

# تبیین ارتباط بین سلامت سازمانی و نگرش های شغلی کارکنان؛ مورد مطالعه: ستاد شرکت ملی پخش فرآورده های نفتی ایران

اکبر حسن پور<sup>۱\*</sup>، حسین اصلاح کن<sup>۲</sup>، مهدی عسگری<sup>۲</sup>

## چکیده

با توجه به اهمیت نگرش های کارکنان در دستیابی به پیامدهای مطلوب سازمانی، هدف تحقیق حاضر بررسی تاثیر سلامت سازمانی بر نگرش های شغلی کارکنان شرکت ملی پخش فرآورده های نفتی ایران می باشد. پس از انتخاب یکصد و شصت نفر از کارکنان شرکت یادشده به عنوان نمونه آماری تحقیق، از طریق توزیع پرسشنامه استاندارد داده های تحقیق گردآوری گردید. در این راستا از پرسشنامه رضایت شغلی اسمیت، پرسشنامه وابستگی شغلی وندنبرگ، پرسشنامه تعهد سازمانی میر و آلن، پرسشنامه رفتار شهروند سازمانی پودساکف و همکاران و پرسشنامه سلامت سازمانی هوی و همکاران استفاده شده است. بمنظور آزمون فرضیات تحقیق از ضریب همبستگی پیرسون استفاده شده و نتایج گویای تایید رابطه معنادار و مثبت بین سلامت سازمانی و نگرش کارکنان می باشد. همچنین بخش دیگری از نتایج تحقیق گویای عدم تایید تفاوت معنادار بین وضعیت سلامت سازمانی در مدیریتهای مختلف شرکت ملی پخش فرآورده های نفتی ایران می باشد.

**واژگان کلیدی:** سلامت سازمانی، نگرش شغلی، رضایت شغلی، وابستگی شغلی، تعهد سازمانی، رفتار شهروندی سازمانی.

۱- استادیار دانشکده مدیریت دانشگاه خوارمی

۲- کارشناس ارشد مدیریت دولتی، دانشکده مدیریت و حسابداری، دانشگاه آزاد اسلامی واحد قزوین، ایران

۲- کارشناس ارشد مدیریت دولتی، دانشکده مدیریت و حسابداری، دانشگاه آزاد اسلامی واحد قزوین، ایران

\* پست الکترونیک نویسنده پاسخگو: a.hassanpoor@khu.ac.ir

## مقدمه

در دنیای پرتلاطم امروز شاهد تغییر و تحولاتی شگرف و روزافزون در حوزه مدیریت رفتار کارکنان در سازمان‌ها هستیم. از آنجا که رفتار سازمانی نوین با پیچیدگی‌های روز افزون و پدیده‌های جدید مواجه است، آشنایی بیشتر مدیران و کارکنان با این پیچیدگی‌ها و شناختن راه‌های مناسب برای مقابله با آن ضروری است. سازمان‌های امروزی دارای ویژگی‌هایی همچون: عدم تمرکز، جهانی شدن و رهبری مبتنی بر تیم هستند. در اینگونه سازمان‌ها نیروی انسانی یک سرمایه اصلی محسوب می‌شود و سازمان‌ها در پی بهره‌گیری از قابلیت‌ها و مهارت‌های نیروی انسانی در جهت حداکثر نمودن کارایی و بهره‌وری هستند. پیشرفت جامعه تابع عملکرد مؤثر سازمان و عملکرد سازمان‌ها نیز تحت تاثیر عملکرد کارکنان است. هرچه سازگاری بین کارکنان و اهداف سازمانی بیشتر باشد، انگیزش، عملکرد و رضایت شغلی کارکنان نیز افزایش می‌یابد.

بدین رو بررسی نگرش‌های کارکنان به دلیل نتایج زیادی که ممکن است بر بهبود عملکرد سازمانی داشته باشد، همیشه مورد توجه پژوهشگران و صاحب‌نظران بوده است؛ در سازمان‌های سالم، دیدگاه کارکنان به اجرای وظایف شغلیشان، تنها یک نگرش بوروکراتیک نسبت به کار نمی‌باشد، بلکه کارکنان وظایف و مسئولیت‌های خود را فراتر از ساختار و سلسله مراتب سازمان می‌پندارند. وجود چنین خصیصه‌ای موجب می‌گردد تا کارکنان، دیگر پاداشها و مزایای مادی را ملاکی برای توسعه خود نپندارند، بلکه اجرای وظایف شغلی را راهی برای توسعه فردی و سازمانی در نظر گیرند (وکیلی و همکاران، ۱۳۹۰، ص ۱۰۸)

یکی از گویاترین شاخصهای اثربخشی سازمانی، سلامت سازمانی است که بر عملکرد و بهره‌وری کارکنان سازمان مؤثر است. این مولفه (سلامت سازمانی) چارچوبی جهت مفهوم سازی جو عمومی سازمان است (صوفی و همکاران، ۱۳۹۱، ص ۶۲). سلامت سازمانی اشاره به وضعیتی دارد که در آن سازمان علاوه بر این که در محیط خود پایدار می‌ماند، در درازمدت قادر است به اندازه کافی با محیط خود سازگار شده و توانایی‌های لازم برای بقاء خود را پیوسته ایجاد نموده و گسترش دهد (توفیقی و همکاران، ۱۳۹۰، ص ۱۷۴). مفهوم سلامت سازمانی به منظور انعکاس اثربخشی سازمان در محیط‌های مختلف و چگونگی واکنش سازمان در مواجهه با تحولات موقعیتی بوجود آمده است (جانیس، ۲۰۰۰، ص ۶۲). از دیدگاه کیت دیوس زمانی سازمان سالم است که کارکنان احساس

کنند کاری سودمند انجام می‌دهند و به احساس رشد و پرورش شخصی دست می‌یابند (شریعتمداری، ۱۳۸۸، ص ۱۲۳). هرزبرگ عواملی چون طرز تلقی و برداشت کارکنان، شیوه اداره امور، خط مشی‌های سازمان، ماهیت و میزان سرپرستی، امنیت کاری، شرایط کاری، مقام و منزلت، سطح حقوق و دستمزد، استقرار روابط متقابل دو جانبه، سرپرستان، هم ردیفان و مرئوسان و زندگی شخصی کارکنان را برای تأمین و حفظ سلامت سازمان لازم دانسته است و معتقد است نبود این عوامل ممکن است چنان کارمندان را دچار عدم رضایت سازد که سازمان را ترک کرده و موجودیت آن را به مخاطره اندازند (شریعتمداری، ۱۳۸۸). پژوهش پیش رو در پی آن است تا ضمن سنجش میزان سلامت سازمانی در ستاد شرکت ملی پخش فراورده های نفتی ایران، بر حسب سطوح و ابعاد، تاثیر سلامت سازمانی را بر مولفه های نگرش های شغلی ( رضایت شغلی، وابستگی شغلی، تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی ) کارکنان سازمان مذکور مورد بررسی قرار دهد، تا سازمان مورد مطالعه بتواند ضمن حرکت در مسیر تعالی و ارتقاء سطح کیفی نیروی انسانی، به مسئولیت اجتماعی و اخلاقی که در قبال آنان دارد، پاسخگو باشد. بنابراین مدیران سازمانها می توانند، از نتایج این تحقیق سازمان خود را بشناسند و واکنش های نگرشی را دریابند و بر عملکرد شغلی خود افزوده، و درصد بهبود سیاست ها و رویه های سازمان و کاهش یا رفع واکنش منفی کارکنان نسبت به محیط کارشان برآیند. با توجه به اینکه نیروی انسانی راضی، متعهد، وابسته و با اخلاق، یک مزیت مطلوب برای سازمان به حساب می آید.

## مروری بر مبانی نظری

### سلامت سازمانی:

مفهوم سلامت سازمانی برای اولین بار توسط ماتيو مایلز مطرح گردید او در تعریف سلامت سازمانی مطرح می‌سازد که یک سازمان سالم آن سازمانی است که نه تنها در محیط خود دوام می‌آورد بلکه در یک برهه از زمان به اندازه‌ی کافی سازش کرده و توانایی‌های بقاء و سازش خود را به طور مداوم توسعه و گسترش می دهد (اومویمیچو، ۲۰۱۱، ص ۱۶۵). هر سیستم انسانی مانند یک سازمان دارای سه وضعیت مختلف در یک محیط است. در یک انتها پریشانی یا ناخوشی، در میانه وضعیت عادی و در انتهای دیگر سلامت قرار دارد (فانی و همکاران به نقل از ناصری، ۱۳۹۲، ۱۳۹۰) در این راستا سلامت، وضعیتی در افراد و سازمان متبوع آنهاست که امکان دستیابی به عملکردی بالاتر از حد

معمول انتظار و یا حتی بالاتر از رقبای را فراهم می نماید. در اینجا سازمان به بهترین، در طبقه خود، و موجودیتی مولد، چابک و انعطاف پذیر تبدیل می گردد. اگر انگیزه بخشی مداوم در یک سیستم سالم صورت نگیرد، این سیستم سالم تدریجاً به وضعیت عادی وارد شده و در صورت تداوم این فقدان، سازمان وارد وضعیت ناخوشی می گردد. همچنین سلامت سازمانی را می توان توانایی سازمان در حفظ، بقاء و سازش با محیط و بهبود این توانایی ها قلمداد نمود (جانیس، ۲۰۰۰). در سازمان های سالم، کارکنانی متعهد و وظیفه شناس، با روحیه بالا، کانالهای ارتباطی باز می توان انتظار داشت. سلامت سازمانی سبب ایجاد محیطی دلپذیر برای کار و کوشش، بالا رفتن روحیه سازندگی و دستیابی به اهداف سازمانی خواهد شد (اکبری و همکاران، ۱۳۹۲). کمیسیون خدمات ملی استرالیا در سال ۲۰۰۷ مدلی از سلامت سازمانی ارائه کرده است که عناصر فعال آن شامل جهت دهی، رهبری، قابلیت، حاکمیت، ارتباطات و فرهنگ است (توفیقی و همکاران، ۱۳۹۰). لایدن و کلینگل در مدلی یازده بعدی جداگانه اما مرتبط به هم شامل ارتباط در معنای وجود ارتباطات کافی، دو طرفه، بدون ترس و در سطوح مختلف سازمان، مشارکت در معنای سهیم شدن صحیح همه کارکنان، در تصمیمات، وفاداری در معنای برقراری جوی از اعتماد بین کارکنان، روحیه به عنوان عاملی حیاتی برای جوی سالم، شهرت سازمانی به عنوان بازتاب یک سازمان سالم، اصول اخلاقی در مفهوم تمایل کارکنان برای ارزش قائل شدن به صفات ممتاز و عدم در نظر گرفتن جایی برای سیاست در سازمان، قدردانی از عملکرد در معنای تشویق شدن و مورد حمایت قرار گرفتن کارکنان برای به فعلیت درآوردن استعدادهایشان، هدفگذاری به معنای وجود رابطه ای روشن بین اهداف و نقش ها و مشارکت کارکنان در هدفگذاری، رهبری در مفهوم برخورداری رهبران از رفتاری دوستانه و نزدیک در عین عمل به بهترین نحو، توسعه در مفهوم تعهد به ایجاد سطحی از حمایت نسبت به آموزش و توسعه و نهایتاً بهره برداری از منابع در معنای احساس کارکنان مبنی بر تقسیم منابع و امکانات به طور مناسب و به طریق سازگار با انتظارات بین آن ها را برای سلامت سازمانی ارائه نموده اند (لایدن و کلینگل، ۲۰۰۰، ۳-۵).

کاپلان و کاراواتا<sup>۱</sup> با پیروی از رویکرد سیستماتیک، چارچوبی برای دسته بندی شاخص های سلامت سازمانی در قالب شاخص های ورودی، فرایندی و خروجی ارائه نمودند (سیدجوادی و همکاران، ۱۳۸۷). همچنین مایلز و ژیگی های تمرکز به هدف، کفایت ارتباط، توزیع بهینه قدرت، کاربرد منابع،

اتحاد و همبستگی، روحیه، نوآور بودن، خودمختاری، سازگاری با محیط و کفایت حل مشکل را به عنوان شاخص های سلامت سازمانی مطرح کرده است (امینی سابق و ولایی، ۱۳۸۹، ص ۱۹۰). مایلز سلامتی سازمان را وضعی فراتر از اثربخشی کوتاه مدت سازمان می داند. به عبارت دیگر سلامتی که پیوسته غیراثربخش است، به یقین از سلامت برخوردار نیست. (علاقه بند، ۱۳۸۷، ص ۱۴). از طرف دیگر لایدن و گلینکل (۲۰۰۰)<sup>۶</sup> معتقدند که سلامت سازمانی نه تنها شامل توانایی سازمان برای انجام وظایف به طور مؤثر است، بلکه شامل توانایی سازمان در رشد و بهبود نیز می باشد. پارسونز<sup>۸</sup> در تعریف سلامت سازمانی معتقد است که همه نظام های اجتماعی (سازمان ها) باید برای استقرار فعالیت و رشد و بقای خود چهار مسأله اساسی بدست آوردن منابع کافی و انطباق با محیط (کارکرد انطباقی)، تعیین و تحقق هدف ها (کارکرد تحقق هدف)، حفظ همبستگی در درون نظام (کارکرد یگانگی) و ایجاد و حفظ ارزشهای بی همتای نظام (کارکرد پنهان یکپارچگی هنجاری) را حل نمایند. (شریعتمداری، ۱۳۸۸، ص ۱۲۳). همچنین عناصر تشکیل دهنده نیازهای سازمان سالم را می توان در قالب نیازهای ابزاری دربردارنده سازگاری و تحقق هدف و نیازهای بیانی دربردارنده یگانگی اجتماعی و یگانگی هنجاری طبقه بندی نموده و سطوح متمایز مسئولیت و نظارت در سازمان سالم را در سه سطح نهادی، اداری و فنی قلمداد نموده و سازمان سالم سازمانی دانست که سطوح فنی، اداری و نهادی آن هماهنگ و همخوان عمل می کند (علاقه بند، ۱۳۷۸، ص ۲۶). سطح نهادی مرتبط با بحث یگانگی نهادی و نیازهای نهادی سازمان بوده و به همکاری فعالانه کارکنان در جهت منافع مشتریان و ارباب رجوع و به توانایی سازمان در سازگاری با محیطش به طریقی که یگانگی و انسجام و تمامیت برنامه های سازمان خود را حفظ کند اشاره دارد. همچنین سطح اداری مرتبط با کارکردهای مدیریتی درونی سازمان بوده و بر نفوذ مدیر به عنوان نیاز ابزاری و کلید رهبری اثربخش؛ ملاحظه گری به عنوان نیاز بیانی و در معنای توجه صادفانه نسبت به کارکنان به عنوان همکاران حرفه ای؛ ساخت دهی به عنوان نیاز ابزاری و رفتار وظیفه مدار مدیر و تعیین صریح انتظارات شغلی، روابط کاری، استانداردهای عملکرد و رویه ها و پشتیبانی منابع به عنوان نیاز ابزاری و فراهم کردن مواد و لوازم اساسی کار به منظور اجرای مؤثر برنامه ها و مأموریت در سازمان جهت پیشبرد اهداف آن، در دسترس قرار دادن مجموعه مقررات، اطلاعیه ها و بخشنامه های سازمان برای کارکنان به لحاظ انجام صحیح کار تاکید دارد. نهایتاً سطح فنی مرتبط

با مسئله‌ی ایفای مؤثر وظایف فنی بوده و بر روحیه به عنوان نیاز بیانی در معنای حس جمعی دوستی، ارتباط صمیمانه و اعتماد متقابل بین کارکنان و عشق آنان نسبت به کار و احساس غرورشان نسبت به سازمان و تاکید علمی به عنوان نیاز ابزاری و در معنای ارزش قائل شدن کارکنان به پیشرفت علمی، تخصصی توأم با خلاقیت و نوآوری و توجه و قدرشناسی سازمان نسبت به ارتقاء علمی کارکنان و وجود استانداردهای عالی و قابل وصول در زمینه‌ی عملکرد کارکنان و کوشش مداوم برای آموزش کارکنان و در نتیجه باور کارکنان نسبت به خود و تلاش در جهت پاسخ به انتظارات سازمان اشاره دارد (شریعتمداری، ۱۳۸۸، ص ۱۲۶؛ هوی و میسکل ترجمه سیدعباس زاده، ۱۳۸۷، ص ۲۶۱-۲۶۳).

### نگرش شغلی:

از سوی دیگر نگرش، ارزیابی یا برآوردی است که به صورت مطلوب یا نامطلوب درباره شی یا فرد یا رویدادی صورت گرفته و بازتابی از شیوه احساس فرد نسبت به یک چیز یا یک فرد بوده (رابینز ترجمه پارسائیان و اعرابی، ۱۳۷۶، ص ۴۰۰) و در دانش رفتار سازمانی می توان آن را در قالب مفاهیم رضایت شغلی، تعهد سازمانی، وابستگی شغلی و رفتار شهروندی سازمانی مورد بررسی قرار داد.

الف) رضایت شغلی: رضایت شغلی را می توان نگرش فرد نسبت به شغل و به زبان ساده چگونگی احساس فرد نسبت به شغلش و جنبه‌های گوناگون آن (سید جوادین و همکاران، ۱۳۸۷، ص ۵۷) قلمداد نموده و مطابق با مدل JDI اسمیت، کندال رضایت شغلی را می توان چگونگی احساس مردم نسبت به مشاغلشان به طور کلی یا نسبت به حیطة های مختلف آن شامل پرداخت حقوق و دستمزد، ماهیت شغل، فرصت های ارتقاء شغلی، سرپرست و همکاران قلمداد نمود (ساعتچی و همکاران، ۱۳۸۷، ص ۱۶۳).

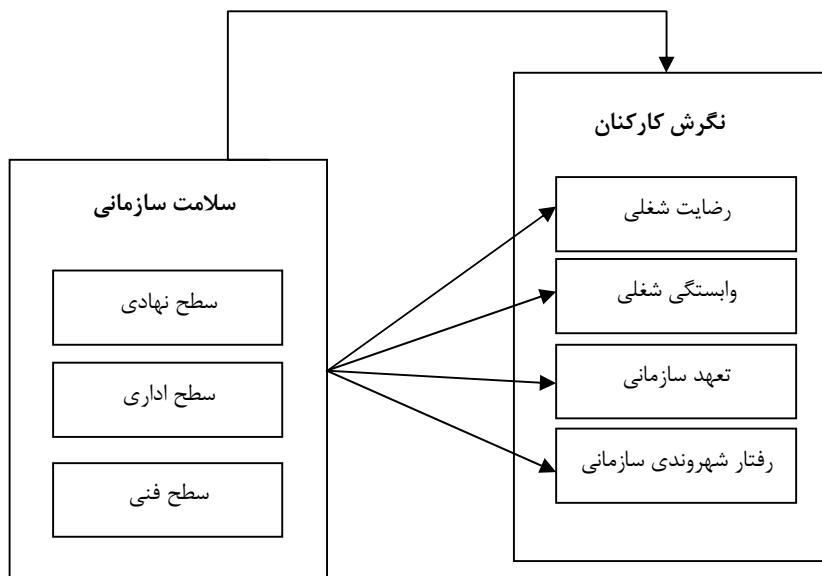
ب) وابستگی شغلی: وابستگی شغلی هر فرد به درجه یا میزانی اطلاق می‌شود که شخص شغلش را معرف خود و کار یا عملکردش را موجب سربلندی و کسب حیثیت و اعتبارش می‌داند (حقیقی و همکاران، ۱۳۸۰، ص ۱۰۲-۱۰۱). وندنبرگ<sup>۱۶</sup> به نقل از لالر<sup>۱۷</sup> و همکاران نیز وابستگی شغلی را شامل ابعاد قدرت در معنای اقدام کردن و تصمیم گیری در مورد تمام جنبه های کار؛ اطلاعات در مورد

روند کار، کیفیت، بازخورد مشتری، اتفاقات، نتیجه کسب و کار؛ دانش در مورد کار، شغل و کل سیستم کاری و پاداش مرتبط با نتایج کسب و کار و رشد تواناییها و میزان مشارکت قلمداد نموده اند(حسن پور و همکاران، ۱۳۹۲، ص ۲۳).

ج) تعهد سازمانی: آلن و میر<sup>۱۹</sup> تعهد سازمانی را نوعی نگرش که میزان علاقه و دلبستگی و وفاداری کارکنان نسبت به سازمان و تمایل آنان به ماندن در سازمان و شامل مولفه های: تعهد عاطفی، تعهد مستمر، تعهد هنجاری دانسته اند(خنیفر و همکاران، ۱۳۸۸، ص ۸).

د) رفتار شهروندی سازمانی: ارگان<sup>۲۰</sup> معتقد است رفتار شهروندی سازمانی رفتار فردی و داوطلبانه است که مستقیماً به وسیله سیستم های رسمی پاداش سازمانی مورد تشویق واقع نشده، اما باعث ارتقای اثربخشی و کارایی عملکرد سازمان می شود (چوهن و کول<sup>۲۱</sup> به نقل از زارعی متین و احمدی، ۱۳۸۸، ص ۲۶). ارگان ابعاد رفتار شهروندی سازمانی را شامل مولفه های وظیفه شناسی در معنای انجام وظایف تعیین شده به شیوه ای فراتر از حد انتظار، نوع دوستی در مفهوم کمک به همکاران و کارکنان برای انجام وظایف در شرایط غیرمعمول، فضیلت شهروندی در معنای حمایت از عملیات های اداری سازمان، جوانمردی به معنای تأکید بر جنبه های مثبت سازمان به جای جنبه های منفی آن، ادب و مهربانی در مفهوم مشورت با دیگران قبل از اقدام به عمل، دادن اطلاع قبل از عمل، و رد و بدل کردن اطلاعات دانسته اند(صنوبری، ۱۳۸۷، ص ۸۵).

بر اساس مطالب ارائه شده مدل مفهومی تحقیق بصورت شکل ۱ بوده و فرضیات تحقیق در ادامه آورده شده است.



شکل ۱. مدل مفهومی پژوهش

### مروری بر تحقیقات پیشین

در این راستا جانیس (۲۰۰۰) نیز در مطالعه خود در سال ۲۰۰۰ جهت بررسی مدیریت سلامت سازمانی و عملکرد، رابطه معنادار بین سلامت سازمانی و رضایت شغلی را مورد تایید قرار داده اند. از نگاهی دیگر شریعتمداری (۱۳۸۸) نیز بر وجود رابطه معنادار سلامت سازمانی و اثربخشی سازمانی تاکید داشته اند. علاوه بر این ساعدی و همکاران (۱۳۸۹) نیز در پژوهشی با عنوان رابطه کیفیت زندگی کاری و سلامت سازمانی با خشنودی شغلی در بین کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد اهواز بر رابطه معنادار کیفیت زندگی کاری و سلامت سازمانی با خشنودی شغلی تاکید داشته اند. همچنین انصاری و همکاران (۱۳۸۸) نیز بر رابطه معنادار سلامت سازمانی و نگرش های مثبت کاری صحه گذاشته اند.

محمت کورکماز<sup>۲۵</sup> در سال ۲۰۰۷ در تحقیقی خود به بررسی تأثیر سبکهای رهبری بر روی سلامت سازمانی مدارس ترکیه پرداخته است. او در این تحقیق بیشتر تأثیر سبکهای رهبری تحولی و تبدیلی همراه با رضایت معلمان در سلامت سازمانی را مورد بررسی قرار داده است، هدف اصلی آن



تحقیق در این رابطه است که تا چه میزان تغییرات سلامت سازمانی مدارس با سبکهای رهبری و رضایت شغلی معلمان مرتبط میباشد. (محمت کورکماز، ۲۰۰۷).

### روش شناسی پژوهش

تحقیق حاضر براساس نحوه گردآوری داده ها ، توصیفی، پیمایشی به شیوه همبستگی و براساس هدف، کاربردی می باشد. در این تحقیق وجود ارتباطی معنی دار بین سلامت سازمانی و نگرش های شغلی کارکنان ستاد شرکت ملی پخش فراورده های نفتی ایران بررسی می شود. کارکنان شرکت ملی پخش فراورده های نفتی ایران بعنوان جامعه آماری تحقیق بوده و با استفاده از روش نمونه گیری تصادفی طبقه ای، ۱۶۰ نفر بعنوان نمونه تحقیق انتخاب و به منظور جمع آوری داده های مورد نیاز از ابزار پرسشنامه استاندارد بشرح جدول ۱ استفاده شده است.

جدول ۱. اجزای پرسشنامه تحقیق

توضیحات	پرسشنامه
شامل ۲۹ سوال پنج گزینه ای می باشد که توسط اسمیت ابداع شده است.	پرسشنامه رضایت شغلی (JDI)
شامل ۳۲ سوال پنج گزینه ای می باشد که توسط وندنبرگ و همکاران ابداع شده است.	پرسشنامه وابستگی شغلی
شامل ۲۰ سوال پنج گزینه ای می باشد که توسط میر و آلن طراحی شده است.	تعهد سازمانی
شامل ۲۰ سوال پنج گزینه ای می باشد که توسط پودساکف و همکاران طراحی شده است.	رفتار شهروند سازمانی
شامل ۴۸ سوال با طیف لیکرت پنج مرحله ای می باشد که توسط هوی و همکاران ابداع شده است.	سلامت سازمانی (OHI)

از پرسشنامه استاندارد رضایت شغلی ۱۰ سوال، از پرسشنامه استاندارد وابستگی شغلی ۵ سوال، از پرسشنامه استاندارد تعهد سازمانی ۶ سوال، از پرسشنامه استاندارد رفتار شهروند سازمانی ۱۰ سوال

و از پرسشنامه استاندارد سلامت سازمانی ۱۴ سوال با توجه به نظر خبرگان دانشگاهی انتخاب و در مجموعه پرسشنامه ای با ۴۵ سوال پنج گزینه‌ای برای آزمون فرضیه های تحقیق طراحی گردید. در این تحقیق برای افزایش روایی محتوایی پرسشنامه پس از انتخاب سوالات پرسشنامه بین تعدادی از دست اندرکاران سازمان مزبور توزیع شده و نظرات اصلاحی آنان اعمال گردید. همچنین برای تعیین پایایی نیز از روش آلفای کرونباخ استفاده شد که ضریب آلفای کرونباخ پرسشنامه‌های رضایت شغلی، وابستگی شغلی، تعهد سازمانی، رفتار شهروندی سازمانی و سلامت سازمانی به ترتیب برابر ۰/۸۶۱، ۰/۷۴۳، ۰/۷۷۴، ۰/۷۹۲ و ۰/۹۰۱ می‌باشد که همگی بزرگتر از ۰/۷ هستند، پس تمام سوالات پرسشنامه از پایایی قابل قبولی برخوردار است.

فرضیات این پژوهش عبارت است از:

- ۱- فرضیه اصلی اول: بین سلامت سازمانی و نگرش های شغلی کارکنان ستاد شرکت ملی پخش فرآورده های نفتی ایران رابطه معناداری وجود دارد.
  - ۱-۱- فرضیه فرعی اول: بین سلامت سازمانی و رضایت شغلی کارکنان ستاد شرکت ملی پخش فرآورده های نفتی ایران رابطه معناداری وجود دارد.
  - ۲-۱- فرضیه فرعی دوم: بین سلامت سازمانی و وابستگی شغلی کارکنان ستاد شرکت ملی پخش فرآورده های نفتی ایران رابطه معناداری وجود دارد.
  - ۳-۱- فرضیه فرعی سوم: بین سلامت سازمانی و تعهد سازمانی کارکنان ستاد شرکت ملی پخش فرآورده های نفتی ایران رابطه معناداری وجود دارد.
  - ۴-۱- فرضیه فرعی چهارم: بین سلامت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان ستاد شرکت ملی پخش فرآورده های نفتی ایران رابطه معناداری وجود دارد.
- ۲- فرضیه اصلی دوم: بین وضعیت سلامت سازمانی بر حسب سطوح سلامت سازمانی در مدیریت‌های مختلف شرکت ملی پخش فرآورده های نفتی ایران تفاوت معناداری وجود دارد.

### یافته‌های پژوهش

برای آزمون فرضیه‌های تحقیق از آزمون‌های آماری کولموگروف- اسمیرنوف، آزمون همبستگی و ضریب همبستگی پیرسون و آزمون طرح اندازه‌های تکراری استفاده شده است.

قبل از آزمون فرضیه ها با استفاده از آزمون کولموگروف اسمیرنوف یک نمونه ای وضعیت نرمال بودن متغیرها را مورد بررسی قرار گرفته و با توجه به بزرگتر بودن Sig از ۵ درصد، در سطح اطمینان ۹۵ درصد می توان پذیرفت که توزیع نمرات متغیرها نرمال بوده و برای آزمون فرضیه اول و فرضیه های فرعی آن، می توان از روشهای پارامتری استفاده نمود. در این راستا برای آزمون این فرضیه ها از آزمون همبستگی و ضریب همبستگی پیرسون استفاده و مطابق با جدول ۲ و با توجه به کوچک بودن Sig از ۵ درصد، در سطح اطمینان ۹۵ درصد می توان ادعا نمود بین سلامت سازمانی و نگرش شغلی و بین سلامت سازمانی با رضایت شغلی، وابستگی شغلی، تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی رابطه معنادار مثبتی وجود داشته و فرضیه اصلی اول و فرضیه های فرعی تحقیق مورد تایید قرار گرفتند.

جدول ۲. نتیجه آزمون فرضیه اصلی اول و فرضیات فرعی

فرضیه	متغیرها	ضریب همبستگی	نتیجه آزمون
اصلی	نگرش شغلی - سلامت سازمانی	۰/۷۱	تایید رابطه معنادار سلامت سازمانی و نگرش شغلی در سطح اطمینان نود و پنج درصد
فرعی اول	رضایت شغلی - سلامت سازمانی	۰/۶۰	تایید رابطه معنادار سلامت سازمانی و رضایت شغلی در سطح اطمینان نود و پنج درصد
فرعی دوم	وابستگی شغلی - سلامت سازمانی	۰/۶۲	تایید رابطه معنادار سلامت سازمانی و وابستگی شغلی در سطح اطمینان نود و پنج درصد
فرعی سوم	تعهد سازمانی - سلامت سازمانی	۰/۴۱	تایید رابطه معنادار سلامت سازمانی و تعهد سازمانی در سطح اطمینان نود و پنج درصد
فرعی چهارم	رفتار شهروندی سازمانی - سلامت سازمانی	۰/۵۰	تایید رابطه معنادار سلامت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی در سطح اطمینان نود و پنج درصد

برای آزمون قسمت اول فرضیه اصلی دوم، یعنی سنجش وضعیت سلامت سازمانی برحسب سطوح سلامت سازمانی از طرح اندازه های تکراری استفاده گردیده است. این طرح حالت تعمیم یافته آزمون مقایسه زوجی است، با این تفاوت که در آزمون مقایسه زوجی یک گروه در دو وضعیت مقایسه می شود ولی در طرح اندازه های تکراری یک گروه در دو یا چند وضعیت مقایسه می شوند. براین اساس از طرح اندازه های تکراری برای متغیر سلامت سازمانی برحسب سطوح نهادی، اداری و فنی استفاده شده است

جدول شماره ۶ - نتایج آمار توصیفی طرح اندازه‌های تکراری

تعداد داده‌ها	انحراف معیار	میانگین	سطوح سلامت سازمانی
۱۵۷	۰/۷۶۲۷۳	۳/۹۲۰۴	سطح نهادی
۱۵۷	۰/۸۰۴۳۴	۳/۳۹۴۷	سطح اداری
۱۵۷	۰/۸۵۱۱۹	۳/۳۳۰۱	سطح فنی

جدول ۶ نشان می‌دهد که با سطح معنی دار یک درصد بین وضعیت سلامت سازمانی برحسب سطوح سه گانه سلامت سازمانی در مدیریت‌های مختلف شرکت ملی پخش فراورده‌های نفتی ایران تفاوت معناداری وجود دارد.

جدول شماره ۷ - نتایج تغییرات فاکتور و خطا در طرح اندازه‌های تکراری

منبع	مجموع مربعات	درجه آزادی	میانگین مربعات	F	Sig.	
عامل ۱	گرین هاوس - گیسر	۳۲/۹۱۳	۱/۹۹۶	۱۶/۴۹۰	۵۲/۳۰۴	۰/۰۰۰
	هوینه - فلدت	۳۲/۹۱۳	۲	۱۶/۴۵۶	۵۲/۳۰۴	۰/۰۰۰
	حد پایین	۳۲/۹۱۳	۱	۳۲/۹۱۳	۵۲/۳۰۴	۰/۰۰۰
خطا	گرین هاوس - گیسر	۹۸/۱۶۴	۳۱۱/۳۶۱	۰/۳۱۵		
	هوینه - فلدت	۹۸/۱۶۴	۳۱۲	۰/۳۱۵		
	حد پایین	۹۸/۱۶۴	۱۵۶	۰/۶۲۹		

برای آزمون قسمت دوم فرضیه اصلی دوم، یعنی سنجش وضعیت سلامت سازمانی در مدیریت‌های مختلف شرکت ملی پخش فراورده‌های نفتی ایران از تحلیل واریانس یک عامله استفاده می‌کنیم. آزمون تحلیل واریانس یک عامله دارای یک خروجی بصورت جدول ۸ می‌باشد. مقدار Sig. آزمون برابر ۰/۲۶۶ است که بزرگتر از ۰/۰۵ می‌باشد. در نتیجه بین وضعیت سلامت سازمانی در مدیریت‌های مختلف شرکت ملی پخش فراورده‌های نفتی ایران تفاوت معناداری وجود ندارد.

جدول شماره ۸ - خروجی آزمون تحلیل واریانس یک عامله

منبع تغییرات	مجموع مربعات	درجه آزادی	میانگین مربعات	آماره F	Sig.
تغییرات بین موردی	۸/۶۴۶	۱۵	۰/۵۷۶	۱/۲۱۶	۰/۲۶۶
تغییرات درون موردی	۶۶/۸۲۱	۱۴۱	۰/۴۷۴		
کل	۷۵/۴۶۷	۱۵۶			

### بحث و نتیجه گیری

بر اساس نتایج حاصل از این پژوهش، سلامت سازمانی با انواع مولفه های نگرش شغلی رابطه مثبت و معناداری داشته است، یعنی هر قدر سلامت سازمانی بیشتر باشد، وابستگی، تعهد، رضایت و بروز رفتارهای شهروندی سازمانی بیشتر خواهد شد.

با توجه به نتیجه فرضیه فرعی اول که در آن بین سلامت سازمانی و رضایت شغلی کارکنان رابطه معناداری مثبتی وجود دارد، هر قدر سلامت سازمانی بیشتر باشد، رضایت شغلی در نزد کارکنان بیشتر می شود. افرادی که از شغل خود رضایت دارند کمتر غیبت می کنند و یا سازمان خود را برای پیدا کردن شغلی بهتر ترک نمی کنند، برخورد نامناسب با ارباب رجوع ندارند، برای خود و سازمان مشکل ایجاد نمی کنند، با دلگرمی و رغبت بیشتری وظایف خود را انجام می دهند و از سلامت جسمی خوبی برخوردارند.

با توجه به نتیجه فرضیه فرعی دوم که در آن بین سلامت سازمانی و وابستگی شغلی کارکنان رابطه معناداری مثبتی وجود دارد، هر قدر سلامت سازمانی بیشتر باشد، وابستگی شغلی در نزد کارکنان بیشتر می شود. سازمان ها به کارکنانی نیازمندند که سازگار با ارزش ها و اهداف سازمانی، دارای انگیزه قوی و متعهد و متمایل به حفظ و ادامه عضویت سازمانی باشد. فراتر از شرح وظایف مقرر و معمول خود به کار و فعالیت بپردازند؛ کارکنانی که بخواهند و بتوانند بیش از مقدار معمول برای دست یابی به اهدافی سازمانی مشغول به کار باشند.

## پیشنهادها

۱. برای افزایش رضایت شغلی کارکنان از نظر ابزاری بوسیله اعطا پاداش های مادی و از نظر روانی بوسیله تایید از طرف مدیران و سرپرستان و همکاران، تمهیداتی برای موفقیت شغلی و امنیت شغلی بعمل آید.
۲. مدیریت در زمینه ارتقاء شغلی و پرداخت بر اساس شایستگی توجه بیشتری نموده و از این طریق رضایت شغلی کارکنان را افزایش دهد.
۳. در ارزشیابی عملکرد سالیانه کارمندان تلاش و فعالیت واقعی افراد مد نظر قرار گیرد که این امر نقش عمده ای در رضایت کارمندان دارد.
۴. اعطا قدرت و تفویض اختیار به کارمندانی که با ارباب رجوع ارتباط دارند تاثیر به سزایی در رضایتمندی آنان از شغلشان دارد؛ زیرا که این عمل موجب افزایش نیروی فکری کارکنان در جهت حل مسائل سازمانی و توسعه ظرفیت حل مسئله آنها است و باعث می شود احساس مسئولیت بیشتری در برابر راهبردهای کلیدی سازمان داشته باشند.
۵. سازمان هایی که دلبستگی شغلی را به طور موثری ارتقاء می دهند به آموزش به طور مداوم و مستمر می پردازند و خود را محدود به آن آموزش های ابتدایی کارکنان در بدو ورود و آموزش های به منظور شناساندن سازمان به کارکنان، نمی کنند، بلکه با نیازسنجی دقیق، برنامه ریزی منسجمی برای آموزش مستمر کارکنان می نمایند.
۶. برای افزایش وابستگی شغلی نیاز به ایجاد تیم های خودگردان داریم، در این گونه تیم ها همه کارکنان با هم همکاری می کنند و احساس تعهد در آنها زیاد است و این بدان معناست که افراد در این تیم ها از مسئولیت خود شانه خالی نمی کنند (آنچنان که گاهی در ساختار سلسله مراتبی دیده می شود). شرکت هایی که دلبستگی شغلی بالایی را پرورش می دهند اغلب همه وظایف کاری را به عنوان کار تیمی ساخت می دهند.
۷. کانال های انتقال و تسهیم اطلاعات را در سازمان تسهیل نمائید. کارکنان احتمال دارد که به میزان بیشتری با شغل و سازمان خود همانندسازی کنند وقتی که سازمان اطلاعات درباره عملیات و عملکردش را به طور آزاد بین کارکنان تقسیم کند. این تقسیم اطلاعات سهم

- شخصی شان را در سازمان بر جسته می کند و به آنها شاخص هایی میدهد که به وسیله آنها تلاش هایشان را در پیگیری اهداف سازمانی هدایت کنند
۸. در زمان انتخاب کارمند جدید، از میان تعداد زیاد متقاضیان شغل، آنهایی باید انتخاب شوند که اهداف و ارزش های سازمان را بهتر منعکس می کنند. در اصل، آنها کوشش می کنند تا نسبت کوچکی از متقاضیان را با بیشترین آمادگی برای وابستگی شغلی و انگیزش و بهره وری بالا انتخاب کنند.
۹. اهداف سازمانی را به صورت عینی وارد دنیای واقعی کنید. برای درک بهتر از تعهد کاری، در جلساتی برنامه ریزی شده از کارمندان، در مورد اهداف بازخورد بگیرید. برای شناخت بیشتر افراد گروه از آنها پرسش کنید، مثلاً از آنها بپرسید چه کاری می تواند باعث شود تا هر یک از افراد تیم از خود بپرسد، آیا در هفته گذشته کارهایش مورد ستایش قرار گرفته شده یا نه، یا فکر می کنید چقدر طول می کشد تا این کار نتیجه بدهد.
۱۰. افراد گروه برای درگیری بیشتر در کار باید ترغیب شوند. کارمندان بهترین افرادی هستند که نیازهای گروه را می شناسند. برای تبدیل تعهد کاری به یک فرهنگ، ایجاد احساس مالکیت در کارکنان بسیار موثر واقع خواهد شد. از داوطلبان و تازه وارد هایی که به چالش ها و مسوولیت ها پاسخ مثبت می دهند باید خواسته شود تا در این برنامه به شما کمک کنند.
۱۱. ایجاد شرایطی که کارکنان در آن یک نقش سازنده و فعال برای خود ببینند و نسبت به شرکت، احساس تعلق و تعهد نموده و بین اهداف فردی و سازمانی احساس یگانگی کنند.
۱۲. برای افزایش تعهد به کار و سازمان، توجیه مستمر کارکنان در جهت توجه به عامل زمان و هزینه در انجام امور مربوط به شرکت ضروری بنظر می رسد. از طرفی باید سعی شود با کارکنان به صورت انفرادی هم صحبت شود. برخی از کارکنان تمایل ندارند که در جلسات گروهی خواسته ها و احتیاجاتشان را ابراز کنند. حتی بعضی ها دوست دارند تا عقایدشان را هم در خلوت بیان کنند. نظرات آنها را یادداشت کنید و از طرف افراد ناشناس آنها را در اهداف شرکت قرار دهید.
۱۳. افرادی که علائم شهروندی خوبی را در حوزه زندگی شخصی از خود بروز می دهند به همان میزان تمایل دارند تا شهروندان سازمانی خوبی باشند، بر این اساس سازمانها باید فرایندهای

جذب و استخدام نیروی خود را طوری طراحی نمایند که افرادی با رفتار شهروندی خدمتی جذب سازمان شوند .

۱۴. سازمانها می‌توانند با ایجاد سیستمهای منطقی و منظم برای ارائه پاداش به کارکنان تا حد زیادی رفتار شهروندی سازمانی را تسهیل نمایند تحقیقات نشان داده است که افراد در کارهای که احتمال دریافت پاداش و جود دارد بیشتر مشارکت می نمایند به همین علت توجه به سیستمهای پاداش اقتضایی و موثر توسط سازمان در شکل دهی شهروندان خوب بسیار تاثیر گذار خواهد بود .

۱۵. فشارهای اجتماعی و هنجارهای گروهی غالباً تاثیر بیشتری نسبت به رویدادهای رسمی بر رفتار فردی در سازمان می‌گذارند به همین علت توسعه مکانیزمهای غیررسمی مانند فرهنگ مشارکتی، یک رکن اساسی و محوری برای تقویت رفتار شهروندی سازمانی در محیط کار است.

۱۶. با ایجاد تسهیلات برای خانواده های پرسنل ، برگزاری جشن با حضور خانواده های کارکنان در اعیاد و مناسبتهای مختلف و غیره کارکنان را به سازمان مدیون کرده تا بدین ترتیب کارکنان تلاش بیشتری در جهت دستیابی سازمان به اهداف خود نموده و بدین ترتیب دین خود را به سازمان خویش بپردازند.



## منابع

- ۱- اکبری، مرتضی. شکبیا، حجت. ضیائی، محمدصادق. مرزبان، شیرمراد. رازی، سمیرا. (۱۳۹۲). بررسی رابطه‌ی سلامت سازمانی با کارآفرینی سازمانی، مورد مطالعه: دانشگاه تهران، فصلنامه مدیریت دولتی، ۵ (۱)، ۲۰-۱
- ۲- انصاری، محمد اسماعیل. استادی، حسین. جاوری، فرشته. (۱۳۸۸). بررسی رابطه‌ی بین سلامت سازمانی و نگرش های مثبت کاری کارکنان در ادارات امور مالیاتی استان اصفهان، فصلنامه تخصصی مالیات، ۶ (۵۶)، ۴۱-۶۵
- ۳- امینی سابق، زین العابدین و ولایی، زهرا. (۱۳۸۹). بررسی ارتباط سلامت سازمانی مدیران آموزش و پرورش شهرستان ساوه. فصلنامه مدیریت دولتی. ۱ (۳). ۲۰۸-۱۸۷
- ۴- توفیقی، شهرام. چاقری، محمود. عامریون، احمد. کریمی زارچی، علی اکبر. (۱۳۹۰). تاثیر تغییرات سازمانی بر شاخص های سلامت سازمانی و ارتباط آن با اثربخشی سازمانی. مجله طب نظامی. ۱۳ (۳). ۱۷۹ - ۱۷۳.
- ۵- حسن پور، اکبر. معمارزاده، غلامرضا. انبارلویی، مونا. (۱۳۹۲). پژوهش پیرامون رابطه تأثیر و تأثری نگرش های شغلی و ارتباط آنها با عملکرد کارکنان. فصلنامه مدیریت و تحول. ۱۳۹۲ (۱۲). صص ۲۸-۲۱
- ۶- حقیقی، محمد و همکاران (۱۳۸۰). مدیریت رفتار سازمانی، تهران: انتشارات ترمه.
- ۷- خنیفر، حسین. مقیمی، سیدمحمد. جندقی، غلامرضا. زروندی، نفیسه. (۱۳۸۸). بررسی رابطه بین مؤلفه های اعتماد و تعهد سازمانی کارکنان (در سازمان های جهاد کشاورزی و آموزش و پرورش استان قم). نشریه مدیریت دولتی. ۱ (۲). ۱۸-۳.
- ۸- زارعی متین، حسن. احمدی، فریدون. همایونی، غلامحسین. (۱۳۸۸). ارائه مدلی جامع برای بررسی عوامل موثر بر توسعه رفتار شهروندی سازمانی و دستگاه های دولتی. مجله دانش و ارزیابی، ۱ (۱). ۱۴۹-۱۲۵.
- ۹- ساعتچی، محمود. قاسمی، نوشاد. نمازی، سمیه (۱۳۸۷). بررسی رابطه ی میان انگیزه ی شغلی مدیران، رضایت شغلی و تعهد سازمانی کارکنان (دبیران) مقطع متوسطه ی شهرستان مرودشت. فصلنامه رهیافتی نو در مدیریت آموزشی. ۱ (۲). ۱۶۸-۱۴۷.
- ۱۰- ساعدی، سارا. خلعتبری، جواد. موری نجف آبادی، ندا (۱۳۸۹). رابطه کیفیت زندگی کاری و سلامت سازمانی با خوشنودی شغلی. ۱ (۴). ۶۴-۵۵. اسم مجله

فصلنامه مطالعات منابع انسانی، سال پنجم، شماره بیست و یکم، پاییز ۹۵

- ۱۱- سید جوادین، رضا. فراچی، محمدمهدی، طاهری عطار، غزاله، (۱۳۸۷) شناخت نحوه تاثیرگذاری ابعاد عدالت سازمانی بر جنبه های گوناگون رضایت شغلی و سازمانی، نشریه مدیریت بازرگانی، (۱)۱. ۷۰-۵۵.
- ۱۲- سید جوادین، رضا. علوی، آزاده. انصاری، شهناز. (1387). دیدگاه کارکنان دانشگاه علوم پزشکی درباره میزان استقرار شاخص های سلامت سازمانی در دانشگاه علوم پزشکی اصفهان. نشریه مدیریت سلامت، ۱۳(۴۱) ۶۳-۷۳.
- ۱۳- شریعتمداری مهدی (۱۳۸۸). بررسی رابطه بین سلامت سازمانی با اثربخشی مدیران مدارس مدیریت آموزش و پرورش شهرستان، فصلنامه علوم تربیتی، ۲ (۶) ۱۱۹-۱۵۱.
- ۱۴- صنوبری، محمد. (۱۳۸۷). رفتار شهروندی سازمانی (مفاهیم، تعاریف، ابعاد و عوامل موثر بر آن). دومانهنامه توسعه انسانی پلیس. ۵ (۱۶) ۷۹-۹۹.
- ۱۵- علاقه بند، علی. (۱۳۸۷). سلامت سازمانی مدرسه. فصلنامه مدیریت در آموزش و پرورش، ۲۱. ۳۳-۱۴. فانی، علی اصغر. دانایی فرد، حسن. زکیانی، شعله. (۱۳۹۲). بررسی تأثیر عدالت سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی و عدالت سازمانی: تبیین نقش شخصیت سالم سازمانی. نشریه پژوهش های مدیریت در ایران. ۷ (۱) ۱۳۳-۱۴۸.
- ۱۶- وکیلی، خاتون. شفیع زاده، حمید. مرادی رکابدار کلاهی، سعید. (۱۳۹۰). بررسی رابطه بین سلامت سازمانی و رفتار سازمانی مدیران دانشگاه. فصلنامه رسالت مدیریت دولتی، ۲ (۴) ۱۱۸-۱۰۷.
- ۱۷- هوی، وین؛ میسکل، سیسیل. مدیریت آموزشی (تئوری تحقیق و عمل). میرمحمد سید عباس زاده، ارومیه، انتشارات انزلی، ۱۳۸۲.
- 18- Janice T. S. (2000). Managing organizational health and performance in junior colleges. *International Journal of Educational Management*, 14(2), p.p62-73.
- 19- Korkmaz, Mehmet. (2007) The Effects of Leadership Styles on Organizational Health, *Educational Research Quarterly*, 3(30), p.p23-55.
- 20- Klingle, W. (2000), "Supervising organizational health". *supervision & Lynde J.A journal*, 27, pp.3-5
- 21- A Study of Teachers' Perception of Schools'. Omoyemiju, Michael Adeniyi, (2011) . 165-170. *Organizational Health in Osun State, World Journal of Education* . 1(1), pp