

تأثیر رضایت شغلی و تعهد رفتاری بر روی حمایت سازمانی و عزت نفس در بین کارکنان شهرداری محمدیه

ستار سیاهکالی مرادی^۱

تاریخ دریافت: ۱۴۰۳/۰۸/۱۵ تاریخ چاپ: ۱۴۰۳/۱۱/۳۰

چکیده

در این تحقیق به بررسی تأثیر رضایت شغلی، تعهد رفتاری و حمایت سازمانی بر روی عزت نفس در بین کارکنان شهرداری محمدیه پرداخته شد. این پژوهش بر اساس دسته بندی تحقیقات از نظر هدف یک پژوهش کاربردی محسوب می شود و از نظر روش گردآوری داده ها پیمایشی است. جامعه آماری تحقیق کارکنان شهرداری محمدیه در شهر قزوین با حداقل مدرک لیسانس و ۵ سال سابقه کاری بودند. تعداد افراد حاضر شرایط ۱۰۵ نفر برآورد شد و با استفاده از جدول موگان حجم نمونه حدود ۸۴ نفر مشخص شد. نمونه گیری نیز به روش تصادفی ساده انجام شد. روایی و پایایی پرسشنامه تایید شد و داده ها با استفاده از نرم افزار SmartPLS تحلیل شدند. نتایج بدست آمده از تحلیل داده ها نشان دادند رضایت شغلی و تعهد رفتاری بر روی حمایت سازمانی و عزت نفس در بین کارکنان شهرداری محمدیه تأثیری معناداری دارد.

واژگان کلیدی

رضایت شغلی، تعهد رفتاری، حمایت سازمانی، عزت نفس، شهرداری محمدیه

^۱ کارشناس ارشد مدیریت دولتی گرایش تحول.

مقدمه

تعهد سازمانی با یکپارچگی و هماهنگی فرد با سازمان تداعی می شود و به عنوان پیوند و مشارکت کارکنان در سازمان تعریف شده است. (عبدالهی، کریمیان و نامداری پژمان، ۱۳۹۳) تعهد رفتاری مانند دیگر مفاهیم رفتار سازمانی به شیوه های متفاوت تعریف و از دیدگاه های متعددی بررسی شده است. تعهد رفتاری را می توان به طور ساده، اعتقاد به ارزش ها و اهداف سازمان، احساس وفاداری به سازمان، الزام اخلاقی، تمایل قلبی و احساس نیاز به ماندن در سازمان تعریف کرد (جعفری زاده، ۱۳۹۱). تعهد سطح بالاتری از رضایت کارکنان است و نشان دهنده ی شرایطی است که در آن کارکنان، منافع خود و سازمان را در یک راستا می بینند. این نگرش منجر به تلاش بیشتر کارکنان در راستای انجام هرچه بیشتر وظایف خویش خواهد شد و این جریان در انتها منجر به ارائه محصولات به مشتری می گردد که رضایت بیشتر او را در پی داشته باشد (آقاجانی، فرزادفر، ۱۳۹۲) تعهد سازمانی به عنوان تمایل کارکنان برای ماندن در سازمان و کوشیدن برای پذیرش اهداف و ارزش های سازمان می باشد (تان و سوسا، ۲۰۱۵).

نظریه حمایت سازمانی ادراک شده بر اهمیت حمایت کارکنان توسط سازمان و حالت عکس آن اشاره دارد. حمایت توسط سازمان، همان تعهد سازمان به کارکنان است که در این صورت کارکنان یک التزام برای جبران حمایت های سازمان را احساس می کنند و به احتمال زیاد میزان تعهد خویش را به سازمان افزایش می دهند. برای مثال زمانی که سازمان، فرصت های رشد، آموزش و جبران منصفانه تلاش ها و خدمات کارکنان را لحاظ نماید، تعهد سازمانی کارکنان افزایش یافته و منجر به ایجاد و بهبود نگرش های مثبت به سازمان براساس ادراک افراد از وجود رفتار منصفانه با آنها می شود. حمایت سازمانی ادراک شده حیطه ای است که کارکنان ادراک می کنند که مشارکت ها و فعالیت های آنها بوسیله سازمان مورد قدردانی قرار می گیرد و سازمان از بهزیستی آنها مراقبت می نماید (عباسپور، باروتیان، ۱۳۹۹). در این راستا می توان بیان نمود که عزت نفس سازمانی به عنوان درجه ای از ادراک کارکنان در مورد خودشان است و فرد خود را به گونه ای درک می کند که برای سازمان تا چه اندازه ای مهم، مؤثر و ارزشمند است. بهبود عزت نفس سازمانی در کارکنان یکی از عوامل مهم پیش بینی کننده برای ارائه خدمات بهتر به همکاران، مشتریان و کارفرمایان، کاهش ترک خدمت افراد و بهبود زمانی افراد جهت انجام و تداوم کار است (قربانی کوتنائی و احمدی بالادهی، ۱۳۹۵). رضایت شغلی حالتی مطبوع، عاطفی و مثبت حاصل از ارزیابی شغل یا تجارب شغلی است؛ مفهومی دارای ابعاد، جنبه ها و عوامل گوناگون که باید مجموعه آن ها را در نظر گرفت. از جمله این عوامل، می توان به صفات کارگر یا کارمند، نوع کار، محیط کار و روابط انسانی کار اشاره کرد. در رابطه با شناخت سبک رهبری و تعهد سازمانی تحقیقات متعددی انجام گرفته که نشان داده اند یکی از دلایل موفقیت رهبران وجود افراد متعهدی است که در سازمان آنها فعالیت می کنند (کریمی و همکاران، ۲۰۲۳). رهبران از طریق ارزش ها و باورهایشان از سازمان رهبری می کنند. از طرفی پیشرفت سازمان ها در گرو استفاده بهینه از نیروی انسانی آنهاست که در این خصوص نقش رضایت شغلی غیرقابل چشم پوشی است. داشتن روحیه و رضایت مندی شغلی در رسیدن به بهره وری بالای سازمان ها بسیار اهمیت دارد. بنابراین

یکی از عوامل مهم در بالا بردن انرژی روانی نیروی انسانی یک سازمان بهبود رضایت شغلی آن‌ها است. رضایت شغلی در حقیقت نوعی سازگاری عاطفی فرد با شغل و شرایط آن است (خوسو و همکاران، ۲۰۲۱). تعهد سازمانی عبارت است از نگرش‌های مثبت یا منفی کارکنان نسبت به کل سازمان، که در آن مشغول به کار هستند. در تعهد سازمانی شخص نسبت به سازمان احساس وفاداری قوی دارد و از طریق آن سازمان خود را مورد شناسایی قرار می‌دهد. شواهد نشان داده است که رهبری تحول آفرین با تعهد سازمانی کارکنان رابطه مثبت دارد (کریمی و همکاران، ۲۰۲۳). در این راستا در این تحقیق به دنبال پاسخگویی به سوال اصلی تحقیق هستیم که تأثیر رضایت شغلی، تعهد رفتاری و حمایت سازمانی بر روی عزت نفس در بین کارکنان شهرداری محمدیه چگونه است؟

روش تحقیق

هدف اصلی پژوهش، به لحاظ ارتباط بین متغیرها، این پژوهش توصیفی از نوع همبستگی به شمار می‌آید. با توجه به هدف این پژوهش، می‌توان این پژوهش را از نظر هدف از نوع کاربردی به شمار آورد. همچنین از نظر زمان اجرای تحقیق نیز مقطعی است زیرا داده‌ها یک بار و به منظور پاسخ به پرسش‌های پژوهش جمع‌آوری شده است. جامعه آماری تحقیق حاضر، کارکنان شهرداری محمدیه در شهر قزوین در نظر گرفته شدند که حداقل دارای مدرک لیسانس و ۵ سال سابقه کاری باشند. تعداد افراد حائز شرایط ۱۰۵ نفر برآورد شد و با استفاده از جدول موگان حجم نمونه حدود ۸۴ نفر مشخص شد. نمونه‌گیری نیز به روش تصادفی ساده انجام شد. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از نرم افزار SPSS22 و Smart PLS3 استفاده گردید.

یافته‌های تحقیق

نتایج امار جمعیت شناختی تحقیق حاکی از آن است که ۶۳/۱۰٪ افراد مورد بررسی زن و ۳۶/۹۰٪ آنها مرد هستند. تحصیلات اکثر افراد مورد بررسی (۵۴/۷۶٪) کارشناسی و کمترین آنها (۸/۳۴٪) دکتری و بالاتر است. سابقه کار اکثر افراد مورد بررسی (۵۲/۳۸٪) بین ۵ تا ۱۰ سال و کمترین آنها (۱۷/۸۶٪) زیر ۵ سال است. بررسی متغیرهای تحقیق نشان می‌دهد که متغیر رضایت شغلی دارای کم‌ترین ۱/۲۵، بیش‌ترین مقدار ۵، میانگین ۳/۷۸، انحراف معیار ۰/۶۴۹۷۸ و واریانس ۰/۴۲۲ است. همچنین چولگی و کشیدگی متغیر مذکور نیز در بازه (۲ و -۲) قرار دارد.

متغیر تعهد رفتاری دارای کم‌ترین ۱/۶۷، بیش‌ترین مقدار ۵، میانگین ۳/۶۹، انحراف معیار ۰/۷۴۴۳۴ و واریانس ۰/۵۵۴ است. همچنین چولگی و کشیدگی متغیر مذکور نیز در بازه (۲ و -۲) قرار دارد.

متغیر حمایت سازمانی دارای کم‌ترین ۱/۸۰، بیش‌ترین مقدار ۵، میانگین ۳/۴۹، انحراف معیار ۰/۶۳۲۹۷ و واریانس ۰/۴۰۱ است. همچنین چولگی و کشیدگی متغیر مذکور نیز در بازه (۲ و -۲) قرار دارد.

متغیر عزت نفس دارای کم‌ترین ۱/۵۷، بیش‌ترین مقدار ۵، میانگین ۳/۳۶، انحراف معیار ۰/۴۹۰۶۷ و واریانس ۰/۲۴۱ است. همچنین چولگی و کشیدگی متغیر مذکور نیز در بازه (۲ و -۲) قرار دارد.

در این پژوهش از آزمون معتبر کولموگروف-اسمیرنوف برای بررسی فرض نرمال بودن داده های پژوهش استفاده شده است.

جدول ۱- نتایج آزمون کولموگروف اسمیرنوف متغیرهای پژوهش

متغیر	حجم نمونه	میانگین	انحراف معیار	آماره ی آزمون K-S	سطح معناداری	نتیجه آزمون
رضایت شغلی	۸۴	۳/۷۸	۰/۶۴۹۷۸	۱/۶۵۷	۰/۰۰۸	نرمال نیست
تعهد رفتاری	۸۴	۳/۶۹	۰/۷۴۴۳۴	۰/۳۶۴	۰/۰۴۸	نرمال نیست
حمایت سازمانی	۸۴	۳/۴۹	۰/۶۳۲۹۷	۱/۵۵۲	۰/۰۱۶	نرمال نیست
عزت نفس	۸۴	۳/۳۶	۰/۴۹۰۶۷	۱/۷۹۳	۰/۰۰۳	نرمال نیست

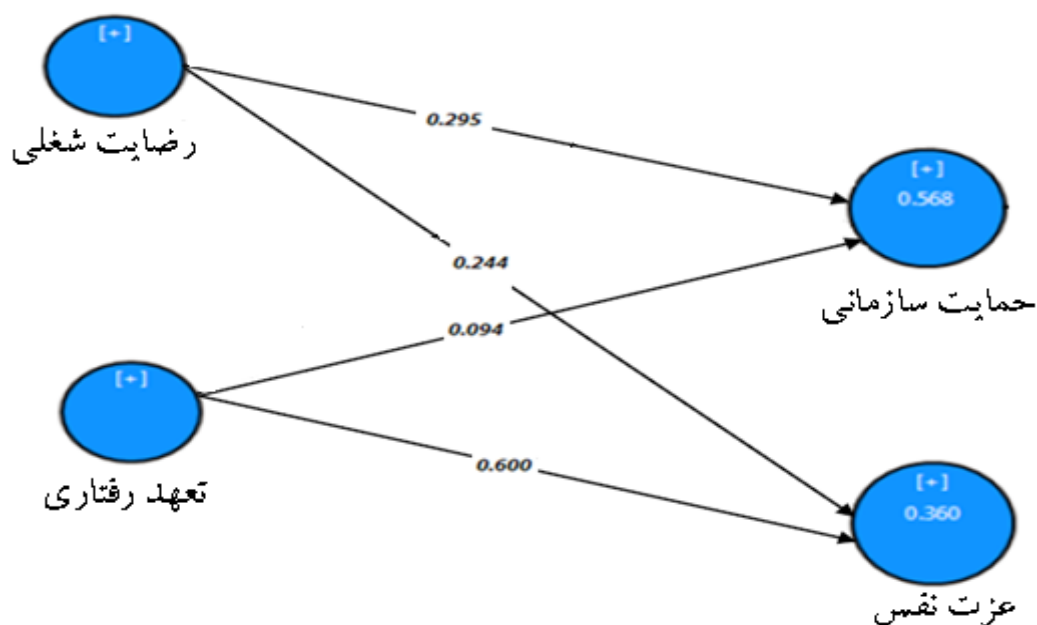
همانطور که از داده های جدول فوق مشخص است، سطح معناداری آزمون کولموگروف-اسمیرنوف برای متغیرهای تحقیق کوچکتر از مقدار ۰/۰۵ است. در نتیجه این متغیرها دارای توزیع غیر نرمال می باشند.

جدول ۲- مقادیر بارعاملی، آماره معناداری، آلفای کرونباخ، پایایی ترکیبی و AVE برای پرسشنامه تحقیق

سازه	گویه	بارعاملی	آماره معناداری	میانگین واریانس (AVE)	پایایی ترکیبی	آلفای کرونباخ
رضایت شغلی	Q1	۰,۷۵۹	۷,۳۷۳	۰/۴۹۲	۰/۸۲۸	۰/۷۱۲
	Q2	۰,۶۲۷	۵,۷۱۷			
	Q3	۰,۷۶۷	۲,۹۹۴			
	Q4	۰,۷۹۱	۷,۴۷۰			
	Q5	۰,۶۵۱	۳,۴۰۰			
	Q6	۰,۷۳۴	۷,۷۵۸			
	Q7	۰,۵۸۶	۲,۶۹۳			
	Q8	۰,۸۰۹	۵,۸۵۹			
تعهد رفتاری	Q9	۰,۸۲۳	۱۷,۰۹۵	۰/۵۳۶	۰/۸۵۱	۰/۷۸۳
	Q10	۰,۷۰۶	۶,۲۹۱			
	Q11	۰,۷۷۴	۹,۰۲۹			
	Q12	۰,۷۵۰	۷,۵۶۳			
	Q13	۰,۷۲۷	۷,۸۸۶			
حمایت سازمانی	Q14	۰,۷۶۰	۶,۰۰۹	۰/۴۶۲	۰/۸۱۶	۰/۷۷۱
	Q15	۰,۷۲۴	۹,۰۱۳			

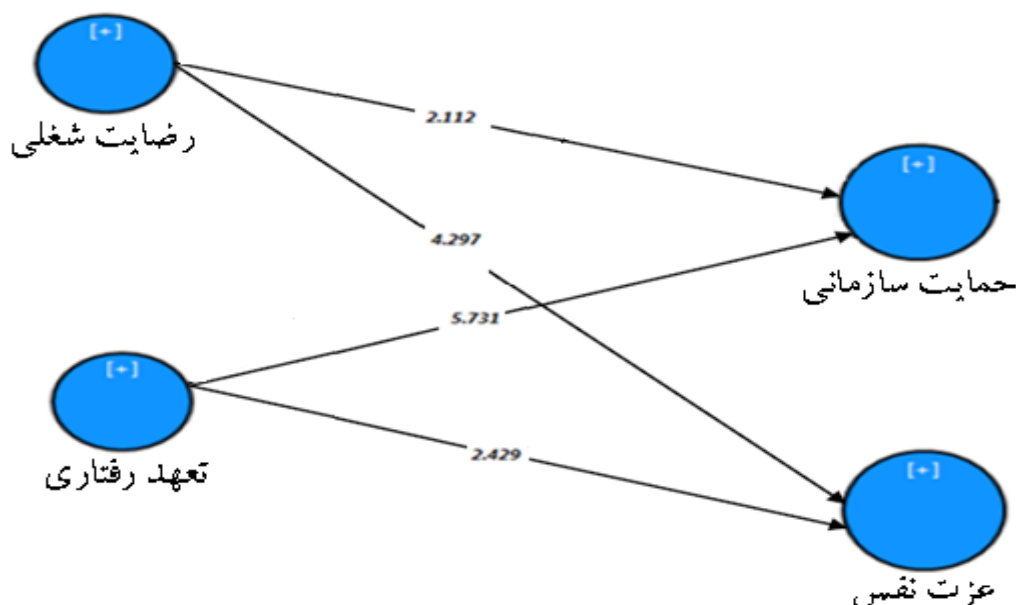
سازه	گویه	بارعاملی	آماره معناداری	میانگین واریانس (AVE)	پایایی ترکیبی	آلفای کرونباخ
عزت نفس	Q16	۰,۷۵۶	۷,۶۶۷	۰/۶۵۶	۰/۸۵۱	۰/۷۳۷
	Q17	۰,۶۳۵	۴,۶۱۵			
	Q18	۰,۷۲۲	۷,۷۳۷			
	Q19	۰,۸۹۷	۵,۳۶۵			
	Q20	۰,۷۷۳	۸,۸۷۹			
	Q21	۰,۸۸۵	۴۴,۵۵۷			
	Q22	۰,۷۶۶	۹,۳۵۲			
	Q23	۰,۹۰۱	۵,۳۰۵			
	Q24	۰,۷۸۶	۵,۱۵۷	۰/۶۵۶	۰/۸۵۱	۰/۷۳۷
	Q25	۰,۶۸۲	۳,۵۰۸			

پس از بررسی مدل اندازه گیری، نوبت به بررسی و آزمون مدل ساختاری پژوهش می رسد. خروجی گرافیکی مدل پژوهش به صورت زیر می باشد.



شکل ۱- ضرایب مسیر استاندارد مدل مفهومی پژوهش

اعداد نوشته شده بر روی مسیرها ضرایب مسیر را نمایش می‌دهد. برای آزمون معناداری ضرایب مسیر با استفاده از روش بوت استراپ^۱ مقادیر آزمون تی-استیودنت محاسبه شده است. مقادیر آزمون تی-استیودنت اگر مقداری بزرگتر از ۱/۹۶ باشد، ضریب مسیر در سطح ۰/۰۵ معنادار است.



شکل ۲- نتایج آزمون تی- استیودنت برای بررسی معناداری ضرایب مسیر

بحث و نتیجه گیری

فرضیه ۱: رضایت شغلی بر حمایت سازمانی تاثیر معناداری دارد.

آماره معنی‌داری بین متغیر رضایت شغلی و حمایت سازمانی برابر (۲/۱۱۲) می‌باشد که بزرگتر از مقدار (۱/۹۶) است و نشان‌دهنده این است که تاثیرگذاری رضایت شغلی بر حمایت سازمانی در سطح اطمینان (۹۵٪) معنی‌دار است. همچنین ضریب مسیر مابین این دو متغیر برابر (۰/۲۹۵) است و میزان تاثیر مثبت متغیر رضایت شغلی بر حمایت سازمانی را نشان می‌دهد. به عبارتی دیگر یک واحد تغییر در رضایت شغلی، موجب افزایش ۰/۲۹۵ واحدی در حمایت سازمانی خواهد شد. این بدان معناست که رضایت شغلی بر حمایت سازمانی تاثیر مستقیم دارد. بنابراین فرضیه پژوهش تایید می‌شود.

فرضیه ۲: رضایت شغلی بر عزت نفس تاثیر معناداری دارد.

آماره معنی‌داری بین متغیر رضایت شغلی و عزت نفس برابر (۴/۲۹۷) می‌باشد که بزرگتر از مقدار (۱/۹۶) است و نشان‌دهنده این است که تاثیرگذاری رضایت شغلی بر عزت نفس در سطح اطمینان (۹۵٪) معنی‌دار است. همچنین ضریب مسیر مابین این دو متغیر برابر (۰/۲۴۴) است و میزان تاثیر مثبت متغیر رضایت شغلی بر عزت نفس را نشان می‌دهد. به عبارتی دیگر یک واحد تغییر در رضایت شغلی، موجب افزایش ۰/۲۴۴ واحدی در عزت نفس خواهد شد. این بدان معناست که رضایت شغلی بر عزت نفس تاثیر مستقیم دارد. بنابراین فرضیه پژوهش تایید می‌شود.

¹ Bootstrapping

فرضیه ۳: تعهد رفتاری بر عزت نفس تأثیر معناداری دارد.

آماره معنی‌داری بین متغیر تعهد رفتاری و عزت نفس برابر (۵/۷۳۱) می‌باشد که بزرگتر از مقدار (۱/۹۶) است و نشان‌دهنده این است که تأثیرگذاری تعهد رفتاری بر عزت نفس در سطح اطمینان (۹۵٪) معنی‌دار است. همچنین ضریب مسیر مابین این دو متغیر برابر (۰/۰۹۴) است و میزان تأثیر مثبت متغیر تعهد رفتاری بر عزت نفس را نشان می‌دهد. به عبارتی دیگر یک واحد تغییر در تعهد رفتاری، موجب افزایش ۰/۰۹۴ واحدی در عزت نفس خواهد شد. این بدان معناست که تعهد رفتاری بر عزت نفس تأثیر مستقیم دارد. بنابراین فرضیه پژوهش تایید می‌شود.

فرضیه ۴: تعهد رفتاری بر عزت نفس تأثیر معناداری دارد.

آماره معنی‌داری بین متغیر تعهد رفتاری و عزت نفس برابر (۲/۴۲۹) می‌باشد که بزرگتر از مقدار (۱/۹۶) است و نشان‌دهنده این است که تأثیرگذاری تعهد رفتاری بر عزت نفس در سطح اطمینان (۹۵٪) معنی‌دار است. همچنین ضریب مسیر مابین این دو متغیر برابر (۰/۶۰۰) است و میزان تأثیر مثبت متغیر تعهد رفتاری بر عزت نفس را نشان می‌دهد. به عبارتی دیگر یک واحد تغییر در تعهد رفتاری، موجب افزایش ۰/۶۰۰ واحدی در عزت نفس خواهد شد. این بدان معناست که تعهد رفتاری بر عزت نفس تأثیر مستقیم دارد. بنابراین فرضیه پژوهش تایید می‌شود.

با توجه به نتایج بدست آمده از فرضیات تحقیق پیشنهاداتی به شرح زیر ارائه می‌گردد: مدیریت با در جریان گذاردن کارکنان در راستای تصمیمات سازمان از آنها در پیشبرد اهداف سازمانی و بالابردن سطح کارایی و عملکرد سازمان کمک و یاری بگیرد. مدیریت با برگزاری جلسه‌های حضوری با کارکنان از نظرات کارکنان استفاده نموده و از ایده‌های آنها در انجام کارها استقبال نمایند. مدیریت سازمان‌ها برای بالابردن انگیزه همکاری در بین کارکنان از ارائه ایده‌های خلاقانه در پیشبرد اهداف سازمان استقبال نموده و جوایزی نیز برای این مهم در نظر بگیرند. با ارائه خدمات به کارکنان و بالا بردن سطح تعهد در بین پرسنل منجر به بالابردن سطح عملکرد آنها و ارائه راهکارهای جدید و مفید از سوی آنها گردد.

منابع و مآخذ

آقاجانی، حسنعلی، فرزادفر، رامین، ۱۳۹۲، مدل عملکرد صادراتی با رویکرد قابلیت‌های رقابتی بنگاه‌های کوچک و متوسط صادرکننده مرکبات استان‌های شمالی ایران، انجمن علوم مدیریت ایران، دوره ۸، شماره ۲۹، ۲۴-۴۴.

جعفری زاده، جعفر، ۱۳۹۱، تأثیر آمیخته بازاریابی صادرات و قابلیت‌های بازاریابی بر عملکرد صادراتی بنگاه‌های تجاری، وزارت علوم، تحقیقات و فناوری - دانشگاه شهید چمران اهواز - دانشکده اقتصاد و علوم اجتماعی

عباسپور، عباس، باروتیان، هدی، ۱۳۹۹، بررسی رابطه ارتباطات اثربخش و عملکرد سازمانی (بر اساس مدل اچ‌یو) در واحدهای ستادی شرکت ۱ ملی گاز ایران در سال ۱۳۸۸، فصلنامه مدیریت و منابع انسانی در صنعت نفت، سال چهارم، شماره ۳۸، ۱۰-۷.

عبدالهی، بیژن، کریمیان، حیدر، نامداری پژمان، مهدی، ۱۳۹۲، ارتباط تعهد سازمانی و معنویت در محیط کار با رفتار اخلاقی، فصلنامه اخلاق در علوم و فناوری، سال نهم، شماره ۱۰، ۴-۱.

قربانی کوننائی، مجید. احمدی با لادهی، ساید مهدی. ۱۳۹۵، جایگاه معنویت در محیط کار و نقش آن بر عزت نفس سازمانی. دومین کنگره ملی علوم مدیریت نوین و برنامه ریزی فرهنگی و اجتماعی ایران، ۱-۸.

Karimi, S.; Ahmadi Malek, F.; Yaghoubi Farani, A.; Liobikiene, G.(2023). The Role of Transformational Leadership in Developing Innovative Work Behaviors: The Mediating Role of Employees' Psychological Capital. Sustainability, 15, 1267.

Khoso , R.A , Jamali , M.R, Iqbal, W.,(2021), Impact of Transformational Leadership Style on Employee' Job Commitment and Job Satisfaction, JOURNAL OF BUSINESS & ECONOMICS Volume, No. 13 (1), pp. 126-147.

Tan, Qun, Sousa, Carlos M.P., (2015), Leveraging marketing capabilities into competitive advantage and export performance, International Marketing Review, Vol. 32 No. 1, pp. 78-102.

The effect of job satisfaction and behavioral commitment on organizational support and self-esteem among employees of Mohammadiyeh Municipality

Sattar Siahkali Moradi ¹

Abstract

This study examined the effect of job satisfaction, behavioral commitment, and organizational support on self-esteem among employees of Mohammadiyeh Municipality. Based on the research classification, this study is considered an applied research in terms of purpose and is a survey in terms of data collection method. The statistical population of the study was employees of Mohammadiyeh Municipality in Qazvin with at least a bachelor's degree and 5 years of work experience. The number of eligible individuals was estimated to be 105, and using the Mogan table, the sample size was determined to be about 84. Sampling was also done using a simple random method. The validity and reliability of the questionnaire were confirmed and the data were analyzed using SmartPLS software. The results obtained from data analysis showed that job satisfaction and behavioral commitment have a significant effect on organizational support and self-esteem among employees of Mohammadiyeh Municipality.

Keywords

Job satisfaction, behavioral commitment, organizational support, self-esteem, Mohammadiyeh Municipality

¹Master of Public Administration, Transformation Orientation.