کاری وجود دارد. اولاً سازمان‌ها علاقه دارند که وضعیت کنونی رضایت شغلی کارکنان‌شان را ارزیابی کنند. ثانیاً تحقیقات زیادی انجام شده تا بتوانند رضایت شغلی کارکنان را پیش‌بینی کنند. با توجه به این که رضایت شغلی با عوامل سازمانی، محیطی، شغلی و فردی مرتبط است و دیدگاه‌های متفاوتی در مورد رضایت شغلی و روش‌های مختلفی برای اندازه‌گیری آن وجود دارد، لذا نتایج تحقیقات متفاوت و متناقض است (خوشنام و همکاران، ۱۳۸۷: ۱۲۷). معمولاً پذیرفته شده است که رضایت شغلی از عوامل تاثیرگذار بر وضعیت روانی و جسمی کارکنان است، بنابراین، تاثیر قابل توجهی بر رفتارهای مربوط به کار، مثل بهره‌وری، غیبت، روابط کارکنان و ... دارد، که این عوامل نقش مهمی را در بهبود موقعیت‌های سازمانی دارند. بنابراین، درک و تبیین رضایت شغلی کارکنان برای رسیدن به اهداف سازمانی بسیار مهم است (بکر<sup>۴</sup>، ۲۰۰۴: ۹۹۶؛ ارنسون و همکاران<sup>۵</sup>، ۲۰۰۵: ۲۸۸؛ محمد<sup>۶</sup>، ۲۰۱۱: ۱۵۶). پرتز و استیرز (۱۹۷۳)، چهار عامل را از عوامل رضایت شغلی می‌دانند: ۱. عوامل سراسری سازمان؛ یعنی متغیرهای که به‌طور وسیع در مورد بیشتر کارکنان صدق می‌کند؛ مثل حقوق و فرصت‌های ارتقاء. ۲. عوامل بلافاصل محیط شغلی و متغیرهایی که گروه‌های شغلی را تشکیل می‌دهند؛ همانند شیوه سرپرستی و کیفیت روابط با همکاران، شرایط کار و محل کار. ۳. عوامل محتوایی یا فعالیت‌های بالفعل شغلی؛ مانند قلمرو شغل (میزان تنوع، استقلال و مسؤلیت) و وضوح نقش. ۴. عوامل فردی؛ ویژگی‌های که

- 
1. Suma & Lesha
  2. Kamfer
  3. McPhee & Townsend
  4. Becker
  5. Aronson
  6. Mohammad

یک فرد را از دیگری متمایز می‌کند؛ هم‌چون سن، سنوات خدمت و شخصیت (اعتماد بنفس، عزم و بلوغ) (فرحی و همکاران، ۱۳۸۹: ۱۰۵).

در مورد رضایت شغلی باید اشاره کرد که هرچه سازگاری و تناسب بین شخصیت و شغل بیشتر باشد، رضایت شغلی بیشتری را در پی خواهد داشت و هرچه این سازگاری و هم‌خوانی کمتر باشد، و اگر رضایت شغلی کمتر بوده و آثار و تبعات منفی متعددی را در سازمان به‌دنبال خواهد داشت. از این‌رو انتخاب شخصیت مناسب، می‌تواند عملکرد شغلی بهتری را برای سازمان فراهم کند، و روی نگرش کارکنان نسبت به کارشان تاثیر گذاشته و رضایت شغلی مطلوبی را در بر داشته باشد (بدری و همکاران، ۱۳۹۱: ۸). بدلیل اهمیت رضایت شغلی، دیدگاه‌ها و مفهوم‌سازی‌های متعدد و گاه متناقضی درباره آن شکل گرفته و توسعه یافته است. یکی از جدی‌ترین نظریه‌ها در این باره متعلق به ترز<sup>۱</sup> است. وی از دیدگاه روان‌شناختی، عواملی را که می‌توانند به محیط‌های کاری و سازمانی معنا بخشیده، آن‌ها را مطلوب سازد، شناخته و راه‌های علمی ساختن آن‌ها را تعیین می‌کند. ترز در مجموع ۲۲ کلید (عامل) اصلی افزایش رضایت شغلی را مشخص می‌کند: قدردانی، توازن، چالش، بحث و گفت‌وگو، رای‌گیری، اعتبار سازمان، هدف، هویت فردی، احترام، برقراری ارتباط، غیر رسمی بودن، یکپارچگی، تناسب، رشد شخصی، انعطاف‌پذیری، نوآوری، برابری، مالکیت، حمایت، خدمات، شرایط ارزشی افراد و قوانین مناسب و مربوط (امین‌بیدختی و صالح‌پور، ۱۳۸۶: ۳۳). لیان و همکاران (۲۰۰۷)، بیان می‌کنند که رضایت شغلی شامل عناصر عمومی و عناصر خاص می‌باشد: ادراک کلی از شغل مطلوب به عنوان عنصر عمومی مورد توجه می‌باشد؛ امنیت شغلی، حقوق، همکاران، سرپرست و رشد فردی و توسعه به عنوان عناصر خاص مورد توجه می‌باشند (لیان و همکاران، ۲۰۰۷: ۷۹).

باید بیان کرد که ارتباط میان رضایت شغلی و تعهد سازمانی پیچیده است، و مشخص نیست که آیا رضایت شغلی پیش‌درآمد تعهد است و یا تعهد سازمانی سطح رضایت افراد را تحت تاثیر قرار می‌دهد. ولی بیش‌تر تحقیقات حاکی از تاثیر رضایت شغلی بر تعهد سازمانی است، اما با این حال، اکثر این مطالعات نشان داده‌اند که بین این دو متغیر ارزشمند سازمانی ارتباطی معنی‌دار وجود دارد.

## ۲-۲- پیشینه تجربی پژوهش گاه‌علوم انسانی و مطالعات فرهنگی

1. Terez
2. Lian

وارسی و همکاران<sup>۱</sup> (۲۰۰۹)، در مقاله‌ای با عنوان مطالعه‌ای بر رابطه میان تعهد سازمانی و تبیین‌کننده‌های آن، میان ۱۹۱ نفر از کارکنان زن و مرد شرکت‌های بخش خصوصی در پاکستان، دریافته‌اند که میان متغیرهای پژوهش، یعنی تعهد سازمانی، رضایت شغلی و انگیزش شغلی، ارتباط مثبت و معنی‌داری وجود دارد. شیائو و فروس<sup>۲</sup> (۲۰۰۸)، در پژوهشی به مطالعه رابطه میان ارزش‌های کاری، رضایت شغلی و تعهد سازمانی در سازمان‌های کشور چین پرداختند، آن‌ها در گزارش مطالعه خود بیان کردند که میان مولفه‌های حق‌جویی، اخلاق فردی، عدالت پرداختی، خود‌گرائی، امنیت شغل و رضایت در پرداخت‌های سازمانی با تعهد سازمانی ارتباطی مثبت و معنی‌دار وجود دارد.

مقبول و همکاران<sup>۳</sup> (۲۰۱۲)، در پژوهشی دیگر با عنوان نقش میانجی تعهد سازمانی بین رضایت شغلی و مفهوم تغییر، که نمونه آن را بیش از ۱۰۰ نفر از کارکنان سازمان‌های بخش عمومی در پاکستان را شامل می‌شد، دریافته‌اند که میان هر سه این متغیرها و بخصوص رضایت شغلی و تعهد سازمانی ارتباط مثبتی وجود دارد. گانلو و همکاران<sup>۴</sup> (۲۰۱۰)، در مقاله‌ای با هدف شناسایی اثرات رضایت شغلی بر تعهد سازمانی در میان مدیران هتل‌های با مقیاس بزرگ در ترکیه، با استفاده از پرسشنامه رضایت شغلی مینه‌سوتا و تعهد سازمانی آلن و می‌یر، دریافته‌اند که رضایت شغلی و ابعاد آن اثرات قابل توجهی بر تعهد سازمانی دارند. هم‌چنین میان سن، سطح درآمد و تحصیلات با رضایت شغلی ارتباط معنی‌داری یافت شد، ولی سطح درآمد بصورت غیر مستقیم بر تعهد افراد تاثیرگذار است. پاپیک و همکاران<sup>۵</sup> (۲۰۰۷)، در تحقیقی به بررسی رابطه بین ادراک از جبران خسارت، تعهد سازمانی و رضایت شغلی کارکنان مکزیکی شاغل در کره جنوبی پرداختند و از یافته‌های مهم آن‌ها این بوده است که تنها رابطه میان جبران خسارت و تعهد عاطفی؛ تعهد عاطفی با رضایت شغلی معنی‌دار است.

لاملی و همکاران<sup>۶</sup> (۲۰۱۱)، در مقاله‌ای با عنوان کاوشی بر رابطه میان رضایت شغلی و تعهد سازمانی کارکنان در محیط‌های فن‌آوری اطلاعات، در یک نمونه ۸۶ نفره از کارکنان شرکت‌های فن‌آوری اطلاعات در آفریقای جنوبی، دریافته‌اند که میان رضایت شغلی و همه ابعاد

1. Warsi
2. Xiao & Froese
3. Maqbool
4. Gunlu
5. Paik
6. Lumley

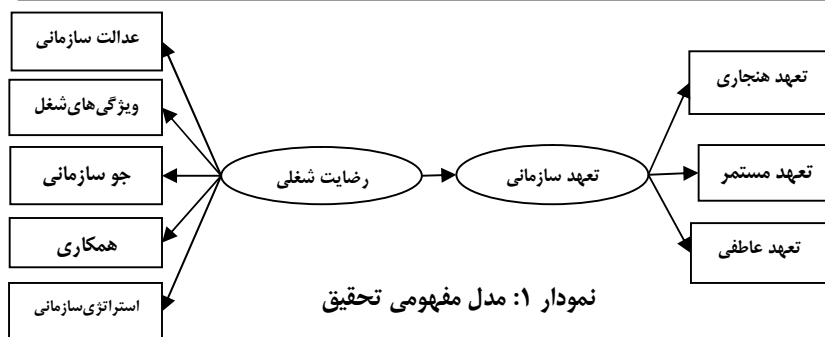


آن با تعهد سازمانی و همه ابعاد آن ارتباطی مثبت و معنی‌دار وجود دارد. انشر و همکاران<sup>۱</sup> (۲۰۰۱)، در پژوهشی به بررسی رابطه متغیرهای تبعیض در محیط کار، رضایت شغلی، تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی پرداختند، یافته‌ها نشان داد که میان بیشتر متغیرهای پژوهش، بخصوص رضایت شغلی و تعهد سازمانی با ضریب همبستگی (۰/۶۱)، ارتباط مستقیم و معنی‌داری وجود دارد. امین‌بیدختی و صالح‌پور (۱۳۸۶)، تحقیق را با هدف بررسی ارتباط رضایت شغلی و تعهد سازمانی در اداره آموزش و پرورش، و قرار دادن تعداد ۳۳۱ نفر به عنوان نمونه تحقیق، دریافتند که رضایت شغلی بر تعهد سازمانی کارکنان اثرگذار است، هم‌چنین از دیگر یافته‌های این تحقیق تائید ارتباط میان مؤلفه‌های رضایت شغلی (نوع کار، سرپرست (مافوق)، همکاران، ارتقای در سازمان و حقوق و مزایای سازمانی)، با تعهدسازمانی بوده است.

### ۲-۳- چهارچوب نظری

با توجه به روابط مفهومی و پیشینه تجربی پژوهش، پژوهش حاضر درصدد تبیین اثرات رضایت شغلی بر تعهد سازمانی و ابعاد آن (تعهد عاطفی، تعهد مستمر و تعهد هنجاری)، می‌باشد. این پژوهش در پی توسعه مطالعات واریسی و همکاران (۲۰۰۹)، گانلو و همکاران (۲۰۱۰)، لاملی و همکاران (۲۰۱۱)، انشر و همکاران (۲۰۰۱)، و ... می‌باشد، این محققان نیز در پژوهش‌های خود دریافتند که رضایت شغلی و مؤلفه‌های آن به‌طور مستقیم و یا غیر مستقیم به‌واسطه اثرگذاری یا اثرپذیری از مؤلفه‌های چون انگیزش شغلی، رفتار شهروندی سازمانی، عدالت سازمانی، رهبری تحولی، جو و عملکرد سازمانی و .... بر تعهد سازمانی مؤثراند. با نظر به این روابط و پیشینه نظری- تجربی، و هدف پژوهش؛ مدل مفهومی متعلق به آن، این‌گونه ترسیم می‌گردد:

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی  
 رتال جامع علوم انسانی



### ۳- روش تحقیق

تحقیق حاضر به لحاظ هدف کاربردی و از لحاظ روش کار توصیفی- تحلیلی می‌باشد. راهبرد جمع‌آوری داده‌ها در این پژوهش از نوع پیمایشی و ابزار گردآوری داده‌ها، پرسشنامه می‌باشد. برای تجزیه و تحلیل داده‌های جمعیت شناختی از آماره‌های توصیفی استفاده شد. جامعه آماری این تحقیق نیز صنایع نساجی جمعیت هلال احمر جمهوری اسلامی ایران در استان تهران می‌باشند، که در زمان تحقیق ۱۸۰ نفر بوده‌اند. بر اساس فرمول نمونه‌گیری کوکران، نمونه آماری تحقیق برابر با ۱۲۳ نفر از کارکنان بوده که با روش‌های نمونه‌گیری تصادفی ساده بعنوان نمونه آماری انتخاب شدند، و پرسشنامه‌ها در میان آن‌ها توزیع شده و در نهایت تعداد ۱۰۶ پرسشنامه مناسب تحلیل آماری جمع‌آوری شده است.

### ۳-۱- ابزار اندازه‌گیری

پرسشنامه تعهد سازمانی: برای سنجش تعهدسازمانی از پرسشنامه ۲۴ سؤالی تعهد سازمانی آلن و می‌یر (۱۹۹۰)، استفاده گردید. مقیاس پاسخ‌گویی پرسشنامه پنج گزینه‌ای (کاملاً مخالفم=۱ تا کاملاً موافقم=۵) بوده است.

### جدول ۱: متغیرها و گویه‌های پژوهش در مورد تعهد سازمانی

متغیر	بُعد	گویه
تعهد سازمانی	تعهد سازمانی	۱. گذراندن باقیمانده مسیر شغلی در سازمان
		۲. مورد بحث قرار دادن سازمان با دیگر کارکنان در خارج از سازمان
		۳. احساس مسائل این سازمان، به مثابه مسائل خود
		۴. به اندازه‌ای که به این سازمان وابسته‌اید، می‌توانم به سازمان دیگری وابسته بود
		۵. احساسی مانند «یک عضو از یک خانواده بودن»
		۶. «وابستگی احساسی» نسبت به سازمان

۷. منافع شخصی سازمان (مزایای شخصی)	نمودار مستقیم	
۸. یک حس قوی تعلق نسبت به سازمان		
۱. ترس از ترک شغل		
۲. سخت بودن ترک کردن شغل در سازمان		
۳. تصمیم به ترک کردن سازمان		
۴. ترک کردن شغل در سازمان در آینده نزدیک		
۵. ضرورت ماندن در این شغل در سازمان		
۶. اعتقاد به آزادی خیلی کمی در انجام شغل		
۷. پیامدهای اندک منفی ترک کردن شغل در این سازمان	نمودار عکس	
۸. قربانی مزایای فعلی خود را با ترک سازمان		
۱. انتقال از سازمان به سازمان های دیگری		
۲. وفاداری شخص همیشه به سازمان محل کارش		
۳. غیر اخلاقی بودن رفتن از سازمانی به سازمان دیگر		
۴. اعتقاد به وفاداری		
۵. ترک سازمان در صورت داشتن پیشنهاد بهتر		
۶. وفاداری به سازمان یک ارزش است		
۷. افراد باید طی دوره خدمت خود در یک سازمان بمانند		
۸. افراد نباید خود را وقف سازمان کنند		

پرسشنامه رضایت شغلی: به وسیله‌ی ویس و همکاران<sup>۱</sup> (۱۹۶۷)، تدوین گردیده است. مقیاس پاسخ‌گویی به این پرسشنامه پنج گزینه‌ای (کاملاً مخالفم=۱ تا کاملاً موافقم=۵) بوده است. با استفاده از تکنیک تحلیل عاملی اکتشافی ( $KMO=0/۸۶۱$ ,  $Bartlett's=۱۲۲۲/۲۹$ ,  $df=۱۹۰$ ,  $Sig=۰,۰۰۰$ )، از ۲۰ سوال، همه سوالات دارای بار عاملی مناسب بوده، و در پنج بعد سازماندهی شده و ابعاد آن با توجه به ماهیت سوالات نام‌گذاری شده‌اند. در مجموع، تمامی پنج عامل با مقادیر ویژه بالاتر از یک توانسته‌اند ۶۸/۸۶ درصد از واریانس ۲۰ گویه مربوط به رضایت شغلی را تبیین کنند.

جدول ۲: متغیرها و گویه‌های پژوهش در مورد رضایت شغلی (ماتریس چرخش یافته)

متغیر	بعد	گویه	بار عاملی
رضایت شغلی	تعالی	حقوق و میزان انجام کار	۰/۶۲۸
			روشی که همکاران با یکدیگر رفتار می‌کنند

ارتقاء سطح تعهد سازمانی در سازمان‌های مردم‌نهاد.....۱۴۴

۰/۵۷۵	امکان آزمون روش‌های خود برای انجام دادن شغل		
۰/۵۶۰	امکان این که به طور مستقل در شغل کار کنید		
۰/۵۳۲	قادر بودن به انجام چیزی که مخالف با وجدان نباشد		
۰/۶۷۸	تمجیدی که به دلیل انجام یک کار خوب می‌شود		
۰/۵۶۱	آزادی استفاده از تشخیص خود		
۰/۵۳۵	قادر بودن برای استمرار اشتغال در همه زمان		
۰/۸۰۶	امکان استفاده از توانایی‌های شخصی	ویژگی‌های شغل	
۰/۷۵۱	احساس موفقیت و کمال		
۰/۵۶۷	مسیری را که شغل برای تثبیت استخدام فراهم می‌آورد		
۰/۵۴۸	امکان پیشرفت در شغل (فرصت پیشرفت)	سازمانی	
۰/۵۵۷	امکان این که بتوان دیگران هدایت کرد		
۰/۸۳۸	فرصت این که در اجتماع «کسی» بودن		
۰/۷۰۸	روشی که سرپرست با کارمندان رفتار می‌کند	همکاری	
۰/۷۶۷	این که بتوانید برای دیگران کاری انجام دهید		
۰/۷۸۵	امکان این که کارهای مختلف را از زمانی به زمان دیگر انجام داد		
۰/۶۹۴	رضایت از وضعیت و محیط کار خود	استراتژی سازمانی	
۰/۶۵۰	رضایت نسبت به خط‌مشی‌های سازمان		
۰/۶۷۶	شایستگی سرپرست در تصمیم‌گیری		

۳-۲- اعتبار ابزار اندازه‌گیری

باید اشاره کرد این پرسشنامه‌ها به دفعات بسیار مورد استفاده محققان علوم رفتاری قرار گرفته است و میزان اعتبار و اعتماد آن مورد تأیید می‌باشد، ولی با این حال برای این پژوهش باید اشاره کرد، میزان پایایی ابزار اندازه‌گیری، که آن را می‌توان با هفت روش اندازه‌گیری کرد، ولی در این پژوهش از میان این روش‌ها، از روش آلفای کرونباخ که مهم‌ترین و پرکاربردترین روش میزان پایایی ابزار اندازه‌گیری در نرم افزار SPSS است، استفاده شد (پترسون<sup>۲</sup>، ۱۹۹۴؛ کونکا و همکاران<sup>۳</sup>، ۲۰۰۴). روش آلفای کرونباخ تعمیم یافته آزمون کودر- ریچاردسون است، که البته این روش بیشتر برای متغیرهای اسمی دو وجهی طراحی شده است. چنان‌چه مقدار

2. Peterson

3. Conca

حاصله بیشتر از ۰/۷۰ باشد، می‌توان دریافت که ابزار مورد استفاده دارای پایایی بالایی هستند (ون دون و فری<sup>۴</sup>، ۱۹۷۹). ولی با این حال میزان آلفای محاسبه شده برای پرسشنامه تعهد سازمانی عدد ۰/۸۲ و پرسشنامه رضایت شغلی عدد ۰/۹۳ بدست آمد. این اعداد مؤید آن است که پرسشنامه از قابلیت اعتماد بالایی برخوردار بوده و این طرح از لحاظ علمی پذیرفته است. برای تعیین روایی؛ پرسشنامه‌ها علاوه بر تحلیل عاملی اکتشافی، مورد سنجش سازه و تحلیل عاملی تاییدی قرار گرفته‌اند، یعنی شاخص GFI که بعنوان یکی از معیارهای سنجش روایی است (هایر و همکاران<sup>۵</sup>، ۱۹۹۸)، در این تحقیق بیشتر از ۰/۹۰ بدست آمده است. هم-چنین پرسشنامه‌ها ابتدا در اختیار چند تن از اساتید و خبرگان امر قرار گرفت، آنگاه پس از اخذ نظرات اصلاحی و تعدیل موادی از آن‌ها، در اختیار تعداد ۱۵ نفر از اعضای جامعه آماری بعنوان نمونه مقدماتی قرار گرفت و نظرات اصلاحی آن‌ها نیز اخذ و از مرتبط بودن سوالات با توجه به جامعه آماری مورد مطالعه اطمینان حاصل شد. آنگاه پرسشنامه نهایی برای جمع‌آوری داده‌ها مورد استفاده قرار گرفت.

در این پژوهش به منظور آزمون فرضیات، از آزمون همبستگی پیرسون و با استفاده از نرم افزار آماری SPSS<sup>16</sup> برای سنجش همبستگی میان متغیرها استفاده شد. سپس رابطه علی بین متغیرهای مستغل و وابسته تحقیق، از طریق مدل معادلات ساختاری با کمک نرم افزار LISREL آزمون شد.

#### ۴.۰- یافته‌های پژوهش

#### ۴-۱- یافته‌های توصیفی پژوهش

با توجه به آمار مشاهده شده از داده‌های توصیفی پرسشنامه نیز، می‌توان بیان کرد که در نمونه مورد مطالعه از نظر سن ۱۵ درصد بین (۲۶-۱۹)، ۴۶ درصد بین (۳۴-۲۷)، ۲۷ درصد بین (۴۲-۳۵) و ۹ درصد بین (۵۰-۴۳) و ۳ درصد بیشتر از ۵۰ سال، از نظر جنسیت ۹ درصد زن و ۹۱ درصد مرد، از این میان ۲۱ درصد مجرد و ۷۹ درصد متأهل، از نظر تحصیلات ۶۳ درصد دیپلم و زیردیپلم، ۲۰ درصد کاردانی و ۱۷ درصد لیسانس و بالاتر بوده‌اند.

#### ۴-۲- یافته‌های استنباطی پژوهش

#### ۴-۲-۱- همبستگی میان متغیرها

4. Van de ven & Ferry,

5. Hair

بمنظور بررسی وجود ارتباط و نیز میزان آن، میان متغیرها از آزمون همبستگی استفاده شد. به دلیل این‌که در این پژوهش متغیرها رتبه‌ای و در سطح نرمال قرار دارند، از آزمون همبستگی پیرسون استفاده گردید، که نتایج مختص به آن در جدول شماره (۱) منعکس شده است. در واقع مقادیر منعکس شده و ضرائب آن نشان دهنده معنی‌داری همبستگی میان بیشتر متغیرهای مستقل و وابسته و ابعاد آن‌ها با یکدیگر در سطح اطمینان ۹۹ و ۹۵ درصد است.

جدول ۳: میانگین، انحراف معیار و ماتریس همبستگی بین متغیرهای پژوهش

متغیرها	Mean	S.D	۱	۲	۳	۴	۵	۶
۱ رضایت شغلی	۳/۶۲	۰/۶۱	۱					
۲ عدالت سازمانی	۳/۵۴	۰/۶۷	۰/۸۷۷**	۱				
۳ ویژگی‌های شغل	۳/۵۷	۰/۷۰	۰/۷۵۶*	۰/۷۹۲**	۱			
۴ جو سازمانی	۳/۶۴	۰/۷۹	۰/۸۴۸*	۰/۵۶۳**	۰/۶۶۵**	۱		
۵ همکاری	۳/۷۷	۰/۷۶	۰/۸۰۷**	۰/۶۵۲**	۰/۴۱۴**	۰/۵۹۴**	۱	
۶ استراتژی سازمانی	۳/۷۳	۰/۷۹	۰/۶۷۳**	۰/۵۷۶**	۰/۵۲۵**	۰/۴۸۲**	۰/۴۹۴**	۱
۷ تعهد هنجاری	۳/۰۳	۰/۵۲	۰/۴۰۰**	۰/۲۷۷**	۰/۳۵۲**	۰/۲۹۶**	۰/۳۲۱**	۰/۲۴۴**
۸ تعهد مستمر	۳/۲۰	۰/۴۷	۰/۲۳۵*	۰/۲۶۵**	۰/۲۱۸*	۰/۳۸۵**	۰/۳۰۳**	۰/۴۲۱**
۹ تعهد عاطفی	۳/۰۹	۰/۵۵	۰/۲۶۱**	۰/۳۰۲**	۰/۳۷۱**	۰/۳۶۵**	۰/۲۷۴**	۰/۴۱۶**
۱۰ تعهد سازمانی	۳/۱۱	۰/۴۲	۰/۳۷۳**	۰/۲۵۹**	۰/۳۸۲**	۰/۳۱۰**	۰/۴۳۸**	۰/۲۶۹**

\*\* P < ۰/۰۱ \* P < ۰/۰۵

قابل ذکر است که بیشترین میانگین مولفه‌های رضایت شغلی مربوط به متغیر همکاری سازمانی (۳/۷۷)، کم‌ترین میانگین مولفه‌های رضایت شغلی مربوط به متغیر عدالت سازمانی (۳/۵۴)، میانگین رضایت شغلی (۳/۶۲) و میانگین تعهد سازمانی (۳/۱۱)، که کمترین میانگین را در میان این متغیرها تعهد هنجاری (۳/۰۳) به خود اختصاص داده است. چنان‌که در بخش ضرایب همبستگی ارائه شده در جدول (۳) مشاهده می‌شود؛ رابطه مثبت و معناداری بین تمامی متغیرهای مستقل و وابسته پژوهش وجود دارد (P ≤ ۰/۰۱).

#### ۴-۲-۲-۲-۲ الگوی معادلات ساختاری

با توجه به این‌که در قسمت قبل اشاره شده، بمنظور سنجش رابطه علی که در فرضیات ارائه شد، از مدل معادلات ساختاری و تحلیل عاملی تأییدی استفاده می‌شود. در واقع مهم‌ترین هدف تحلیل عاملی تأییدی، تعیین میزان توان مدل عامل از قبل تعریف شده با مجموعه‌ای از داده‌های مشاهده شده است. به عبارتی، تحلیل عاملی تأییدی در صدد تعیین این مسئله است

که آیا تعداد بارها و عامل های متغیرهایی که روی این عامل ها اندازه گیری شده اند، یا آن چه بر اساس تئوری و مدل نظری انتظار می رفت، انطباق دارد. بسیاری از متخصصان بر این باور هستند که تحلیل عاملی تأییدی بر تحلیل عاملی اکتشافی برتری دارد، زیرا تحلیل عاملی تأییدی فرضیه ها را مورد آزمون قرار می دهد و این آزمون فرضیه، برای هر روش علمی امری اساسی است (صمدی میارکلانی و صمدی میارکلانی، ۱۳۹۴).

برای تأیید مدل ساختاری، باید شاخص های آن دارای برازش مناسب، و مقادیر T-Value و ضرائب استاندارد معنی دار باشند. اگر مقدار  $\chi^2$  کم، نسبت  $\chi^2$  به درجه آزادی (df)، کوچک تر از ۳، RMSEA کوچک تر از ۰/۱۰ و نیز GFI و AGFI بزرگ تر از ۹۰ درصد باشد، هم چنین NFI و NNFI هم بزرگ تر از ۹۰ درصد باشند، می توان دریافت که مدل مفهومی ارائه شده دارای برازشی مناسب و مطلوب می باشد. هم چنین مقادیر T-Value نیز اگر کمتر از ۱/۹۶- و یا بیشتر از ۱/۹۶ باشد، در سطح ۹۵ درصد می توان به معنی داری آن یقین داشت (صمدی میارکلانی و صمدی میارکلانی، ۱۳۹۳).

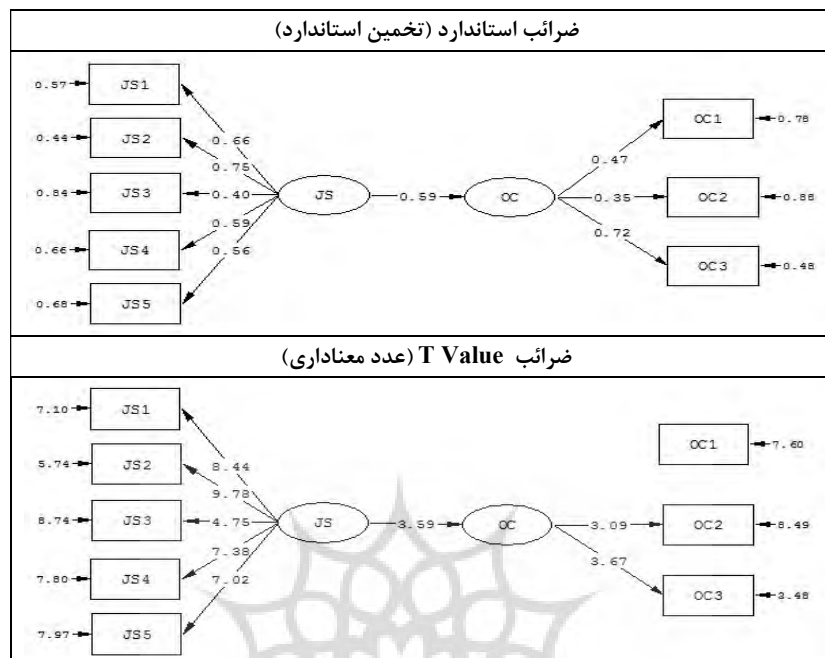
جدول ۴: شاخص های برازش مدل ساختاری

مطلوبیت	مقدار	مقدار قابل اتکاء	شاخص ها
تایید مدل	۱/۳۹	$\chi^2/df < 3$	$\chi^2/df$
تایید مدل	۰/۰۴۸	$RMSEA \leq 0.10$	RMSEA
تایید مدل	۰/۹۸	$NNFI > 0.9$	NNFI
تایید مدل	۰/۹۳	$NFI > 0.9$	NFI
تایید مدل	۰/۹۳	$AGFI > 0.9$	AGFI
تایید مدل	۰/۹۶	$GFI > 0.9$	GFI
تایید مدل	۰/۹۸	$CFI > 0.9$	CFI
تایید مدل	۰/۹۸	$IFI > 0.9$	IFI

#### ۴-۲-۳- الگوبابی معادلات ساختاری پژوهش

با توجه به نمودار ارائه شده و جدول شماره (۴)، اعتبار و برازندگی مناسب مدل ها تأیید می شود، چرا که نسبت  $\chi^2$  به درجه آزادی (df)، کوچک تر از ۳ است. هم چنین در مدل ارائه شده تمامی T-value ها بیشتر از ۱/۹۶ هستند، و یا به عبارتی دیگر در سطح اطمینان ۹۵ درصد معنی دار هستند. میزان  $\chi^2$  بدست آمده برای آزمون نیز در حد مطلوب بوده است. از طرفی P-value مدل نیز که حکم سطح معنی داری را در آزمون تحلیل مسیر دارد، کوچک تر از

۰/۰۵ بوده و میزان RMSEA نیز از ۰/۱۰ کم‌تر است. در نهایت این که GFI و AGFI مدل نیز بالای ۹۰ درصد هستند.



نمودار ۲: معادلات ساختاری روابط بین متغیرهای اصلی تحقیق

#### ۴-۲-۴- تحلیل مسیر برای مدل معادلات ساختاری پژوهش

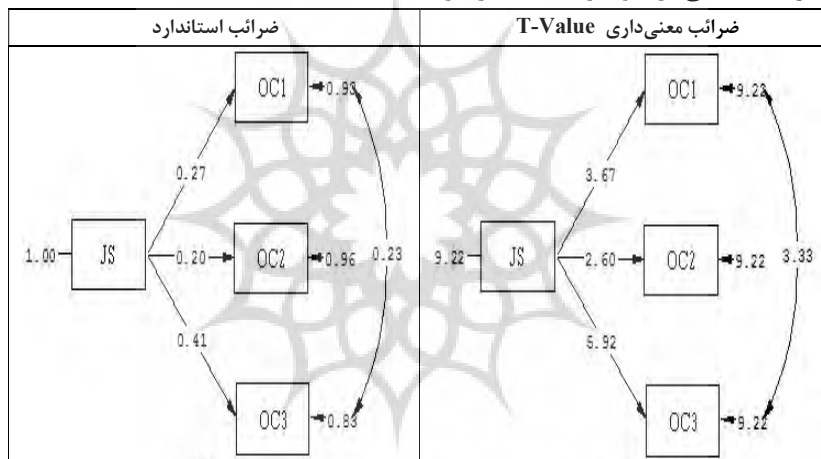
با نظر به خروجی نرم افزار LISREL، جدول (۵) خلاصه‌ای از آزمون فرضیات را نشان می‌دهد. برای بررسی معنی‌دار بودن تأثیر رضایت شغلی بر تعهد سازمانی، ارزیابی چگونگی و میزان این تأثیر از مدل استاندارد و عدد معنی‌داری استفاده می‌شود. در مورد معنی‌دار بودن اعداد بدست آمده مدل می‌توان گفت که از آنجا که آزمون فرضیات در سطح ۰,۹۵ انجام می‌شود، اعداد معنی‌دار خواهند بود که بین ۱/۹۶ و ۱-۱/۹۶ نباشند. به این معنی که اگر عددی بین ۱,۹۶ و ۱,۹۶ قرار بگیرد، رابطه علی بی‌معنی خواهد بود، فرضیه اصلی پژوهش مبنی بر اثر رضایت شغلی بر تعهد سازمانی معنی‌دار است و ارتباط علی آن تأیید می‌شود.



جدول ۵: نتایج حاصل از مدل معادلات ساختاری

مسیر ارتباط	ضریب استاندارد	اعداد معناداری	نتیجه
رضایت شغلی ← تعهد سازمانی	۰/۵۹	۳/۵۹	تایید فرضیه
RMSEA = 0.048 . GFI = 0.96 . AGFI = 0.93, CFI = 0.98 . IFI = 0.98 . NFI=0.93 و NNFI=0.98			
مجذور خطاهای مدل (۰/۰۴۸) کوچکتر از ۰/۱۰ است و هم چنین $\chi^2/df$ (۱/۳۹) نیز کوچکتر از ۳ است.			
رضایت شغلی ← تعهد عاطفی	۰/۲۷	۳/۶۷	تایید فرضیه
رضایت شغلی ← تعهد مستمر	۰/۲۰	۲/۶۰	تایید فرضیه
رضایت شغلی ← تعهد هنجاری	۰/۴۱	۵/۹۲	تایید فرضیه
RMSEA = 0.052 . GFI = 0.98 . AGFI = 0.90, CFI = 0.93 . IFI = 0.94 . NFI=0.92 و NNFI=0.90			
مجذور خطاهای مدل (۰/۰۵۲) کوچکتر از ۰/۱۰ است و هم چنین $\chi^2/df$ (۲/۴۴) نیز کوچکتر از ۳ است.			

با توجه به نتایج آزمون تحلیل مسیر (جدول ۴)، فرضیات فرعی پژوهش مبنی بر اثر رضایت شغلی بر ابعاد تعهد سازمانی (تعهد عاطفی، تعهد مستمر و تعهد هنجاری)، معنی دار است و ارتباط علی آن تأیید می شود. مقادیر  $t$  برای فرضیات فرعی پژوهش هم، مبنی بر آن است که رضایت شغلی بر همه ابعاد تعهد سازمانی دارای تاثیر و رابطه علی دارند. که در ذیل مدل های آن در حالت معنی داری و ضرائب استاندارد ارائه شده است.



نمودار ۳: روابط بین رضایت شغلی و ابعاد تعهد سازمانی

همان‌گونه که بیان شد، هدف اصلی پژوهش حاضر، بررسی تأثیر رضایت شغلی بر تعهد سازمانی کارکنان صنایع نساجی جمعیت هلال احمر جمهوری اسلامی ایران می‌باشد. نتایج حاصله از آزمون همبستگی نشان داد، که رضایت شغلی با تعهد سازمانی ارتباط مثبت و معنی‌داری دارد. هم‌چنین بر طبق مدل تحلیل مسیر ارائه شده رضایت شغلی بر تعهد سازمانی و هر سه بُعد آن اثر مثبت و معناداری دارد و هم‌چنین همه ابعاد رضایت شغلی نیز دارای ارتباط مثبت و معنی‌داری با هم می‌باشند. ارتباط مثبت و معنی‌دار پنج بُعد رضایت شغلی (عدالت سازمانی، ویژگی‌های شغل، جو سازمانی، همکاری و استراتژی سازمانی) در سازمان از اهمیت بسزایی برخوردار است؛ زیرا وجود یکی از ابعاد رضایت شغلی موجب می‌شود کارکنان نسبت به سایر ابعاد رضایت شغلی نیز نظر مثبتی داشته باشند؛ و نسبت به سایر ابعاد رضایت شغلی، رضایت بیشتری داشته باشند، که این خود منجر به بهبود تعهد سازمانی می‌شود. در ادامه فرضیه‌های تحقیق به تفصیل مورد بحث و تجزیه و تحلیل قرار خواهند گرفت و در نهایت در راستای نتایج تحقیق پیشنهادهایی برای بهبود وضعیت ارائه خواهد شد.

فرضیه‌ی اصلی تحقیق مبنی بر وجود رابطه‌ی مثبت و معنی‌دار بین رضایت شغلی و تعهد سازمانی در میان کارکنان صنایع نساجی جمعیت هلال احمر جمهوری اسلامی ایران، مورد تأیید قرار گرفت. به‌طور کلی می‌توان چنین نتیجه‌گیری نمود که کارکنان رضایت شغلی را بر تعهد سازمانی خود دارای اثر می‌دانند (رابطه‌ی علی). نتایج بدست آمده از این فرضیه با تحقیقات پایک و همکاران (۲۰۰۷)، لاملی و همکاران (۲۰۱۱)، وارسو و همکاران (۲۰۰۹)، شیانو و فروس (۲۰۰۸)، مقبول و همکاران (۲۰۱۲)، گانلو و همکاران (۲۰۱۰)، و انشر و همکاران (۲۰۰۱)، مطابقت دارد.

با توجه به آزمون فرض انجام شده، وجود رضایت شغلی نیز موجب بروز بیشتر ابعاد تعهد سازمانی می‌شود. بطور کلی، چنان‌چه ادراک از رضایت شغلی کارکنان صنایع نساجی جمعیت هلال احمر بهبود یابد، ابعاد تعهد سازمانی (عاطفی، مستمر و هنجاری)، کارکنان نیز بهبود خواهد یافت. نتایج بدست آمده از این فرضیه با تحقیقات مقبول و همکاران (۲۰۱۲)، گانلو و همکاران (۲۰۱۰)، پایک و همکاران (۲۰۰۷)، لاملی و همکاران (۲۰۱۱)، و انشر و همکاران (۲۰۰۱)، هم‌خوانی دارد. همان‌گونه که اشاره شد، به‌دنبال تغییرات روز افزون در جوامع، در نظام‌های خدماتی - تولیدی بین‌المللی نیز تغییرات زیادی به‌وجود می‌آید. کارکنانی که اعتقادات بیشتر به اهداف و ارزش‌های سازمانی دارند، در مقابل تغییرات انعطاف‌پذیری بیشتری

نشان می‌دهند، و عدم توجه به پیامدهای هر تصمیم‌گیری و عملکرد کارکنان، عواقب جبران‌ناپذیری برای آن‌ها در پی خواهد داشت. حال پس از مروری بر یافته‌های تحقیق، موارد ذیل را می‌توان به عنوان پیشنهادات و راه‌کارهای مدیریتی برای بهبود وضعیت رضایت شغلی و تعهد سازمانی در سازمان مورد مطالعه، عنوان کرد:

۱. از جمله فعالیت‌های مدیران منابع انسانی این است، که از طریق انتخاب کارکنان شایسته، جایگزینی، توسعه، اعطای پاداش‌های به‌موقع و مناسب، حفظ کارکنان شایسته در سازمان و فعالیت‌های آموزشی، موجب شوند تا سطح تعهد و رضایت شغلی کارکنان افزایش یابد.

۲. مدیران سازمانی می‌توانند با دخیل کردن کارکنان در تصمیم‌گیری‌های سازمانی و دریافت پیشنهادات و انتقادات آن‌ها، احساس معنی‌داری بودن در محیط کار را به آن‌ها القاء کنند، و به‌طبع کارکنان از خود رضایت و تعهد سازمانی بیشتری از خود بروز دهند.

۳. مسئولین و مدیران سازمان باید در جهت ایجاد و گسترش عدالت و انصاف در تمامی جنبه‌ها و تصمیمات سازمانی که عمدتاً مرتبط با کارکنان می‌باشند برآیند و هم‌چنین، با استفاده از آزمون‌ها و مصاحبه‌های دقیق و اصولی به جهت جذب کارکنانی برآیند که از انجام هیچ تلاشی برای سازمان‌شان کوتاهی نکرده و تعهد سازمانی را از خود به نمایش می‌گذارند و با ایثار، از خودگذشتگی، فداکاری، مسئولیت‌پذیری و سخاوتمندی در امور مرتبط با دیگر همکاران‌شان مشارکت نموده و از پذیرش کار اضافی و هر گونه تلاشی برای سازمان‌شان فروگذار نکنند، که این دقیقاً نقطه‌مقابل رفتارهای کاری غیرمولد است.

۴. کارکنان علاقه‌مند به موضوعاتی در رابطه با عدالت هستند و این عدالت، نگرش شغلی و رفتار سازمانی را تحت نفوذ قرار می‌دهد، اگر در سازمان توزیع‌ها، رویه‌ها و تعاملات براساس عدالت پیش رود، می‌توان روحیه تعهد و رضایت را در آن‌ها شعله‌ورتر کرد، تا آن‌ها نیز برای سازمان با تعهد بیشتری به انجام فعالیت بپردازند.

۵. تحقیقات نشان داده است که غنی‌سازی، ویژگی‌های شغل و پرباری شغل برای افراد، آن‌ها را به سازمان متعهدتر می‌نماید، فرد می‌تواند از یک جنبه شغل خود نسبتاً راضی باشد و از یک یا چند جنبه دیگر ناراضی باشد، پس پیشنهاد می‌شود تا از طریق غنی‌سازی و ایجاد جذابیت برای مشاغل به این هدف نائل آمد.

۶. پرداخت حقوق مناسب و افزایش آن بر اساس الگوهای ارزیابی عملکرد، می‌تواند از گزینه‌های مناسب برای افزایش تعهد کارکنان به سازمان باشد، زیرا کارکنان وقتی احساس کنند که در قبال خدمات خود به سازمان، سازمان نیز برای فعالیت‌های آن‌ها اهمیت و تفاوتی منطقی قائل است، رفتارهای مناسب در نقش و یا حتی رفتارهای فرانشی (رفتار شهروندی سازمانی) از خود بروز می‌دهند.
۷. باید تدبیری شود تا به ارتباطات و همکاری‌ها در سازمان اهمیت بیشتری داده شود، و روابط دوستانه‌تر، توأم با حس اعتماد و مسئولیت باشد.
۸. از جمله یافته‌های تحقیق حاضر ارتباط استراتژی‌های سازمانی با تعهد سازمانی می‌باشد، پس مدیران در انتخاب استراتژی سازمانی باید کارکنان را در آن دخیل کنند و یا اهداف و الگوها را بر اساس خواسته‌ها و توانایی‌های آن‌ها سنجیده و اعلام کنند.
۹. با توجه به مثبت بودن ارتباط جو سازمانی و تعهد کارکنان، برای بالا بردن تعهد، مدیران و کارکنان باید جوی را در سازمان فراهم کنند تا نگرش‌های مثبت و قوی کارکنان جدید به سازمان در بدو ورود تغییر نکند و کارکنان در ادامه خدمت، هم‌چنان با علاقه کارها را انجام دهند.



## منابع

- الوانی، سیدمهدی؛ پورعزت، علی اصغر و سیار، ابوالقاسم (۱۳۸۷). بررسی رابطه عدالت سازمانی و تعهد سازمانی در شرکت مهندسی و توسعه گاز ایران. *مجله مدیریت منابع انسانی در صنعت نفت*. (۴) ۲. ۳۰-۶.
- امیرتاش، علی محمد؛ مظفری، امیر احمد؛ مهري، کاظم و جنانی، حمید (۱۳۹۰). مقایسه لنگرهای شغلی و تعهد سازمانی بین اعضای هیأت علمی تربیت بدنی و غیر تربیت بدنی دانشگاه های آزاد اسلامی ایران. *مجله فراسوی مدیریت*. (۱۷) ۵. ۱۳۰-۱۱۱.
- امین‌بیدختی، علی‌اکبر و صالح‌پور، معصومه (۱۳۸۶). رابطه رضایت شغلی با تعهد سازمانی در کارکنان آموزش و پرورش. *مجله دانشور رفتار*. (۲۶) ۱۴. ۳۸-۳۱.
- افخمی، مهدی و فرحی، رضا (۱۳۹۰). فرهنگ، تعهد سازمانی و تمایل به ترک خدمت کارکنان دانشی: طراحی و تبیین مدلی در پژوهشگاه صنعت نفت. *مجله علوم مدیریت ایران*. (۲۴) ۶. ۲۴-۱.
- بدری، رحیم؛ گل محمدنژاد، غلامرضا و عباس پور، رحمان (۱۳۹۱). بررسی رابطه عوامل شخصیتی و رضایت شغلی کارکنان بانک سپه شهر تبریز. *مجله فراسوی مدیریت*. (۲۱) ۶. ۲۲-۷.
- حیدری، غلام‌حسین و دریابگیان، آرزو (۱۳۹۰). بررسی رابطه میان رضایت شغلی، تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی در کارکنان یک شرکت نیمه خصوصی در استان هرمزگان. *فصلنامه تحقیقات مدیریت آموزشی*. ۴۴-۳۱.
- خنیفر، حسین؛ مقیمی، سید محمد؛ جندقی، غلامرضا و زروندی، نفیسه (۱۳۸۸). بررسی رابطه میان مولفه‌های اعتماد و تعهد سازمانی کارکنان (دار سازمان جهاد کشاورزی و آموزش و پرورش استان قم). *فصلنامه مدیریت دولتی*، ۱۸-۳.
- خوشنام، ابراهیم؛ امیرتاش، علی محمد و هادوی، فریده (۱۳۸۷). رابطه بین آمادگی عمومی بدن، رضایت شغلی و تعهد سازمانی دبیران مرد تربیت بدنی آموزش و پرورش استان فارس. *مجله پژوهش در علوم ورزشی*. (۲۰) ۱. ۱۴۲-۱۲۵.
- صمدی میارکلائی، حمزه؛ صمدی میارکلائی، حسین و بابایی، عباس (۱۳۹۲). بررسی رابطه میان عدالت سازمانی و تعهد سازمانی در کارکنان صنایع نساجی جمعیت هلال احمر جمهوری اسلامی ایران. *فصلنامه امداد و نجات*. (۲) ۵. ۵۱-۴۰.

- صمدی میارکلائی، حمزه؛، صمدی میارکلائی، حسین و بابایی، عباس (۱۳۹۴). بررسی رابطه میان رفتار شهروندی سازمانی و رضایت شغلی در کارکنان صنایع نساجی جمعیت هلال احمر جمهوری اسلامی ایران. فصلنامه امداد و نجات. ۷(۱)، ۱۱۴-۱۰۳.
- صمدی میارکلائی، حسین و صمدی میارکلائی، حمزه (۱۳۹۳). بررسی رابطه توانمندسازی روان‌شناختی با رفتار شهروندی سازمانی معلمان مدارس. فصلنامه رهبری و مدیریت آموزشی. ۸(۲)، ۱۱۴-۸۹.
- صمدی میارکلائی، حسین و صمدی میارکلائی، حمزه (۱۳۹۴). شناسایی و سنجش مؤلفه‌های توانمندسازی روان‌شناختی در محیط کار و بررسی ارتباط علی آن با فرهنگ سازمانی. فصلنامه تحقیقات مدیریت آموزشی. ۷(۲۶)، ۱۴۲-۱۱۷.
- فرهی، برزو؛ مهدوی، موسی و عباسی، مصیب (۱۳۸۹). عوامل مؤثر بر رضایت و یا عدم رضایت کارکنان فاوای نزا. مجله پژوهش‌های مدیریت منابع انسانی. ۳، ۴(۷،۸). ۱۲۰-۱۰۱.
- قلی‌پور، رحمت‌ا...؛ صمدی میارکلائی، حسین و صمدی میارکلائی، حمزه (۱۳۹۴). مدل‌سازی ساختاری ارتباط میان رفتار شهروندی سازمانی و تعهد سازمانی کارکنان. پژوهش‌های روانشناختی در مدیریت دانشگاه حضرت معصومه. ۱(۱)، ۱۸۹-۱۵۹.
- مقیمی، سید محمد؛ روستا، مریم و حیدری، محمدمهدی (۱۳۸۶). بررسی ارتباط میان کارآفرینی اجتماعی و اثربخشی عملکرد در سازمان‌های غیر دولتی ایران. مجله مطالعات زنان. ۱(۲)، ۳۲-۶.
- نحریر، بتول؛ عبادی، عباس؛ توفیقی، شهرام؛ کریمی، علی اکبر و هنرور، حسن (۱۳۸۹). ارتباط رضایت شغلی و تعهد سازمانی پرستاران شاغل در بیمارستان. مجله طب نظامی. ۱(۱۲)، ۲۶-۲۳.
- Allen, N J. & Meyer, J P. (1990). The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization. *Journal of Occupational Psychology*, 63, 1-18.
- Aronson, K. R., Laurence au, J. P., Sieve king, N., & Ballet, W. (2005). Job satisfaction as a function of job level. *Administration and Policy in Mental Health Services Research*, 32(3), 285-291.
- Boehm an., J. (2006). Affective, Continuance, and normative commitment among student affairs professionals?. (Unpublished

doctoral dissertation) north Carolinas University, United States, North Carolina.

- Becker, T. E. (2004). Employee commitment and motivation: A conceptual analysis and integrative model. *Journal of Applied Psychology*, 89, 991–1007.
- Conca, F. J. Liopis, J. & Tari, J. J. (2004). Development of a measure to assess quality management in certified firms. *European journal of operational research*, 156, 683-697.
- Chaudhary N., Philip, P.J. & Kumar. R. (2011). Impact of organizational justice on organizational effectiveness, *Industrial Engineering Letters*, 1(3): 18-25.
- Camp, S. D. (1994). Assessing the effects of organizational commitment and job satisfaction on turnover: An event history approach. *The Prison Journal*, 74(3), 279–305.
- Ensher, E. A., Grant-Val lone, E. J., & Donaldson, S. I. (2001). Effects of perceived discrimination on job satisfaction, organizational commitment, organizational citizenship behavior, and grievances. *Human Resource Development Quarterly*, 12(1), 53-72.
- Eisenberger, R., Fasolo, P., & Dan LaMastro, V.D. (1990). Perceived organizational support and employee diligence, commitment, and innovation. *Journal of Applied Psychology*. 75(1): 51-59.
- Gunlu, E., Aksarayli, M., & Percin, N S. (2010). Job satisfaction and organizational commitment of hotel managers in Turkey. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*. 22 (5). 693-717.
- Hair, JF., Anderson, R. E., Tat ham, R.L., & Black, W. C. (1998). *Multivariate data analysis*. Prentice Hall International Inc. Upper Saddle River, NJ.
- Jamal din, Z. (2009). Perceived organizational justice and its impact to the development of commitments: A regression analysis. *World Journal of Management*. 1(1), 49-61.
- Kamfer, L. (1989). Levels of commitment expressed by two groups of African employees: empirical findings from a South African study. *Industrial Relations Journal of South Africa*, 9(1), 13-27.
- Lumley, E.J., Coetzee, M., Tladinyane, R., & Ferreira, N., (2011), Exploring the job satisfaction and organizational commitment of employees in the information technology environment. *Southern African Business Review*. 15(1). 100-118.

- Lian, J. W., Lin, T. M., & Wu, H. K. (2007). Job stress, job satisfaction and life satisfaction between managerial and technical is personnel. *International Conference on Business and Information, Tokyo, Japan*.
- Meyer, P. J., & Herscovitch, L. (2001). Commitment in the workplace: toward a general model. *Human Resource Management*, 299–326.
- Meyer, J. P., Irving, P. G., & Allen, N. J. (1998). Examination of the combined effects of work values and early work experiences on organizational commitment. *Journal Organizational Behavior*, 19, 29-52.
- McPhee, S.D., & Townsend, L.J. (1992). A study of organizational commitment and job satisfaction among Air force occupational therapy officers. *Military Medicine*, 153 (3), 117-121.
- Maqbool, F., Murtaza, G., & Rehman, A- U. (2012). Moderating role of organizational commitment between job satisfaction and turnover intentions, *European Journal of Scientific Research*, 82(4).564-571.
- Mohammad, J., Habib, F Q., & Alias, M A. (2011). Job satisfaction and organizational citizenship behavior: an empirical study at higher learning institutions, *Asian Academy of Management Journal*, 16(2), 149–165.
- Philip, P.J., Kumar, R., & Choudhary, N. (2012). Relationship between organizational citizenship behavior and organizational justice at Work Place. *Ninth AIMS International Conference on Management*, 1(4), 1215-1221.
- Paik, Y., Parboteeah, K P., & Shim, W. (2007). The relationship between perceived compensation, organizational commitment and job satisfaction: the case of Mexican workers in the Korean Maquiladoras. *Int. J. of Human Resource Management*, 1768–1781.
- Peterson, R.A. (1994). A meta-analysis of cronbach,s coefficient alpha. *Consumer research*, 21. 381-391.
- Suma, S., & Lesha, J. (2013). Job satisfaction and organizational commitment: the case of Shkodra municipality. *European Scientific Journal*. 9(17). 41-51.
- Sowmya, KR., & Panchanatham, N. (2011). Factors influencing organizational commitment of banking sector employees. *Economics and Behavioral*, 2, 19-25.
- Saibou, H. (2007). Employee job satisfaction in public Sector: A study based on the case of niger. *Proceedings of the 7<sup>th</sup> International Conference on Innovation & Management*.777-780.



- Van de ven, A., & Ferry, D. (1979). *Measuring and assessing organizations*. John Wiley.
- Weiss, D. J., Dawis, R. V., & England, G. W. (1967). Manual for the minnesota satisfaction questionnaire, © copyright 1967 by the work adjustment project industrial relations center university of minnesota.
- Warsi, S., Fatima, N., & Sahibzada, S A. (2009). Study on Relationship between organizational commitment and its determinants among private sector employees of pakistan, *International Review of Business Research Papers*, 5(3). 399- 410.
- Xiao, S-F., & Froese, F.J. (2008). Work values, job satisfaction and organizational commitment in china. *AIB Annual Conference, Italy*. 1-39.

