

بررسی اثرات ساختار سازمانی و ویژگی‌های شغل بر رضایت شغلی و تعهد سازمانی پرسنل فروش (براساس مدل کاتسیکا و همکاران) (مطالعه موردی: شرکت‌های توزیع داروی رازی، البرز و داروپخش اصفهان)

هادی نصحی دهنوی^۱، دکتر سعید لندران^۲

دانشجوی دکترا؛ دانشگاه آزاد اسلامی واحد مبارکه، رشته مدیریت بازرگانی، گرایش مدیریت بازاریابی

(نویسنده مسئول) Nosuhjadi@yahoo.com

عضو هیئت علمی و استادیار گروه مدیریت دانشگاه آزاد اسلامی مبارکه

Saeed.Landaran@mau.ac.ir

چکیده

پژوهش حاضر با موضوع بررسی اثرات ساختار سازمانی و ویژگی‌های شغل بر رضایت شغلی و تعهد سازمانی، به مطالعه‌ی نقش مهم ساختار سازمانی به‌عنوان یکی از مکانیزم‌های کنترل بر رضایت شغلی و نهایتاً تعهد سازمانی پرسنل فروش در شرکت‌های توزیع داروی رازی، البرز و داروپخش اصفهان می‌پردازد. این تأثیر از طریق نقش میانجی‌گری ویژگی‌های شغلی فروش (استقلال، تنوع و بازخورد) صورت می‌پذیرد. این تحقیق از نظر هدف، کاربردی است و از نظر نحوه‌ی اجرا پیمایشی با رویکرد همبستگی است. جامعه‌ی آماری پژوهش حاضر شامل ۸۵ نفر از پرسنل فروش شرکت‌های مذکور می‌باشد، که به دلیل محدود بودن جامعه، کل جامعه به عنوان نمونه انتخاب شده‌اند. ابزار جمع‌آوری اطلاعات، پرسش‌نامه‌ای با تعداد ۵۶ سوال می‌باشد، که روایی آن با استفاده از نظر اساتید محترم راهنما و مشاور، متخصصان و صاحب‌نظران مدیریت و پایایی آن از طریق شاخص آلفای کرونباخ معادل ۰.۹۲ درصد مورد تأیید قرار گرفت. از ۸۵ پرسش‌نامه توزیع شده ۸۱ پرسش‌نامه کارآمد (با نرخ بازگشت ۹۱٪) بازگشت داده شد. اطلاعات جمع‌آوری شده بوسیله نرم‌افزار SPSS و AMOS از طریق آزمون‌های آماری در دو سطح توصیفی و استنباطی مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت، در این پژوهش با توجه به خروجی مدل تحلیل مسیر، DF و GFI برازش مدل‌ها مناسب می‌باشد. بر اساس نتایج به‌دست آمده از ده فرضیه فرعی، فرضیه‌های تأثیر رسمیت بر استقلال شغلی و تأثیر تنوع شغلی بر رضایت شغلی مورد تأیید قرار نگرفت و سایر فرضیه‌های پژوهش تأیید گردید. نتایج این تحقیق نشان داد که فرضیه فرعی تأثیر بازخورد شغلی بر رضایت شغلی با ضریب مسیر ۰.۹۷ درصد، دارای بیشترین اهمیت و فرضیه فرعی تنوع شغلی بر رضایت شغلی با ضرایب مسیر ۰.۱۲ درصد، دارای کمترین اهمیت می‌باشد. نتایج پژوهش حاضر نشان می‌دهد که ساختار سازمانی از طریق ویژگی‌های شغلی بر رضایت شغلی و تعهد سازمانی پرسنل فروش تأثیر معناداری دارد.

واژگان کلیدی: رسمیت، تمرکز، بازخورد شغل، استقلال شغل، تنوع شغل، رضایت شغل، تعهد سازمانی

۱- مقدمه

توسعه و پیشرفت هر سازمان تا حد زیادی به استفاده صحیح از سرمایه انسانی و همچنین روحیه، رضایت و تعهد نیروی انسانی بستگی دارد. به هر میزان که سازمان‌ها و شرکت‌ها، گسترده‌تر و بزرگ‌تر می‌شوند به چالش‌های مدیریت منابع انسانی اضافه می‌شود.

رضایت کارکنان به این دلیل حائز اهمیت است که بیشتر آنان تقریباً نیمی از ساعات بیداری خود را در محیط کار سپری می‌نمایند. اگرچه امروزه به دلیل اینکه کارکنان در زیر فشارهای مالی به سر می‌برند، بیشتر توجه و تمایل آن‌ها به مسائل اقتصادی شغل است، ولی با گذشت زمان، رضایت از شغل و علاقه‌مندی به آن مفهوم خاصی برای آن‌ها خواهد داشت. لذا این مهم ممکن است منجر به سوق کارمند، به سمت تعهد شغلی گردد [۸].

در سازمان‌های فروش از یک طرف، رضایت شغلی و تعهد مدیران و پرسنل فروش در مقایسه با سایر کارکنان اهمیت قابل ملاحظه‌ای دارد زیرا عدم تعهد باعث جذب آن‌ها در شرکت‌های رقیب و نشر اطلاعات و استراتژی‌های رقابتی به بیرون از سازمان می‌شود و از طرف دیگر با توجه به شرایط شغلی فروش، نظارت و طراحی سیستم کنترل اثر بخش در واحدهای فروش ضرورت دارد [۲۰].

یکی از مکانسیم‌های کنترل، استفاده از ساختار سازمانی می‌باشد که کمتر به آن توجه شده است. ساختار سازمانی ماهیت ارتباط بین فروشندگان و سرپرستان را تعیین می‌کند و یکی از ویژگی‌های آن، این است که مدیران، رفتار و خروجی‌های مطلوب را در کارکنان تشویق می‌کنند. با توجه به اهمیت رضایت شغلی و تعهد سازمانی در سازمان‌های فروش و ضرورت استفاده از سیستم کنترلی اثربخش، بررسی اثرات مکانسیم کنترل بر رضایت شغلی می‌تواند گامی در جهت ترغیب کارکنان فروش و افزایش سودآوری شرکت‌ها باشد [۲۱].

بررسی تأثیر مستقیم ساختار سازمانی بر رضایت شغلی به دلیل اینکه رضایت، یک متغیر فردی اما ساختار سازمانی، متغیری سازمانی می‌باشد، ممکن است نتایج مبهم و متناقضی در بر داشته باشد [۲۸]. پس بهتر است، جهت رفع چالش‌های فوق به دنبال متغیر دیگری بود تا بتوان به‌واسطه‌ی آن مشخص کرد که آیا واقعاً ارتباط معناداری بین ساختار سازمانی، رضایت شغلی و تعهد سازمانی وجود دارد یا خیر؟

از آنجایی که فرد از طریق شغلش با سازمان ارتباط برقرار می‌کند، شاید بتوان از طریق عامل ویژگی‌های شغلی فروش که متغیری شغلی است، اثرات ساختار سازمانی بر رضایت را بررسی نمود و گامی در جهت بهبود رضایت شغلی، وفاداری و تعهد پرسنل فروش برداشت.

از اغلب سازمان‌ها مکانسیم‌های کنترل متعددی را جهت هدایت و تحت تأثیر قرار دادن نگرش و رفتار کارکنان خود بکار می‌برند تا مطمئن گردند فعالیت‌ها و تلاش‌های کاری کارکنان در مسیر اهداف عالی سازمان قرار گیرد [۲۱]. طراحی و اجرای یک سیستم کنترل اثر بخش در واحد فروش سازمان‌ها از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است که برخی از دلایلی که وجوب این اهمیت را برجسته‌تر می‌نمایند در ذیل بیان گردیده است:

۱. نقش فروشندگان به عنوان مولدین درآمد برای موفقیت سازمان حیاتی است.
۲. نیروهای فروش بخش عمده‌ای از پرسنل بازاریابی هستند و بیشترین بودجه‌ی مربوط به بازاریابی را به خود اختصاص می‌دهند.
۳. با توجه به اینکه استقلال شغلی به کارکنان بخش فروش اعطا می‌گردد تا موقعیت شغلی برایشان جذاب

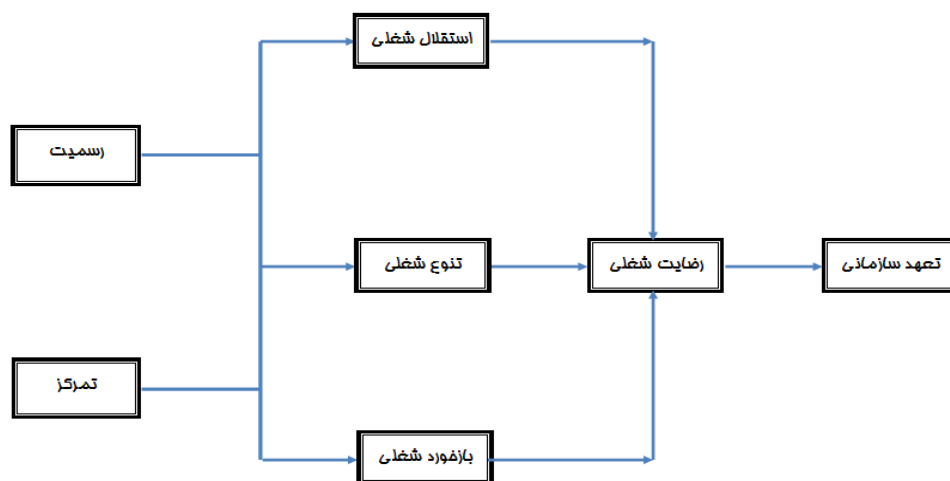
گردد، بنابراین به یک سیستم کنترل مؤثر نیاز می‌باشد تا رفتار و نگرش کارکنان با اهداف سازمانی هم‌راستا گردد.

۴. از آنجایی که مسئولیت نظارت، ارزیابی، هدایت و کنترل فعالیت‌های کارکنان فروش بر عهده مدیران فروش می‌باشد، مدیران این بخش از سازمان برای اهداف مذکور به سیستم کنترل نیاز دارند. بنابراین با توجه به موارد ذکر شده، کنترل یکی از مهم‌ترین فعالیت‌های مدیریت فروش می‌باشد [۲۸]. در حیطه سیستم‌های کنترلی در سازمان، مطالعات بسیاری وجود دارد که توجه خود را بیشتر معطوف کنترل‌هایی که مستقیماً در اختیار مدیران شاخه فروش قرار دارد، نموده است و کمتر به بررسی کنترل‌های غیر مستقیم همچون ساختار سازمانی پرداخته‌اند [۱۴].

از طرفی چون سازمان سیستمی اجتماعی است که حیات و پایداری آن وابسته به وجود پیوند قوی میان اجزا و عناصر تشکیل دهنده‌ی آن است، نیروی انسانی جزء جدایی‌ناپذیر هر سازمان محسوب می‌گردد و از مهم‌ترین ابزارها برای پیشبرد اهداف در هر سازمانی به شمار می‌آید. بنابراین مطالعه‌ی رضایت کارکنان در محیط کار به دلیل اهمیت زیاد نیروی انسانی درمقایسه با سایر منابع درون سازمانی حائز اهمیت است [۸].

رضایت شغلی یکی از سازه‌هایی است که اغلب در ادبیات مدیریت و رفتار سازمانی مورد بررسی و اندازه‌گیری قرار گرفته است. اهمیت رضایت شغلی زمانی روشن‌تر می‌گردد که به رابطه‌ی آن با دیگر پیامدهای سازمانی، شامل: غیبت، تعهد سازمانی، جابجایی شغلی و عملکرد پی برده شود [۱۲]. با توجه به تأثیر سریع تغییرات محیطی بر روی سازمان‌ها و شکل‌گیری تغییرات سازمانی این الزام ایجاد شده است که چگونگی حفظ کارکنان، تعهد و رضایت شغلی آنان درک شود. لذا هدف از این پژوهش آن است که ساختار سازمانی استفاده شده در سازمان فروش چه اثراتی بر ویژگی‌های شغلی درک شده پرسنل فروش دارد و درک کارکنان از ویژگی‌های شغلیشان نیز به نوبه خود چه اثراتی بر خروجی‌های کاری مثل رضایت شغلی و تعهد سازمانی می‌گذارد [۱۶].

مدل نظری تحقیق هم چون حلقه اتصالی است که بعد از طرح نظری مسئله تحقیق تدوین شده و محقق را با کار بعدی وی که مشاهده و تحلیل اطلاعات است، متصل می‌کند. بررسی نگرش‌های گوناگون در ارتباط با بررسی عوامل مدیریت دانش و مدیریت کیفیت این امکان را ایجاد می‌نماید تا چشم‌اندازهای تحلیل را وسعت بخشیده و وجوه گوناگون مسئله تحقیق را آشکار ساخته و در نهایت چارچوب مناسبی برای آن برگزیده شود. [۱۳]. در این مرحله قصد محقق بر آن است تا با استفاده از چارچوب نظری، سوالات اساسی تحقیق، فرضیه‌ها، متغیر و روابط بین آنها را مشخص نماید. شکل زیر روابط بین متغیرهای تحقیق را در قالب مدل نظری تحقیق نشان می‌دهد.



شکل (۱): چارچوب نظری پژوهش

بر مبنای الگوی مفهومی پژوهش که در شکل ۱ آمده است، متغیرهای ساختار سازمانی، ویژگی‌های شغلی، رضایت شغلی و تعهد سازمانی و روابط بین این متغیرها مورد بررسی قرار گرفته است، به این صورت که متغیرهای ساختار سازمانی به عنوان متغیر پیش بین، ویژگی‌های شغلی به عنوان متغیر میانجی و متغیرهای رضایت شغلی و تعهد سازمانی به عنوان متغیرهای ملاک در نظر گرفته شده است.

آنیک و مارس^۱، (۲۰۰۷) در تحقیقی تحت عنوان، تأثیر ساختار سازمانی بر رضایت شغلی پرستاران که از طریق توزیع پرسشنامه بین ۷۶۴ پرستار بیمارستان‌های آمریکا انجام دادند، بیان نمودند که تخصص تأثیر منفی اما رسمیت تأثیر مثبت بر رضایت شغلی دارد. همچنین نشان داده شد که حقوق و مزایا تأثیر زیادی بر رضایت شغلی می‌گذارد که رسمیت و تخصص را تحت شعاع قرار می‌دهد. [۱۷]. تروالد و همکاران^۲، (۲۰۰۸) در پژوهشی تحت عنوان برداشت از ساختار سازمانی در صنعت میهمان‌داری و اثراتش بر تعهد و رضایت شغلی، که از طریق توزیع پرسشنامه میان ۵۴ هتل و ۷۳۴ مدیر و کارمند آن انجام شد، بیان کرد که درک مدیران و کارکنان از محیط کارشان متفاوت است، برداشت مدیران درجه‌ی بالای ارگانیک بودن را نشان می‌دهند در حالی که کارکنان ابراز کردند که محیط شغلیشان مکانیکی‌تر است. محیط کار ارگانیک بطور مثبت با رضایت شغلی و تعهد سازمانی در ارتباط است. محیط کار مکانیکی نیز بطور مثبت با رضایت شغلی و تعهد سازمانی در ارتباط است. [۲۹]. پیترلاک^۳، (۲۰۰۱) به بررسی، شیوه‌ای که مدیران برای افزایش تعهد سازمانی در کارکنان بکار می‌برند، پرداخت و نتایجی که از این پژوهش کسب کرد به شرح ذیل بود [۲].

۱. چنانچه مدیران به مباتی فرهنگی سازمانی توجه کنند، اثرات مطلوبی برافزایش تعهد سازمانی کارکنان خواهد داشت.

1. Annick & Marc

2. Torvald et al

3. Peter Locke

۲. تعهد سازمانی مدیران و کارکنان با هم ارتباط معنا داری ندارد.

۳. سبک دموکراتیک نسبت به سبک بوروکراتیک باعث افزایش بیشتر تعهد سازمانی کارکنان می‌گردد.

آشوین و رندال^۴، (۲۰۰۱) در تحقیقی تحت عنوان اثرات غیر مستقیم کنترل سازمانی از طریق شفافیت وظیفه و تعهد سازمانی بر عملکرد فروشندگان و مشتری مداری آن‌ها، مدل مفهومی را ترسیم کردند، که اثرات متغیرهای فوق را بررسی نمود. شفافیت وظیفه و تعهد سازمانی اثربخش به‌عنوان متغیرهای میانجی کلیدی بین کنترل سازمانی و خروجی‌های فروشندگان (عملکرد فروشندگان و مشتری مداری) عمل می‌کند. نتایج تحقیق که مبتنی بر نمونه‌ی ۱۵۱ نفری از فروشندگان است، نشان داد کنترل سازمان بر شفافیت وظیفه و تعهد سازمانی فروشندگان تأثیر می‌گذارد. علاوه بر این نتایج نشان داد که شفافیت وظیفه بر عملکرد فروشندگان تأثیر گذاشته اما بر مشتری مداری اثری ندارد. [۱۸]. کاتسیکیا و همکاران، (۲۰۱۱) در تحقیقی، به مطالعه‌ی اثرات ساختار سازمانی و ویژگی‌های شغلی بر رضایت شغلی و تعهد سازمانی ۱۶۰ مدیر فروش صادراتی در شرکت‌ها ترکی پرداختند. نتایج نشان داد که رسمیت و تمرکز تأثیر مثبت بر بازخورد شغلی دارد. علاوه بر این تمرکز ارتباط منفی با استقلال شغلی و تنوع شغلی دارد. سطوح بالاتر استقلال، تنوع و بازخورد، رضایت شغلی مدیران صادراتی را ارتقاء می‌بخشد. همچنین رضایت شغلی ارتباط مثبت با تعهد سازمانی دارد. [۲۸].

لطف‌آبادی، (۱۳۹۰) در تحقیقی تحت عنوان رابطه ویژگی‌های شغلی با رضایت شغلی به بررسی روابط مذکور و تأثیر جوسازمانی بر آن پرداختند. نتایج این تحقیق که از طریق نمونه ۲۰۶ نفری کارمندان دانشگاه فردوسی مشهد انجام شد نشان داد که بین ویژگی‌های شغلی و رضایت شغلی رابطه‌ای وجود نداشت و در نهایت جوسازمانی نیز بر این رابطه نتوانست تأثیر گذار باشد. همچنین این یافته‌ها نشان داد که رابطه ویژگی‌های شغلی و رضایت شغلی نمی‌تواند بدون در نظر گرفتن جو سازمانی ملاحظه شود. غنی سازی شغلی برای بالا بردن ویژگی‌های شغلی وقتی که مدیران از جو محیط کارشان رضایت کافی نداشته باشند مداخله‌ای مناسب است، بهبود زندگی کاری مدیران و ایجاد برنامه‌هایی برای تقویت روابط همکاران با هم و سرپرستانشان و ایجاد تیم کاری از جمله پیشنهادات تحقیق مذکور می‌باشد [۱۱]. طولابی و منتیان، (۱۳۸۹) در تحقیقی تحت عنوان اثرات ساختار سازمانی بر رضایت شغلی به بررسی عوامل تأثیر گذار بر رضایت شغلی پرداختند. نتایج حاصل از این پژوهش نشان داد که سه دسته متغیر ماهیتی، سازمانی و فردی بر رضایت شغلی و ابعاد آن (ماهیت کار، سرپرست و...) تأثیر دارد و نتایج تحقیقی که از یک جامعه‌ی آماری ۱۵۶ نفر دانشگاه شهید چمران اهواز انجام شد نشان داد که ساختار سازمانی شهید چمران از رسمیت و پیچیدگی بالایی برخوردار است و سطح تمرکز آن متوسط می‌باشد. همچنین نشان داد که متغیر رسمیت بر رضایت شغلی کارکنان تأثیر دارد و تمرکز و پیچیدگی با رضایت شغلی کارکنان ارتباط معنا داری ندارد. تنها ۳۲ درصد از رضایت شغلی با سه متغیر ساختاری (تمرکز، رسمیت و پیچیدگی) تبیین گردید [۷]. رضایی، (۱۳۷۹) در تحقیقی که تحت عنوان بررسی رضایت شغلی و تعهد سازمانی در بین ۲۰۰ نفر از کارکنان ستاد سازمان بهداشت و درمان صنعت نفت انجام داد به نتایج ذیل دست یافت [۲].

۱. کارکنان از رضایت شغلی زیادی برخوردار نیستند.
۲. تعهد سازمانی در بین کارکنان مثبت نیست.
۳. با افزایش میزان رضایت شغلی، میزان علاقه‌مندی کارکنان نسبت به شغل و سازمان خود و همچنین

نسبت به اهداف و ارزش‌های آن افزایش یافته و تعهد سازمانی آن‌ها و استمرار خدمت کارکنان در سازمان ارتقاء خواهد یافت.

۴. ارتباطی میان تعهد سازمانی کارکنان و سابقه‌ی کار آنان وجود ندارد.

بین رضایت شغلی کارکنان و سابقه‌ی کار آنان ارتباط معنا داری وجود دارد.

رجب بیگی و همکاران، (۱۳۸۵) پژوهشی را تحت عنوان سنجش رضایت شغلی منابع انسانی در بخش دولتی و عوامل موثر بر آن انجام دادند. در این پژوهش بر اساس فرضیه‌ها و آزمون‌های علمی انجام شده، سعی شد تا عوامل موثر و مرتبط با رضایت شغلی در بخش دولتی به‌دست آید. به این منظور وزارت کشور مورد کاوی شد و مشخص شد که در وزارت کشور کدام عوامل برای متغیر وابسته رضایت شغلی نقش پیش بینی کننده را دارد و کدام یک از متغیرهای مستقل همچون نحوه‌ی ارتقای شغلی، نظام ارزشیابی، سطح درآمد و سبک رهبری ارتباط معناداری با رضایت شغلی دارد [۳]. شفاعی و همکاران، (۲۰۱۲) تحقیقی را تحت عنوان ارزیابی تأثیر ساختار سازمانی و ویژگی‌های شغلی بر رضایت شغلی و تعهد سازمانی کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی پارس آباد انجام دادند. این پژوهش از طریق توزیع پرسشنامه بین ۱۱۲ نفر از کارکنان این دانشگاه انجام گرفت و از مدل معادلات ساختاری جهت تحلیل داده‌ها استفاده گردید به نتایج زیر دست یافت. رسمیت و تمرکز تأثیر مثبت بر استقلال شغلی، تنوع شغلی و بازخورد شغلی دارند و متغیرهای ویژگی‌های شغلی تأثیر مثبت بر رضایت شغلی و تعهد سازمانی کارکنان دارد و در آخر نتیجه گرفت که رضایت شغلی بر تعهد سازمانی تأثیر مثبت می‌گذارد [۲۷]. فرجی و همکاران، (۱۳۸۷) در پژوهشی با عنوان نقش و تأثیر مدل ویژگی‌های شغلی بر رضایت شغلی که با هدف تعیین ارتباط ویژگی‌های شغلی با رضایت شغلی در میان کارکنان بیمارستان‌های تحت پوشش دانشگاه عوم پزشکی تهران در سال ۸۶ انجام شد. تعداد نمونه ۴۰۰ نفر بود که از طریق نمونه‌گیری طبقه‌ای انجام گرفت. ابزار جمع‌آوری اطلاعات پرسشنامه دو بخشی بود که بخش اول مربوط به شناخت شغل و بخش دوم آن ناظر بر رضایت شغلی می‌باشد. نتایج تحقیق نشان داد که ارتباط معنا داری میان توان بالقوه انگیزشی و اجزای آن (بجز بازخورد) با رضایت شغلی مشاهده شد و ماهیت شغل بیشترین تأثیر را بر رضایت شغلی داشت. و نیز یافته‌ها نشان داد که اگرچه محیط نیاز به بازسازی دارد، اما مهم این است که به این نکته توجه کرد که ویژگی‌های شغلی تأثیر زیادی بر رضایت شغلی دارد [۹]. جمشیدی در سال ۸۷ به بررسی رابطه‌ی ابعاد ساختار سازمانی (تمرکز، رسمیت، پیچیدگی) بر تعهد سازمانی در سطح مدارس کوهدشت لرستان پرداخت. در این پژوهش جهت گردآوری داده از دو پرسشنامه یکی جهت سنجش ساختار سازمانی و دیگری برای سنجش تعهد سازمانی استفاده گردید. و نتایج زیر کسب گردید [۱].

۱. بین رسمیت و تعهد رابطه مستقیم و معنا دار وجود دارد.

۲. بین پیچیدگی و تعهد رابطه معنا داری یافت نشد.

۳. بین تمرکز و تعهد رابطه معنا داری وجود ندارد.

۲- فرضیه های پژوهش

۲-۱- فرضیه اصلی

فرضیه اصلی: ساختار سازمانی و ویژگی‌های شغلی بر رضایت شغلی و تعهد سازمانی پرسنل فروش شرکت‌های توزیع داروی رازی، البرز و داروپخش اصفهان تأثیر معناداری دارد.

۲-۲- فرضیه های فرعی

فرض ۱: رسمیت بر استقلال شغلی پرسنل فروش شرکت‌های توزیع داروی رازی، البرز و داروپخش اصفهان تأثیر معناداری دارد.

فرض ۲: رسمیت بر تنوع شغلی پرسنل فروش شرکت‌های توزیع داروی رازی، البرز و داروپخش اصفهان تأثیر معناداری دارد.

فرض ۳: رسمیت بر بازخورد شغلی پرسنل فروش شرکت‌های توزیع داروی رازی، البرز و داروپخش اصفهان تأثیر معناداری دارد.

فرض ۴: تمرکز بر استقلال شغلی پرسنل فروش شرکت‌های توزیع داروی رازی، البرز و داروپخش اصفهان تأثیر معناداری دارد.

فرض ۵: تمرکز بر تنوع شغلی پرسنل فروش شرکت‌های توزیع داروی رازی، البرز و داروپخش اصفهان تأثیر معناداری دارد.

فرض ۶: تمرکز بر بازخورد شغلی پرسنل فروش شرکت‌های توزیع داروی رازی، البرز و داروپخش اصفهان تأثیر معناداری دارد.

فرض ۷: استقلال شغلی بر رضایت شغلی پرسنل فروش شرکت‌های توزیع داروی رازی، البرز و داروپخش اصفهان تأثیر معناداری دارد.

فرض ۸: تنوع شغلی بر رضایت شغلی پرسنل فروش شرکت‌های توزیع داروی رازی، البرز و داروپخش اصفهان تأثیر معناداری دارد.

فرض ۹: باز خور شغلی بر رضایت شغلی پرسنل فروش شرکت‌های توزیع داروی رازی، البرز و داروپخش اصفهان تأثیر معناداری دارد.

فرض ۱۰: رضایت شغلی بر تعهد سازمانی پرسنل فروش شرکت‌های توزیع داروی رازی، البرز و داروپخش اصفهان تأثیر معناداری دارد.

۳- روش پژوهش

روش تحقیق در این پژوهش از نظر نوع؛ کاربردی است و از نظر روش، توصیفی از نوع همبستگی است؛ زیرا محقق هم به توصیف وضعیت موجود و هم تحلیل رابطه بین متغیرهای پیشین و ملاک پرداخته است. جامعه آماری پژوهش حاضر شامل کلیه مدیران و پرسنل فروش بخش دارویی، مکمل غذایی و تجهیزات پزشکی شرکت‌های توزیع رازی، البرز و داروپخش اصفهان است که با توجه به محدود بودن جامعه آماری نیازی به نمونه گیری نمی‌باشد، لذا کل جامعه آماری مورد بررسی قرار می‌گیرد.

به دلیل محدود بودن جامعه آماری (۸۵ نفر)، کل جامعه آماری مورد بررسی قرار گرفته و نیازی به نمونه‌ی آماری نمی‌باشد. از آن جایی که رایج ترین وسیله گردآوری اطلاعات در تحقیقات پیمایشی پرسشنامه است در تحقیق حاضر نیز از چهار پرسشنامه استفاده شد که به شرح زیر است:

(۱) این پرسشنامه با بهره گیری از پرسشنامه استاندارد ساختار سازمانی آنتونی رابینز^۵ با ۱۱ گویه برای ارزشیابی ساختار سازمانی طراحی شده است. پاسخ ها هم در طیف پنج گزینه ای (کاملا موافقم، موافقم، تا حدودی، مخالفم، کاملا مخالفم) می باشد که به ترتیب نمره ۵-۴-۳-۲-۱ به آنها تعلق می گیرد. این پرسشنامه دارای مولفه های رسمیت و تمرکز می باشد و ضریب پایایی آن ۰/۷۵ با بهره گیری از ضریب آلفای کرونباخ محاسبه شد.

(۲) پرسشنامه ویژگی های شغلی: این پرسشنامه با بهره گیری از پرسشنامه هاگمن و اولدهام^۶ [۱۹] طراحی و تایید شده است و شامل ۱۸ سوال با طیف پنج گزینه ای (کاملا موافقم، موافقم، تا حدودی، مخالفم، کاملا مخالفم) می باشد که به ترتیب نمره ۵-۴-۳-۲-۱ به آنها تعلق می گیرد. این پرسشنامه دارای مولفه های استقلال شغلی، تنوع شغلی و بازخورد شغلی می باشد و ضریب پایایی آن ۰/۷۴ با بهره گیری از ضریب آلفای کرونباخ محاسبه شد.

(۳) این پرسشنامه با استفاده از پرسشنامه ویسوکي و کروم^۷ (۱۹۹۱) طراحی و تایید شده است و شامل ۱۸ سوال با طیف پنج گزینه ای (کاملا موافقم، موافقم، تا حدودی، مخالفم، کاملا مخالفم) می باشد که به ترتیب نمره ۵-۴-۳-۲-۱ به آنها تعلق می گیرد. این پرسشنامه دارای مولفه های رضایت در ارتباط با شغل، رضایت در ارتباط با همکاران، رضایت در ارتباط با سرپرستان و رضایت در ارتباط با سیاست‌های شرکت می باشد و ضریب پایایی آن ۰/۸۰ با بهره گیری از ضریب آلفای کرونباخ محاسبه شد [۲۵].

(۴) این پرسشنامه با بهره گیری از پرسشنامه آلن و مایر^۸ (۱۹۹۰) [۱۵]. طراحی و تایید شده است و شامل ۹ سوال با طیف پنج گزینه ای (کاملا موافقم، موافقم، تا حدودی، مخالفم، کاملا مخالفم) می باشد که به ترتیب نمره ۵-۴-۳-۲-۱ به آنها تعلق می گیرد. و ضریب پایایی آن ۰/۸۸ با بهره گیری از ضریب آلفای کرونباخ محاسبه شد.

با استفاده از پرسشنامه های ذکر شده و مساعدت استادان محترم راهنما و مشاور، این پرسشنامه ها بومی سازی شد. جهت محاسبه پایایی پرسشنامه ها از ضریب α کرونباخ و برای محاسبه روایی، از روایی محتوایی استفاده شد. روایی هر چهار پرسشنامه به صورت محتوایی توسط چند نفر از اساتید و متخصصان رشته مدیریت بازرگانی در دانشگاه مورد تأیید قرار گرفت. در نهایت پرسشنامه ها بین نمونه کارکنان توزیع گردید که از این تعداد ۸۱ پاسخ داده شد و از آن در تحلیل استفاده گردید.

5. Anthony Robbins

6. Hackman & Oldham

7. Visoki & Chrome

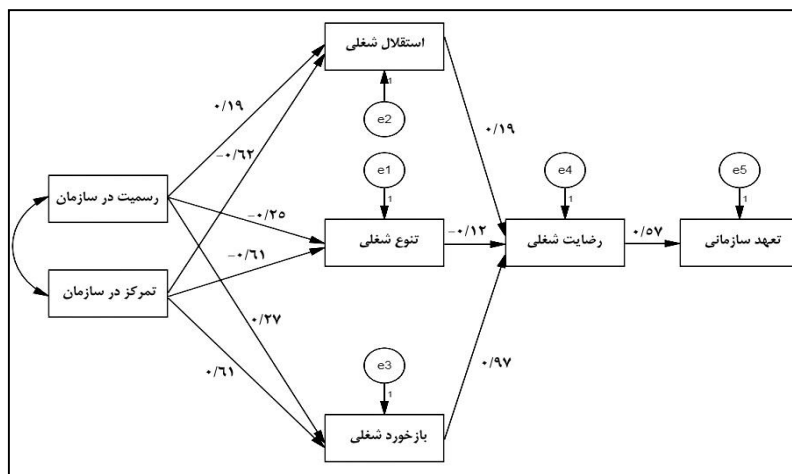
8. Allen & Meyer

۴- یافته‌های پژوهشی

تحلیل داده‌های توصیفی جمعیت شناختی تحقیق نشان می‌دهد که نمونه ۷۸ نفری شامل ۶۱/۵٪ پاسخ دهنده مرد و هم چنین ۳۸/۵٪ پاسخ دهنده زن هستند. بیشترین افراد نمونه یعنی ۴۸/۷٪ در گروه سنی کمتر از ۳۰ سال قرار داشته و کمترین افراد نمونه یعنی ۵/۱٪ در گروه سنی بالاتر از ۵۰ سال و حدود ۴۵/۱۲ درصد بین دو گروه سنی قبلی قرار دارند. بیشترین افراد نمونه یعنی تقریباً ۳۴/۶٪ دارای تحصیلات فوق دیپلم و کمترین افراد نمونه یعنی ۳/۸٪ دارای تحصیلات کمتر از دیپلم هستند. سابقه کار ۴۳/۶ درصد پاسخ دهندگان سابقه‌ی کاری کمتر از ۵ سال و ۲/۶ درصد بیشتر از ۲۰ سال سابقه کار دارند.

۵- فرضیه‌ی اصلی

ساختار سازمانی و ویژگی‌های شغلی بر رضایت شغلی و تعهد سازمانی پرسنل فروش شرکت‌های توزیع داروی رازی، البرز و داروپخش اصفهان تأثیر معناداری دارد.



شکل (۲): ضرایب مسیر مدل پژوهش

جدول (۱): ضرایب مسیر مدل پژوهش

نتیجه	معناداری P	نسبت بحرانی C.R.	خطای استاندارد S.E.	ضریب استاندارد	فرضیه فرعی	
تأیید نمی‌شود	/۰.۸۹	۱/۷۰.۲	/۰.۹۵	/۱۸۶	H1	استقلال شغلی رسمیته <---
تأیید می‌شود	/۰.۱۵	۲/۴۲.۸	/۱.۰۰	-/۲۴۵	H2	تنوع شغلی رسمیته <---
تأیید می‌شود	/۰.۰۱	۳/۲۲.۹	/۰.۸۴	/۲۶۹	H3	بازخورد شغلی رسمیته <---
تأیید	***	۵/۶۷.۸	/۱.۰۱	-/۶۲.۰	H4	استقلال شغلی <---

می‌شود						تمرکز
تأیید می‌شود	***	۶/۰۲۱	/۱۰۶	-/۶۰۸	H5	تنوع شغلی <---> تمرکز
تأیید می‌شود	***	۷/۱۶۱	/۰۹۱	/۶۱۰	H6	بازخورد شغلی <---> تمرکز
تأیید می‌شود	/۰۲۵	۲/۲۴۱	/۰۸۵	/۱۹۳	H7	رضایت شغلی <---> استقلال شغلی
تأیید نمی‌شود	/۲۷۷	- ۱/۰۸۷	/۱۲۳	-/۱۱۹	H8	رضایت شغلی <---> تنوع شغلی
تأیید می‌شود	***	۷/۷۴۷	/۱۲۱	/۹۶۹	H9	رضایت شغلی <---> بازخورد شغلی
تأیید می‌شود	***	۶/۱۶۷	/۰۶۴	/۵۷۳	H10	تعهد سازمانی <--> -رضایت شغلی
*** بیانگر اینست که مقدار P از ۰/۰۰۱ کمتر است						

نتایج جدول فوق نشان می‌دهد که تمامی مسیرها بجز دو مسیر در مدل پژوهش معنادار هستند. جدول (۲) شاخص‌های برازش مدل را نشان می‌دهد.

جدول (۲): شاخص‌های برازش مدل

مدل اصلی	شاخص	نوع شاخص برازش
۲۱	NPAR	مطلق
۷	DF	
۰/۱۴۶	P (بزرگتر از ۰/۰۵)	
۱۰/۸۴۲	CMIN (Chi Square)	مطلق
۰/۸۵۱	AGFI (بزرگتر از ۰/۹)	
۰/۹۶۳	GFI (بزرگتر از ۰/۹)	
۰/۹۷۶	TLI (بزرگتر از ۰/۹)	تطبیقی یا نسبی
۰/۹۷۹	NFI (بزرگتر از ۰/۹)	
۰/۹۹۲	CFI (بزرگتر از ۰/۹)	
۰/۳۲۶	PNFI (بزرگتر از ۰/۵)	مقتصد
۰/۳۳۱	PCFI (بزرگتر از ۰/۵)	
۰/۰۸۴	RMSEA (کوچکتر از ۰/۰۸)	
۱/۵۴۹	CMIN/DF (کوچکتر از ۵)	

اکثر شاخص‌های گزارش شده در جدول فوق بیانگر برازش خوب و مناسب مدل فرعی است.

۶- آزمون فرضیات فرعی پژوهش

به منظور آزمون فرضیه‌های فرعی پژوهش از مدل تحلیل مسیر استفاده می‌گردد. نتایج آزمون فرضیه‌های پژوهش بصورت زیر است.

H1: رسمیت بر استقلال شغلی پرسنل فروش شرکت‌های توزیع داروی رازی، البرز و داروپخش اصفهان تأثیر معناداری دارد.

جدول (۳): آزمون فرضیه اول

نتیجه	معناداری P	نسبت بحرانی C.R.	خطای استاندارد S.E.	ضریب استاندارد	فرضیه فرعی	
تأیید نمی‌شود	/۰۸۹	۱/۷۰۲	/۰۹۵	/۱۸۶	H1	استقلال شغلی <-- رسمیت
*** بیانگر اینست که مقدار P از ۰/۰۰۱ کمتر است						

H2: رسمیت بر تنوع شغلی پرسنل فروش شرکت‌های توزیع داروی رازی، البرز و داروپخش اصفهان تأثیر معناداری دارد.

نتایج جدول ۴ نشان می‌دهد که رسمیت تأثیر منفی و معنادار با ضریب استاندارد ۰/۲۴۵ بر تنوع شغلی دارد. بنابراین فرضیه دوم مورد تأیید قرار می‌گیرد

جدول (۴): آزمون فرضیه دوم

نتیجه	معناداری P	نسبت بحرانی C.R.	خطای استاندارد S.E.	ضریب استاندارد	فرضیه فرعی	
تأیید می‌شود	/۰۱۵	-۲/۴۲۸	/۱۰۰	-/۲۴۵	H2	تنوع شغلی <-- رسمیت
*** بیانگر اینست که مقدار P از ۰/۰۰۱ کمتر است.						

H3: رسمیت بر بازخورد شغلی پرسنل فروش شرکت‌های توزیع داروی رازی، البرز و داروپخش اصفهان تأثیر معناداری دارد.

نتایج جدول ۵ نشان می‌دهد که رسمیت تأثیر مثبت و معنادار با ضریب استاندارد ۰/۲۶۹ بر بازخورد شغلی دارد. بنابراین فرضیه سوم مورد تأیید قرار می‌گیرد.

جدول (۵): آزمون فرضیه سوم

نتیجه	معناداری P	نسبت بحرانی C.R.	خطای استاندارد S.E.	ضریب استاندارد	فرضیه فرعی	
تأیید می‌شود	۰/۰۰۱	۳/۲۲۹	۰/۰۸۴	۰/۲۶۹	H3	بازخورد شغلی <-- رسمیت
*** بیانگر اینست که مقدار P از ۰/۰۰۱ کمتر است						

H4: تمرکز بر استقلال شغلی پرسنل فروش شرکت‌های توزیع داروی رازی، البرز و داروپخش تأثیر معناداری دارد.

نتایج جدول (۶) نشان می‌دهد که تمرکز تأثیر منفی و معنادار با ضریب استاندارد ۰/۶۲۰ بر استقلال شغلی دارد. بنابراین فرضیه چهارم مورد تأیید قرار می‌گیرد.

جدول (۵): آزمون فرضیه چهارم

نتیجه	معناداری P	نسبت بحرانی C.R.	خطای استاندارد S.E.	ضریب استاندارد	فرضیه فرعی	
تأیید می‌شود	***	-۵/۶۷۸	۰/۱۰۱	-۰/۶۲۰	H4	استقلال شغلی <--- تمرکز
*** بیانگر اینست که مقدار P از ۰/۰۰۱ کمتر است						

H5: تمرکز بر تنوع شغلی پرسنل فروش شرکت‌های توزیع داروی رازی، البرز و داروپخش اصفهان تأثیر معناداری دارد.

نتایج جدول ۶ نشان می‌دهد که تمرکز تأثیر منفی و معنادار با ضریب استاندارد ۰/۶۰۸ بر تنوع شغلی دارد. بنابراین فرضیه پنجم مورد تأیید قرار می‌گیرد.

جدول (۶): آزمون فرضیه پنجم

نتیجه	معناداری P	نسبت بحرانی C.R.	خطای استاندارد S.E.	ضریب استاندارد	فرضیه فرعی	
تأیید می‌شود	***	-۶/۰۲۱	/۱۰۶	-/۶۰۸	H5	تنوع شغلی <-- -تمرکز
*** بیانگر اینست که مقدار P از ۰/۰۰۱ کمتر است						

H6: تمرکز بر بازخورد شغلی پرسنل فروش شرکت‌های توزیع داروی رازی، البرز و داروپخش اصفهان تأثیر معناداری دارد.

نتایج جدول ۷ نشان می‌دهد که تمرکز تأثیر مثبت و معنادار با ضریب استاندارد ۰/۶۱۰ بر بازخورد شغلی دارد. بنابراین فرضیه پنجم مورد تأیید قرار می‌گیرد.

جدول (۷): آزمون فرضیه ششم

نتیجه	معناداری P	نسبت بحرانی C.R.	خطای استاندارد S.E.	ضریب استاندارد	فرضیه فرعی	
تأیید می‌شود	***	۷/۱۶۱	/۰۹۱	/۶۱۰	H6	بازخورد شغلی <-- -تمرکز
*** بیانگر اینست که مقدار P از ۰/۰۰۱ کمتر است						

H7: استقلال شغلی بر رضایت شغلی پرسنل فروش شرکت‌های توزیع داروی رازی، البرز و داروپخش اصفهان تأثیر معناداری دارد.

نتایج جدول ۸ نشان می‌دهد که استقلال شغلی تأثیر مثبت و معنادار با ضریب استاندارد ۰/۱۹۳ بر رضایت شغلی دارد. بنابراین فرضیه هفتم مورد تأیید قرار می‌گیرد.

جدول (۸): آزمون فرضیه هفتم

نتیجه	معناداری P	نسبت بحرانی C.R.	خطای استاندارد S.E.	ضریب استاندارد	فرضیه فرعی	
-------	---------------	------------------------	---------------------------	-------------------	---------------	--

رضایت شغلی <--- استقلال شغلی	H7	/۱۹۳	/۰۸۵	۲/۲۴۱	/۰۲۵	تأیید می‌شود
*** بیانگر اینست که مقدار P از ۰/۰۰۱ کمتر است						

H8: تنوع شغلی بر رضایت شغلی پرسنل فروش شرکت‌های توزیع داروی رازی، البرز و دارویخش اصفهان تأثیر معناداری دارد.

نتایج جدول ۹ نشان می‌دهد که تنوع شغلی تأثیری بر رضایت شغلی ندارد. بنابراین فرضیه هشتم مورد تأیید قرار نمی‌گیرد

جدول (۹): آزمون فرضیه هشتم

نتیجه	معناداری P	نسبت بحرانی C.R.	خطای استاندارد S.E.	ضریب استاندارد	فرضیه فرعی	رضایت شغلی <--- تنوع شغلی
تأیید نمی‌شود	/۲۷۷	-۱/۰۸۷	/۱۲۳	-/۱۱۹	H8	رضایت شغلی <--- تنوع شغلی
*** بیانگر اینست که مقدار P از ۰/۰۰۱ کمتر است						

H9: بازخورد شغلی بر رضایت شغلی پرسنل فروش شرکت‌های توزیع داروی رازی، البرز و دارویخش اصفهان تأثیر معناداری دارد.

نتایج جدول ۱۰ نشان می‌دهد که بازخورد شغلی تأثیر مثبت و معنادار با ضریب استاندارد ۰/۹۶۹ بر رضایت شغلی دارد. بنابراین فرضیه نهم مورد تأیید قرار می‌گیرد.

جدول (۱۰): آزمون فرضیه نهم

نتیجه	معناداری P	نسبت بحرانی C.R.	خطای استاندارد S.E.	ضریب استاندارد	فرضیه فرعی	رضایت شغلی <--- بازخورد شغلی
تأیید می‌شود	***	۷/۷۴۷	/۱۲۱	/۹۶۹	H9	رضایت شغلی <--- بازخورد شغلی
*** بیانگر اینست که مقدار P از ۰/۰۰۱ کمتر است						

H10: رضایت شغلی بر تعهد سازمانی پرسنل فروش شرکت‌های توزیع داروی رازی، البرز و داروپخش اصفهان تأثیر معناداری دارد.

نتایج جدول ۱۱ نشان می‌دهد که رضایت شغلی تأثیر مثبت و معنادار با ضریب استاندارد ۰/۵۷۳ بر تعهد سازمانی دارد. بنابراین فرضیه دهم مورد تأیید قرار می‌گیرد.

جدول (۱۱): آزمون فرضیه دهم

نتیجه	معناداری P	نسبت بحرانی C.R.	خطای استاندارد S.E.	ضریب استاندارد	فرضیه فرعی	
تأیید می‌شود	***	۶/۱۶۷	۱/۰۶۴	۰/۵۷۳	H10	تعهد سازمانی <--- رضایت شغلی
*** بیانگر اینست که مقدار P از ۰/۰۰۱ کمتر است						

۷- بحث و نتیجه‌گیری

• ساختار سازمانی و ویژگی‌های شغلی پرسنل فروش

نتایج نشان می‌دهد که در این شرکت‌ها رسمیت با استقلال شغلی در ارتباط نیست. پرسنل فروش در بازارهای مختلف با فرهنگ‌ها و عادات خرید متفاوت کار می‌کنند در نتیجه لازم است که آنها منعطف بوده و رویکرد فروش خود را با هر بازار سازگار نمایند.

بنابراین اعمال استانداردها یا رویه‌های خاص در این گونه سازمان‌ها احتمالاً بی‌اثر خواهد بود. نتایج از یک رابطه‌ی مثبت بین رسمیت و بازخورد حمایت می‌کند، در سازمان‌های فروش تبادل اطلاعات میان مدیران سیستم فروش و پرسنل فروش به دلیل پیچیدگی ذاتی بازار و مشتریان بسیار حائز اهمیت است. رسمیت با تنظیم قوانین و دستورالعمل‌های خاص بین مدیران و پرسنل فروش و نیز با در دسترس قرار دادن میزان و نوع اطلاعات در دسترس هر یک از طرفین، این فرایند را تسهیل می‌کند.

در ارتباط با درجه‌ی تمرکز در سازمان نتایج نشان می‌دهد که میزان بالای تمرکز، درک کارکنان از استقلال و آزادی عمل در انجام شغل و تنوع شغلی را کاهش می‌دهد. بر اساس یک ساختار متمرکز، قدرت تصمیم‌گیری شخصی فروشندگان و وطفی وسیعی از وظایفی که آنها می‌توانند انجام دهند کاهش یافته و مرتباً جهت کسب اجازه به مدیر مافوق رجوع می‌نمایند. از سوی دیگر تمرکز با بازخورد شغلی ارتباط مثبت دارد. زمانی که اختیار تصمیم‌گیری در دستان مدیران رده بالاتر متمرکز است. این اشخاص برای رسیدن به اهداف سازمانی احساس فشار می‌کنند. از آنجایی که مدیران می‌دانند موفقیت سازمان‌های فروش به پیامدهای شغلی پرسنل فروش وابسته است، بیشتر ترغیب

می‌شوند که فعالیت‌های آنان را از نزدیک تحت نظر قرار داده و عملکرد آنان را بهبود بخشند.

• ویژگی‌های شغلی و رضایت شغلی پرسنل فروش

در سازگاری با تحقیقات گذشته، نتایج ما نشان می‌دهد که استقلال و بازخورد شغلی تاثیر قوی بر رضایت شغلی دارد اما در ارتباط با تنوع این رابطه تأیید نگردید.

یافته‌ها نشان می‌دهد که مدل ویژگی‌های شغلی هاکنم واولدهام در زمینه فروش می‌تواند کارآمد و سازنده باشد. فرضیات اساسی مدل نشان می‌دهد که طراحی مناسب شغل می‌تواند انگیزش کارکنان را تحت تأثیر قرار دهد، زیرا کارمند بطور مثبت به محیط کارش پاسخ می‌دهد. علاوه بر این ویژگی‌های شغلی اجازه توسعه‌ی استراتژی و تاکتیک‌های فروش را بر اساس قضاوت‌های پرسنل فروش می‌دهد. و همچنین بازخورد شغلی پتانسیل‌های انگیزشی دارد که اطلاعات شفاف و واضحی را در ارتباط با نحوه‌ی عملکرد پرسنل در بازار را فراهم می‌نماید. علاوه بر این بازخورد شغلی انگیزش کارکنان را، با فراهم آوردن رهنمودها و حمایت‌هایی جهت بهبود عملکرد و توسعه‌ی حرفه‌ای، ارتقاء می‌بخشد. بنابراین طراحی شغل، نقش حیاتی در تعیین رضایت شغلی پرسنل فروش دارد.

• رضایت شغلی و تعهد سازمانی پرسنل فروش

نتایج نشان می‌دهد که رضایت شغلی ارتباط مثبت قابل ملاحظه‌ای با تعهد سازمانی دارد. اگرچه رابطه‌ی علت و معلولی این دو متغیر بحث بر انگیز است، نتایج نشان می‌دهد که پرسنل فروشی که از شغلشان راضی‌ترند به سازمان نیز متعهدتر می‌باشند. رضایت شغلی پاسخ موثر مستخدم به خروجی‌های شغلش است، در حالی که تعهد سازمانی پاسخ اثر بخش فرد به کل سازمان است. در این پژوهش رضایت شغلی با جنبه‌های چندگانه شغل، اعم از جنبه کلی شغل، همکاران، سرپرستان، سیاست‌ها و حمایت‌های شرکت و مشتریان اندازه‌گیری شده است. پرسنل فروشی که نسبت به این ابعاد راضی است، حالت روانشناختی را تجربه می‌کند که به سازمان کمک خواهد کرد. رضایت شغلی همچنین منعکس‌کننده‌ی تحقق اهداف شغلی و نیازهای شخصی می‌باشد.

مقایسه نتایج با سایر تحقیقات

فرضیاتی که در این پژوهش تأیید شد، نشان دهنده‌ی همخوانی با تحقیقات کاتسیکا و همکاران^۹، (۲۰۱۱) می‌باشد که نشان دادند، یک رابطه معنادار منفی میان متغیرهای (رسمیت و تنوع)، (تمرکز و استقلال)، (تمرکز و تنوع) و رابطه‌ی معنادار مثبت میان متغیرهای (رسمیت و باز خورد)، (تمرکز و بازخورد)، (استقلال و رضایت)، (بازخورد بر رضایت) و (رضایت بر تعهد) وجود دارد.

فرضیاتی که در این پژوهش تأیید نشد، نشان دهنده مغایرت با تحقیقات کاتسیکا و همکاران، (۲۰۱۱) [۲۸] دارد. کاتسیکا و همکاران نشان دادند که یک رابطه منفی معنا دار میان رسمیت و استقلال شغلی وجود دارد یعنی وجود دستورالعمل و رویه‌های اداری زیاد، استقلال و آزادی عمل کارکنان را در شغلشان کاهش می‌دهد، اما در این پژوهش رابطه معنا دار یافت نشد. همچنین آن‌ها دریافتند که یک رابطه مثبت قوی میان تنوع شغلی و رضایت وجود دارد که باز هم در این پژوهش هیچ گونه رابطه‌ای یافت نگردید.

تأیید فرضیه تأثیر معنادار رضایت بر تعهد سازمانی با تحقیقات شجاعی فر و کوهستانی، (۱۳۸۸) [۱۰] هم‌خوانی دارد، آن‌ها نشان دادند که توجه به مولفه‌های رضایت شغلی منجر به افزایش تعهد سازمانی می‌گردد.

9. Katsikea et al

همچنین در این پژوهش نشان داده شد که رسمیت بر باخورد، تمرکز بر استقلال و نیز تمرکز بر تنوع شغلی تأثیر معنا داری دارند که با تحقیقات موسویان و شهامت، (۲۰۱۱) [۲۴]. همخوانی ندارد زیرا آن‌ها رابطه‌ی بین متغیرهای فوق را تأیید نکردند.

پیشنهادها

همان‌گونه که نتایج تحقیقات آماری نشان می‌دهد و طبق فرضیه‌های تأیید شده ۷ و ۹ مشاهده گردید در این شرکت‌ها بین ویژگی‌های شغلی و رضایت شغلی کارکنان رابطه معنا دار وجود دارد. بدین معنا که با ارتقای ابعاد ویژگی‌های شغلی می‌توان رضایت شغلی کارکنان را افزایش داد. چرا که بهبود ابعاد ویژگی‌های شغلی به دلیل اینکه سبب استقلال و آزادی عمل در انجام کار و آگاهی از نتایج عملکرد برای فرد می‌گردد در او ایجاد انگیزش کرده، رضایت شغلی کارکنان افزایش یافته و مطابق با فرضیه ۱۰ تعهد سازمانی را افزایش می‌دهد. همچنین طبق فرضیه‌های تأیید شده ۲ و ۳ مشاهده گردید رسمیت بر تنوع شغلی و باخورد شغلی و مطابق با فرضیه‌های ۵، ۴ و ۶ تمرکز بر استقلال، تنوع و باخورد شغلی تأثیر گذار می‌باشد در همین راستا به مدیران شرکت‌های مورد مطالعه پیشنهادت زیر ارائه می‌گردد.

- مدیران باید تلاش کنند تعهد سازمانی پرسنل را از طریق افزایش رضایت شغلی، ارتقای ابعاد ویژگی‌های شغلی، کاهش سطوح فرسودگی شغلی و خلق جو سازمانی مناسب افزایش دهند.
- در جهت ارتقای ابعاد ویژگی‌های شغل پیشنهاد می‌شود که مدیران ارشد سیستم فروش باید فعالانه استراتژی‌هایی همچون غنی سازی شغل را پیاده سازی کنند که درک کارکنان از این ابعاد افزایش یابد.
- اعطای سطحی منطقی از استقلال شغلی منطقی می‌باشد چرا که فروشندگان در تعاملاتشان با مشتری نیازمند استفاده از اختیارات شخصی می‌باشند و می‌توانند از رویکردها و تاکتیک‌های نوآورانه در پاسخ به تغییرات محیطی و تغییر سلیقه مشتریان استفاده نمایند.
- جهت افزایش استقلال شغلی به شرکت‌های مورد مطالعه پیشنهاد می‌گردد از ساختار سازمانی غیر متمرکز استفاده نمایند تا کارکنان در انجام شغلشان در بازار احساس استقلال بیشتری کنند و رویکرد فروششان را با نیاز و سلیقه مشتریان منعطف نمایند
- مدیران با برنامه ریزی زمانی منعطف برای کار و ایجاد اعتماد در کار و احترام به کارکنان می‌توانند استقلال کارکنان را افزایش داده و شاهد بروز خلاقیت و نوآوری از جانب کارکنان باشند.
- درجهت افزایش باخورد شغلی به مدیران ارشد سیستم فروش پیشنهادت زیر ارائه می‌گردد
- جهت ارائه باخورد به کارکنان پیشنهاد می‌شود هر یک از کارکنان بصورت هفته‌ای گزارشی از عملکرد خود را به سرپرست مربوطه ارائه کرده و باخوردی از فعالیت‌های خود دریافت کنند تا از این طریق کارکنان در جریان حاصل اقداماتشان قرار گیرند. این باخورد از این جهت که به صورت مستقیم و سریع به خود کارمند داده می‌شود می‌تواند اثرات مثبت زیادی در پی داشته باشد و کمک می‌کند تا کارمند کارهای خود را ارزیابی و اشتباهات را اصلاح کند.
- با توجه به تأثیر رسمیت بر باخورد پیشنهاد می‌گردد مدیران ارشد شرح وظایف پرسنل را تشریح نمایند زیرا این کار باعث می‌شود که پرسنل بدانند چه کاری می‌خواهند انجام دهند و کمتر دچار تعارض شوند و از طرفی بهتر از شغلشان باخورد بگیرند.

- همچنین پیشنهاد می‌شود، فرایند مبادله اطلاعات و جلسات بین کارکنان فروش و سرپرستانشان مجدداً بررسی گردد و کیفیت جلسات بر گذار شده افزایش یابد.

مراجع

۱. جمشیدی ع. (۱۳۸۷). "بررسی رابطه ابعاد ساختاری (تمرکز، رسمیت، پیچیدگی)". فصلنامه برنامه و بودجه، ۲۰: صص ۱۸۷-۱۰۵.
۲. خونسود ا. (۱۳۹۰). "بررسی تاثیر ابعاد اصلی شغل بر میزان تعهد سازمانی کارکنان سازمان تامین اجتماعی شهرستان سنندج". پایان نامه دوره ی کارشناسی ارشد، دانشکده مدیریت دانشگاه سنندج.
۳. رجب بیگی ب، امینی م و علمداری ن. (۱۳۸۵). "سنجش رضایت شغلی منابع انسانی در بخش دولتی و عوامل موثر بر آن، مدرس علوم انسانی". ویژه نامه مدیریت، صص ۱۳۰-۱۱۱.
۴. سیدجوادین ر. (۱۳۸۴). "مبانی سازمان و مدیریت". چاپ: دوم، تهران: انتشارات نگاه دانش.
۵. سیدجوادین ر. (۱۳۸۵). "مدیریت منابع انسانی". تهران: انتشارات ترمه.
۶. طوسی راد غ. (۱۳۸۱). "بررسی رابطه ی بین ویژگی های شغل با میزان تمایل به ترک خدمت کارکنان شرکت صنایع مس شهید باهنر کرمان". پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشکده مدیریت دانشگاه آزاد کرمان.
۷. طولابی ز و منتیان م ع. (۱۳۸۹). "تأثیر ساختار سازمانی بر رضایت شغلی کارکنان دانشگاه شهید چمران". مجله دانشکده مدیریت، دانشگاه شهید چمران اهواز، دوره ۶۵، ویژه نامه، اول، صص ۶۱-۵۰.
۸. غیثه ف. (۱۳۸۹). "بررسی رضایت شغلی و تعهد سازمانی شرکت مپنا". پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشکده مدیریت دانشگاه تهران.
۹. فرجی ع و پوررضا ا. (۱۳۸۷). "نقش و تأثیر مدل ویژگی‌های شغلی بر رضایت شغلی". مجله دانشکده بهداشت و انستیتو تحقیقات بهداشتی، دوره ۶، صص ۳۸-۳۱.
۱۰. کوهستانی ح و شجاعی فر ح. (۱۳۸۹). "رابطه رضایت شغلی مدیران دانشکده‌ها با تعهد سازمانی آنها در دانشگاه فردوسی مشهد". مجله دانش و توسعه، صص ۱۶-۱.
۱۱. لطف آبادی ز. (۱۳۹۰). "رابطه ی ویژگی‌های شغلی با رضایت شغلی از طریق جو سازمانی". پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشکده کارشناسی علوم تربیتی و روان شناسی دانشگاه فردوسی مشهد.
۱۲. مورهد و گریفین، ترجمه: الوانی، سید مهدی، (۱۳۸۲). "رفتار سازمانی". تهران: انتشارات مروارید.
۱۳. نادی م ع و سجادیان ا. (۱۳۸۹). "مبانی روش تحقیق کاربردی در علوم انسانی". چاپ: اول، اصفهان: انتشارات دانشگاه آزاد اسلامی واحد خوراسگان.
14. Agarwal S. (1993). "Influence of formalization on role stress, organizational commitment and work alienation of salespersons: a cross national comparative study". *Journal of International Business Studies*, 24: 715-739.
15. Allen N , Meye J.P. (1990). "The Measurment and Antecedent of Affective, continuance and Normative commitment to the organization". *Jornal of occupations psychology*, 34: 600-710.
16. Anderson E , Olive R.L. (1987). "Perspectives on behavior-based versus outcome based salesforce control system". *Journal of Marketing*, 51: 76-88.

17. Annick W , Marc B. (2007). "Impact of organizational structure on nurses' job satisfaction:A questionnaire survey". *International Journal of Nursing Studies*, 44: 1011–1020
18. Ashwin W , Randal SH. (2001)."The indirect effects of organizational controls on salesperson performance and customer orientation". *Journal of Business Research*, 54 : 1 – 9
19. Hackman J.R , Oldham R.G. (1975). "Development of the job diagnosticsurve". *Journal Applied psychology*, 60: 159-170
20. Hawas H.H. (2012)."Committed Salesforce: An Investigation into Personality Traits". *International Journal of Business and Management*, 6: 100-116
21. Jaworski B. J. (1988)." Toward a theory of marketing control: Environmental context, control types and consequences". *Journal of Marketing*, 52: 23–29.
22. Leap L.T , Crion D. M. (1989). *Personal / Human Resource Management*. New York, Macmillan Publishing Company. 366-367..
23. Meyer J.P , Herscovitch L. (2001). "Commitment in the workplace, toward a general model". *Human Resource management review*, 8:120-138.
24. Mousavian j ,Shahamta B .(2011)." An Investigation of Organizational Structure on Organizational Commitment in Iran". *Journal of Basic and Applied Scientific Research*: 1(12):2728-2733
25. Mowdey R. , porter L.W, steers R.M. (1982). "Employee organizational linkage: the psychology of commitment, absenteeism, and turnover". *New York Academic press*: 20-30.
26. Mrugank V, Ashwin .W. (2005)." Motivating salesperson customer orientation insights from the job characteristics model". *Journal of Business Research* , 58: 584– 592
27. Shafae j , Rahnama A. (2012). "Evaluation of the Impact of Organizational Structure and Job Characteristics on Job Satisfaction and Organizational Commitment Case Study: Islamic Azad University, Parsabad Branch". *Journal of Basic and Applied Scientific Research* , 2(3):2329-2335
28. Theodosiou M , Katsikea T. (2007). "How management control and job-related characteristics influence the performance of export sales managers". *Journal of Business Research*, 60: 1261–1271
29. Torvald O , Einar M. (2008). Perceptions of organizational structure in the hospitality industry: Consequences for commitment, job satisfaction and perceived performance. *Tourism Management*, 29 :661–671