

مقاله پژوهشی

تأثیر رضایت شغلی بر سودآوری سازمان با نقش میانجی تعهد سازمانی در یک مؤسسه اعتباری

Doi: 10.30508/kdip.2024.460981.1105

سعیده باباجانی محمدی^۱

۱- استادیار گروه مدیریت، مؤسسه آموزش عالی فردوس، مشهد، ایران

تاریخ دریافت: ۱۴۰۳/۰۳/۱۴

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۳/۰۵/۱۷

صفحه: ۲۳ - ۸

چکیده

سودآوری امری تعیین‌کننده و ضروری برای ثبات سازمان است. برای رسیدن به سودآوری بیشتر کارکنان یک سازمان باید از شغل و حرفه خود رضایت کامل داشته باشند. کارکنان با رضایت شغلی بالا و با انگیزه، موجب ارتقاء سازمان و غلبه بر رقبا می‌شوند. تحقیق پیش رو از نظر هدف، کاربردی و از نظر روش، در زمره پژوهش‌های توصیفی-پیمایشی قرار می‌گیرد. جامعه آماری مورد بررسی، کارکنان یکی از مؤسسه‌های اعتباری در شهرستان مشهد است که با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی ساده تعداد ۲۰۰ نفر به عنوان نمونه انتخاب گردیدند. برای رسیدن به هدف مطالعه، از سه پرسشنامه: رضایت شغلی اسمیت و هیولین (۱۹۶۹)، سنجش تعهد سازمانی آلن و می‌یر (۱۹۹۰) و پرسشنامه سودآوری نادری نژاد (۱۳۹۴) استفاده شد و پایایی آن‌ها با استفاده از روش آلفای کرونباخ تأیید گردید. با توجه به عدم وجود همخطی چندگانه در متغیرهای پیش‌بین، آزمون‌های پارامتریک ضریب همبستگی پیرسون و مدل‌یابی معادلات ساختاری در تحقیق مورد استفاده قرار گرفت. مطابق نتایج، تأثیر رضایت شغلی بر سودآوری سازمان، تأثیر رضایت شغلی بر تعهد سازمانی و تأثیر تعهد سازمانی بر سودآوری سازمان معنادار بود. در نهایت نتایج جدول بوت‌استروپ نشان داد، رضایت شغلی بر سودآوری سازمانی با نقش میانجی تعهد سازمانی تأثیر دارد.

کلمات کلیدی: رضایت شغلی، سودآوری سازمان، تعهد سازمانی، تعهد حرفه‌ای، تعهد مستمر.

۱- مقدمه

جهان امروز، جهانی متکی بر سازمان‌ها به عنوان نهادهایی برای رفع نیاز انسان مدرن، در عرصه‌های گوناگون است؛ بنابراین امروزه زندگی انسان به گونه‌ای جدانشدنی با شیوه فعالیت سازمان‌ها گره خورده است. به نحوی که هر جامعه که در آن سازمان‌ها به شکلی شایسته‌تر وظایف خود را به انجام می‌رسانند، سطح رفاه بهتری را برای مردم خود تأمین می‌کنند (موتمنی، مرادی و همتی، ۱۳۹۱). روند شغلی در واقع همان مدخل سازمانی است زیرا بر آن دسته از فعالیت‌هایی تمرکز دارد که سازمان برای ایجاد سازگاری بین شخص و شغل انجام می‌دهند و تقریباً از همه روش‌های مدیریت منابع انسانی تشکیل شده است؛ از تعیین درست کارکنان برای نیازهای سازمان گرفته تا جستجوی آنان در منابع مناسب و جذب آن‌ها در شغل مورد نظر، آزمایش‌ها و مصاحبه‌های کاری که روند انتخاب درست را ممکن می‌سازد، سپس راهنمایی و هدایت کارکنان جدید در مشاغل‌شان و آموزش شغل جدید به آنان، انتقال ایشان، ترفیع و ترسیم مسیره‌های شغلی درست؛ که همه این مراحل، نمایان‌گر مشکلاتی است که نیاز به راه‌حل‌های بیشتری دارد. اهمیت این پژوهش در بیان روندهای شغلی است که این به دلیل تأثیر برابر روندهای شغلی بر فرد و سازمان است؛ مسیره‌های شغلی از نظر رشد افراد و تشویق آنان به نوآوری در برنامه‌ریزی برای زندگی شغلی‌شان متناسب با ویژگی‌های شخصیتی و عوامل محیطی‌شان مفید است که به صورت رضایت و وفاداری افراد نسبت به سازمان‌های‌شان نمود پیدا می‌کند و در افزایش کارایی و اثربخشی منابع انسانی و دستیابی به عملکرد بهتر و

افزایش تولید مؤثر بوده و اهداف سازمان و توسعه آن را محقق می‌کند (رمضانی روشن، ۱۳۹۵). سود، ازجمله اطلاعات بااهمیت در تصمیمات اقتصادی به شمار می‌رود که به‌عنوان ابزار سنجش اثربخشی مدیریت و وسیله پیش‌بینی و ارزیابی تصمیم‌گیری‌ها، همواره مورد استفاده سرمایه‌گذاران، مدیران و تحلیلگران مالی بوده است (سلطانی، کارگر، کشکر و غفوری، ۱۳۹۶). از طرفی شرکت برای تولید محصولات و ارائه خدمات مبالغی هزینه متحمل می‌شود. در پایان سال مالی به منظور تعیین عملکرد شرکت، درآمدها و هزینه‌های مربوطه باهم مطابقت داده می‌شوند تا معلوم شود که شرکت در سال مالی مذکور چقدر سود تحصیل نموده است؛ بنابراین سود می‌تواند روشی برای ارزیابی عملکرد شرکت باشد (کاردوسو و موریرا، ۲۰۰۹؛ شعبانلو دهنوی، ۱۳۹۸). رضایت شغلی یکی از عوامل مهم در حفظ و یا حتی ارتقای سازمان‌ها می‌باشد. در واقع رضایت موقعی در حد مطلوب خواهد بود که انتظارات سازمان با نیازها و تمایلات شخص توافقی و همخوانی داشته باشد. رضایت شغلی باعث می‌شود بهره‌وری فرد افزایش یابد، فرد نسبت به سازمان متعهد شود، سلامت فیزیکی و ذهنی فرد تضمین شود، روحیه فرد افزایش یابد، از زندگی راضی باشد و مهارت‌های جدید شغلی را به سرعت آموزش ببیند و با سوانح شغلی کمتری روبرو شود. ماودی معتقد است رضایت شغلی بلافاصله پس از ورود به سازمان شکل می‌گیرد، درحالی‌که تعهد سازمانی به‌کندی توسعه می‌یابد. از این رو رضایت شغلی پیش شرط تعهد سازمانی قلمداد گردیده است (رضایی آقمشهدی، ۱۳۹۴). اگر سازمان‌ها قادر باشند کارکنان خود را برای رسیدن به اهداف سازمانی با خود همراه کنند (ارتقای تعهد سازمانی)

و آن‌ها را به سازمان وابسته سازند می‌توانند به راحتی بر موانع فائق آیند و به اهداف سازمان نائل گردند.

۲- مبانی نظری

رشد و پیشرفت جوامع، تابعی از پیشرفت سازمان هاست. بدین ترتیب سلامت هر سازمان نیز به طور مستقیم بر سلامت جامعه تأثیر بسزایی دارد (پورکیانی و حری، ۱۳۹۱). سازمان سالم زمینه ایجاد نیروی انسانی توانمند و سالم را فراهم می‌سازد و نیروی انسانی توانمند، سازمانی کارا و اثربخش را موجد می‌گردد (نصیری پور، محمدزاده، رئیس‌ی و جعفری، ۱۳۹۰). تعهد سازمانی برای سازمان در حفظ کارکنان بااستعداد، بسیار مهم است. موفقیت و سودآوری هر سازمان تا حدود زیادی وابسته به تلاش و کوشش کارکنان آن می‌باشد و این تلاش و کوشش زمانی به حد کمال خواهد رسید که کارکنان از شغل خود خشنود باشند اگر آنان از کارشان راضی نباشند و از امنیت شغلی برخوردار نباشند کارشان را ترک و این امر به ضرر سازمان خواهد بود (ملکی، ۱۳۹۱). در سال‌های اخیر، تعهد سازمانی کانون و بخش مهم مطالعات سازمانی بوده است، زیرا ارتباط آن با کیفیت زندگی سازمانی و بهداشت روانی و سلامت سازمانی اثبات شده است (فردوسی، مرعشیان و طالب پور، ۱۳۹۱) و در طول دو دهه گذشته نگرش شغلی، غالبی است که محور توجه پژوهشگران بوده و موضوع فراتحلیل‌های زیادی قرار گرفته است (زاهدبايلان، عسکریان، بهرنگی و نادری، ۱۳۸۷). اکنون موقعیت به صورتی درآمده است که داشتن کارکنان راضی، پرانرژی و خلاق یا سرمایه انسانی متعهد، مهم‌ترین منابع سازمانی محسوب می‌شود (کیوانلو، قربانی، تیره، و تازه گل، ۱۳۹۸) و در این میان میزان تعهد به سازمان و رضایت از شغل از عوامل پنهان ولی تأثیرگذار در رفتار شغلی کارکنان است (بازوند، کاشف و اسمعیلی، ۱۳۹۲). سازمان‌ها برای ایجاد سودآوری بیشتر، ابتدا باید در پی ایجاد رضایت در کارکنان خود باشند؛

بنابراین با ارضای نیاز کارکنان، سازمان به گونه‌ای کارکنان را مدیریت می‌کند تا بتوانند سودی سرشار به دست آورد (ریگو، ریبریو، و کانه‌ا، ۲۰۱۰؛ کیم، مسرمیت، اسینبرگ، ۲۰۲۴؛ ویداواتی، ۲۰۲۲). به عبارتی دیگر رضایت شغلی یکی از مهم‌ترین عوامل رقابتی جهت بقای سازمان و بهترین شاخص برای توانایی سودآوری تلقی می‌شود (جلالی، منصوریان، و عاقلی، ۱۴۰۰؛ صلابت، ۱۳۹۹).

رضایت شغلی

در ادبیات رضایت شغلی، مطالعات زیادی وجود دارد که به تجزیه و تحلیل این واژه از جنبه‌های گوناگون و رابطه آن با متغیرهای سازمانی مختلف می‌پردازد. با این حال یک تعریف جهانی از رضایت شغلی کارکنان که تمامی این جنبه‌ها را در یک عبارت واحد نشان دهد وجود ندارد (لانده، ۲۰۰۳؛ منفاکریوش، مولادین، و سوهندار، ۲۰۲۱). تأکید بیشتر تعاریف ارائه شده، بر اهمیت ادراکات مربوط به شغل که انتظارات کارکنان را نسبت به چیزی که در عوض فعالیت‌شان دریافت می‌کنند ربط می‌دهند. بعضی دیگر از محققان برای رضایت شغلی و حتی رضایت حیاتی (زندگی) کارکنان تمرکز می‌کنند (ایکاول، یانگف تاکی، و آتینگابیل، ۲۰۲۱) با این وجود، تعداد دیگر از محققان به تنوع جنبه‌های رضایت نظیر رضایت از پرداخت (حقوق)، ترفیع، سرپرست و همکار تأکید دارند. پرکاربردترین تعریف تحقیقاتی از رضایت شغلی به وسیله لاک (۱۹۷۶) ارائه شده است که آن را یک حالت فرح‌بخش و مثبت عاطفی که از ارزیابی شخص از شغل خویش و یا از تجربه‌های کاری حاصل می‌شود و همچنین به عنوان جزئی از تعهد سازمانی و نتیجه درک کارکنان از چگونگی شغل تعریف کرده است (آنجاواتی، سوسیلیو، و آیوداه، ۲۰۱۹؛ کاسینتلوس، ۲۰۰۱).

کارکنان راضی، دارایی‌های شرکت به حساب می‌آیند. آنان خلاق و مشارکت‌جو هستند، سودمندند و برای رسیدن شرکت به اهدافش فعالیت می‌کنند (اسلام،

1- Rego, Ribeiro, & Cunha

2- Kim, Messersmith, & Eisenberger

3- Widawati

4- Lund

5- Munfaqiroh, Mauludin, & Suhendar

6- Ahakwa, Yang, Tackie, & Atingabili

7- Andjarwati, Susilo, & Audah

8- Koustelios

تعهد سازمانی

تعهد نسبت به سازمان، متغیر مهمی از دیدگاه مدیریتی با توجه به تأثیر آن بر نگرش و رفتار کارکنان می‌باشد (بویل، کاتالان و مارتینز^۷، ۲۰۱۶؛ وینکلا هوس، گروس، و گلاک^۸، ۲۰۲۲). از تعهد سازمانی نیز مانند دیگر مفاهیم حوزه علوم انسانی تعاریف بسیار زیادی ذکر گردیده است. شاید بتوان دلیل این امر را مطرح شدن تعهد سازمانی (در حوزه‌های مختلف دانست و اینکه صاحب نظران رشته‌های مختلف به فراخور استفاده‌ای که از این مفهوم در مباحث خود نموده‌اند، تعاریفی را برای آن ذکر کرده‌اند. در این نوشتار سعی شده است که ضمن مروری بر تعاریف مختلف ذکر شده از این مفهوم در نهایت به تعریف جامعی از آن دست پیدا کنیم (غلام حسینی و اسماعیلی، ۱۳۹۰). تعهد سازمانی را می‌توان به طور ساده، اعتقاد به ارزش‌ها و اهداف سازمان، احساس وفاداری به سازمان، الزام اخلاقی، تمایل قلبی و احساس نیاز به ماندن در سازمان تعریف کرد (پورسلطانی، زرنیدی، آقایی، و عسگری، ۱۳۹۵؛ درفش، جهانی‌فر، و مجتهدی، ۱۴۰۱). تعهد سطح بالاتری از رضایت کارکنان است و نشان‌دهنده شرایطی است که در آن کارکنان، منافع خود و سازمان را در یک راستا می‌بینند. این نگرش منجر به تلاش بیشتر کارکنان در راستای انجام هرچه بیشتر وظایف خویش خواهد شد و این جریان در انتها منجر به ارائه محصولاتی به مشتری می‌گردد که رضایت بیشتر او را در پی داشته باشد (امیرکبیری، میرابی و صالحی صدیقانی، ۱۳۹۰). تعهد سازمانی یک نگرش است. یک حالت روانی است که نشان‌دهنده نوعی تمایل، نیاز و الزام جهت ادامه اشتغال در یک سازمان می‌باشد (گال و آشرف^۹، ۲۰۱۲؛ طبیب، واله، و ونگوپال^{۱۰}، ۲۰۱۸). تمایل یعنی علاقه و خواست قلبی برای ادامه خدمت در سازمان نیاز یعنی فرد به دلیل سرمایه‌گذاری از دین، مسئولیت و تکلیفی است که فرد در برابر سازمان دارد و خود را ملزم به

رسول و یواله^{۱۱}؛ احمد، سادیا، و خان^{۱۲}، ۲۰۲۱). کارکنان راضی کمتر تمایل به ترک شغلشان دارند و نسبت به کارکنان ناراضی بیشتر در سازمان مشارکت می‌کنند. در شرایطی که پیدا کردن نیروی انسانی توانا مشکل می‌باشد لازم است که کارکنان حفظ شوند مانند آنچه در کیپروس شمالی در مورد صنعت گردشگری و مهمان‌نوازی انجام می‌شد تا از این طریق هزینه‌های جذب، آموزش و جایگزینی کارکنان را کاهش دهد (بری، اسچارهمر، هوگان، پیچه، بوسکنس، و ونتز^{۱۳}، ۲۰۲۲؛ هرمان، پونومو، کوسوماتیتو، فیتریان، اوکتالی، لی و سودادی^{۱۴}، ۲۰۲۴). نتایج پژوهش‌های انجام شده حاکی از آن است، کارکنانی که رضایت شغلی بالایی دارند از تناسب روانی و فکری بهتری برخوردار هستند (چاتزوپولو، مانپلوس، و آگاپتیو^{۱۵}، ۲۰۲۲؛ وان، لانگ، نیگو، و فریریا^{۱۶}، ۲۰۲۴). به‌طور کلی بررسی رضایت شغلی فواید زیر را به همراه دارد:

- ۱- رضایت شغلی کلی: مدیریت از ترازهای کلی رضایت شغلی آگاه می‌شود. این بررسی‌ها نشان می‌دهد که کارکنان در کدام قسمت مشکل دارند.
- ۲- ارتباط: هنگامی که از یک عضو سازمان خواسته می‌شود تا آنچه را در ذهن دارد بگوید، نه تنها پاسخ‌ها مهم‌اند، بلکه سبب می‌شوند ارتباط نیرومندی بین فرد ورده‌های بالای سازمان برقرار شود.
- ۳- بهبود نگرش: برای بسیاری از مردم، این بررسی، یک دریچه اطمینان، راهی برای تخلیه عاطفی و وسیله‌ای برای آرام ساختن دل است. برای گروه دیگر، این بررسی، نشانه‌ای آشکار از دلبستگی مدیر به رفاه کارکنان است.
- ۴- تعیین نیازهای آموزشی: بررسی‌های شغلی، روش تابعی برای تعیین پاره‌ای از نیازهای آموزشی است و به طور معمول به کارکنان این فرصت را می‌دهد تا احساس خود را درباره شیوه کار و سرپرستان خود آشکار سازند.

- 1- Islam, Rasul, & Ullah
- 2- Ahmed, Sadia, & Khan
- 3- Berry, Schurhammer, Haugen, Piche, Buskness, & Wentz
- 4- Hermawan, Purnomo, Kusumastuti, Fitriana, Octaleny, Ie, & Sudadi
- 5- Chatzopoulou, Manolopoulos, & Agapitou
- 6- Van, Lang, Ngo, & Ferreira
- 7- Buil, Catalan, & Martínez
- 8- Winkelhaus, Grosse, & Glock
- 9- Gull, & Ashraf
- 10- Tibebe, Wale, & Venugopal

از بین رفتن عضویت سازمانی اعم از هزینه‌های اقتصادی و اجتماعی‌اند (داسگوپتا، سوآر و سینگه، ۲۰۱۲؛ مامن، کاموچو، و باکووا، ۲۰۱۲).

سودآوری

نتیجه نهایی همه برنامه‌ها، فعالیت‌ها، تصمیم‌گیری‌های مالی و تولیدی در فعالیت سودآوری شرکت منعکس می‌شود. بیشتر داده‌های موردنیاز برای ارزیابی عملیات اجرایی شرکت، به‌طور مستقیم از صورتحساب سود و زیان فراهم می‌شود، این صورتحساب نیز خلاصه نتایج عملیات و فعالیت‌های مالی و تولیدی شرکت است. به هر حال، عملیات اجرایی می‌بایست با دارایی‌هایی که نتایج عملیات را به وجود می‌آورند، ارتباط داشته باشند. به علاوه نتایج عملیات، باید بیانگر نحوه درک افراد بیرونی از عملیات اجرایی و درآمد سازمان باشد. از مقایسه صورتحساب سود و زیان چند دوره متوالی یک شرکت، می‌توان به اطلاعات مفیدی در خصوص کارایی عملکرد مدیریت و وضع مالی شرکت دست یافت؛ اما اکثر اشخاصی که در امور شرکت از لحاظ سرمایه‌گذاری، اعطای اعتبار یا بازده فعالیت آن ذینفع هستند، بیشتر به میزان سود و سودآوری آن شرکت توجه دارند (عمران، اسماعیل، حسین، و زیب، ۲۰۲۱).

سودآوری به توانایی سازمان در به دست آوردن درآمد و سود اشاره می‌کند. درآمد یا سود خالص، تنها معیار اندازه‌گیری سودآوری می‌باشد. سرمایه‌گذاران و اعتباردهندگان علاقه زیادی به ارزیابی سودآوری جاری و آتی یک شرکت دارند. شرکت‌ها برای جذب سرمایه موردنیاز خود، ناچار هستند، سود کافی برای تأمین بازده مناسب جهت سرمایه‌گذاران و اعتباردهندگان به دست آورند. در غیر این صورت اگر سازمان‌ها سود کافی تحصیل نکنند، آن‌ها قادر به جذب سرمایه موردنیاز جهت اجرای انواع پروژه‌ها از طریق سهامداران یا اعتباردهندگان نخواهند بود. دوام و بقاء یک سازمان در بلندمدت، به توانایی آن در

ماندن در آن می‌بند (بشارت‌نیا، صفرنژاد، و بروجنی، ۱۴۰۰). تعهد سازمانی در واقع بستگی به احساس تعلق کارکنان نسبت به سازمان دارد که توانایی‌های آن‌ها را در انجام امور فراتر از انتظارات در دستیابی به اهداف سازمان تحت تأثیر قرار می‌دهد (دنکور، دنگومی، و سکییر، ۲۰۲۱؛ فورد کلین، ۲۰۲۲). محققان اعتقاد دارند اگر سازمان بخواهد با برخورداری از رسالتی روشن، راهبردی مطلوب، ساختارهای سازمانی کارآمد و طراحی شغل مناسب، به طور کامل به اهداف خود نائل گردد، نیازمند نیروی انسانی کارآمد و متعهد می‌باشد (رضاییان، ۱۳۹۲). کارکنانی که تعهد و پایبندی دارند، نظم بیشتری در کار خود دارند؛ مدت بیشتری در سازمان می‌مانند و بیشتر کار می‌کنند؛ بنابراین مدیران باید تعهد و پایبندی کارکنان را به سازمان حفظ کنند و برای این امر باید بتوانند با استفاده از مشارکت کارکنان در تصمیم‌گیری و فراهم کردن سطح قابل قبولی از امنیت شغلی برای آنان، تعهد و پایبندی را بیشتر کنند (شمس‌احر، فرهی پوزنجانی، و سنجقی، ۱۳۹۲). به طور کلی پژوهش‌ها نشان داده‌اند که تعهد سازمانی، عملکرد کارکنان، برون دادهای سازمانی از قبیل تمایل به خدمت، فروش و سودآوری مؤسسه و نیز غیبت کارکنان را تحت تأثیر قرار می‌دهد (سعادت و اسکندی، ۱۳۹۴). ابعاد تعهد سازمانی را می‌توان به شرح زیر بیان نمود:

تعهد هنجاری: اشاره به باور یک کارمند به ماندن در سازمان و توسعه، آن دارد؛ زیرا تجارب جامعه‌پذیری بر تناسب وفاداری نسبت به یک کارفرما تکیه دارد. افراد با درجهی بالای تعهد هنجاری احساس می‌کنند که در قبال تداوم فعالیت خود متعهد به سازمان هستند (سلومان آواد و محمودآگنی، ۲۰۱۱؛ گارمندیا، الوززا، آرتیزتا، مدینه بیتا اولباریا، ۲۰۲۱؛ یودین، ۲۰۲۴).

تعهد مستمر: وضعیتی است که بر اساس آن کارکنان نسبت به ماندگاری و حفظ وظایف خود در سازمان متعهد می‌شوند؛ زیرا آن‌ها قادر به درک هزینه‌های بالای

1- Donkor, Dongmei, & Sekyere

2-Ford-Colin

3- Suleiman Awwad, & Mohammad Agti

4- Garmendia, Elorza, Aritzeta, & MadinabeitiaOlabarria

5- Udin

6- Dasgupta, Suar, & Singh

7- Mamman, Kamoche, & Bakuwa

8- Imran, Ismail, Hussain, & Zeb

كسب درآمد برای انجام کلیه تعهدات و تأمین بازده مناسب برای سهامداران اصلی، بستگی دارد (تروینو و هیگز، ۱۹۹۲).

مدل مفهومی

برای طراحی مدل مفهومی ابتدا بایستی مؤلفه‌های مورد نظر تعیین شده و سپس ارتباط بین آن‌ها مورد ارزیابی قرار گیرد و با توجه به منطق ارتباط مدل طراحی گردد (شکل ۱).

در این تحقیق سه مؤلفه رضایت شغلی، سودآوری و تعهد سازمانی مورد ارزیابی قرار می‌گیرند.

برای رسیدن به سودآوری بیشتر کارکنان یک سازمان باید از شغل و حرفه خود رضایت کامل داشته باشند. کارکنان با رضایت شغلی و با انگیزه موجب ارتقا سازمان و غلبه بر رقبا می‌شوند.

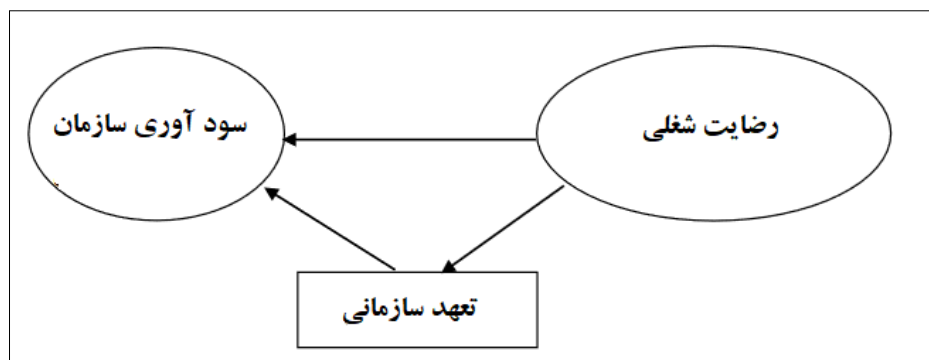
تعهد سازمانی عبارت است از پیوند افراد به سازمان که میزان وفاداری افراد به سازمان را نشان می‌دهد. پژوهش‌ها نشان داده‌اند که تعهد سازمانی، عملکرد کارکنان، برون داده‌های سازمانی از قبیل تمایل به ترک خدمت، فروش و سودآوری موسسه و نیز غیبت کارکنان را تحت تأثیر قرار می‌دهد. بدین ترتیب وجود تعهد سازمانی باعث افزایش سودآوری و کاهش ترک خدمت در سازمان می‌شود و با تأثیر بر عملکرد کارکنان باعث افزایش بهره‌وری، بهبود ارائه خدمات و افزایش کیفیت ارائه خدمات می‌شود.

رضایت شغلی یکی از عوامل مهم در حفظ و یا حتی ارتقای سازمان‌ها می‌باشد. در واقع رضایت موقعی در حد مطلوب خواهد بود که انتظارات سازمان با نیازها و تمایلات شخص توافق و همخوانی داشته باشد. رضایت شغلی باعث می‌شود بهره‌وری فرد افزایش یابد و فرد نسبت به سازمان متعهد شود. با توجه به مبانی نظری و مدل مفهومی، فرضیه‌های تحقیق به شرح زیر تبیین می‌شود.

فرضیه اصلی: بین رضایت شغلی بر سودآوری سازمان با نقش میانجی تعهد سازمانی در بین کارکنان مؤسسه اعتباری رابطه معنی‌داری وجود دارد.

فرضیه‌های فرعی

- ۱- رضایت شغلی بر سودآوری سازمان در بین کارکنان مؤسسه اعتباری تأثیر دارد.
- ۲- رضایت شغلی بر تعهد سازمانی در بین کارکنان مؤسسه اعتباری تأثیر دارد.
- ۳- تعهد سازمانی بر سودآوری سازمان در بین کارکنان مؤسسه اعتباری تأثیر دارد.



شکل (۱): مدل مفهومی

۳- روش تحقیق

این تحقیق از نظر هدف، کاربردی است؛ زیرا، هدف تحقیقات کاربردی توسعه دانش کاربردی در یک زمینه خاص بوده و به عبارتی این گونه تحقیقات به سمت کاربرد عملی دانش هدایت می شود. در تقسیم بندی بر اساس نحوه گردآوری داده ها (طرح تحقیق)، تحقیقات علمی را بر اساس چگونگی به دست آوردن داده های مورد نیاز می توان به دودسته ی تحقیق توصیفی (غیرآزمایشی) و تحقیق آزمایشی تقسیم کرد. تحقیق حاضر بر حسب نحوه گردآوری داده ها از نوع توصیفی (غیرآزمایشی) می باشد؛ زیرا طبق تعریف، تحقیق توصیفی شامل مجموعه روش هایی است که هدف آن ها توصیف کردن شرایط و پدیده های مورد بررسی است. تحقیق حاضر به دلیل اینکه به بررسی توزیع ویژگی های یک جامعه آماری می پردازد و جهت گردآوری داده ها از پرسشنامه استفاده کرده از دسته تحقیقات پیمایشی؛ به حساب می آید. در تحقیق حاضر جامعه آماری مورد بررسی، کارکنان شعب گوناگون یک مؤسسه اعتباری در شهرستان مشهد است که در مجموع جامعه ۳۷۰ نفره را تشکیل می دهند. با توجه فرمول فوق حداقل حجم نمونه مورد نیاز ۱۸۸ نفر می باشد که در این پژوهش با استفاده از روش نمونه گیری تصادفی ساده تعداد ۲۰۰ نفر به عنوان نمونه انتخاب گردیدند. برای اندازه گیری و سنجش رضایت شغلی کارکنان از پرسشنامه رضایت شغلی اسمیت و همکاران (۱۹۶۹) استفاده شده است. برای سنجش متغیر تعهد سازمانی از پرسشنامه استاندارد شده آلن و می پیر (۱۹۹۰) استفاده شده است. پرسشنامه سودآوری توسط نادری نژاد (۱۳۹۴) ساخته شده است.

۴- یافته های تحقیق

در این تحقیق برای تجزیه و تحلیل داده های به دست آمده از روش آمار توصیفی و نیز از روش های آمار استنباطی استفاده شده است. در واقع، در ابتدا با استفاده از نرم افزار اس. پی. اس. اس.، هر متغیر در قالب جدول و شاخص های آماری توصیف شده و سپس جهت تجزیه و تحلیل داده ها، آزمون فرضیه ها و در کل برای تعمیم نتایج از نمونه به جامعه آماری از روش مدل سازی معادلات ساختاری با کمک گرفتن از نرم افزار آموس، استفاده شده است. مطابق با جدول شماره (۱)، که ماتریس همبستگی بین متغیرهای تحقیق را نشان می دهد، نمره کل رضایت شغلی و هر یک از ابعاد آن و بین تعهد سازمانی و هر یک از ابعاد آن در سطح ۰/۰۵ با سودآوری سازمانی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.

جدول (۱): ضرایب همبستگی بین متغیرهای تحقیق		
متغیر ملاک: سودآوری سازمانی		متغیر پیش بین و میانجی
سطح معناداری	۲(ضریب همبستگی)	
۰/۰۱۶	۰/۴۵**	تعهد سازمانی عاطفی
۰/۰۲۷	۰/۵۷۳*	تعهد سازمانی هنجاری
۰/۰۱۸	۰/۵۱**	تعهد سازمانی مستمر
۰/۰۱۰	۰/۴۴۹**	تعهد سازمانی
۰/۰۲۹	۰/۰۹۸**	کار
۰/۰۰۷	۰/۱۳۷**	سرپرست
۰/۰۱۵	۰/۰۷۳**	همکاران
۰/۰۱۲	۰/۰۶۶**	ارتقاء
۰/۰۳۱	۰/۰۸۸**	پرداخت
۰/۰۲۱	۰/۵۱۷**	رضایت شغلی
** سطح معناداری ۰/۰۵		

برازش مدل، نشان می‌دهد مدل ارایه شده، چقدر براساس داده‌های واقعی، پشتیبانی می‌شود. به عبارت دیگر میزان سازگاری مدل تجربی با مدل نظری را نشان می‌دهد. منظور از مدل نظری مدلی است که توسط محقق، براساس ادبیات تحقیق یا تحلیل محتوای کیفی بدست آمده است. منظور از مدل تجربی نیز مدلی است که براساس داده‌های گردآوری شده توسط محقق اجرا شده است، جدول شماره (۲)، توضیحات فوق را نشان می‌دهد.

جدول (۲): شاخص‌های برازندگی مدل تحقیق			
نوع شاخص	شاخص‌ها	مقدار بدست آمده	مقدار قابل قبول
شاخص مطلق	کای اسکوئر هنجار شده (CMIN)	۱۹۱/۲۵	-
	درجه آزادی	۹۰	
	CMIN/DF	۲/۱۲۵	کمتر از ۳
شاخص نسبی	سطح معناداری	۰/۰۰۱	کمتر از ۰/۵
	خطای ریشه‌ی مجذور میانگین تقریب (RMSEA)	۰/۰۶	کمتر از ۰/۰۸
	شاخص برازش مقایسه‌ای (CFI)	۰/۹۱۲	بیشتر از ۰/۹
	شاخص نیکویی برازش تعدیل شده (AGFI)	۰/۹۰۶	بیشتر از ۰/۹
	شاخص برازندگی افزایشی (IFI)	۰/۹۱۱	بیشتر از ۰/۹
	شاخص نیکویی برازش (GFI)	۰/۹۰۱	بیشتر از ۰/۹
	شاخص برازش هنجار شده (NFI)	۰/۹۰۵	بیشتر از ۰/۹

بر اساس دیدگاه کلاین (۲۰۱۵) فاصله قابل قبول برای نسبت خی دو بر درجه آزادی ۱ تا ۳ است. شاخص‌های برازش مقایسه‌ای (CFI)، نیکویی برازش تعدیل شده یا انطباقی (AGFI)، برازندگی افزایشی (IFI)، نیکویی برازش (GFI) و برازش هنجار شده (NFI) باید بالای ۰/۹۰ باشند تا بتوان برازش مدل را قبول کرد که بر اساس نتایج جدول شماره (۳) این شاخص‌ها برازندگی قابل قبول را دارند. همچنین، مقدار قابل قبول برای خطای ریشه‌ی مجذور میانگین تقریب (RMSEA) ۰/۰۸ است که بر اساس جدول شماره (۵) مقدار RMSEA برابر با ۰/۰۶ به دست آمد که بر مبنای نظر کلاین (۲۰۱۵) نشان دهنده برازش مدل می‌باشد. لذا فرضیه اصلی پژوهش مبنی بر اینکه مدل ساختاری سودآوری سازمان براساس رضایت شغلی با نقش میانجی تعهد سازمانی دارای برازش مطلوب است، تأیید شد.

جدول (۳): نتایج بوت استرپ رضایت شغلی بر سودآوری سازمان با میانجی‌گری تعهد سازمانی			
مقدار احتمال	سطح اطمینان ۹۵٪		مسیر غیرمستقیم
	حد بالا	حد پایین	
۰/۱۳	۰/۳۰۴	۰/۲۱۳	رضایت شغلی ← تعهد سازمانی ← سودآوری سازمان
۰/۰۰۵	۰/۰۷۸	۰/۱۴۵	کار ← تعهد سازمانی ← سودآوری سازمان
۰/۰۲۲	۰/۱۰۳	۰/۳۱۶	سرپرست ← تعهد سازمانی ← سودآوری سازمان
۰/۱۰	۰/۲۲۲	۰/۵۱۰	همکاران ← تعهد سازمانی ← سودآوری سازمان
۰/۰۰۵	۰/۱۳۴	۰/۰۹۶	ارتقاء ← تعهد سازمانی ← سودآوری سازمان
۰/۱۱	۰/۲۸۷	۰/۱۲۳	پرداخت ← تعهد سازمانی ← سودآوری سازمان

یک فرض زیربنایی الگوی پیشنهادی پژوهش حاضر وجود مسیر غیرمستقیم است. زمانی که تعداد نمونه چندان زیاد نباشد، بوت استرپ قدرتمندترین و منطقی‌ترین روش برای دستیابی به اثرات غیرمستقیم را فراهم می‌آورد. سطح اطمینان ۹۵٪ و تعداد نمونه‌گیری مجدد بوت استرپ، ۱۰۰۰ است. برای تعیین معناداری رضایت شغلی بر سودآوری سازمانی از طریق نقش میانجی تعهد سازمانی از روش بوت استرپ در برنامه ماکرو آزمون پریچر و هیز (۲۰۰۸) استفاده شد. بر اساس جدول شماره (۳) نتایج بوت استرپ آمده است. در این روش چنانچه حد بالا و پایین این آزمون هر دو مثبت یا هر دو منفی باشند و صفر مابین این دو حد قرار نگیرد در آن صورت مسیر علی غیرمستقیم معنادار خواهد بود. مطابق نتایج جدول شماره (۳) این قاعده در مورد تأثیر رضایت شغلی بر سودآوری سازمانی با نقش میانجی تعهد سازمانی صدق می‌کند. در نهایت می‌توان گفت که فرضیه اصلی پژوهش تأیید می‌شود.

فرضیه اصلی پژوهش

بین رضایت شغلی بر سودآوری سازمان با نقش میانجی تعهد سازمانی در بین کارکنان مؤسسه اعتباری ملل رابطه معنی‌داری وجود دارد. با توجه به جدول‌های شماره (۴) نتایج حاصل از برازش مدل و بوت استرپ فرضیه اصلی پژوهش تأیید می‌شود. رضایت شغلی بر سودآوری سازمان در بین کارکنان مؤسسه اعتباری تأثیر دارد.

جدول (۴): ضریب استاندارد مستقیم رضایت شغلی بر سودآوری سازمان				
معناداری	.C.R	S.E	Beta	مسیر مستقیم
۰/۱۷	۲/۲۶۰	۰/۰۳۹	۰/۲۸۷	رضایت شغلی ← سودآوری سازمان
۰/۰۳۲	۳/۶۹۹	۰/۰۴۷	۰/۱۲۶	کار ← سودآوری سازمان
۰/۰۱۴	۷/۵۱۲	۰/۰۸۴	۰/۶۵۱	سرپرست ← سودآوری سازمان
۰/۰۲۵	۲/۴۱۲	۰/۰۵۱	۰/۱۹۹	همکاران ← سودآوری سازمان
۰/۰۱۹	۵/۶۵۹	۰/۰۴۱	۰/۲۷۶	ارتقاء ← سودآوری سازمان
۰/۰۱۲	۳/۴۵۳	۰/۰۵۵	۰/۲۴۱	پرداخت ← سودآوری سازمان

همان طور که در جدول شماره (5) مشاهده می‌شود به ترتیب ضریب مسیر رضایت شغلی ($\beta=0/287$ و $\text{sig}=0/017$)، کار ($\beta=0/126$ و $\text{sig}=0/032$)، سرپرست ($\beta=0/651$ و $\text{sig}=0/014$)، همکاران ($\beta=0/199$ و $\text{sig}=0/025$)، ارتقاء ($\beta=0/276$ و $\text{sig}=0/019$) و پرداخت ($\beta=0/241$ و $\text{sig}=0/012$) بر سودآوری سازمان معنادار بود. لذا فرضیه اول پژوهش مبنی بر «تأثیر رضایت شغلی بر سودآوری سازمانی»، تأیید شد. رضایت شغلی بر تعهد سازمانی در بین کارکنان مؤسسه اعتباری تأثیر دارد.

مسیر مستقیم	Beta	S.E	.C.R	معناداری
رضایت شغلی ← تعهد سازمانی	۰/۴۴۸	۰/۰۵۳	۳/۳۸۹	۰/۰۱۱
کار ← تعهد سازمانی	۰/۱۲۱	۰/۰۷۷	۱/۳۳۷	۰/۰۱۳
سرپرست ← تعهد سازمانی	۰/۳۱۸	۰/۰۶۵	۶/۷۰۵	۰/۰۱۷
همکاران ← تعهد سازمانی	۰/۱۵۳	۰/۰۴۲	۴/۶۰۰	۰/۰۳۵
ارتقاء ← تعهد سازمانی	۰/۲۶۰	۰/۰۳۱	۱/۲۹۲	۰/۰۱۶
پرداخت ← تعهد سازمانی	۰/۳۶۱	۰/۰۲۸	۲/۴۰۵	۰/۰۰۵

همان طور که در جدول شماره (6) مشاهده می‌شود به ترتیب ضریب مسیر رضایت شغلی ($\beta=0/448$ و $\text{sig}=0/011$)، کار ($\beta=0/121$ و $\text{sig}=0/013$)، سرپرست ($\beta=0/318$ و $\text{sig}=0/017$)، همکاران ($\beta=0/203$ و $\text{sig}=0/035$)، ارتقاء ($\beta=0/260$ و $\text{sig}=0/016$) و پرداخت ($\beta=0/361$ و $\text{sig}=0/005$) بر تعهد سازمانی معنادار بود. لذا فرضیه دوم پژوهش مبنی بر «تأثیر رضایت شغلی بر تعهد سازمانی»، تأیید شد. تعهد سازمانی بر سودآوری سازمان در بین کارکنان مؤسسه اعتباری تأثیر دارد.

مسیر مستقیم	Beta	S.E	.C.R	معناداری
تعهد سازمانی ← تعهد سازمانی	۰/۵۱۶	۰/۰۴۴	۴/۹۳۴	۰/۰۱۸
تعهد عاطفی ← تعهد سازمانی	۰/۱۰۷	۰/۰۲۱	۲/۴۱۷	۰/۰۳۲
تعهد هنجاری ← تعهد سازمانی	۰/۲۲۷	۰/۰۳۰	۳/۸۱۲	۰/۰۲۱
تعهد مستمر ← تعهد سازمانی	۰/۱۹۵	۰/۰۲۷	۵/۳۳۹	۰/۰۲۲

همان طور که مشاهده می‌شود به ترتیب ضریب مسیر تعهد سازمانی ($\beta=0/516$ و $\text{sig}=0/018$)، تعهد سازمانی عاطفی ($\beta=0/107$ و $\text{sig}=0/032$)، تعهد سازمانی هنجاری ($\beta=0/227$ و $\text{sig}=0/021$) و تعهد سازمانی مستمر ($\beta=0/195$ و $\text{sig}=0/022$) بر تعهد سازمانی معنادار بود. لذا فرضیه سوم پژوهش مبنی بر «تأثیر تعهد سازمانی بر سودآوری سازمان»، تأیید شد.

۵- نتیجه‌گیری

هر سازمانی به دنبال دستیابی به سطح بالایی از عملکرد، بهره‌وری و کارایی در عملیات و فعالیت‌های روزمره خود است. برای دستیابی به این اهداف، سازمان‌ها همواره اهداف و مقاصد متعددی را تعیین می‌کنند و همواره به دنبال جذب و حفظ نیروی کار باصلاحیت و انگیزه بالا برای دستیابی مؤثر به این اهداف هستند. سازمان‌ها همچنین تلاش می‌کنند

می‌توانند کارایی و اثربخشی فرآیندها و روش‌های اداره امور سازمان‌های خود را ارتقا ببخشند. تعهد سازمانی به عنوان پیوند روان‌شناختی به سازمان عمل می‌کند که بر افراد تأثیر می‌گذارد که به شیوه‌هایی مطابق با منافع سازمان عمل کنند (لین، ۲۰۲۴).

با توجه به اینکه در سال‌های اخیر تغییرات زیادی در عرصه سیستم بانکی کشور به وجود آمده، تعداد بانک‌ها و مؤسسات خصوصی افزایش یافته و مهم‌تر از همه رقابت میان بانک‌ها روز به روز تنگ‌تر می‌شود، بانک‌ها تلاش می‌کنند تا سهم بیشتری از بازار را به دست آورند؛ بنابراین به دنبال اتخاذ روش‌ها و شیوه‌های بهتر برای ارائه خدمات متنوع‌تر هستند تا مشتریان بیشتری را جذب نموده و سودآوری خود را افزایش دهند. مؤسسه اعتباری ملل به عنوان یکی از مؤسسات اعتباری خصوصی در ایران در رقابت با سایر بانک‌های دولتی از این امر مستثنی نیست؛ رسیدن به سودآوری بیشتر در صورتی امکان‌پذیر است که عوامل متعددی در کنار هم قرار گرفته و موجب جذب مشتری و سرمایه‌گذاری بیشتر شوند. یکی از این عوامل رضایت شغلی کارکنان است که برای تحقق اهداف و پیشرفت بانک لازم و ضروری است؛ بنابراین در این پژوهش سعی بر آن است نقش رضایت شغلی بر سودآوری سازمان با در نظر گرفتن نقش میانجی تعهد سازمانی مورد ارزیابی قرار گیرد.

فرضیه اول: رضایت شغلی بر سودآوری سازمان در بین کارکنان مؤسسه اعتباری تأثیر دارد.

نتایج تحلیل فرضیه پژوهش نشان داد که ضریب تأثیر مستقیم رضایت شغلی و هر یک از ابعاد آن بر سودآوری سازمان معنادار بوده است. لذا فرضیه اول پژوهش مبنی بر «تأثیر رضایت شغلی بر سودآوری سازمانی»، تأیید شد. در تبیین این یافته باید خاطر نشان نمود که همواره سودآوری مورد توجه عده کثیری از محققان عرصه شغلی و مالی بوده است. مقاله‌ها و بحث‌های زیادی نیز پیرامون سود وجود دارد. با این حال اغلب از توجه

تا مجموعه‌ای از نیروی کار راضی ایجاد کنند تا اطمینان حاصل کنند که موانعی بر سر راه کارمندان قرار نمی‌گیرد تا سخاوتمندانه خود را در راستای اهداف سازمانی اعلام شده و یا اضطرابی متعهد کنند. رابطه بین رضایت شغلی و تعهد سازمانی یکی از موضوعات اساسی و از جمله مسائل مهم در علم مدیریت است که کانون مباحثات فراوان در میان محققان بوده است. بهبود رضایت شغلی، بهبود تعهد سازمانی را به همراه دارد (عزیزی، ۱۳۹۰). نگوبین و لی (۲۰۲۱) معتقدند که نگرش نسبت به شغل و نحوه درک یک کارمند از رضایت شغلی به طور قابل توجهی بر قصد فرد برای ادامه یا ترک و مشارکت کلی آن‌ها تأثیر می‌گذارد. این نتیجه‌گیری که منابع انسانی یکی از حیاتی‌ترین مؤلفه‌ها در عملکرد کلی یک شرکت است بدیهی است. تحقیقات متعدد نشان داده‌اند که رضایت در محیط کار بر جنبه‌های مدیریتی متعددی مانند تعهد (ولایی و رضایی، ۲۰۱۶)، جابجایی کارکنان (استامولامپروس، کورفیاتیس، چالواتزی و بوهایلیس، ۲۰۱۹)، تغییر سازمانی (یوسف، ۲۰۱۷)، سبک رهبری و فرهنگ شرکتی (پاویروسومارتو، سارجانا و گوناوان، ۲۰۱۷) تأثیر می‌گذارد و به طور همزمان، همه این متغیرها عملکرد سازمان را تحت تأثیر قرار می‌دهند. بدون تردید افراد ناراضی بازدهی مطلوبی نخواهند داشت. نبود رضایت شغلی باعث افزایش غیبت، ترک خدمت، جابه‌جایی، سوانح حین کار و حتی کاهش رضایت از زندگی و مانند این‌ها می‌شود. تحقیقات زیادی در مورد اینکه چگونه سازمان‌ها می‌توانند رقابتی‌تر و سودآورتر شوند، انجام شده است. بخشی از این تحقیقات نشان می‌دهد که سه عامل وجود دارد که شرکت‌های موفق به اشتراک می‌گذارند: رضایت شغلی و عملکرد قوی برای کارکنان و همچنین تعامل با تجارت. رضایت شغلی می‌تواند ناشی از این باشد که به کارکنان اجازه داده شود تا خود را هبر بوده و رابطه قوی با همکاران خود داشته باشند (بین و شمالیان، ۲۰۱۵). با فراهم کردن زمینه مناسب برای افزایش رضایت شغلی و تعهد سازمانی کارکنان سازمان‌های مختلف

1- Valaei, & Rezaei

2- Stamolampros, Korfiatis, Chalvatzi & Buhalis

3- Yousef

4- Pawirosumarto, Sarjana, & Gunawan

5- Bin, & Shmailan

6- Lin

دارد. حال هر چه سازمان‌ها و نهادهای مسئول شغلی بتوانند نیازهای ادراکی افراد را بهتر بشناسند، در انتخاب نحوه برخورد مناسب با آن‌ها نیز موفق‌تر خواهند بود. بنابراین اگر سازمان بتواند محلی برای برطرف کردن این احتیاجات برای شخص باشد، قطعاً تعلق خاطر او به سازمان نیز بیشتر شده و این تعلق خاطر خود را به صورت تعهد سازمانی نشان خواهد داد.

همچنین، براساس نظریه برابری نیز می‌توان گفت که علی‌رغم علاقه درونی یا ذاتی فرد نسبت به کار خود، اگر پاداش و تنبیه در محیط کاری بر پایه عدل و انصاف یا شایسته‌سالاری ارائه شود، کارمند از شغل خود احساس رضایت می‌کند. حال هر چه این احساس رضایت قوی‌تر باشد، میل وی برای پیوسته ماندن به سازمان بیشتر می‌شود و به مرور زمان وابستگی عاطفی به سازمان پیدا کرده و خود را متعهد به ادامه کار در این سازمان می‌داند. به طور کلی وقتی فرد رضایت شغلی را در محیط کار احساس کند، سلامت فیزیکی و ذهنی او تضمین شده، روحیه‌اش افزایش می‌یابد و در نهایت، از زندگی راضی بوده و مهارت‌های شغلی را به سرعت آموزش می‌بیند و به تدریج نسبت به سازمان متعهد می‌گردد. از دیگر سو، با توجه به نظریه تبادل اجتماعی وقتی یک کارمند نسبت به شغل خود احساس رضایت دارد او این رضایت را با رفتار مثبتی مانند؛ رفتار شهروندی سازمانی که متوجه منافع سازمان است، تلافی می‌سازد. در واقع علاقه‌مندی و نگرش مثبت فرد نسبت به شغل سبب کوشش و تلاش کاری بیشتر شده و در نهایت، باعث بروز رفتارهایی فراتر از آنچه در شرح وظایف شغلی وی آمده است- که اصطلاحاً به آن رفتار شهروندی سازمانی گفته می‌شود- می‌گردد و به دنبال خود تعهد شغلی و سازمانی را به همراه می‌آورد. مطابق با نظریه ارگان و ریان (۱۹۹۵) کارمندانی که از شغل خود رضایت دارند، به خاطر تعهد و مسئولیت خود در قبال سازمان به فعالیت‌ها و وظایف فراتر از نقش در سازمان می‌پردازند، بنابراین منطقی و عاقلانه است که بپذیریم هر چه رضایت و خرسندی فرد از شغلش بیشتر باشد، انگیزه فرد به بروز تعهد سازمانی نیز بالاتر خواهد بود.

فرضیه سوم: تعهد سازمانی بر سودآوری سازمان در بین کارکنان مؤسسه اعتباری تأثیر دارد.

به نقشی که نیروی انسانی و به ویژه رضایت از شغل می‌تواند در سودآوری داشته باشد به ویژه در مطالعات داخل کشور غفلت شده است و در این زمینه کمبود مطالعه احساس می‌شود. این در حالی است که با توجه به اهمیت سودآوری هر سازمان در شرایط متفاوت اقتصادی دنیای مدرن و تأثیرگذاری متفاوت هر سازمان بر اقتصاد و اجتماع، لازم است مدیران آگاهی لازم در ارتباط با نقش این عوامل بر سودآوری را شناسایی و مورد توجه قرار دهند. طبق تعریف‌های، سودآوری به توانایی شرکت در کسب سود اشاره دارد. سودآوری نتیجه نهایی همه برنامه‌ها و تصمیمات مالی شرکت تلقی شده است. اغلب از متغیرهای سود به فروش، بازده دارایی‌ها و بازده حقوق صاحبان سهام برای اندازه‌گیری سودآوری استفاده شده است. بنابراین می‌توان گفت در دنیای رقابتی حاضر بایستی که کیفیت محصولات و خدمات یکی از مهم‌ترین عوامل تلقی گردد که سازمان‌ها را در محیط رقابتی پیروز می‌گردانند، چرا که محققان مختلف دریافته‌اند، کارکنانی که راضی‌تر از شغل‌شان باشند خدمات و محصولات بهتری را به دست مشتریان می‌رسانند و از آن‌جا که ماهیت بازار داخلی کسب رضایت کارکنان است بنابراین شغل کارکنان بایستی طوری طراحی شود که در جهت نیاز و خواسته‌های آنان باشد. چرا که رضایت کارکنان از شغل‌شان رفتارهای مشتری‌گرایی را در بین آنان ایجاد خواهد کرد. به همین دلیل سازمان‌هایی که به رضایت کارکنان توجه دارند، می‌توانند بهره‌وری و تولید و سودآوری بیشتری را نیز انتظار داشته باشند.

فرضیه دوم: رضایت شغلی بر تعهد سازمانی در بین کارکنان مؤسسه اعتباری تأثیر دارد.

نتایج تحلیل فرضیه پژوهش نشان داد که ضریب تأثیر مستقیم رضایت شغلی و هر یک از ابعاد آن بر تعهد سازمانی معنادار بوده است. لذا فرضیه دوم پژوهش مبنی بر «تأثیر رضایت شغلی بر تعهد سازمانی»، تأیید شد.

توجه به نیازهای روانی و عاطفی افراد شاغل در هر سازمان به عنوان انسان سبب ایجاد انگیزه و کارکرد بهتر ایشان خواهد شد. بنابراین مسلم و پذیرفته شده است که رضایت کارکنان از شغل و سازمانی که در آن کار می‌کنند، بر تعهد آنان نسبت به سازمان شغلی نقش

هر چه دقیق‌تر و به موقع می‌تواند زبان‌های مادی را بزودی جبران و تأمین کند. در واقع همواره برای سازمان ارزش افزوده ثروت و فایده ایجاد می‌کند و بر سرمایه‌های مادی سازمان می‌افزاید. نیروی متعهد به شغل و سازمان بیش از هزینه‌ای که صرف تربیت و تجهیز و آموزش وی شده است، برای سازمان مفید خواهد بود. در بیان دیگر باید گفت، مزایای ایجاد تعهد نسبت به سازمان شغلی و مسئولیت‌پذیری به اندازه ایجاد کیفیت و سودآوری در سازمان اهمیت دارد. هر چه کارکنان متعهدتر باشند و بهتر با مفهوم فعالیت‌های سازمان عجین شده باشند، مزایای کاری بیشتر خواهد بود. به عنوان نخستین گام، مدیران باید اقدام به ایجاد سیستم‌ها و شیوه‌های مسئولیت‌پذیرانه در سازمان نمایند. در این صورت می‌توانند به بیرون از فضای سازمان‌شان پل بزنند.

نتایج تحلیل فرضیه پژوهش نشان داد که ضریب تأثیر مستقیم تعهد سازمانی و هر یک از ابعاد آن بر سودآوری سازمان معنادار بوده است. لذا فرضیه سوم پژوهش مبنی بر «تأثیر تعهد سازمانی بر سودآوری سازمان»، تأیید شد. طبق تعریف، تعهد سازمانی یک نگرش و یک حالت روانی است که نشان دهنده تمایل، نیاز و الزام جهت ادامه فعالیت در یک سازمان است. در این بین تمایل به معنای علاقه و خواست قلبی فرد برای ادامه خدمت در سازمان است و نیاز به این معنا است که فرد به خاطر سرمایه‌گذاری‌هایی که در سازمان انجام داده، ناچار به ادامه خدمت در آن است. بدون تردید و مطابق با بسیاری از نظریات عرصه شغلی نیروی انسانی یا عامل انسانی به ویژه نیروی انسانی متعهد به شغل خود از مهم‌ترین سرمایه‌های هر سازمان خواهد بود. عامل انسانی متعهد در سازمان با کردار و اعمال خود و اتخاذ تصمیم‌گیری‌های

منابع:

- ۱- امیرکبیری، علیرضا، میرابی، وحیدرضا، صالحی صدیقانی، پانته‌آ (۱۳۹۰). بررسی تأثیرگذاری فعالیت‌های بازاریابی داخلی بر تعهد سازمانی، فصلنامه علمی - پژوهشی مطالعات مدیریت بهبود و تحول، ۲۱ (۶۵)، ۴۶-۲۷.
- ۲- بازوند، کیومرث، کاشف، میرمحمد، اسمعیلی، محمد (۱۳۹۲). رابطه هوش هیجانی، تعهد سازمانی و رضایت شغلی کارکنان اداره کل تربیت بدنی استان لرستان. مدیریت ورزشی، دوره ۵، ۱۲۵-۱۴۳.
- ۳- بشارت‌نیا، فاطمه، صفرنژاد بروجنی، علی (۱۴۰۰). تأثیر تعهد سازمانی بر عملکرد و رضایت شغلی معلمان ابتدایی آموزش و پرورش، پنجمین کنفرانس ملی حقوق، علوم اجتماعی و انسانی، شیروان.
- ۴- پورسلطانی زرنندی، حسین، آقای، نجف، عسگری، بهمن. (۱۳۹۵). ارتباط حمایت سازمانی ادراک شده با تعهد سازمانی کارکنان، مطالعات مدیریت ورزشی، ۳۵.
- ۵- پورکیانی، مسعود، حری، محمدرضا (۱۳۹۱). سلامت سازمانی، بزرگ‌ترین چالش سازمان‌های دولتی در ایران. نخستین همایش سالانه علوم مدیریت ایران.
- ۶- جلالی، پرپسا، منصوریان، منیره و عاقلی، میثم. (۱۴۰۰). واکاوی تعامل سازمانی بر تعهد عاطفی با نقش میانجی رضایت شغلی و اشتغال به کار کارکنان وزارت آموزش و پرورش استان البرز در دوران پسا کرونا، فصلنامه علمی تخصصی رویکردهای پژوهشی نوین در مدیریت و حسابداری، ۵ (۷۲)، ۲۲-۱.
- ۷- درفش، حجت‌اله، جهانی، فر، مجتبی، مجتهدی، غلام‌عباس. (۱۴۰۱). نقش ادراک از عدالت سازمانی بر رضایت شغلی و سلامت اجتماعی معلمان شهر بهبهان، دست آوردهای روان‌شناختی، ۲۹ (۱)، ۵۶-۳۷.
- ۸- رضایی آقمشهدی، مطهره. (۱۳۹۴). تأثیر رضایت شغلی بر تعهد سازمانی کارکنان امور مالیاتی مرکز تهران، کنفرانس

- بین‌المللی پژوهش‌های نوین در مدیریت، اقتصاد و حسابداری، تهران.
- ۹- رضاییان، علی (۱۳۹۲). مبانی مدیریت رفتار سازمانی، انتشارات سمت، چاپ پانزدهم، تهران.
- ۱۰- رضائی روشن، سیدعلی. (۱۳۹۵). بررسی نقش زیرساختار فناوری حاکم بر مدیریت روابط با مشتری در موفقیت آن با تأکید بر نقش میانجی تعهد سازمانی و مدیریتی دانش، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، مهدی روح‌الامینی، موسسه آموزش عالی علامه امینی.
- ۱۱- زاهد بابلان، عادل، عسکریان، محمد، بهرنگی، محمدرضا، نادری، عزت‌الله (۱۳۸۷) بررسی ارتباط سلامت سازمانی مدرسه و تعهد سازمانی دبیران دبیرستان‌های پسرانه استان اردبیل. مطالعات تربیتی و روان‌شناسی دانشگاه فردوسی، ۱۴۸-۱۲۷.
- ۱۲- سعادت، وجیهه و اسکندری، زهرا (۱۳۹۴). مدیریت برند، اهرم توفیق در تعهد سازمانی کارکنان. همایش علمی پژوهشی یافته‌های نوین علوم مدیریت، کارآفرینی و آموزش ایران، الکترونیکی.
- ۱۳- سلطانی، مصطفی، کارگر، غلامعلی، کشکر، سارا و غفوری، فرزاد (۱۳۹۶). الگوی تبیینی اثر منابع سازمانی و مزیت رقابتی بر سودآوری باشگاه‌های حرفه‌ای فوتبال ایران، مطالعات مدیریت ورزشی، ۹ (۴۵)، ۲۵۰-۲۳۱.
- ۱۴- شعبانلو دهنوی، محسن. (۱۳۹۸). مطالعه ارتباط بین سبک‌های رهبری و سودآوری سازمانی، مطالعات مدیریت و حسابداری، ۵ (۱)، ۲۶۱-۲۵۴.
- ۱۵- صلایت، سیده‌رقیه. (۱۳۹۹). بررسی تأثیر توانمندی روان‌شناختی بر ابتکار عمل فردی با نقش میانجی تعهد سازمانی، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، استاد راهنما: تورج حسن‌زاده تمرین، دانشگاه پیام نور استان گیلان.
- ۱۶- عزیزی، سعید. (۱۳۹۰). بررسی ارتباط بین رضایت شغلی و تعهد سازمانی (مطالعه موردی کارکنان اداره کل امور مالیاتی استان قم)، پژوهشنامه مالیات، شماره ۱۱، ۱۹۶-۱۷۳.
- ۱۷- غلام حسینی، اسماعیلی، اسماعیلی، احمدرضا (۱۳۹۰). بررسی تأثیر تعهد سازمانی بر نگهداشت نیروی انسانی، نشریه منابع/انسانی‌ناجا، سال ششم، ۲۳، ۲۴-۱.
- ۱۸- فردوسی، محمدحسن، مرعشیان، فاطمه، طالب‌پور، مهدی. (۱۳۹۱) رابطه ویژگی‌های شخصیتی و تعهد سازمانی با سلامت سازمانی در کارکنان اداره کل ورزش و جوانان استان خوزستان. مطالعات مدیریت ورزشی، ۱۸۸-۱۷۳.
- ۱۹- کیوانلو، زهرا، قربانی، علیرضا، تیره، حسین و تازه‌گل، رمضان. (۱۳۹۸). بررسی ارتباط رضایت شغلی با تعهد سازمانی و عوامل مؤثر بر آن در کارکنان دانشگاه علوم پزشکی سبزوار، مجله دانشگاه علوم پزشکی سبزوار، ۲۶ (۵)، ۶۲۶-۶۱۹.
- ۲۰- شمس‌احر، مهران؛ فرهی پوزنجانی، برزو و سنجقی، محمدابراهیم (۱۳۹۲). بررسی اثر احساس عدالت سازمانی بر رابطه بین رویکرد راهبردی در نظام نگهداری منابع انسانی و تعهد سازمانی کارکنان، فصلنامه علمی-پژوهشی، سال نوزدهم، ۱، ۱۶۹-۱۴۹.
- ۲۱- ملکی، سعید (۱۳۹۱) بررسی تأثیر سلامت اداری بر رضایت شغلی کارکنان کتابخانه مرکزی استان قدس رضوی. پایان‌نامه دانشگاه پیام نور، ۲۰۴ صفحه.
- ۲۲- مؤتمنی علیرضا، مرادی هادی، همتی امین. (۱۳۹۱). تأثیر شخصیت نام تجاری و شهرت سازمان بر شکل‌گیری ارزش ویژه نام تجاری، ۱۶ (۶۳)، ۱۹۲-۱۶۹.
- ۲۳- نصیری‌پور، امیر، علی محمدزاده، خلیل، رئیسی، پوران، جعفری، مهرنوش (۱۳۹۰) رابطه فرهنگ سلامت سازمانی و تعهد سازمانی کارکنان مطالعه موردی: دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات. مدیریت بهداشت و درمان، ۱، ۵۷-۴۹.

- 24-Ahakwa, I., Yang, J., Tackie, E. A., & Atingabili, S. (2021). The influence of employee engagement, work environment and job satisfaction on organizational commitment and performance of employees: a sampling weights in PLS path modelling. *SEISENSE Journal of Management*, 4(3), 34-62.
- 25-Ahmed, F., Sadia, R., & Khan, S. (2024). Job Crafting and Task Performance Among Teachers: Mediating Role of Burnout. *Pakistan Journal of Psychological Research*, 39(4), 833-850.
- 26-Andjarwati, T., Susilo, K. E., & Audah, A. K. (2019). Predictors of job satisfaction in non-profit organizations. *Polish Journal of Management Studies*, 20(1), 19-28.
- 27-Berry, J. W., Schurhammer, N. L., Haugen, T. J., Piche, S. E., Buskness, S., & Wentz, J. L. (2022). Job satisfaction and productivity requirements among physical therapists and physical therapist assistants. *Journal of Allied Health*, 51(1), 33E-38E.
- 28-Bin, A. S., & Shmailan, A. (2015). The relationship between job satisfaction, job performance and employee engagement: An explorative study. *Issues in Business Management and Economics*, 4(1), 1-8.
- 29-Buil, I., Catalan, S., & Martínez, E. (2016). The importance of corporate brand identity in business management: An application to the UK banking sector. *BRQ Business Research Quarterly*, 19(1), 3-12.
- 30-Chatzopoulou, E. C., Manolopoulos, D., & Agapitou, V. (2022). Corporate social responsibility and employee outcomes: Interrelations of external and internal orientations with job satisfaction and organizational commitment. *Journal of Business Ethics*, 179(3), 795-817.
- 31-Dasgupta, S. A., Suar, D., & Singh, S. (2012). Impact of managerial communication styles on employees' attitudes and behaviours. *Employee relations*, 35(2), 173-199.
- 32-Donkor, F., Dongmei, Z., & Sekyere, I. (2021). The mediating effects of organizational commitment on leadership styles and employee performance in SOEs in Ghana: A structural equation modeling analysis. *Sage Open*, 11(2), 21582440211008894.
- 33-Ford-Colin, M. (2022). *Employee Retention and Profitability: The Role of Employee-Retention Strategies*. South University.
- 34-Garmendia, A., Elorza, U., Aritzeta, A., & MadinabeitiaOlabarria, D. (2021). Highinvolvement HRM, job satisfaction and productivity: A two wave longitudinal study of a Spanish retail company. *Human Resource Management Journal*, 31(1), 341-357.
- 35-Gull, S., & Ashraf, S. M. (2012). Impact of Internal Branding on Service Employees' Quality Commitment-Study on Education Sector of Pakistan. *International journal of Business and Social science*, 3(14).
- 36-Hermawan, F., Purnomo, H., Kusumastuti, D., Fitriana, R., Octaleny, E., Ie, M., & Sudadi, S. (2024). The role of transformational leadership, job satisfaction and organizational commitment on organizational citizenship behavior (OCB) of SMEs employees in the digital era. *Journal of Infrastructure, Policy and Development*, 8(7), 5194.
- 37-Imran, M., Ismail, F., Hussain, K., & Zeb, F. (2021, April). Job Satisfaction and Organizational Performance: Empirical Evidence from Pakistan's Banking sector. In *Proceedings of the International Conference on Industrial Engineering and Operations Management Sao Paulo, Brazil*.
- 38-Islam, M. R., Rasul, M. T., & Ullah, G. M. (2012). Analysis of the factors that affect job satisfaction: A case study on private companies employees of Bangladesh. *European Journal of Business and Management*, 4(4).
- 39-Kim, K. Y., Messersmith, J. G., & Eisenberger, R. (2024). Social distancing initiatives and perceived organizational support: It's the intended beneficiary that counts. *Group & Organization Management*, 49(4), 977-1011.
- 40-Koustelios, A. D. (2001). Personal characteristics and job satisfaction of Greek teachers. *International journal of educational management*, 15(7), 354-358.
- 41-Lin, S. K. (2024). *A Study of Teachers' Job Satisfaction and Organizational Commitment (Soe Khant Lin, 2024)* (Doctoral dissertation, MERAL Portal).
- 42-Lund, D. B. (2003). Organizational culture and job satisfaction. *Journal of business & industrial marketing*, 18(3), 219-236.

- 43-Mamman, A., Kamoche, K., & Bakuwa, R. (2012). Diversity, organizational commitment and organizational citizenship behavior: An organizing framework. *Human Resource Management Review*, 22(4), 285-302.
- 44-Munfaqiroh, S., Mauludin, H., & Suhendar, A. (2021). The influence of transformational Leadership on Employee job satisfaction with organizational commitment as intervening variable. *International Journal of Human Resource Studies*, 11(1), 250265-250265.
- 45-Pawirosumarto, S., Sarjana, P. K., & Gunawan, R. (2017). The effect of work environment, leadership style, and organizational culture towards job satisfaction and its implication towards employee performance in Parador Hotels and Resorts, Indonesia. *International journal of law and management*, 59(6), 1337-1358.
- 46-Rego, A. Ribeiro, N & P.Cunha, M (2010). Perceptions of rganizational Virtuousness and Happiness as Predictors of Organizational Citizenship Behavior, *Journal of Business Research*, 1-21.
- 47-Stamolampros, P., Korfiatis, N., Chalvatzis, K., & Buhalis, D. (2019). Job satisfaction and employee turnover determinants in high contact services: Insights from Employees' Online reviews. *Tourism Management*, 75, 130-147.
- 48-Suleiman Awwad, M., & Mohammad Agti, D. A. (2011). The impact of internal marketing on commercial banks' market orientation. *International Journal of bank marketing*, 29(4), 308-332.
- 49-Tibebe, G., Wale, B., & Venugopal, K. (2018). The Effects of Internal Branding On Employee Brand Commitment: In Case of University Of Gondar, Ethiopia. *International Journal of Innovative Research and Practices*, 6(3).
- 50-Trevino, R., & Higgs, R. (1992). Profits of US defense contractors. *Defence and Peace Economics*, 3(3), 211-218.
- 51-Udin, U. (2024). Transformational leadership and organizational citizenship behavior: The role of person-job fit and person-organization fit in social exchange perspective. *Human Systems Management*, 43(3), 325-339.
- 52-Valaei, N., & Rezaei, S. (2016). Job satisfaction and organizational commitment: An empirical investigation among ICT-SMEs. *Management Research Review*, 39(12), 1663-1694.
- 53-Van, L. T. H., Lang, L. D., Ngo, T. L. P., & Ferreira, J. (2024). The impact of internal social responsibility on service employees' job satisfaction and organizational engagement. *Service Business*, 18(1), 101-131.
- 54-Widawati, I. A. P. (2022). INTERNAL CASH CONTROL ON HOMESTAY MANAGEMENT IN UBUD VILLAGE, GIANYAR REGENCY, BALI PROVINCE. In *The 2nd International Hospitality Entrepreneurship & Innovation Conference 2022* (Vol. 1, No. 1, p. 159).
- 55-Winkelhaus, S., Grosse, E. H., & Glock, C. H. (2022). Job satisfaction: An explorative study on work characteristics changes of employees in Intralogistics 4.0. *Journal of Business Logistics*, 43(3), 343-367.
- 56-Yousef, D. A. (2017). Organizational commitment, job satisfaction and attitudes toward organizational change: A study in the local government. *International Journal of Public Administration*, 40(1), 77-88.

©Authors, Published by Journal of Intelligent Knowledge Exploration and Processing. This is an open-access paper distributed under the CC BY (license <http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

