

نقش میانجی مولفه های تعهد سازمانی در ارتباط بین رضایت شغلی و رفتارهای فرانقشی کارکنان

محمد داورزنی^۱، اسماعیل اسدی^۲ و حرمت اصغری^۳

چکیده: هدف این پژوهش بررسی نقش میانجی مولفه های تعهدسازمانی (عاطفی، هنجاری و مستمر) در ارتباط بین رضایت شغلی و رفتارهای فرانقشی کارکنان یکی از مراکز آموزشی آجا است. داده های این پژوهش از طریق مطالعه کتابخانه ای (کتاب، مقالات و ...)، و میدانی با استفاده از پرسش نامه محقق ساخته که روایی آن از طریق روایی محتوایی، و پایایی آن از طریق آلفای کرونباخ برابر ۰/۷ برآورد شده است به دست آمد. نمونه آماری این پژوهش ۱۹۶ نفر بوده است که با روش نمونه گیری تصادفی ساده و با بهره گیری از جدول کرجسی و مورگان انتخاب گردیده است. برای تحلیل داده ها از روش مدلسازی معادلات ساختاری استفاده شد. نتایج تحلیل داده ها نشان داد که مدل با داده های این تحقیق به رازش دارد. به عبارت دیگر رضایت شغلی بر مولفه های تعهد سازمانی شامل: تعهد عاطفی، هنجاری و مستمر کارکنان اثر مستقیم و معنی دار دارد. همچنین مولفه های تعهد سازمانی بر رفتارهای فرانقشی کارکنان دارای اثر مستقیم در سطح معناداری ۹۵ درصد می باشد همچنین مولفه های تعهد سازمانی در ارتباط بین رضایت شغلی و رفتارهای فرانقشی کارکنان نقش میانجی دارند که نشان دهنده اهمیت بهره گیری از این مفاهیم در بهبود رفتارهای فرانقشی کارکنان است.

کلیدواژه ها: رضایت شغلی، تعهد سازمانی، رفتارهای فرانقشی کارکنان

۱ عضو هیات علمی دانشگاه هوایی شهید ستاری، تهران، ایران

۲ عضو هیات علمی دانشگاه هوایی شهید ستاری، تهران، ایران

۳ استادیار دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم تحقیقات، تهران، ایران

تاریخ دریافت مقاله: ۱۳۹۶/۳/۲۳

تاریخ پذیرش نهایی مقاله: ۱۳۹۶/۵/۱۸

نویسنده مسئول مقاله: محمد داورزنی

E-mail: davarzani.m@gmail.com

مقدمه

رفتارهای فرانشی کارکنان، رفتار داوطلبانه فردی است که به طور صریح یا ضمنی توسط سیستم رسمی پاداش برانگیخته نشده است و کارایی سازمان را افزایش می دهد (پاسکال، ۲۰۰۹؛ لوید^۱، ۲۰۱۱؛ زین آبادی، ۲۰۱۰؛ یو- تیم و همکاران^۲، ۲۰۰۶). همچنین تمایل کارکنان به انجام رفتارهایی که فراتر از الزامات رسمی نقش و جایگاهشان باشد نیز به عنوان یکی از عناصر اصلی تشکیل دهنده رفتار شهروندی سازمانی شناخته شده است (پولات^۳، ۲۰۰۹).

از سویی، اورگان و سایر پژوهشگران این نوع رفتار را تحت عنوان رفتار فرانشی مورد ملاحظه قرار داده اند. به گونه ای که کمک های افراد در محیط کار فراتر از الزامات نقشی است که برای آن ها تعیین شده است و به طور مستقیم و آشکار از طریق سیستم پاداش رسمی سازمان مورد تقدیر قرار نمی گیرد (زین آبادی و همکاران، ۲۰۱۱؛ پولات، ۲۰۰۹). از سوی دیگر، در دهه اخیر بسیاری از اصطلاحات برای تشریح چنین رفتاری استفاده شده اند نظیر رفتار شهروندی سازمانی (گراهام^۴، ۱۹۹۱؛ اورگان^۵، ۱۹۸۸)، رفتار اجتماعی گرایانه و رفتار فرانشی (ون داین و همکاران^۶، ۱۹۹۵) و خودجوشی سازمانی (اورگان^۷، ۱۹۹۰). اگرچه سرعت مطالعات و تحقیقات در این زمینه بعد از سال ۲۰۰۰ افزایش چشمگیری داشته است اما بعضاً نیز عواقب نامطلوبی را در پی داشته است. به عنوان مثال ون داین^۸ (۱۹۹۴) یادآور شده است که بیشتر مطالعات انجام شده بر روی رفتار شهروندی سازمانی و مفاهیم وابسته به آن، مثل رفتارهای اجتماعی گرایانه و خودجوشی سازمانی بر روی واژه ای متمرکز است که اسچب^۹ (۱۹۸۰) آن را اعتبار بنیادی نامید در حالی که بایستی بیشتر بر روی اعتبار برساخته متمرکز باشد.

1 . Loyd

2 . Yui-tim et al

3 . Soner Polat

4 . Graham

5 . Organ

6 . Cummings

7 . Organizational spontaneity

8 . Van Dyne

9 . Schwab

تعهد سازمانی به عنوان قدرت مبتنی بر هویت فردی و مشارکت در یک سازمان در نظر گرفته می شود. مدل وینر^۱ (۱۹۸۲) تأیید تئوریک را برای رابطه میان رفتارهای فرانقشی کارکنان و تعهد سازمانی فراهم کرده است. شال^۲ (۱۹۸۱) پیشنهاد کرده است از آنجاکه تعهد، جهت رفتاری را مشخص می کند، وقتی که انتظار از پاداش های رسمی سازمانی برای عملکرد وجود دارد، تعهد احتمالاً تعیین کننده رفتارهای فرانقشی کارکنان است. پیشنهاد وینر این است که تعهد مسئول رفتارهایی است که مقدماً به تشویق و تنبیه ارتباط ندارد و بعضاً منعکس کننده رفتارهای پیش اجتماعی قبل از اشتغال فرد می باشند. به هر حال علیرغم تأیید قوی از رابطه بین تعهد و رفتارهای فرانقشی کارکنان، تانسکی^۳ (۱۹۹۳) تأییدی برای این رابطه پیدا نکرد و نهایتاً تحقیقاتی که توسط اورگان^۴ و ریان (۱۹۹۵) انجام شد، نشان داد که تعهد سازمانی (تعلق عاطفی که یک فرد به یک سازمان احساس می کند) به شکل معناداری با هر دو بُعد از باوجدان بودن و اطاعت از ابعاد رفتارهای فرانقشی کارکنان ارتباط پیدا کرده است. ویلیامز و اندرسن (۱۹۹۱) بیان کرد از آنجاکه بین رضایت شغلی و تعهد سازمانی همپوشانی مفهومی وجود دارد، بایستی توانایی پیش بینانه این دو متغیر به طور هم زمان مطالعه گردد. مورمن و ارگان نیز بیان کردند که برای تشریح بهتر رابطه میان این متغیرها بایستی مفاهیم عدالت را موقعی که اثرات رضایت شغلی روی رفتارهای فرانقشی کارکنان مطالعه می شود نیز در نظر گرفت و با توجه به نظریات ویلیامز از همپوشانی مفهومی میان رضایت شغلی و تعهد سازمانی، زمانی که اثرات رضایت شغلی بر روی رفتارهای فرانقشی کارکنان مطالعه می شود، اگر به تعهد سازمانی به عنوان یک متغیر اثرگذار توجه شود، یافته ها از اعتبار بیشتری برخوردار خواهد بود (ویچ^۴، ۲۰۰۲).

همچنین تلقی فرد نسبت به شغل خودش که تحت تأثیر عوامل مختلفی از جمله عوامل سازمانی، عوامل گروهی و عوامل شخصی قرار دارد پیامدهای اصلی عدم رضایت شغلی غیبت و جابجایی است (مورهد گریفین، به نقل از الوانی و معمارزاده، ۱۳۹۰، ص ۹۰). به صورت ساده می توان گفت رضایت شغلی میزانی است که مردم شغلشان را دوست دارند.

1. Weiner
2. Tansky
3. Ryan
4. Wech

بطوریکه بعضی از مردم از کار لذت می‌برند و آن را یک بخش مهم زندگی می‌دانند. برخی دیگر از کار متنفرند و آن را تنها به این دلیل انجام می‌دهند که مجبور به انجام آن می‌باشند. رضایت شغلی به نگرش کلی فرد درباره شغلش اطلاق می‌شود. کسی که رضایت شغلی‌اش در سطح بالایی باشد به کارش نگرش مثبتی دارد، ولی کسی که از کارش ناراضی است نگرش وی نیز نسبت به کارش منفی است (رابینز، به نقل از پارساییان و اعرابی، ۱۳۹۰، ص ۲۸۲).

فیشر و هانا^۱ رضایت شغلی را عاملی روانی قلمداد می‌کنند و آن را نوعی سازگاری عاطفی با شغل و شرایط اشتغال می‌انگارند. یعنی اگر شغل موردنظر لذت مطلوب را برای فرد تأمین نماید در این حالت فرد از شغلش راضی است. در مقابل چنانچه شغل موردنظر رضایت و لذت مطلوب را به فرد ندهد، در این حالت فرد شروع به مذمت شغل می‌نماید و درصدد تغییر آن بر می‌آید (شفیع‌آبادی، ۱۳۷۴، ص ۱۲۳). همان‌طور که مشاهده می‌شود در تعاریف فوق، رضایت شغلی به‌عنوان نگرش، احساسات، یا علائق فرد نسبت به کارش تعریف شده است. گروه دیگری از تعاریف رضایت شغلی، این مفهوم را به‌صورت "اختلاف بین انتظارات فرد از شغل، و میزان برآورده شدن انتظارات وی توسط شغل" تعریف می‌کنند (هومن، ۱۳۸۱، ص ۱۰، از کمپ، استوارت به نقل از ماهر، ۱۳۷۰، ص ۲۶۰).

یکی از دلایلی که باعث موفقیت سازمان‌های بزرگ می‌شود این است که آن‌ها دارای کارکنانی هستند که فراتر از وظایف رسمی خود تلاش می‌نمایند. همچنین رمز موفقیت سازمان‌ها صرفاً انجام وظیفه کارکنان در چارچوب وظایف اداری مکتوب و دیکته شده نمی‌باشد و سازمان‌هایی که چنین محیط و کارکنانی داشته باشند محکوم به فنا و ورشکستگی خواهند بود و لازم است کارکنان با تمام وجود و با رغبت نه‌تنها نسبت به انجام وظایف محوله، بلکه نسبت به انجام امورات دیگری نیز که ارتباطی به آن‌ها ندارد اقدام نمایند. این مهم در مراکز آموزشی آجا که مسئول تربیت و آموزش نیروی انسانی مورد نیاز ارتش ج.ا. برای اجرای ماموریت‌های محوله و مقابله با تهدیدات احتمالی را بر عهده دارد حائز اهمیت فراوان می‌باشد. بنابراین برای نایل شدن به این امر مهم، می‌بایست دارای عملکردی قوی و موفقیت‌آمیز در انجام رسالت، اهداف و استراتژی‌های خود باشد.

تا بدین طریق اطمینان لازم را برای تصمیم گیرندگان در سطوح ملی فراهم سازند که نیروهای مسلح از سطح توانمندی مطلوبی در برابر دشمنان دارا می‌باشند. رسیدن به این حد از اطمینان خاطر و توانائی ارائه آن به عموم ملت به طرق مختلفی حاصل می‌آید. یکی از راههای رسیدن به این مهم آن است که کارکنان شاغل در این مراکز فراتر از حد قابل قبول برای انجام وظیفه عمل نمایند.

با توجه به مبانی نظری و پژوهش‌های اندک در زمینه رضایت شغلی، تعهد سازمانی و رفتارهای فرانشی کارکنان در مراکز آموزشی نظامی کشور می‌توان به اهمیت این پژوهش پی برد. از سوی دیگر ارتقا رضایت شغلی، تعهد سازمانی و رفتارهای فرانشی کارکنان در سازمان‌ها جزو مهم‌ترین چالش‌های سازمان‌ها است و مراکز آموزشی آجا نیز از این قاعده مستثنی نیستند؛ چرا که نامناسب بودن وضعیت این متغیرها هزینه‌های هنگفتی همچون ترک خدمت کارکنان، غیبت آن‌ها، و همچنین هزینه‌های ناشی از کارمندیابی، جذب و آموزش مجدد نیروهای جدید و... را به‌طور ناخواسته بر سازمان تحمیل می‌نماید. بنابراین به نظر می‌رسد که بررسی این متغیرها و ارائه راهکارهایی جهت افزایش سطح آن‌ها، با توجه به فراهم نمودن زمینه‌های مناسب، منجر به مزایایی هم برای افراد و هم برای سازمان می‌شود و می‌تواند منجر به بهبود عملکرد سازمان گردد. لذا در این پژوهش روابط علی بین رضایت شغلی، تعهد سازمانی و رفتارهای فرانشی کارکنان مورد بررسی قرار گرفته است. این تحقیق به دنبال پاسخ به این سؤال است که: آیا مولفه‌های تعهد سازمانی (تعهد عاطفی، هنجاری و مستمر) در ارتباط بین رضایت شغلی و رفتارهای فرانشی کارکنان، نقش میانجی دارد یا خیر؟

مروری بر مبانی نظری

رفتارهای فرانشی کارکنان در ۱۵ سال اخیر موضوع بسیاری از تحقیقات بوده و اهمیت آن همچنان در حال افزایش است. تحقیقات صورت گرفته در این زمینه عمدتاً بر سه نوع می‌باشند. یک سری از تحقیقات بر پیش‌بینی و آزمون تجربی عوامل ایجادکننده رفتارهای فرانشی کارکنان متمرکز بوده‌اند. در این زمینه عواملی از قبیل رضایت شغلی، تعهد سازمانی، هویت سازمانی، عدالت سازمانی، اعتماد، انواع رهبری، رابطه رهبر و پیرو و... به‌عنوان عوامل ایجادکننده رفتارهای فرانشی کارکنان مطرح شده‌اند. بخش دیگری از تحقیقات نیز بر پیامدهای رفتارهای فرانشی کارکنان متمرکز بوده‌اند.

در این زمینه عواملی از قبیل عملکرد سازمان، اثربخشی سازمانی، موفقیت سازمانی، رضایت مشتری، وفاداری مشتری، سرمایه اجتماعی و... مطرح شده‌اند. گروه معدودی از تحقیقات نیز منحصرراً روی مفهوم رفتارهای فرانقشی کارکنان متمرکز بوده و سعی کرده‌اند تا تعریف جدیدی از رفتارهای فرانقشی کارکنان ارائه نموده، ابعاد آن را مشخص کنند و یا با کمک روش تحلیل عاملی^۱ قیاس‌های استاندارد برای سنجش این مفهوم ایجاد کنند (پادساکف و همکاران^۲، ۲۰۰۰، ص ۵۲۳).

یافته‌های به‌دست‌آمده از زهیرا و همکاران^۳ (۲۰۱۲) نشان داد که بین رضایت شغلی و تعهد سازمانی ارتباط معنی‌دار وجود دارد و جو اخلاقی سازمان روابط بین این دو را تعدیل می‌نماید. تناوت^۴ و همکاران (۲۰۱۳) در تحقیقی با عنوان بررسی تأثیر نگرش‌های شغلی بر روی رفتارهای فرانقشی کارکنان به این نتیجه رسیدند که رضایت شغلی و تعهد سازمانی بر روی رفتارهای فرانقشی کارکنان تأثیر دارد؛ همچنین فرهنگ سازمانی نیز این رابطه را تعدیل می‌کند. از سوی دیگر، دیوید و توماس لی^۵ (۲۰۰۸)، در تحقیق خود با عنوان بررسی نقش تعهد سازمانی بر ارتباط بین رضایت شغلی و رفتارهای فرانقشی کارکنان در گروه‌های خودگردان به این نتیجه رسیدند که تعهد سازمانی ارتباط بین رضایت شغلی و تعهد سازمانی در گروه‌های خودگردان را تعدیل می‌کند.

پژوهش فتاحی و اعظمی^{۱۳۸۸} نشان داد که عوامل ایجادکننده رفتارهای فرانقشی کارکنان شامل رضایت شغلی، عدالت سازمانی، تعهد سازمانی، معنویت در محیط کار، اعتماد، رهبری و حمایت سازمانی ادراک شده می‌باشد و پیامدهای آن شامل اثر بخشی و رضایت شغلی بالا و پایین بودن میزان غیبت، ترک خدمت و رفتارهای مخرب شغلی است. زین‌آبادی^{۲۰۱۰} در مطالعه‌ای با عنوان نقش رضایت شغلی و تعهد سازمانی در پیش‌بینی رفتارهای فرانقشی معلمان شهر تهران به این نتیجه رسیدند که رضایت شغلی درونی معلمان بر رفتارهای فرانقشی معلمان تأثیر دارد و تعهد سازمانی نیز در این بین به‌عنوان متغیر میانجی عمل می‌کند.

1. Factor analysis

2. Podsakoff etal

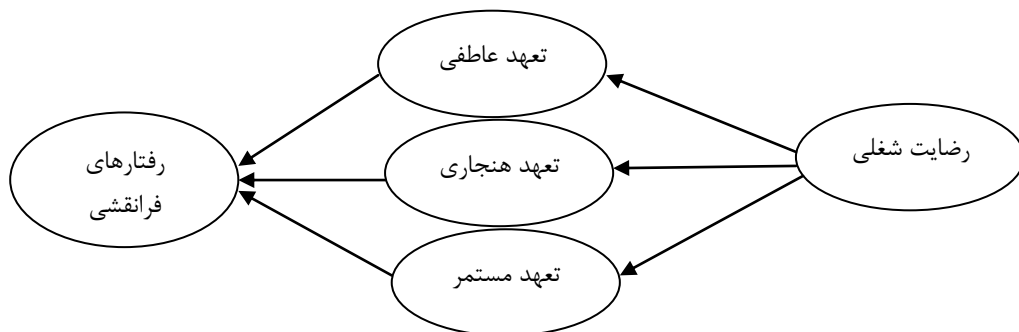
3. Cemal Zehira etal

4. Tenut

5. David, Foote & Thomas Li-Ping Tang

همچنین پژوهش آمینو و همکاران^۱ (۲۰۱۲) نشان داد که علت عدم بروز رفتارهای فرانقشی در بین کارکنان ناشی از عدم وجود تعهد سازمانی، فقدان عدالت سازمانی و عدم وجود تنوع در محیط کار است.

با توجه به مبانی نظری و پیشینه تحقیق، روابط بین رضایت شغلی، تعهد سازمانی و رفتارهای فرانقشی کارکنان در تحقیقات داخلی و خارجی مختلف از جمله و دیوید و توماس لی (۲۰۰۸)، زین آبادی (۲۰۱۰)، آمینو و همکاران (۲۰۱۲)، لی (۲۰۰۸)، فتاحی و اعظمی (۱۳۸۸) و... مورد بررسی قرار گرفته است. بر همین اساس مدل مفهومی این تحقیق بر اساس پیشنه موجود طراحی گردید تا روابط علی بین رضایت شغلی، تعهد سازمانی (عاطفی، هنجاری و مستمر) و رفتارهای فرانقشی به طور همزمان و در قالب یک مدل مورد بررسی قرار گیرد. مدل مفهومی این تحقیق در نمودار ۱ نشان داده شده است.



نمودار ۱. مدل مفهومی تحقیق

فرضیه های تحقیق بر اساس چارچوب نظری و مدل مفهومی پژوهش به شرح زیر است:

فرضیه های اصلی

مؤلفه های تعهد سازمانی (عاطفی، هنجاری و مستمر) در ارتباط بین رضایت شغلی و رفتارهای فرانقشی کارکنان نقش میانجی دارد.

فرضیه‌های فرعی

- رضایت شغلی بر تعهد عاطفی کارکنان تأثیر دارد.
- رضایت شغلی بر تعهد هنجاری تأثیر دارد.
- رضایت شغلی بر تعهد مستمر تأثیر دارد.
- تعهد عاطفی بر رفتارهای فرانقشی کارکنان تأثیر دارد.
- تعهد هنجاری بر رفتارهای فرانقشی کارکنان تأثیر دارد.
- تعهد مستمر بر رفتارهای فرانقشی کارکنان تأثیر دارد.

روش پژوهش

تحقیق حاضر از نظر نتیجه کاربردی، از نظر هدف، یک تحقیق توصیفی، از نظر روش نوع داده‌ها از نوع تحقیقات کمی و به لحاظ زمانی نیز جزو تحقیقات مقطعی است. ابزار اصلی گردآوری اطلاعات پرسشنامه محقق ساخته است که بر این اساس برای متغیرهای رضایت شغلی ۱۰ سؤال، تعهد عاطفی، هنجاری و مستمر هر کدام ۸ سؤال و رفتارهای فرانقشی کارکنان ۱۰ سؤال، با طیف ۵ گزینه‌ای لیکرت در نظر گرفته شد. به‌منظور سنجش پایایی پرسشنامه، یک نمونه اولیه شامل ۳۰ پرسشنامه پیش‌آزمون شد و سپس با استفاده از داده‌های به‌دست‌آمده از پرسشنامه، میزان ضریب اعتماد با روش آلفای کرونباخ محاسبه شد که برای رضایت شغلی ۰٫۸۳۲، تعهد عاطفی ۰٫۸۸۰، تعهد مستمر ۰٫۹۱۰، تعهد هنجاری ۰٫۸۱۸ و رفتارهای فرانقشی کارکنان ۰٫۸۵۰ به دست آمد. این اعداد نشان دهنده آن است که پرسشنامه از قابلیت اعتماد و به عبارت دیگر از پایایی لازم برخوردار است. به‌منظور سنجش روایی سؤالات از روایی محتوا استفاده شد بدین صورت که پرسشنامه تحقیق با مراجعه به پرسشنامه‌های استاندارد مختلف ساخته شد و مورد تأیید اساتید و خبرگان، قرار گرفت.

جامعه آماری این پژوهش با توجه به متغیرهای تحقیق، شامل کلیه کارکنان شاغل در یکی از مراکز آموزشی آجا می‌باشند. به دلیل مشخص بودن چهارچوب نمونه‌گیری، از روش نمونه‌گیری تصادفی ساده استفاده شده است. تعداد جامعه آماری تحقیق برابر با ۴۰۰ نفر می‌باشد که بر طبق فرمول نمونه‌گیری از جامعه محدود کوکران و جدول مورگان، نمونه‌ای با حجم ۱۹۶ نفر انتخاب گردیده است.

یافته‌ها

برای بررسی فرضیه‌های تحقیق و تحلیل روابط بین رضایت شغلی، تعهد سازمانی و رفتارهای فرآنقشی کارکنان از مدل‌سازی معادلات ساختاری (تحلیل مسیر) استفاده شد که خروجی نرم‌افزار لیزرل در این خصوص در قالب خروجی در حالت استاندارد و در حالت ضرایب معنی‌دار به ترتیب در نمودارهای ۲ و ۳ ارائه شده است. لازم به ذکر است برای تأیید یا رد فرضیه‌ها از ضرایب استاندارد و اعداد معناداری استفاده می‌شود. همچنین برای کلیه مسیرها ضریب اطمینان ۹۵ درصد و سطح خطا ۵ درصد می‌باشد

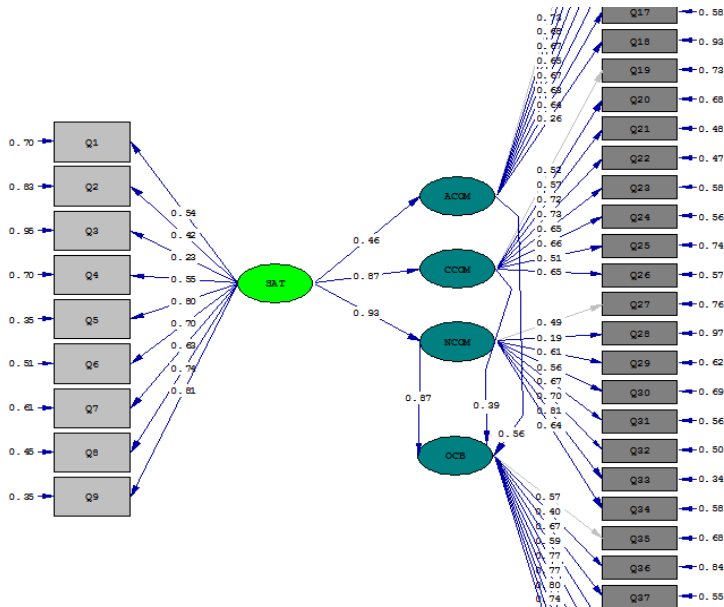
برازش(مناسب بودن) مدل

شاخص‌های خوب بودن به رازش مدل (X^2 ، df، P value و RMSEA) می‌باشند. بهترین شاخص مناسب در نرم‌افزار لیزرل X^2/df (کای دو به درجه آزادی) می‌باشد که هر چه کوچک‌تر از ۳ باشد مدل دارای به رازش(تناسب) بهتری است. شاخص RMSEA، همان میانگین مجذور خطاهای مدل است. این شاخص بر اساس خطاهای مدل ساخته می‌شود. حد مجاز این مقدار ۰/۰۹ است یعنی اگر زیر ۰/۰۹ باشد قابل قبول است، اگر زیر ۰/۰۵ باشد خیلی خوب است. شاخص‌های خوب بودن به رازش مدل در جدول ۱ نشان داده شده است.

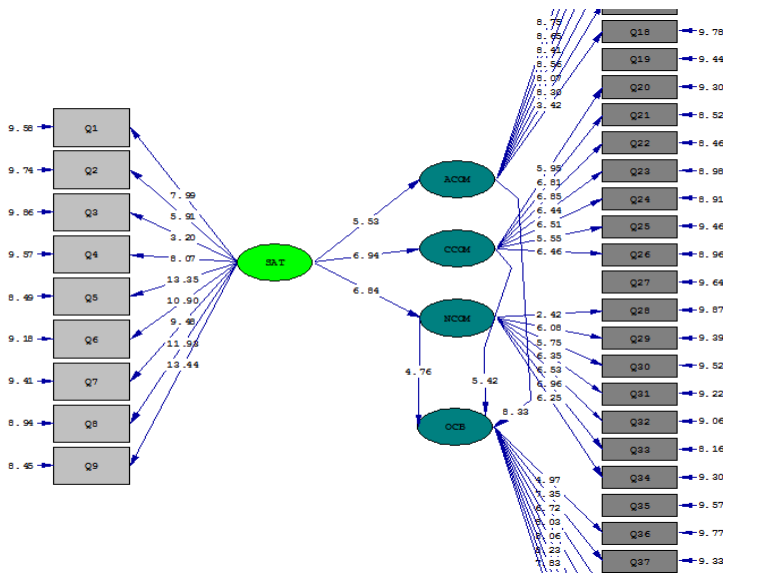
جدول ۱. شاخص‌های به رازش مدل ساختاری

شاخص‌ها	کای مربع	درجه آزادی	P value	میانگین مجذور خطاهای مدل
مقادیر شاخص‌ها	۲۵۳۱,۹۵	۸۵۴	۰/۰۰۰	۰/۰۶۸

مقادیر به دست آمده در جدول ۱ نشان می‌دهد که مدل مفهومی تحقیق از به رازش خوبی برخوردار است. با توجه به اینکه میانگین مجذور خطاهای مدل (۰/۰۶۸) کمتر از ۰/۰۹ است و همچنین کای دو (۲۵۳۱,۹۵) به درجه آزادی (۸۵۴) نیز کوچک‌تر از ۳ است، همچنین مقدار AGFI، GFI و NFI به ترتیب برابر با ۰,۹۱، ۰,۹۰ و ۰,۹۲ است که نشان‌دهنده به رازش نسبتاً بالای مدل است. در نتیجه مدل دارای به رازش و تناسب بالایی می‌باشد و نشان‌دهنده آن است که روابط تنظیم شده متغیرها بر اساس چارچوب نظری پژوهش منطقی بوده است. مدل تحقیق در نمودارهای ۲ و ۳ نشان داده شده است.



نمودار ۲. مدل تحقیق در حالت تخمین استاندارد



Chi-Square=2531.95, df=854, P-value=0.00000, RMSEA=0.068

نمودار ۳. مدل تحقیق در حالت اعداد معناداری

بررسی فرضیه‌های مدل

همان طوری که ملاحظه گردید مدل از نظر شاخص‌های تناسب در وضعیت مناسبی به سر می‌برد. در جدول ۲ نتایج روابط بین اجزای مدل نشان داده شده است.

جدول ۲. نتایج حاصل از مدل معادلات ساختاری (تحلیل مسیر)

نتیجه	R^2	t-Value	بار عاملی (ضریب رگرسیون)	مسیر		فرضیه
تائید	۰,۲۱	۵,۵۳	۰,۴۶	تعهد عاطفی	رضایت شغلی	۱
تائید	۰,۸۴	۶,۴۸	۰,۹۳	تعهد هنجاری	رضایت شغلی	۲
تائید	۰,۷۶	۶,۹۴	۰,۸۷	تعهد مستمر	رضایت شغلی	۳
تائید	۰,۳۱	۸,۳۳	۰,۵۶	رفتار شهروندی سازمانی	تعهد عاطفی	۴
تائید	۰,۷۶	۴,۷۶	۰,۸۷	رفتار شهروندی سازمانی	تعهد هنجاری	۵
تائید	۰,۱۵	۵,۴۲	۰,۳۹	رفتار شهروندی سازمانی	تعهد مستمر	۶

یافته‌های جدول ۲ نشان می‌دهد:

رضایت شغلی بر تعهد عاطفی کارکنان اثر مستقیم (۰,۴۶) و معنادار (۵,۵۳) است. لذا فرضیه فرعی اول تحقیق تائید می‌شود.

رضایت شغلی بر تعهد هنجاری کارکنان اثر مستقیم (۰,۹۳) و معنادار (۶,۴۸) است. لذا فرضیه فرعی دوم تحقیق تائید می‌شود.

رضایت شغلی بر تعهد مستمر کارکنان اثر مستقیم (۰,۸۷) و معنادار (۶,۹۴) است. لذا فرضیه فرعی سوم تحقیق تائید می‌شود.

تعهد عاطفی بر رفتارهای فرانقشی کارکنان اثر مستقیم (۰,۵۶) و معنادار (۸,۳۳) است. لذا فرضیه فرعی چهارم تحقیق تائید می‌شود.

تعهد هنجاری بر رفتارهای فرانقشی کارکنان اثر مستقیم (۰,۸۷) و معنادار (۴,۷۶) است. لذا فرضیه فرعی پنجم تحقیق تأیید می‌شود.

تعهد مستمر بر رفتارهای فرانقشی کارکنان اثر مستقیم (۰,۳۹) و معنادار (۵,۴۲) است. لذا فرضیه فرعی ششم تحقیق تأیید می‌شود.

بحث و نتیجه‌گیری

نتایج به دست آمده از آزمون فرضیات پژوهش نشان داد که بین متغیرهای پژوهش روابط علی معنی‌دار حاکم بوده و رفتارهای فرانقشی کارکنان تحت تأثیر رضایت شغلی و تعهد سازمانی آنان می‌باشد. و مولفه های تعهد سازمانی (عاطفی، مستمر و هنجاری) در ارتباط بین رضایت شغلی و رفتارهای فرانقشی نقش میانجی دارد. با توجه به مدل مفهومی تحقیق، نتیجه آزمون فرضیه‌های اول، دوم و سوم مبنی بر تأثیر معنی دار رضایت شغلی بر مولفه های تعهد سازمانی (عاطفی، هنجاری و مستمر) نشان داد که رضایت شغلی بر تعهد سازمانی کارکنان تأثیر معنی دار دارد. که با نتایج به دست آمده در تحقیقات زهیرا و همکاران (۲۰۱۲)، تناوت و همکاران (۲۰۱۳)، دیوید و توماس لی (۲۰۰۸) همخوانی و همسویی دارد. همچنین نتیجه آزمون فرضیات چهارم تا ششم تحقیق مبنی بر تأثیر مولفه های تعهد سازمانی (عاطفی، هنجاری و مستمر) بر رفتارهای فرانقشی کارکنان تعهد سازمانی بر رفتارهای فرانقشی کارکنان تأثیر معنی دار دارد. که با نتایج به دست آمده در تحقیقات زین‌آبادی (۲۰۱۰)، امینو و همکاران (۲۰۱۲)، لی (۲۰۰۸)، فتاحی و اعظمی (۱۳۸۸) و تناوت و همکاران (۲۰۱۳) همخوانی و همسویی دارد. تنها تفاوت مشاهده شده در میزان بار عاملی متغیرها می‌باشد که این تفاوت می‌تواند ناشی از تفاوت در قلمرو مکانی انجام تحقیق باشد.

چراکه این تحقیق تنها در یکی از مراکز آموزشی آجا انجام شده است و قلمرو مکانی تحقیق نسبت به تحقیقات دیگر محدودتر می‌باشد. با توجه به نتایج به دست آمده و تایید تأثیر رضایت شغلی بر مولفه های تعهد سازمانی و تأثیر معنادار مولفه های تعهد سازمانی بر رفتارهای فرانقشی می‌توان نتیجه گرفت که مولفه های تعهد سازمانی در ارتباط بین رضایت شغلی و رفتارهای فرانقشی کارکنان نقش میانجی دارند. بنابراین تقویت رضایت شغلی موجب بروز تعهد سازمانی (عاطفی، هنجاری و مستمر) شده و رفتارهایی همچون است.

نوع دوستی و کمک کارکنان به همدیگر برای انجام وظایف در شرایط غیرمعمول، وظیفه شناسی و انجام وظایف تعیین شده به شیوه‌ای فراتر از آنچه انتظار می‌رود، جوانمردی و تأکید بر جنبه‌های مثبت سازمان به جای جنبه‌های منفی آن، فضیلت مدنی و حمایت از عملیات‌های اداری سازمان است و ادب و نزاکت و مشورت با دیگران قبل از اقدام به عمل و تبادل کردن اطلاعات با همکاران باعث تقویت و تحکیم تعهد کارکنان نسبت به سازمان را در پی خواهد داشت. به‌طور کلی نتایج به‌دست‌آمده از این تحقیق حائز اهمیت بسیار می‌باشد چراکه بر نقش نگرش‌های شغلی کارکنان (شامل تعهد سازمانی و رضایت شغلی) به‌عنوان عوامل پیش‌بینی کننده رفتارهای فرانقشی کارکنان صحه گذاشته است. با توجه به مطالب مطروحه پیشنهادهایی که برگرفته از نتایج آزمون فرضیه‌های تحقیق است را می‌توان برای مدیران سازمان مطرح کرد تا با بهره‌گیری از آن‌ها رفتارهای فرانقشی کارکنان را بهبود بخشند؛

برای توسعه رضایت شغلی کارکنان موارد ذیل پیشنهاد می‌شود:
 عمل کردن به تقویت مطلوبیت ماهیت شغلی کارکنان از جمله ایجاد احساس هویت شغلی، احساس اهمیت در کار، استقلال در کار و...
 اطلاعات و آموزش‌های لازم در خصوص اهمیت و ضرورت بهبود ماهیت کار کارکنان، رعایت ارزش‌های انسانی و اخلاقی، ارائه بازخوردهای سازنده در رفع معایب و ضعف‌های کاری‌شان، رعایت انصاف و برابری در برقراری ارتباط و توزیع منابع بین کارکنان، استفاده از طرح‌های انگیزشی پرداخت مزایا از قبیل پرداخت بر اساس مهارت، پراخت بر اساس عملکرد و...

برای توسعه تعهد سازمانی کارکنان موارد زیر پیشنهاد می‌شود:
 در معرض دید قرار دادن و یادآوری ارزش‌ها و انتظارات سازمان، به‌صورت مکتوب یا به صورت شفاهی جهت تطبیق بیشتر کارکنان با آن‌ها، شناخت مسائل، و توجه به مشکلات کارکنان، مشارکت دادن دبیران و نظرخواهی از آن‌ها در مراسم، ...
 ایجاد احساس تکلیف در آنان با بهره‌گیری از برنامه‌های حمایتی، استفاده از مکانیزم ارزیابی عملکرد و بازخورد، و توجه به کارکنان از قبیل اعطای پاداش، ارتقا شغلی، ...

رعایت حقوق متقابل سازمان و کارکنان.

به علت محدودیت زمانی و امکانات پژوهشگر، انتخاب نمونه بزرگ تر مقدور نبوده است. کنترل برخی از متغیرها مانند وضعیت اقتصادی، موقعیت اجتماعی، امکانات و تجهیزات، پاسخگویی به سؤالات میسر نبوده است که می‌توانست در نتایج پژوهش مؤثر باشد. همچنین پژوهش از نوع علی بود که در مقایسه با شیوه‌هایی چون شبه آزمایشی و آزمایشی به‌طور مشخص امکان تحلیل تجربی متغیرهای پژوهش به وجود نمی‌آید. در این پژوهش به بررسی متغیرهایی از قبیل جنس آزمودنی‌ها، رشته تحصیلی پرداخته نشده است که امید است مورد بررسی پژوهشگران دیگر قرار گیرد.

منابع

- [1] - ازکمپ، استوارت. (۱۳۷۰). روانشناسی اجتماعی کاربردی، ترجمه فرهاد ماهر، موسسه چاپ و انتشارات آستان قدس رضوی، چاپ دوم.
- [2] - شفیع‌آبادی، عبدالله. (۱۳۷۴). راهنمایی و مشاوره شغلی و حرفه‌ای و نظریه‌های انتخاب شغل، انتشارات رشد، چاپ هفتم.
- [3] - رابینز، استیفن. (۱۳۹۰). مبانی رفتار سازمانی. ترجمه: علی پارساییان و سید محمد اعرابی. تهران: انتشارات پژوهش‌های فرهنگی.
- [4] - فتاحی، مهدی. اعظمی، امیر. (۱۳۸۸). رفتار شهروندی سازمانی: بیان تعاریف، عوامل ایجادکننده، پیامدها و ارائه یک مدل اولیه. اولین کنفرانس ملی مدیریت رفتار شهروندی سازمانی. دانشکده مدیریت دانشگاه تهران.
- [5] - کریمی قهرودی، محمدرضا. فشارکی، مهدی. نظامی پور، قدیر. (۱۳۹۲). تدوین چشم‌انداز و الگوی بلوغ توسعه فناوری اطلاعات و ارتباطات سازمان در افق ۱۴۰۴ با رویکرد آینده‌نگاری، فصلنامه بهبود مدیریت، سال هفتم، شماره ۱، پیاپی ۱۹، ص ۱۶۱-۱۳۷.
- [6] - مورهد گریفین. (۱۳۹۰). رفتار سازمانی، ترجمه سید مهدی الوانی و غلامرضا معمارزاده، انتشارات مروارید، تهران.
- [7] - هومن، حیدر علی. (۱۳۸۱). تهیه و استاندارد ساختن مقیاس سنجش رضایت شغلی، مرکز آموزش مدیریت دولتی، چاپ اول.
- [8- Aminu Mamman., Ken Kamoche., & Rhoda Bakuwa.(2012). Diversity, organizational commitment and organizational citizenship behavior: An organizing framework, *Human Resource Management Review* 22, 285–302.
- [9- David, A., Foote, T., & Li-Ping Tang.(2008). Job satisfaction and organizational citizenship behavior(OCB): Does team commitment make a difference in self-directed teams? *Management Decision*, 46(6), 933-947.
- [10- Loyd, B.(2011). A Case Study of the U.S. Army Human Resources Command in Army Business Transformation: Measuring Psychological Capital, Resistance to Change, and Organizational Citizenship Behavior to Understand the Role of Positive

Organizational Behavior in the Context of Organizational Change "ProQuest LLC.
789 East Eisenhower Parkway P.O. Box 1346 Ann Arbor, MI 48106 – 1346

- [11- Organ, D. W. (1988). Organizational citizenship behavior: The “Good Soldier” syndrome. MA: Lexington Books.
- [12- Organ, D. W. (1990). The motivational basis of organizational citizenship behavior.
- [13- In B. M. Staw & L. L. Cummings (Eds.). *Research in organizational behavior*, 12, 43-72.
- [14- Organ, D.W., Ryan, K.(1995). A meta-analytic review of attitudinal and dispositional predictors of organizational citizenship behavior. *Personal Psychology*, 48,775-802.
- [15- Pascal, P. (2009). Assessing Organizational Citizenship Behavior in the French Context: Evidence for the Four-Dimensional Model . *The Journal of Psychology*, 143(2), 133–146.
- [16- Podsakoff, P. M., & MacKenzie, S. B. (1997). Impact of organizational citizenship behavior on organizational performance: A review and suggestions for future research. *Human Performance*, 10(2), 133–152.
- [17- Podsakoff, P.M., Mackenzie, S.B., Beth Pain, J., & Bachrach, .D.G. (2000). Organizational citizenship behaviors: a critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research. *Journal of Management*, 26(3), 513.
- [18- Polat, S.(2009). Organizational citizenship behavior (OCB) display levels of the teachers at secondary schools according to the perceptions of the school administrators. *Social and Behavioral Sciences*,1, 1591–1596.
- [19- Ryan, R. M. (1995). Psychological needs and the facilitation of integrative processes. *Journal of Personality*,63,397–427.
- [20- Scholl, R.W. (1981). Differentiating organizational commitment from expectancy as a motivating force. *Academy of Management Review*, 6, 589-599.
- [21- Schwab, D. P. (1980). Construct validity in organizational behavior. In B. M. Staw & L. L. Cummings (Eds.). *Research in Organizational Behavior* , 2, 3–43.
- [22- Tansky, J.W. (1993). Justice and organizational citizenship behavior: What is the relationship? *Employee Responsibilities and Rights Journal*, 6, 195-208.

- [23- Thanawut Limpanitgul., Athaphol Jirotmontree., Matthew J. Robson., & Pattana Boonchoo.(2013). Job attitudes and prosocial service behavior: A test of the moderating role of organizational culture. *Journal of Hospitality and Tourism Management* 20 , 5-12.
- [24- Van dyne, L., Graham, J.W., & Dienesch, R.M. (1994). Organizational citizenship behavior: construct redefinition, measurement, and validation. *Academy Of Management Journal*, 37(4), 765.
- [25- Verma, A., Kochan, T. A., & Lansbury, R. D. (1995). Les-sons from the Asian experience: A summary. In A. Verma, T. A. Kochan, & Y. R. D. Lansbury (Eds.),*Employment relations*
- [26- in the growing Asian econ- omies:336-357. London:Routledge
- [27- Wech, B. (2002). Trust context: effect on organizational citizenship behavior, supervisory fairness, and job satisfaction beyond the influence of leader-member exchange. *Business and Society*, 41(3),353.
- [28- Wiener, Y. (1982). Commitment in organizations: A normative review. *Acad. Manage. Rev.*, 7, 418-428.
- [29- Williams, L.J., & Anderson,S.E .(1991). Job satisfaction a nd organizational commitment as predictors of organizational citizens hip and in-role behaviors. *J. Manage.*, 17(3), 601-617.
- [30- Yui-Tim Wong a., Hang-Yue Ngo b., & Chi-Sum Wong. (2006). Perceived organizational justice, trust and OCB: A study of Chinese workers in joint ventures and state-owned enterprises. *Journal of World Business* ,41, 344–35.
- [31- Zehir, C., Muceldili, B., & Sungol Zehir, S.(2012). The Moderating Effect of Ethical Climate on the Relationship between Job Satisfaction and Organizational Commitment: Evidence from Large Companies in Turkey. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 58, 734 – 743.
- [32- Zeinabadi, H. (2010). Job satisfaction and organizational commitment as antecedents of Organizational Citizenship Behavior (OCB) of teachers. *Social and Behavioral Sciences*. 5, 998–1003.
- [33- Zeinabadi, H., & Salehib, K. (2011). Role of procedural justice, trust, job satisfaction, and organizational commitment in Organizational Citizenship Behavior (OCB) of teachers: Proposing a modified social exchange model. *Social and Behavioral Sciences*, 29, 1472 – 1481.