مجلهٔ علوم تربیتی و روانشناسی
دانشگاه شهید چمران اهواز، ۱۳۸۰
دورهٔ سوم، سال هشتم، شماره‌های ۳ و ۴
ص‌ص : ۲۲-۱

بررسی رابطه خشنودی شغلی با رفتار مدنی سازمانی و عملکرد شغلی در کارکنان برخی از کارخانه‌های اهواز

دکتر حسین شکرکن*
دکتر عبدالزهرا نعامی**
دکتر عبدالکاظم نیسی*
دکتر مهناز مهرابی‌زاده هنرمند*

چکیده

در این پژوهش رابطه خشنودی شغلی با رفتار مدنی سازمانی و عملکرد شغلی در کارکنان برخی از کارخانه‌های اهواز بررسی گردید. طبق فرضیه‌های تحقیق خشنودی شغلی با رفتار مدنی و عملکرد شغلی کارکنان کارخانه‌های اهواز رابطه مثبت دارد و اینکه رابطهٔ خشنودی شغلی با رفتار مدنی از رابطه آن با عملکرد شغلی قویتر است. نمونه این تحقیق ۴۰۰ نفر از کارکنان کارخانه‌های اهواز بودند که با روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای انتخاب شدند. روشهای آماری ضریب همبستگی ساده و رگرسیون چندگانه با روش مرحله‌ای برای تحلیل داده‌ها مورد استفاده قرار گرفته است. در این تحقیق از پرسشنامه شاخص توصیف شغل، پرسشنامه گزارش درجه‌بندی عملکرد کارکنان، پرسشنامه خود ارزشیابی عملکرد شغلی و پرسشنامه‌های سنجش رفتار مدنی سازمانی (۱) و (۲) استفاده شده است. دو پرسشنامه مربوط به سنجش رفتار مدنی برای اولین بار در ایران پایایی و روایی سنجی شده و مورد استفاده قرار گرفته‌اند. نتایج تحقیق نشان می‌دهند که بین خشنودی شغلی و رفتار مدنی سازمانی همبستگی معنی‌دار بالا و با ثباتی وجود دارد (r_1=۰/۵۷ و r_2=۰/۵۴). ضرایب همبستگی ساده معنی‌دار بین مؤلفه‌های پنجگانه خشنودی شغلی و پنج جزء رفتار مدنی (۱) و پنج جزء رفتار

---

* عضو هیأت علمی دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی دانشگاه شهید چمران اهواز
** دکترای روانشناسی از دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی دانشگاه شهید چمران اهواز

مدنی (۲) بین ۰/۱۳ تا ۰/۶۱ دامنه تغییر داشتند. از ۷۲ ضریب همبستگی تنها ۴ ضریب به سطح معنی‌داری نرسیده بودند. ضرایب همبستگی چندمتغیری مؤلفه‌های خشنودی شغلی به روش مرحله‌ای با رفتار مدنی کلی (۱) و (۲) به ترتیب، برابر با R_1=۰/۶۴، و R_2=۰/۶۰ هستند. علاوه بر آن، رابطه به دست آمده بین خشنودی شغلی کلی و عملکرد شغلی بر اساس گزارش درجه‌بندی عملکرد کارکنان (r=۰/۱۴) و بر اساس خود ارزشیابی (r=۰/۱۶) است. از ۱۲ ضریب همبستگی ساده بین خشنودی شغلی کلی و مؤلفه‌های پنجگانه آن و دو نوع عملکرد شغلی، عملکرد شغلی گزارش درجه بندی کارکنان و عملکرد شغلی خود ارزشیابی، ۷ ضریب همبستگی در سطحی پایین معنی دار شده‌اند که پایینترین آنها r=۰/۰۹ و بالاترین آنها r=۰/۳۲ هستند. ضرایب همبستگی چندمتغیری مؤلفه‌های خشنودی شغلی به روش مرحله‌ای با دو نوع عملکرد شغلی فوق الذکر به ترتیب، R_1=۰/۳۵ و R_2=۰/۱۷ هستند. نتایج به دست آمده از این تحقیق با یافته‌های تحقیقات انجام شده در خارج از کشور هماهنگند.

کلید واژگان: خشنودی شغلی، رفتار مدنی سازمانی، عملکرد شغلی

مقدمه

خشنودی شغلی[1] موضوعی است که هم مورد علاقه گسترده کارکنانی است که در سازمانها کار می‌کنند و هم محققان و پژوهشگرانی که آن را مورد مطالعه قرار می‌دهند. در حقیقت، خشنودی شغلی متغیری است که بیشترین مطالعات رفتار سازمانی را هم در پژوهشهای نظری و هم در پژوهشهای عملی از طراحی شغل گرفته تا سرپرستی به خود اختصاص داده است و به عنوان یک متغیر مرکزی در این مطالعات محسوب می‌شود (اسپکتور[2]، ۱۹۹۷). هزاران مطالعه مربوط به خشنودی شغلی را می‌توان در مجلات علمی روانشناسی صنعتی و سازمانی و زمینه‌های مربوط دیگر پیدا کرد. مثلاً لاک[3] (۱۹۷۶) مطرح کرده است که تا سال ۱۹۷۲ در حدود ۳۳۵۰ مقاله مربوط به خشنودی شغلی چاپ شده است. افزون بر آن، هر سال بیش از ۳۰۰ پژوهش در مورد این موضوع انجام می‌گیرد (اسپکتور، ۱۹۹۷). این ارقام و اعداد نشان می‌دهند که هیچ موضوعی در روانشناسی صنعتی و سازمانی به اندازه خشنودی شغلی از سابقهٔ پژوهش برخوردار نیست.

خشنودی شغلی پیامدهای رفتاری و سازمانی زیادی دارد که از جمله آنها می‌توان به‌رفتار کناره‌گیری[4] (میترا[5]، جنکینز[6]، گوپتا[7]، ۱۹۹۲)، غیبت[8] (فارل[9] و استام[10]، ۱۹۸۸)، ترک شغل[11] (کرامپتون[12] و واگنر[13]، ۱۹۹۴)، فرسودگی شغلی[14] (لی[15] و آشفورث[16]، ۱۹۹۳)، سلامت جسمانی و روانشناختی (ادریسکول[17] و بیهر[18]، ۱۹۹۴)، رفتار پرخاشگرانه و دزدی در محل کار (چن[19] و اسپکتور، ۱۹۹۲) و خشنودی از زندگی (هاگیک[20] و لئونارد[21]، ۱۹۹۱) اشاره کرد.

از جمله پیامدهای مهم خشنودی شغلی که در این پژوهش مورد بررسی قرار گرفته‌اند عملکرد شغلی[22] و رفتار سازمانی مدنی[23]

1- Job satisfaction
2- Spector
3- Lock
4- withrawal behavior
5- Mitra
6- Jenkins
7- Gupta
8- absenteeism
9- Farrell
10- Starmm
11- turnover
12- Crampton
13- Wagner
14- burnout
15- Lee
16- Ashforth
17- O'Driscol
18- Beehr
19- chen
20- Hugick
21- Leonard
22- job performance
23- organizational citizenship behavior

است. شاید بحث انگیزترین موضوعی که چندین دهه از تحقیقات مربوط به نگرش و رفتار کارکنان را به خود اختصاص داده است، رابطه بین خشنودی شغلی و عملکرد شغلی است (پتی[1] و مکگی[2]، ۱۹۸۴). علاوه بر عملکرد شغلی، امروزه محققان به نوع دیگر عملکرد که ما آن را رفتار مدنی سازمانی نامیده‌ایم توجه کرده‌اند و معتقدند که بین خشنودی شغلی و رفتار مدنی رابطه‌ای قوی وجود دارد. قبل از این که به پیشینه تحقیقات انجام شده در این مورد اشاره شود تعریفی از متغیرهای مورد بررسی ارائه می‌شود.

تعریف متغیرها

خشنودی شغلی: نگرشی است که چگونگی احساس مردم را نسبت به مشاغلشان به طور کلی و یا نسبت به حیطه‌های مختلف آن نشان می‌دهد (اسپکتور، ۲۰۰۰). خشنودی شغلی پنج حیطه دارد که عبارتند از: خشنودی از کار، خشنودی از سرپرستی، خشنودی از همکاران، خشنودی از حقوق و خشنودی از ترفیعات. علاوه بر آن، از جمع این حیطه‌ها خشنودی شغلی کلی حاصل می‌شود.

عملکرد شغلی: عبارت است از کارایی و اثربخشی در وظایف محوله به علاوه بعضی از داده‌های شخصی نظیر حادثه آفرینی، تأخیر و کندی در کار (دسنزو[3] و رابینز[4]، ۱۹۸۸؛ به نقل از پارسائیان و اعرابی، ۱۳۷۴).

رفتار مدنی سازمانی رفتاری است که به قصد کمک به همکاران یا سازمان به وسیله یک فرد انجام می‌گیرد و بر عکس عملکرد شغلی رفتاری است که در حیطه وظایف رسمی یک شغل نمی‌گنجد (اشنیک[5]، ۱۹۹۱). به عبارت دیگر، رفتار مدنی سازمانی شامل آن بخش از رفتارهای ارادی است که به منظور کمک به همکاران یا سرپرستان انجام می‌گیرند، مانند وقت‌شناسی، کمک به دیگران، ارائه پیشنهادهایی برای بهبود کارها و تلف نکردن زمان کار.

در این تحقیق برای سنجش رفتار مدنی سازمانی از دو آزمون استفاده شده است که هر کدام از آنها پنج حیطه مربوط را می‌سنجند. در اینجا به تعریف هر کدام از آنها پرداخته می‌شود:

نوعدوستی[6]: رفتارهای یاری‌دهنده‌ای هستند که به منظور کمک به کارکنان مشخص در رابطه با وظایف و مسایل سازمانی معین (مثلاً، فرد

1- Petty
2- Mc Gee
3- DeCenzo
4- Robbins
5- Schnake
6- Altruism

به افرادی که کارشان سنگین است کمک می‌کند. با میل و رغبت وقت خود را در جهت کمک به کسانی که مشکلات کاری دارند صرف می‌کند) توسط یک عضو سازمان انجام می‌گیرند.

وظیفه‌شناسی[1]: رفتارهایی هستند که فرد را در انجام دادن وظایف خود در بالاتر از سطوح مورد انتظار هدایت می‌کنند (مثلاً: فرد ناهار خوردن خویش را طول نمی‌دهد. جز در موارد ضروری کارش را تعطیل نمی‌کند).

ادب و مهربانی[2]: رفتارهای مؤدبانه‌ای هستند که از ایجاد مسأله و مشکل در محل کار جلوگیری می‌کنند (مثلاً، فرد تلاش می‌کند تا از ایجاد مشکلات برای همکارانش اجتناب کند. پیش از اقدام به انجام دادن امور با دیگران مشورت می‌کند).

مردانگی[3]: رفتارهای جوانمردانه‌ای هستند که از شکوه و شکایت زیاد در محل کار جلوگیری می‌کنند (مثلاً، فرد وقت زیادی را صرف غرولند کردن در مورد موضوعات جزئی و بی‌اهمیت نمی‌کند. هیچ وقت از سازمان عیب‌جویی نمی‌کند).

فضیلت مدنی[4]: رفتارهایی هستند که نشان‌دهنده مشارکت فرد در فعالیتهای مربوط به سازمان هستند (مثلاً، فرد خود را با رویدادهای سازمان هماهنگ می‌سازد. کارهایی انجام می‌دهد که در حیطه وظایفش نیستند اما وجهه سازمان را بالا می‌برند). از مجموع این پنج حیطه رفتار مدنی کلی (۱) حاصل می‌شود. این حیطه‌ها توسط پودساکف[5] و همکاران (۱۹۹۰) شناسایی شده‌اند.

وفاداری[6]: یعنی این که فرد به سازمان و اهداف آن وفادار است (مثلاً، سازمان را به صورت مطلوب به افراد خارج از آن معرفی می‌کند. فعالانه درباره فرآورده‌ها و خدمات سازمان تبلیغ می‌کند).

حرف‌شنوی[7]: بیانگر احترام فرد به قواعد و سیاستهای سازمان می‌باشد (مثلاً، در حین کار به ندرت وقت تلف می‌کند. تمام اوقات تا سرحد توانایی تولید می‌کند).

مشارکت اجتماعی[8]:نشان دهنده مشارکت مسئولانه فرد در فعالیتهای مربوط به سازمان می‌باشد (مثلاً، فرد نظرات خود را درباره پروژه‌های تازه مربوط به کار به طور وسیعی مطرح می‌سازد. زمانی که از نظر شغلی لازم

1- Conscientiousness
2- courtesy
3- sportsmanship
4- civic virtue
5- Podsakoff
6- loyalty
7- obedience
8- social participation

باشد در جلسات مربوط به کار حضور پیدا می‌کند).

مشارکت حمایتی[1]: رفتارهایی هستند که نشان دهنده نوآوری، حفظ استانداردهای بالا، ترغیب دیگران به انجام دادن فعالیت و ارائه پیشنهادهایی برای ایجاد تغییرات مثبت در سازمان می‌باشند (مثلاً، مکرراً پیشنهادهای سازنده و خلاق به همکارانش ارائه می‌دهد. مدیریت را در جهت کسب دانش و مهارت روز تشویق می‌کند).

مشارکت کنشی[2]: بیانگر انجام فعالیتهای شغلی اضافی، رشد و تکامل خود و شرکت داوطلبانه در وظایف و مأموریتهای ویژه است (مثلاً، هر وقت لازم باشد فرد برای اضافه کاری داوطلب می‌شود). از مجموع این پنج حیطه رفتار مدنی کلی (۲) حاصل می‌شود. این حطیه‌ها توسط وان داین[3]، گراهام[4] و دینش[5] (۱۹۹۴) شناسایی شده‌اند.

بازنگری پیشینه تحقیق

در این بخش ابتدا تحقیقات مربوط به رابطه خشنودی شغلی و عملکرد شغلی ارائه می‌شود و بعد از آن رابطه بین خشنودی شغلی و رفتار مدنی سازمانی مورد بررسی قرار می‌گیرد.

ارتباط مبهم بین خشنودی شغلی و عملکرد شغلی به مدت بیش از ۵۰ سال محققان سازمانی را به خود مشغول داشته است (یافالدانو[6] و موچینسکی[7]، ۱۹۸۵). بنا به قول و تأیید برایفیلد[8] و کراکت[9] (۱۹۵۵)، کورنهازر[10] و شارپ[11] (۱۹۳۲) نخستین تحقیق را در مورد ارتباط بین نگرشها و بهره‌وری در سازمانها انجام داده‌اند. از آن زمان به بعد چندین خلاصه از بازنگری مربوط به ارتباط بین این دو متغیر هم براساس دیدگاه تجربی (برایفلید و کراکت، ۱۹۵۵، هرزبرگ[12]، ماسنر[13]، پترسون[14] و کاپول[15]، ۱۹۵۷ و وروم[16]، ۱۹۶۴) و هم بر اساس دیدگاه نظری (شواب[17] و کامینگز[18]، ۱۹۷۰) انجام یافته است. در اینجا به سه مطالعه انجام شده اشاره می‌شود. وروم (۱۹۶۴) رابطه بین خشنودی

1- advocacy participation
2- functional participation
3- Van Dyne
4- Graham
5- Dienesch
6- Iffaldano
7- Muchinsky
8- Brayfield
9- Crockeet
10- Kornhauser
11- Sharp
12- Herzberg
13- Mausner
14- Peterson
15- Capwel
16- Vroom
17- Schwab
18- Cummings

شغلی و عملکرد شغلی را در ۱۵ مطالعه مورد بررسی قرار داد و به این نتیجه رسید که متوسط همبستگی بین خشنودی شغلی و عملکرد شغلی ۰/۱۴ می‌باشد.

پتی و مک‌گی (۱۹۸۴) بیش از ۶۰ مطالعه مربوط به رابطه بین خشنودی شغلی و عملکرد شغلی را مورد بررسی قرار دادند و با انجام دادن یک فرا تحلیل در مورد آنها به این نتیجه دست یافتند که خشنودی شغلی کلی همبستگی ۰/۲۳ با عملکرد شغلی دارد. همچنین مؤلفه‌های خشنودی شغلی دارای یک طیف همبستگی بین ۰/۱۵ الی ۰/۲۷ با عملکرد شغلی می‌باشند.

یافالدانو و موچینسکی (۱۹۸۵) با استفاده از روش فراتحلیل به بررسی ۲۱۷ مورد همبستگی دربارهٔ رابطهٔ خشنودی شغلی و عملکرد شغلی پرداختند. میانگین همبستگی به دست آمده ۰/۱۷ بود. به همین ترتیب، همبستگی بین حیطه‌های مختلف خشنودی شغلی با عملکرد از ۰/۰۵ تا ۰/۱۹ متغیر بود. این بازنگران کوشش کرده‌اند تا میان نتایج ناهماهنگ حاصل از مطالعات انفرادی تلفیقی ایجاد کنند. به طور کلی، این مطالعات در یافتن همبستگیهای با ثبات و قوی بین خشنودی شغلی و عملکرد شغلی شکست خورده‌اند. اسپکتور (۱۹۷۷) با استناد به تحقیقات انجام یافته مطرح می‌کند که به طور کلی همبستگی بین خشنودی شغلی و عملکرد شغلی پایین است.

بازنگری مطالعات مربوط به رابطه بین خشنودی شغلی و رفتار مدنی

بتمن[1] و ارگان[2] (۱۹۸۳) در پژوهشی در دو برهه زمانی همبستگی بین خشنودی شغلی و رفتار مدنی کارکنان را به دست آورده‌اند. آنها شواهدی فراهم کرده‌اند که بیانگر ارتباط قوی بین خشنودی شغلی و رفتارهای مدنی است. خشنودی از سرپرستی ($r=۰/۳۶$ ،$P<۰/۰۵$ و $r=۰/۴۶$ ،$P<۰/۰۱$) و خشنودی از ترفیع ($r=۰/۳۶$ ،$P<۰/۰۵$ ،$r=۰/۴۰$ ،$P<۰/۰۵$) قویترین همبستگی را با رفتار مدنی دارند. علاوه بر آن، همه حیطه‌های خشنودی شغلی همبستگی مثبت و معنی‌دار با رفتار مدنی نشان داده‌اند، که گستره‌ای بین ۰/۱۹ تا ۰/۲۵ داشته‌اند و در سطح ۰/۰۵ معنی‌دار بوده‌اند. اسمیت[3]، ارگان و نیر[4] (۱۹۸۳) در تحقیقی با عنوان رفتار مدنی سازمانی، ماهیت و پیشایندهای آن، ضریب همبستگی ۰/۳۱ را بین خشنودی شغلی و رفتار مدنی گزارش کردند. همچنین با استفاده از روش آماری

1- Batman
2- Organ
3- Smith
4- Near

تحلیل مسیر در بررسی نقش عوامل موقعیتی مانند حمایت سرپرستان و ویژگیهای شخصیتی و نیز خشنودی شغلی بر رفتار مدنی به این نتیجه رسیدند که خشنودی شغلی اثری مستقیم بر رفتار مدنی دارد که با ضریب همبستگی ۰/۲۷ نشان داده شده است. همچنین این محققان نشان داده‌اند که حمایت سرپرستان اثر مستقیمی بر رفتار مدنی ندارد، بلکه به صورت غیرمستقیم و از طریق خشنودی شغلی بر رفتار مدنی اثر دارد.

مورمن[1] (۱۹۹۳) ضرایب همبستگی ۰/۲۷، ۰/۳۴ و ۰/۲۷ را به ترتیب بین خشنودی شغلی با ادب و مهربانی، مردانگی و وظیفه‌شناسی که از حیطه‌های رفتار مدنی محسوب می‌شوند یافته است.

داین، گراهام[2] و دینش (۱۹۹۴) در تحقیقی بین خشنودی شغلی با حرف شنوی (r=۰/۳۵)، وظیفه‌شناسی (r=۰/۳۹)، مشارکت اجتماعی (r=۰/۲۵)، مشارکت حمایتی (r=۰/۲۹)، و مشارکت کنشی (r=۰/۳۵)، همبستگی مثبت معنی‌دار پیدا کردند.

تحقیقاتی که توسط تانسکی[3] (۱۹۹۳)، مانینه[4] (۱۹۹۵) ارگان و لینگال[5] (۱۹۹۵) و اشنیک، کاکران[6] و داملر[7] (۱۹۹۵) در مورد رابطه خشنودی شغلی و رفتار مدنی انجام شده‌اند، نشان می‌دهند که همبستگی مثبت معنی‌داری بین خشنودی شغلی و رفتار مدنی وجود دارد و این که خشنودی شغلی اثر معنی‌داری در تبیین واریانس رفتار مدنی دارد. محققان دیگری مانند بکر[8] و بیلینگ[9] (۱۹۹۳) فار[10]، پودساکف وارگان (۱۹۹۰) نیز همبستگی مثبت معنی‌داری بین خشنودی شغلی و رفتار مدنی یافته‌اند.

مک نیلی[11] و مگلینو[12] (۱۹۹۴) رفتار مدنی را به دو دسته تقسیم کرده‌اند: دسته اول اعمالی که به نفع افراد دیگر سازمان است و دسته دوم اعمالی که به نفع خود سازمان است. مشاهده شده است که هر دو نوع رفتار مدنی همبستگی معنی‌دار هم اندازه‌ای با خشنودی شغلی دارند (r=۰/۲۵ برای منافع سازمانی).

ارگان و داین[13] (۱۹۹۵) مطالعات مفصلی در مورد رابطه بین خشنودی شغلی و رفتار مدنی سازمانی انجام دادند که نتایج آن به شرح

1- Moorman
2- Graham
3- Tansky
4- Munene
5- Lingal
6- Cochran
7- Dumler
8- Becker
9- Billing
10- Farh
11- Mc Neely
12- Meglino
13- Ryan

زیر می‌باشد:

- آنان در یک فرا تحلیل متشکل از ۵۵ مطالعه نشان دادند که ضریب همبستگی بین خشنودی شغلی و رفتار مدنی ۰/۳۵ است.
- این دو محقق در یک فرا تحلیل دیگر متشکل از ۲۸ مطالعه ضریب همبستگی ۰/۳۲ را بین خشنودی شغلی و نوعدوستی که یکی از مؤلفه‌های رفتار مدنی است، مشاهده کردند.
- در یک فراتحلیل دیگر متشکل از ۲۵ مطالعه ضریب همبستگی ۰/۲۹ را بین خشنودی شغلی و وظیفه‌شناسی مشاهده کردند. همچنین ضریب همبستگی خشنودی شغلی و فضیلت مدنی ۰/۱۶ است و بالاخره در این مطالعه ضریب همبستگی ۰/۲۲ بین خشنودی شغلی و مردانگی که یکی دیگر از مؤلفه‌های رفتار مدنی است به دست آمد.

فرضیه‌های تحقیق

در پژوهش حاضر فرضیه‌های زیر مورد آزمون قرار گرفته‌اند:

۱. بین خشنودی شغلی با رفتار مدنی رابطه مثبت وجود دارد.

۲. بین خشنودی شغلی با عملکرد شغلی رابطه مثبت وجود دارد.

۳. مؤلفه‌های خشنودی شغلی متشکل از خشنودی از کار، خشنودی از سرپرستی، خشنودی از همکاران، خشنودی از حقوق و خشنودی از ترفیع با رفتار مدنی کلی همبستگی چندگانه دارند.

۴. مؤلفه‌های خشنودی شغلی کلی متشکل از خشنودی از کار، خشنودی از سرپرستی، خشنودی از همکاران، خشنودی از حقوق و خشنودی از ترفیع با عملکرد شغلی همبستگی چندگانه دارند.

روش تحقیق

نمونه تحقیق

جامعه آماری این تحقیق کارکنان کارخانه‌های شهر اهواز می‌باشد. از میان کارخانه‌های اهواز پنج کارخانه با انجام این تحقیق موافقت کردند و نمونه‌ای به حجم ۴۰۰ نفر به صورت نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای از آنها، بر اساس نسبت جمعیت هر کارخانه انتخاب گردید.

ابزار تحقیق

برای جمع‌آوری داده‌ها از پنج پرسشنامه استفاده شده است که عبارتند از شاخص توصیف شغل (JDI)، آزمون خود

ارزشیابی‌عملکرد شغلی، پرسشنامهٔ گزارش درجه‌بندی عملکرد کارکنان و پرسشنامه‌های سنجش رفتار مدنی سازمانی (۱) و (۲).

شاخص توصیف شغل در دانشگاه کرنل به وسیله اسمیت[1]، کندال و هیولین (۱۹۶۹) تدوین گردید و برای اولین بار در ایران توسط شکرکن ترجمه و برای استفاده آماده شد. این پرسشنامه پنج مؤلفه خشنودی شغلی یعنی ماهیت کار، سرپرستی، همکاران، حقوق و ترفیعات را می‌سنجد و از جمع همه اینها خشنودی کلی حاصل می‌شود. آزمون خود ارزشیابی عملکرد توسط پاترسون ساخته شده و به وسیله شکرکن ترجمه و برای استفاده آماده گردیده است. این پرسشنامه ده سؤال دارد و هر سؤال دارای یک مقیاس پنج درجه‌ای از خیلی کم تا خیلی زیاد می‌باشد و از آزمودنی خواسته می‌شود یکی از پاسخهای هر سؤال را که به بهترین وجه منعکس‌کننده نظر وی می‌باشد، انتخاب کند. آزمون گزارش درجه‌بندی کارکنان توسط شرکت کوبه استیل ژاپن در سال ۱۹۹۳ به عنوان ابزار ارزشیابی عملکرد شغلی کارکنان توسط مدیران و سرپرستان مورد استفاده قرار گرفت و توسط شکرکن و سیاحی (۱۳۷۵) به فارسی ترجمه و برای استفاده آماده گردید. پرسشنامه رفتار مدنی (۱) توسط پود ساکف، مکنزی، مورمن و فتر (۱۹۹۰) و پرسشنامه رفتار مدنی (۲) توسط وان داین، گراهام و دینش (۱۹۹۴) ساخته شد و پس از آماده شدن توسط شکرکن و نعامی برای نخستین بار در ایران در این تحقیق به کار گرفته شدند. پرسشنامه رفتار مدنی (۱) حاوی ۲۴ ماده است و پرسشنامه رفتار مدنی (۲)، ۳۴ ماده دارد. این پرسشنامه‌ها توسط سرپرستان تکمیل شده‌اند، به این شکل که این پرسشنامه‌ها به صورت محرمانه به سرپرستان کارکنان داده شد و از آنها خواسته شد تا با بی‌طرفی کامل رفتار مدنی کارکنان را درجه‌بندی کنند. پرسشنامه رفتار مدنی (۱) پنج حیطه را می‌سنجد که عبارتند از وظیفه‌شناسی، ادب و مهربانی، نوعدوستی، مردانگی و فضیلت مدنی. پرسشنامه رفتار مدنی (۲) نیز پنج حیطه را می‌سنجد که عبارتند از: وفاداری، حرف شنوی، مشارکت اجتماعی، مشارکت حمایتی و مشارکتی کنشی. در جدول شماره ۱ شواهد مربوط به پایایی و اعتبار آزمونهای مورد استفاده به دست آمده در ایران ارائه شده است.

با توجه به مندرجات جدول ۱ می‌توان

1- Smith, Kendall & Hulin

جدول ۱. ضرایب پایایی و اعتبار آزمونهای مورد استفاده

شاخصهای آماری / آزمونها	ضرایب پایایی		ضرایب اعتبار
	روش آلفای کرونباخ	روش تنصیف	
خشنودی شغلی کلی	۰/۸۵	۰/۸۰	۰/۴۸
خشنودی از کار	۰/۸۳	۰/۸۰	۰/۴۳
خشنودی از سرپرستی	۰/۷۰	۰/۸۵	۰/۴۷
خشنودی از همکاران	۰/۹۰	۰/۹۳	۰/۴۴
خشنودی از ترفیع	۰/۵۰	۰/۵۶	۰/۴۹
خشنودی از حقوق	۰/۵۲	۰/۶۷	۰/۴۲
رفتار مدنی (۱)	۰/۹۰	۰/۹۱	۰/۵۹
رفتار مدنی (۲)	۰/۹۳	۰/۹۴	۰/۶۱
عملکرد شغلی گزارش درجه‌بندی کارکنان	۰/۸۱	۰/۸۲	۰/۴۴
عملکرد شغلی خود ارزشیابی	۰/۷۴	۰/۶۸	۰/۴۳

گفت که ضرایب پایایی در حد بالا و قابل‌قبولند و ضرایب اعتبار به دست آمده در سطح $P<0/001$ معنی‌دار می‌باشند.

یافته‌های تحقیق

یافته‌های تحقیق در دو بخش یافته‌های توصیفی و یافته‌های مربوط به فرضیه‌ها ارائه

جدول ۲. میانگین و انحراف معیار خشنودی شغلی، عملکرد شغلی و رفتار مدنی

نام متغیر	میانگین	انحراف معیار	نام متغیر	میانگین	انحراف معیار
خشنودی از کار	۳۸/۷۶	۶/۴۵	وظیفه‌شناس	۱۴/۷۴	۲/۹۶
خشنودی از سرپرستی	۳۹/۵۴	۳/۲۲	ادب و مهربانی	۱۴/۸۸	۴/۰۱
خشنودی از همکاران	۳۷/۸۲	۸/۷۷	نوعدوستی	۸/۳۱	۲/۱۴
خشنودی از حقوق	۱۸/۱۰	۳/۵۸	مردانگی	۱۷/۵۵	۴/۸۴
خشنودی از ترفیع	۲۲/۱۶	۴/۱۷	فضیلت مدنی	۱۳/۵	۲/۷۹
خشنودی شغلی کلی	۱۶۶/۲۸	۱۵/۱۸	وفاداری	۱۷/۵۴	۵/۱۵
عملکرد شغلی خود ارزشیابی	۲۹/۴۷	۷/۱۴	حرف شنوی	۲۹/۵۷	۸/۷۹
عملکرد شغلی گزارش درجه‌بندی کارکنان	۱۴/۸۸	۵/۲۹	مشارکت اجتماعی	۱۲/۹۲	۴/۹۸
رفتار مدنی کلی (۱)	۶۸/۹۹	۱۴/۰۹	مشارکت حمایتی	۲۰/۹۵	۶/۶۹
رفتار مدنی کلی (۲)	۹۴/۷۸	۲۳/۶۳	مشارکت کنشی	۱۳/۸۸	۴/۰۱

می‌گردند.

۱. یافته‌های توصیفی

در جدول شماره ۲ میانگین و انحراف معیار متغیرهایی که در این پژوهش مورد استفاده قرار گرفته‌اند یعنی خشنودی شغلی، عملکرد شغلی و رفتار مدنی ارائه شده‌اند.

طبق جدول شماره ۲ در مورد خشنودی شغلی آزمودنیها بیشترین نمره را در خشنودی از سرپرستی و پایین‌ترین نمره را در خشنودی از حقوق به دست آوردند.

ب. یافته‌های مربوط به فرضیه‌های تحقیق

فرضیه ۱: خشنودی شغلی کلی و اجزاء مختلف آن با رفتار مدنی کلی و اجزاء مختلف آن در کارکنان کارخانه‌های اهواز رابطه مثبت دارند.

نتایج حاصل از آزمون این فرضیه در جداول شماره ۳ و ۴ نشان داده شده‌اند.

جداول ۳ و ۴ نشان می‌دهند که ضریب همبستگی بین خشنودی کلی و رفتار مدنی کلی (۱) مساوی با ۰/۵۷ است، و ضریب همبستگی بین خشنودی شغلی کلی و رفتار مدنی کلی (۲) مساوی با ۰/۵۴ است که هر دو ضریب همبستگی در سطح $P<0/000$ معنی‌دار می‌باشند. علاوه بر آن، همان‌طور که در این جداول ملاحظه می‌شود اکثر حیطه‌های خشنودی شغلی با حیطه‌های رفتار مدنی همبستگی معنی‌داری در سطح $P<0/01$ دارند، که این گویای رابطه قوی بین این دو متغیر است. به این ترتیب فرضیه اول مورد تأیید قرار گرفته است.

فرضیه ۲: مؤلفه‌های خشنودی شغلی کلی متشکل از خشنودی از کار، خشنودی از سرپرستی، خشنودی از همکاران، خشنودی از حقوق و خشنودی از ترفیع با رفتار مدنی کلی ضریب همبستگی چندگانه دارند. نتایج حاصل از آزمون این فرضیه در جداول شماره ۵ و ۶ ارائه شده‌اند.

طبق نتایج حاصل از تحلیل رگرسیون با روش مرحله‌ای که در جدول ۵ ملاحظه می‌شود، خشنودی از ترفیع، خشنودی از کار، خشنودی از سرپرستی، خشنودی از حقوق و خشنودی از همکاران با رفتار مدنی (۱) همبستگی چندگانه معنی‌دار دارند و R^2 کلی آنها ۰/۴۱ است، یعنی ۴۱٪ واریانس رفتار مدنی (۱) را به حساب می‌آورند.

جدول ۶ همبستگی چندگانه مؤلفه‌های خشنودی شغلی متشکل از خشنودی از کار، خشنودی از سرپرستی، خشنودی از همکاران، خشنودی از حقوق و خشنودی از

جدول ۳. ضرایب همبستگی ساده بین خشنودی شغلی و رفتار مدنی (۱)

رفتار مدنی (۱) / خشنودی شغلی	رفتار مدنی کلی (۱)		وظیفه‌شناسی		ادب و مهربانی		نوعدوستی		مردانگی		فضیلت	
	r	P	r	P	r	P	r	P	r	P	r	P
خشنودی شغلی کلی	۰/۵۷	۰/۰۰۰	۰/۴۳	۰/۰۰۰	۰/۵۱	۰/۰۰۰	۰/۴۴	۰/۰۰۰	۰/۵۶	۰/۰۰۰	۰/۴۰	۰/۰۰۰
خشنودی از شغل	۰/۳۲	۰/۰۰۰	۰/۱۶	۰/۰۰۰	۰/۲۶	۰/۰۰۰	۰/۲۳	۰/۰۰۰	۰/۳۸	۰/۰۰۰	۰/۳۲	۰/۰۰۰
خشنودی از سرپرستان	۰/۳۰	۰/۰۰۰	۰/۲۳	۰/۰۰۰	۰/۳۱	۰/۰۰۰	۰/۲۲	۰/۰۰۰	۰/۲۸	۰/۰۰۰	۰/۱۳	۰/۰۰۷
خشنودی از همکاران	۰/۳۱	۰/۰۰۰	۰/۲۷	۰/۰۰۰	۰/۲۶	۰/۰۰۰	۰/۲۴	۰/۰۰۰	۰/۲۷	۰/۰۰۰	۰/۲۲	۰/۰۰۰
خشنودی از حقوق	۰/۳۴	۰/۰۰۰	۰/۲۲	۰/۰۰۰	۰/۲۷	۰/۰۰۰	۰/۲۹	۰/۰۰۰	۰/۳۶	۰/۰۰۰	۰/۲۵	۰/۰۰۰
خشنودی از ترفیع	۰/۴۳	۰/۰۰۰	۰/۳۹	۰/۰۰۰	۰/۴۲	۰/۰۰۰	۰/۳۳	۰/۰۰۰	۰/۳۹	۰/۰۰۰	۰/۲۲	۰/۰۰۰

جدول ۴. ضرایب همبستگی ساده بین خشنودی شغلی و رفتار مدنی (۲)

رفتار مدنی (۲) / خشنودی شغلی	رفتار مدنی کلی (۲)		وفاداری		حرف شوی		مشارکت اجتماعی		مشارکت حمایتی		مشارکت کنشی	
	r	P	r	P	r	P	r	P	r	P	r	P
خشنودی شغلی کلی	۰/۵۴	۰/۰۰۰	۰/۲۱	۰/۰۰۰	۰/۵۸	۰/۰۰۰	۰/۱۶	۰/۰۰۰	۰/۶۱	۰/۰۰۰	۰/۴۲	۰/۰۰۰
خشنودی از شغل	۰/۳۲	۰/۰۰۰	۰/۲۱	۰/۰۰۰	۰/۲۸	۰/۰۰۰	۰/۲۸	۰/۰۰۰	۰/۲۹	۰/۰۰۰	۰/۲۴	۰/۰۰۰
خشنودی از سرپرستی	۰/۳۳	۰/۰۰۰	۰/۱۵	۰/۰۰۰	۰/۳۲	۰/۰۰۰	۰/۲۲	۰/۰۰۰	۰/۳۲	۰/۰۰۰	۰/۳۱	۰/۰۰۰
خشنودی از همکاران	۰/۲۸	۰/۰۰۰	۰/۰۶	۰/۱۴۷	۰/۳۴	۰/۰۰۰	-۰/۰۶	۰/۳۶۱	۰/۳۸	۰/۰۰۰	۰/۲۱	۰/۰۰۰
خشنودی از حقوق	۰/۲۷	۰/۰۰۰	۰/۰۹	۰/۰۴۳	۰/۳۱	۰/۰۰۰	۰/۰۹	۰/۱۵۶	۰/۳۲	۰/۰۰۰	۰/۲۳	۰/۰۰۰
خشنودی از ترفیع	۰/۳۶	۰/۰۰۰	۰/۱۳	۰/۰۲۱	۰/۴۳	۰/۰۰۰	۰/۰۷	۰/۴۱۶	۰/۴۱	۰/۰۰۰	۰/۲۴	۰/۰۰۰

جدول ۵. نتایج تحلیل رگرسیون چندمتغیری خشنودی شغلی و رفتار مدنی (۱) به روش مرحله‌ای

شاخصهای آماری / متغیرپیش‌بین	MR	RS	F / P	ضرایب رگرسیون ۱	۲	۳	۴	۵
خشنودی از ترفیع	۰/۴۳	۰/۱۸	۸۷/۴۷ ۰/۰۰۰	β=۰/۴۲ T=۹/۳۵ P=۰/۰۰۰				
خشنودی از کار	۰/۶۰	۰/۳۵	۸۶/۲۰ ۰/۰۰۰	β=۰/۵۰ T=۱۲/۱۹ P=۰/۰۰۰	β=۰/۴۲ T=۱۰/۴۵ P=۰/۰۰۰			
خشنودی از سرپرستی	۰/۶۲	۰/۳۹	۸۵/۴۸ ۰/۰۰۰	β=۰/۴۵ T=۱۱/۰۶ P=۰/۰۰۰	β=۰/۴۳ T=۰/۵۷ P=۰/۰۰۰	β=۰/۱۹ T=۴/۸۳ P=۰/۰۰۰		
خشنودی از حقوق	۰/۶۳	۰/۴۱	۶۷/۳۷ ۰/۰۰۰	β=۰/۳۹ T=۸/۹۴ P=۰/۰۰۰	β=۰/۴۰ T=۱۰/۰۸ P=۰/۰۰۰	β=۰/۲۱ T=۵/۱۷ P=۰/۰۰۰	β=۰/۱۲ T=۲/۸۸ P=۰/۰۰۴	
خشنودی از همکاران	۰/۶۴	۰/۴۱	۵۹/۹۳ ۰/۰۰۰	β=۰/۳۹ T=۸/۹۴ P=۰/۰۰۰	β=۰/۳۶ T=۸/۷۳ P=۰/۰۰۰	β=۰/۱۹ T=۵/۸۴ P=۰/۰۰۰	β=۰/۱۱ T=۲/۴۷ P=۰/۰۰۴	β=۰/۱۰ T=۲/۳۴ P=۰/۰۲۵

جدول ۶. نتایج تحلیل رگرسیون چند متغیری خشنودی شغلی و رفتار مدنی (۲) به روش مرحله‌ای

شاخصهای آماری / متغیرپیش‌بین	MR	RS	F / P	ضرایب رگرسیون ۱	۲	۳	۴
خشنودی از ترفیع	۰/۳۵	۰/۱۲	۵۸/۴۳ ۰/۰۰۰	β=۰/۳۵ T=۷/۶۴ P=۰/۰۰۰			
خشنودی از کار	۰/۵۳	۰/۲۸	۷۹/۶۲ ۰/۰۰۰	β=۰/۴۳ T=۹/۹۳ P=۰/۰۰۰	β=۰/۴۰ T=۹/۳۸ P=۰/۰۰۰		
خشنودی از سرپرستی	۰۵۸	۰/۳۴	۶۹/۷۹ ۰/۰۰۰	β=۰/۳۶ T=۸/۶۷ P=۰/۰۰۰	β=۰/۳۹ T=۹/۵۷ P=۰/۰۰۰	β=۰/۲۵ T=۶ P=۰/۰۰۰	
خشنودی از همکاران	۰/۶۴	۰/۴۱	۵۵/۶۴ ۰/۰۰۰	β=۰/۳۱ T=۶/۶۶ P=۰/۰۰۰	β=۰/۳۷ T=۹/۰۸ P=۰/۰۰۰	β=۰/۲۶ T=۶/۳۶ P=۰/۰۰۰	β=۰/۱۳ T=۲/۹۹ P=۰/۰۰۰

ترفیع را با رفتار مدنی (۲) نشان می‌دهد.

طبق نتایج حاصل از تحلیل رگرسیون با روش مرحله‌ای که در جدول ۶ ملاحظه می‌شود، خشنودی از ترفیع، خشنودی از کار، خشنودی از سرپرستی و خشنودی از همکاران با رفتار مدنی (۲) رابطه معنی‌دار دارند و R^2 کلی آنها ۰/۳۶ است، یعنی ۳۶٪ واریانس رفتار مدنی (۲) را به حساب می‌آورند.

بنابراین، در ارتباط با فرضیه ۲ می‌توان گفت که به غیر از خشنودی از حقوق بقیه مؤلفه‌های خشنودی شغلی کلی با رفتار مدنی همبستگی چندگانه معنی‌دار دارند.

فرضیه ۳: بین خشنودی شغلی و عملکرد شغلی رابطه مثبت وجود دارد. نتایج حاصل از آزمون این فرضیه در جدول شماره ۷ ارائه شده است.

جدول ۷ نشان می‌دهد که خشنودی شغلی با دو نوع عملکرد شغلی رابطه مثبت معنی‌دار دارد. علاوه بر آن، اکثر حیطه‌های مختلف خشنودی شغلی با این دو نوع عملکرد شغلی رابطه مثبت دارند، ولی میزان این همبستگیها در سطح پایینی است. به منظور فراهم ساختن آگاهی بیشتر از رابطه بین خشنودی شغلی و عملکرد شغلی ضرایب همبستگی چندگانه مؤلفه‌های خشنودی شغلی و عملکرد شغلی در جداول شماره ۸ و ۹ ارائه شده‌اند.

جدول ۷. ضرایب همبستگی ساده بین خشنودی شغلی و عملکرد شغلی بر اساس گزارش درجه‌بندی کارکنان و خود ارزشیابی

عملکرد شغلی / خشنودی شغلی	عملکرد شغلی گزارش درجه‌بندی کارکنان		عملکرد شغلی خود ارزشیابی	
	r	P	r	P
خشنودی شغلی کلی	۰/۱۴	۰/۰۰۴	۰/۱۶	۰/۰۰۰۱
خشنودی ازکار	۰/۳۲	۰/۰۰۰	۰/۱۰	۰/۰۳۴
خشنودی از سرپرستی	۰/۱۳	۰/۰۰۶	۰/۱۲	۰/۰۰۷
خشنودی از همکاران	-۰/۰۴	۰/۴۱	۰/۰۸	۰/۰۷۶
خشنودی از حقوق	۰/۰۶	۰/۲۲	۰/۰۹	۰/۰۴۹
خشنودی از ترفیع	-۰/۰۶	۰/۲۲۴	۰/۰۷۵	۰/۱۳۵

جدول ۸. نتایج تحلیل رگرسیون چند متغیری مؤلفه‌های خشنودی شغلی و عملکرد شغلی گزارش درجه‌بندی عملکرد کارکنان به روش مرحله‌ای

شاخصهای آماری / متغیر پیش‌بین	MR	RS	F / P	ضرایب رگرسیون ۱	ضرایب رگرسیون ۲
خشنودی از کار	۰/۳۲	۰/۱۰	F=۴۷/۶۶ P=۰/۰۰۰	β=۰/۳۲ T=۶/۹۰ P=۰/۰۰۰	
خشنودی از سرپرستی	۰/۳۵	۰/۱۲	F=۲۸/۶۳ P=۰/۰۰۰	β=۰/۳۳ T=۶/۹۹ P=۰/۰۰۰	β=۰/۱۳ T=۲/۹۴ P=۰/۰۰۰

طبق نتایج حاصل از تحلیل رگرسیون به روش مرحله‌ای که در جدول ۸ ملاحظه می‌شود فقط خشنودی از کار و خشنودی از سرپرستی با عملکرد شغلی بر اساس گزارش درجه بندی عملکرد کارکنان همبستگی چندگانه دارند. بقیه مؤلفه‌ها به دلیل این که در تبیین واریانس نقش نداشتند حذف شده‌اند. رویهم رفته R^2 حاصل ۰/۱۲ است و نشان می‌دهد که تنها ۱۲٪ از واریانس گزارش درجه‌بندی عملکرد کارکنان توسط خشنودی شغلی به حساب آمده است.

طبق نتایج حاصل از تحلیل رگرسیون به روش مرحله‌ای که در جدول ۹ ملاحظه می‌شود فقط خشنودی از سرپرستی و

جدول ۹. نتایج تحلیل رگرسیون چند متغیری مؤلفه‌های خشنودی شغلی و عملکرد شغلی براساس خود ارزشیابی به روش مرحله‌ای

شاخصهای آماری / متغیر پیش‌بین	MR	RS	F / P	ضرایب رگرسیون ۱	ضرایب رگرسیون ۲
خشنودی از کار	۰/۱۳	۰/۰۱	F=۷/۲۶ P=۰/۰۰۰	β=۰/۱۳ T=۲/۶۹۰ P=۰/۰۰۰	
خشنودی از سرپرستی	۰/۱۷	۰/۰۲	F=۶/۰۶ P=۰/۰۰۰	β=۰/۱۳ T=۷/۷۲ P=۰/۰۰۰	β=۰/۱۰ T=۲/۱۶ P=۰/۰۳۱

خشنودی از کار با عملکرد شغلی بر اساس خود ارزشیابی رابطه معنی‌دار دارند. بقیه مؤلفه‌ها به دلیل این که در تبیین واریانس عملکرد شغلی نقش نداشتند حذف شده‌اند. R^2 حاصل ۰/۰۲ است و گویای آن است که خشنودی شغلی تنها ۲٪ از واریانس عملکرد شغلی بر اساس خود ارزشیابی را به حساب می‌آورد.

بحث و نتیجه‌گیری

هدف پژوهش حاضر بررسی رابطه بین خشنودی شغلی با رفتار مدنی سازمانی و عملکرد شغلی است محققان بعد از انجام تحقیقات وسیع در مورد رابطه بین خشنودی شغلی و عملکرد شغلی رابطه معنی‌دار قوی و با ثباتی بین این دو متغیر مشاهده نکردند. هر چند اخیراً آنها به نوعی عملکرد شغلی موسوم به رفتار مدنی سازمانی پی برده‌اند که رابطه قوی و معنی‌داری با خشنودی شغلی دارد. فرضیه‌های تحقیق این پژوهش عبارت بودند از: میان خشنودی شغلی و رفتار مدنی رابطه مثبت وجود دارد. با استناد به مندرجات جداول شماره ۳ و ۴ که رابطه خشنودی کلی و مؤلفه‌های آن را با رفتار مدنی (۱) (۲) و حیطه‌های آنها نشان می‌دهند، می‌توان گفت که این فرضیه مورد تایید قرار گرفته است و این که خشنودی شغلی همبستگی معنی‌داری با رفتار مدنی دارد. از جمله دیگر فرضیه‌های مطرح شده وجود همبستگی چندگانه بین مؤلفه‌های خشنودی شغلی کلی و رفتار مدنی سازمانی است. با استناد به مندرج جداول ۵ و ۶ که به ترتیب تحلیل رگرسیون چند متغیری مؤلفه‌های خشنودی شغلی و رفتار مدنی (۱) و (۲) رانشان می‌دهند، می‌توان گفت که همبستگی چندمتغیری مؤلفه‌های خشنودی شغلی با رفتار مدنی (۱) و (۲) معنی‌دار است بدین‌سان، فرضیه‌های مربوط به رابطه خشنودی شغلی و رفتار مدنی مورد تایید قرار گرفته‌اند. نتایج این مطالعه با نتایج مطالعات انجام یافته به وسیله بتمن وارگان (۱۹۸۲) اسمیت، ارگان و نیر (۱۹۸۳)، دیان، گراهام و دینش (۱۹۹۴) و بقیه مطالعات ذکر شده در پیشینه تحقیق کاملاً هماهنگ می‌باشند. بخش دیگر فرضیه‌ها مربوط به رابطه بین خشنودی شغلی و عملکرد شغلی است. با استناد به مندرجات جدول ۷ می‌توان گفت که ضرایب همبستگی بین خشنودی شغلی و عملکرد شغلی چه بر اساس گزارش درجه‌بندی عملکرد کارکنان و چه بر اساس خود ارزشیابی عملکرد پایین است. این یافته‌ها با نتایج تحقیقات انجام یافته توسط وروم (۱۹۶۴)، برایفیلد و کراکت (۱۹۵۵) و یافالدانو و موچینسکی (۱۹۸۵) هماهنگ است. تایید بیشتر این نتیجه در تحلیل رگرسیون چند متغیری خشنودی

شغلی و عملکرد شغلی منعکس است که در جداول ۸ و ۹ ارائه شده است. چنانچه مشاهده می‌شود در هر دو جدول از پنج متغیر پیش‌بین فقط دو متغیر خشنودی از کار و خشنودی از سرپرستی با عملکرد شغلی همبستگی چندگانه دارند و دیگر متغیرها حذف شده‌اند که این هم نشان دهنده رابطه ضعیف خشنودی شغلی با عملکرد شغلی است. دلایل مختلفی برای رابطه ضعیف خشنودی شغلی و عملکرد شغلی و رابطه قوی خشنودی شغلی و رفتار مدنی ارائه شده است. مثلاً فیشر[1] (۱۹۸۰) مطرح می‌کند که علت پایین بودن رابطه بین خشنودی شغلی و عملکرد شغلی این است که تحقیقات سعی داشتند یک نگرش کلی (خشنودی به طور کلی) را با یک رفتار خاص (عملکرد) همبسته کنند. فیشر معتقد است باید از سنجشهایی استفاده شود که هم نگرشها و هم عملکرد را به طور خاص اندازه‌گیری کنند. اما ارگان (۱۹۸۳) معتقد است که بخشی از این ارتباط ضعیف ناشی از روشی است که عملکرد بر اساس آن تعریف شده است. وی مطرح می‌کند که زمانی خشنودی شغلی با عملکرد رابطه‌ای قوی ندارد که عملکرد به یک شیوه خیلی محدود به عنوان یک فرآورده کمی یا کیفی در نظر گرفته شود. چه بسا فردی ممکن است از شغل خویش خشنود باشد اما امکان بالا بردن کمی یا کیفی فرآورده را نداشته باشد، در نتیجه رابطه‌ای بین خشنودی شغلی و عملکرد مشاهده نشود. اما همین فرد خشنود می‌تواند به راههای دیگری به سازمان کمک کند که یکی از این راهها که اخیراً مورد بررسی قرار گرفته است رفتار مدنی می‌باشد. چنانچه مشاهده شد خشنودی شغلی رابطه قوی با ثباتی با رفتار مدنی دارد. بتمن و ارگان (۱۹۸۳) دو دلیل برای اثرگذاری خشنودی شغلی بر رفتارهای مدنی ارائه داده‌اند. دلیل اول وجود هنجارهای مقابله به مثل است. یعنی مردم تمایل دارند به کسانی که لطفی در حق آنها کرده‌اند باشند پاسخ مناسبی بدهند. بنابراین، اگر خشنودی شخص به میزان زیادی ناشی از کارش باشد ممکن است برانگیخته شود تا با انجام دادن رفتارهای یاری دهنده در محل کار آن را جبران کند، که معمولاً اینها رفتار مدنی سازمانی می‌باشند. دوم این که، وقتی افراد در حالت عاطفی مثبت قرار می‌گیرند تمایل به انجام رفتارهای یاری دهنده پیدا می‌کنند (کلارک[2] و ایسن[3]، ۱۹۸۲). وقتی در یک آزمایش، آزمودنیها در حالت عاطفی مثبت قرار داده شدند (به وسیله موفقیت در یک تکلیف دشوار یا به دست آوردن مبلغی پول)

1- Fisher 2- Clark

3- Isen

تمایل بیشتری به شرکت در رفتارهای نوعدوستانه پیداکردند. چون خشنودی شغلی نوعی عاطفه مثبت است بنابراین انتظار می‌رود کارکنانی که خشنود باشند مشارکت بیشتری در انجام رفتارهای مدنی نشان دهند. با توجه به این توضیحات رابطه قویتر خشنودی شغلی با رفتار مدنی سازمانی نسبت به عملکرد شغلی یک امر منطقی می‌باشد.

منابع

فارسی

سیاحی، حسین (۱۳۷۵). بررسی رابطه خشنودی، تعهد سازمانی و دلبستگی شغلی با میل ماندن در شغل، عملکرد شغلی و سطح تحصیلات در بین کارکنان شرکت فولاد خوزستان، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی واحد اهواز.

رابینز، استیفن پی (۱۹۹۳). مدیریت رفتار سازمانی، جلد اول، ترجمه علی پارسائیان و سید محمد اعرابی (۱۳۷۴)، تهران، انتشارات وزارت خارجه، چاپ اول.

لاتین

Bateman, T.S., Organ, D.W. (1983). Job satisfaction and the good soldier: The relationship between affect and employee Citizenship. *Academy of Management Journal,* 26, 587-595.

Becker, T.E., & Billing R.S. (1993). Profiles in commitment: An empirical Test. *Journal of Organizational Behavior,* 14, 177-190.

Brafield, A.H. & Crocket, W.H. (1955). Employee attitudes and employee performance. *Psychological Bulletin,* Vol, 52,394-424.

Chen, P.Y. & Spector, P.E. (1992). Relationships of work stressors with aggression, withdrawal, Theft and substance use, *Journal of Occpational and Organizational Psychology*, 65, 177-184.

Clark, M.S. & Isen, A.M. (1982). Toward understanding the relationship between feeling states and social behavior. In A.H. Hastorf and A.M. Isen (Eds), *Cognitive Social Pychelogy*. New York: Elsevier North Holland, PP. 73-108.

Crampton, S.M., & Wagner, J.A. III. (1994). Percept-percept inflation in micro organizational research. *Journal of Applied Psychology,* 79, 67-76.

Decenzo, D. & S.P. Robbins (1988). Personnel Human Resource Management, 3rd ed. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.

Farh, J., Podsakoff, P.M., & Organ, D.W. (1990). Accounting for organizational citizenship behavior. *Journal of Management,* 16, 705-121.

Farrell, D., & Stamm, C.L. (1988). Meta-analysis of the correlates of employee absence. *Human Relation,* 41, 211-227.

Fisher, C.D. (1980). On the dubious wisdom of expecting job satisfaction to correlate with performance. *Academy of Management Review,* 5, 607-612.

Herzberg, F., Mausnr, B., Peterson, R.O., & Capwell, D.F. (1957). *Job Attiudes: Review of Research and Opinion.* Pittsburgh, PA: Psychological service of Pittsburgh.

Hugick, L., & Leonard, J. (1991). Job dissatisfaction grows: the Gallup poll News service, 5b, 1-11.

Iaffaldano, M.T. & Muchinsky, P.M. (1985). Job satisfaction and Job performance: A meta-analysis. *Psychological Bulletin,* Vol, 97, 252-273.

Kornhauser, A., & Sharp, A. (1932). Employee atlitudes: Suggestions from a study in a factory. *Personnel Journal,* 10, 393-401.

Lee, R.T., & Ashforth, B.E. (1996). A meta-analytic examination of the correlates of the three dimensions of job burnout. *Journal of Applied Psychdogy,* 81, 123-133.

Lock, E.A. (1976). The nature and causes of job satisfaction. In M.D. Dunnete (ED), *Handbook of Industrial and Organizational Psychology* (PP, 1297-1349). chicago: Rand MCNally.

McNelly, B.L. & Meglino, B. M. (1994). The role of dispositional and situational antecedents in prosocial organizational behavior. *Journal of Applied Psychology*, 76, 836-844.

Moorman, R.H. (1993). The influence of cognitive nad affective based job satisfaction measure on the relationship between satisfaction and organizational citizenship behavior. *Human Relations*. 46, 759-776.

Munene, J.C. (1995). "Not-on-sean" An investigation of some correlates of organizational citizenship behavior in Nigeria. *Applied Psychology: An International Review*, 44, 111-122.

O'Driscoll, M.P., & Beehr, T.A. (1994). Supervisor behaviors, role stress and uncertainty as predicters of personal outcomes for subordinates. *Journal of Organizational Behavior*, 15, 141-155.

Organ, D.W., & Lingl, A (1995). Personality, satisfaction, and organizational citizenship behavior. *Journal of Social Psychology*, 135, 339-350.

Organ, D.W. & Ryan, K. (1995). A meta-analytic review of attitudinal and dispositional predictors of organizational citizenship behavior. JN: *Personnel Psychology*, 48, 775-802.

Podsakoff, P.M., Mackenzie, S., Moorman, R., & Fetter, R. (1990). Transformational leader behaviors and their effects on trust, satisfaction, and organizational citizenship behaviors. *The Leadership Quarterly*, 1, 107-142.

Petty, M.M. & Mcgee, G.W. (1984). A meta-analsis of the relationships between Individual job satisfaction and individual performance. *Academy of management Review*, 9, 712-721.

Schnake, M. (1991). Organizational citizenship: A review, propesed model, and research agenda. *Human Relations*, 44, 735-759.

Schnake, M., Cochran, D. & Dumler, M. (1995). Encouraging organizational citizenship. *Journal of Managerial Issues*, 1, 207-221.

Schwab, D.L., Cummings, L.L. (1970). Theories of Performance and satisfaction. *Industrial Relations*, 9, 408-430.

Smith, C.A., Organ, D.W. & Near, P.J. (1983). Organizational citizenship behavior: Its nature and antecedents. *Journal of applied Psychology*, 68, 653-663.

Spector, P.E. (1997). ***Job Satisfaction.*** Sage publications. Thousand oaks London New Delhi.

Spector, P.E. (2000). ***Industrial and Organizational Psychology.*** John wiley & sons, Inc.

Tansky, J.W. (1993). Justice and organizational citizenship behavior. JN: ***employee- Responsibilities and Rights Journal,*** 6, 195-207.

Van Dyne, L., Graham, J.W., & Dienesch, R. M. (1994). Organizational citizenship behavior. ***Academy of management Journal,*** 74, 656-701.

Vroom, V. (1964). ***Work and Motivation,*** New York: Wiley & Sons.

دریافت مقاله: ۸۰/۱۲/۴
تاریخ بررسی مقاله: ۸۱/۱/۱۹
پذیرش مقاله: ۸۱/۴/۳