

فصلنامه علمی - پژوهشی مطالعات مدیریت (بهبود و تحول)، سال بیست و پنجم، شماره ۸۳، بهار ۹۶
صفحات ۶۸- ۵۱

تاثیر رضایت شغلی بر عملکرد با نقش میانجی وفاداری سازمانی

محمودرضا اسماعیلی^۱، حیدر صیدزاده^۲

(تاریخ دریافت: ۹۵/۶/۳۱ - تاریخ بازنگری: ۹۵/۷/۲۴ - تاریخ پذیرش: ۹۵/۹/۱۷)

چکیده

عملکرد شغلی کارکنان به دلیل نقش برجسته آن در دستیابی به اهداف سازمان مورد توجه مدیران می‌باشد. رضایت شغلی به طور مستقیم و با نقش میانجی وفاداری سازمانی از جمله متغیرهای موثر بر عملکرد شغلی است. پژوهش فعلی، با هدف بررسی رابطه بین رضایت شغلی و عملکرد کارکنان با نقش میانجی وفاداری سازمانی در سازمان جهاد کشاورزی استان ایلام اجرا شد. این پژوهش از لحاظ هدف کاربردی و از حیث نوع تحقیق، توصیفی-همبستگی می‌باشد. جامعه آماری پژوهش کارشناسان سازمان مذکور بوده و تعداد ۲۴۰ نفر از طریق نمونه گیری تصادفی به عنوان نمونه انتخاب شدند. روایی و پایایی پرسشنامه به ترتیب با روش‌های روایی محتوا و ضریب آلفای کرونباخ تایید شد. نتایج مدل سازی معادلات ساختاری نشان داد که رضایت شغلی به طور مستقیم با ضریب مسیر ۵۳ صدم و به طور غیرمستقیم با نقش واسطه ای وفاداری سازمانی با ضریب مسیر ۶۲ صدم بر عملکرد شغلی تاثیر مثبت دارد. بعلاوه، رضایت شغلی با ضریب مسیر ۷۴ صدم بر وفاداری سازمانی و وفاداری سازمانی نیز با ضریب مسیر ۷۶ صدم بر عملکرد شغلی تاثیر مثبت دارد.

واژگان کلیدی: رضایت شغلی، عملکرد شغلی، وفاداری سازمانی، مدلسازی معادلات ساختاری.

۱. دانشیار گروه مدیریت، دانشکده اقتصاد و مدیریت، دانشگاه لرستان

۲. دانشجوی دکتری مدیریت منابع انسانی، دانشکده اقتصاد و مدیریت، دانشگاه لرستان (نویسنده مسئول)

hseidzadeh@yahoo.com

مقدمه

منابع انسانی، مهمترین عامل تعیین کننده در حرکت صحیح سازمان به سمت اهداف سازمانی می باشد. یکی از عمده ترین دغدغه های مدیران در سطوح مختلف سازمان، چگونگی ایجاد بستر مناسب برای کارکنان است تا آنها با مسئولیت پذیری و احساس تعهد وظایف خود را به درستی انجام دهند و عملکرد بهینه داشته باشند (براتی و دیگران، ۱۳۹۲، ص ۱۸۲). رضایت شغلی می تواند یکی از عوامل مهم و تاثیرگذار در عملکرد کارکنان هر سازمانی باشد. منظور از رضایت شغلی یک نوع لذت و احساس مثبت نسبت به کار است که آن هم تابعی است از رابطه بین آنچه فرد از شغل انتظار دارد و آنچه شغل به فرد ارائه می دهد (پورتر^۱، ۱۹۹۹، ص ۳۰). مطالعه رضایت شغلی از دو جنبه مهم می باشد: نخست، از جنبه انسانی که شایسته است با کارکنان به صورت منصفانه و با احترام رفتار گردد و دوم از جنبه رفتاری که توجه به رضایت شغلی می تواند رفتار کارکنان را به گونه ای هدایت نماید که بر کارکرد و وظایف سازمانی آنها تاثیر بگذارد و بر بروز رفتارهای مثبت و منفی از طرف آنها منجر گردد (اسپکتور^۲، ۲۰۰۰، ص ۴۰). وفاداری سازمانی متغیر مهم دیگری می باشد که می تواند به صورت متغیر مستقل و یا میانجی بر عملکرد شغلی کارکنان موثر باشد. منظور از وفاداری سازمانی، بکارگیری تمام توان کارکنان برای نیل به اهداف سازمان، مسئولیت پذیری، انجام مشتاقانه کار، تلاش مضاعف، هماهنگی با تغییرات، برقراری ارتباطات موثر بین کارکنان و ... می باشد (برومند، ۱۳۸۶). موفقیت و شکست یک سازمان بستگی به عملکرد شغلی کارکنان آن سازمان دارد. عملکرد شغلی درجه ای از انجام وظایف محول شده به فرد در شغل وی محسوب می شود (محمدی و دیگران، ۱۳۹۵، ص ۲۳۲). عملکرد شغلی یک متغیر اصلی در رشته روان شناسی صنعتی و سازمانی می باشد. بسیاری از بررسی ها و تحقیقات روان شناسان صنعتی و سازمانی مربوط به شناسایی، ارزیابی یا بهبود عملکرد شغلی بوده اند. این موضوع علاوه بر شرکتهای خصوصی در مورد سازمان های دولتی نیز اهمیت دارد، چرا که عملکرد ضعیف کارکنان یک سازمان دولتی نیز موجب نارضایتی ارباب رجوع آن سازمان شده و همچنین منجر به عدم تحقق اهداف پیش بینی شده برای آن سازمان می شود. عملکرد شغلی مطلوب کارکنان یک سازمان، بهره وری آن سازمان را افزایش داده و این امر به نوبه خود موجب ارتقای سطح خدمات آن سازمان و بهبود اقتصاد ملی می گردد (محمدی و دیگران، ۱۳۹۵، ص ۲۳۱). وزارت جهاد کشاورزی به عنوان یکی از وزارتخانه های کلیدی، مسئولیت اصلی تامین امنیت غذایی پایدار کشور را بر عهده دارد و سازمان جهاد کشاورزی استانها نیز به منزله بازوان محوری و اجرایی این وزارتخانه، نقشی

1. Porter
2. Spector

اساسی در تحقق هدف راهبردی ذکر شده دارد. سازمان جهاد کشاورزی استان ایلام، متولی و مجری برنامه‌ها و سیاست‌های وزارت متبوع از طریق کارکنان خود در سطح استان می‌باشد و کیفیت تحقق این برنامه‌ها به چگونگی عملکرد کارکنان آن بستگی دارد. در حال حاضر به نظر می‌رسد که عملکرد شغلی کارکنان این سازمان در سطح مطلوبی نباشد چرا که بهره‌برداران کشاورزی به عنوان خدمت‌گیرندگان اصلی این نهاد، رضایت‌چندانی از عملکرد کارکنان آن ندارند و چنانچه این وضعیت ادامه یابد بیم آن می‌رود که این سازمان نتواند وظایف خود را به نحو مناسب برای دستیابی به اهداف تعیین شده انجام دهد. لذا، مساله تحقیق حاضر عملکرد نامناسب کارکنان سازمان جهاد کشاورزی استان ایلام بوده که این مشکل در صورت عدم چاره‌جویی برای آن می‌تواند پیامدهای جبران‌ناپذیری هم برای خود سازمان مذکور و هم برای بخش کشاورزی استان به دنبال داشته باشد. از اینرو هدف این پژوهش بر آن بوده است تا رابطه بین رضایت شغلی و عملکرد را با توجه به نقش میانجی وفاداری سازمانی تبیین نموده و بر این اساس تعیین کنند که از طریق تغییرات وفاداری سازمانی چگونه می‌توان به بهبود عملکرد شغلی کارکنان با توجه به نقش رضایت شغلی اقدام نمود. مطالعات زیادی در باره رابطه بین رضایت شغلی و عملکرد کارکنان در داخل و خارج کشور انجام شده است اما با بررسی‌های انجام شده تحقیقی در مورد بررسی رابطه بین رضایت شغلی و عملکرد کارکنان با نقش میانجی وفاداری سازمانی مشاهده نشد که این موضوع خود دلیلی بر اهمیت و ضرورت اجرای تحقیق فعلی بوده و بر جنبه نو بودن آن صحنه می‌گذارد. در این مقاله، ابتدا مبانی نظری و پیشینه تجربی متغیرهای اصلی تحقیق شامل رضایت شغلی، عملکرد شغلی و وفاداری سازمانی بررسی شده، آنگاه مدل مفهومی و فرضیه‌های پژوهش بیان شده و در ادامه روش تحقیق، یافته‌های پژوهش، بحث و نتیجه‌گیری و پیشنهادات مطرح شده‌اند.

مبانی نظری و پیشینه تحقیق

رضایت شغلی

رضایت شغلی موضوع مهمی در مبحث حفظ و نگهداری منابع انسانی یک سازمان به شمار می‌رود و بی‌توجهی به آن در بلندمدت، سیستم اجتماعی سازمان را مختل نموده و موجب بروز عصبانیت، کاهش حس مسئولیت‌پذیری و در نهایت ترک خدمت می‌شود (محسن پور، ناوی پور، احمدی، ۱۳۸۴، ص ۶۹۰). صاحب‌نظران معتقدند که رضایت شغلی نوعی نگرش است و در تعریف آن می‌گویند: رضایت شغلی عبارت است از نگرش فرد نسبت به شغلش و جنبه‌های گوناگون آن (درویش، ۱۳۸۶، ص ۱۱۹). رضایت شغلی یک واکنش احساسی به کار، شرایط

فیزیکی و اجتماعی محیط کار است که باعث می شود فرد بگوید از شغل خود رضایت دارد یا ندارد. در واقع نگرش کلی فرد نسبت به شغل خود را رضایت شغلی می گویند. رضایت شغلی عامل مهمی در جهت افزایش کارآیی و نیز رضایت فردی در سازمان محسوب می گردد. فرد با توجه به اهمیتی که عوامل مختلف مانند درآمد، جایگاه اجتماعی و شرایط محیط کار برای او دارند میزان معینی از رضایت شغلی را دارا خواهد بود (محمدی و دیگران، ۱۳۹۵، ص ۲۳۳).

رضایت شغلی، یک مفهوم چندوجهی می باشد که شامل ابعاد درونی و بیرونی است. منابع رضایت درونی به ویژگی های شخصیتی فرد برمی گردد، مانند توانایی ابتکار عمل و برقراری ارتباط با سرپرستان که به آنها جنبه های کیفی شغل می گویند. منابع رضایت بیرونی، اقتضایی و وابسته به شرایط محیطی هستند، مانند پرداخت، ارتقاء و امنیت شغلی. تفاوت واحدهای سازمانی از نظر میزان رضایت شغلی را می توان نشانه وجود نقاط بالقوه مشکل زا دانست (ولف^۱، ۲۰۰۱، ص ۵۰). رضایت شغلی، مبین احساسات فرد درباره شغلش می باشد. زمانی که کار فرد با ارزشها و نیازهایش هماهنگ باشد و زمانی که فرد به اهداف و فعالیت هایی که برایش مهم می باشند دست پیدا می کند، رضایت شغلی او افزایش می یابد. رضایت شغلی می تواند ابعاد مختلفی داشته باشد؛ کارمندی که از یک جنبه شغل رضایت دارد ممکن است از سایر ابعاد شغل راضی نباشد. برای کارکنان، تمام جنبه های رضایت شغلی به یک اندازه اهمیت ندارند. بعلاوه، رضایت شغلی در افراد و سازمان های مختلف، متفاوت می باشد. هنگس، اسمیت و سالواگیو (۲۰۰۳) ابعاد رضایت شغلی را شامل رضایت از توانمندسازی، رضایت از انجام شغل، رضایت از پرداخت، رضایت از گروه کاری، رضایت از امنیت شغلی و رضایت از امکانات کاری می دانند (استوارت، براون، ۱۳۹۳، ص ۳۵۲). در کشورهای پیشرفته، مدیریت بر نیازهای اساسی کارکنان استوار است و رضایت شغلی کارکنان علاوه بر اینکه احترام به کرامت انسان ها محسوب می شود، به عنوان عاملی در افزایش بهره وری نیز مورد توجه قرار می گیرد. عوامل مختلفی از قبیل همآورد بودن شغل، عادلانه بودن حقوق و مزایای شغلی، شرایط مناسب کاری و سرپرستان، مدیران و همکاران خوب، نقش مهمی در کسب رضایت شغلی افراد ایفا می کنند (دستجردی و دیگران، ۱۳۸۴، ص ۳۸).

وفاداری سازمانی

رایینز (۲۰۰۱) وفاداری سازمانی کارکنان را شناسایی سطوح پرخاشگرانه و تهاجمی سازمان، شرکت در فعالیت های سازمانی، شناسایی اهداف سازمانی و امید تبدیل شدن به عضوی ثابت و

بلندمدت در سازمان می‌داند. از دیدگاه رفتار سازمانی رابینز، نگرش نسبت به کار به سه عامل بستگی دارد: رضایت شغلی، علاقه و دلبستگی شغلی و وفاداری سازمانی (آرتور و بویلز، ۲۰۰۷، ص ۸۰). وفاداری سازمانی که به منزله احساس تعلق و تمایل به حفظ عضویت و ارتباط با یک سازمان تعریف شده، بر احساس وابستگی، اشتیاق شدید به عضویت در یک گروه، آمادگی برای تشریک مساعی، حس اعتماد، همسویی داوطلبانه با یک گروه و تمایل به پیروی از رهنمودهای سازمانی دلالت دارد (پورعزت و دیگران، ۱۳۹۲، ص ۶۶). در تجزیه و تحلیل ابزار اندازه‌گیری وفاداری سازمانی سه عامل استخراج شده است: هویت، درونی سازی و انطباق. هویت و درونی سازی، ارزش‌های سازمان را شکل می‌دهند، اما انطباق بیانگر تمایل و درگیری کارکنان در مسائل سازمانی است. وفاداری سازمانی دارای دو بعد وفاداری به ارزش‌های سازمانی و علاقه و تمایل به وفاداری سازمانی می‌باشد (حیدری، موسوی، حسنی، ۱۳۹۳، ص ۴۶۰). وفاداری سازمانی شامل حمایت، طرفداری صادقانه و دفاع از اهداف سازمان می‌باشد. وفاداری سازمانی به خاطر ارتقاء جایگاه سازمان نزد بیرونی‌ها ضروری می‌باشد. حمایت و دفاع در مقابل تهدیدات بیرونی و حفظ تعهد در شرایط مطلوب می‌تواند به عنوان وفاداری سازمانی نگریسته شود (مایل افشار و دیگران، ۱۳۹۱، ص ۱۴۷). بکر (۱۹۶۰) وفاداری را به شکل یک فرایند شرح داده است، این محقق معتقد است که اگر فردی با وجود آگاهی از شرایط بهتر یک شغل، حقوق بیشتر و شرایط مناسب‌تر، از پذیرش آن شغل به منظور حفظ شغل فعلی اش خودداری کند، وفاداری فرد به سازمان پنداشته می‌شود. از دیدگاه الن و مایر (۱۹۹۷) وفاداری با سه فاکتور اعتقاد قوی به ارزش‌های سازمان، تلاش زیاد برای تحقق اهداف سازمان و تمایل زیاد برای ماندن در سازمان قابل شناسایی می‌باشد (قره‌چه، دابوئیان، ۱۳۹۰، ص ۳۰).

عملکرد شغلی

تعاریف مختلفی از عملکرد ارائه شده است. در یک جمع‌بندی می‌توان آنها را به دو دیدگاه تقسیم‌بندی کرد: در دیدگاه اول، عملکرد معادل با بهره‌وری و نتایج سازمانی در نظر گرفته شده است؛ در دیدگاه دوم، عملکرد در سطح کارکنان و با توجه به نتایج و پیامدهای فعالیت‌های آنها سنجیده می‌شود. بلانچارد، یکی از پژوهشگران این حوزه، عملکرد را شامل نتایج نگرشی و نتایج رفتاری می‌داند. وی معتقد است که رفتار سازمانی از نگرش و رفتار افراد در سازمان شکل می‌گیرد (افجه، میری، ۱۳۸۸، ص ۱۵۵). عملکرد به عنوان ارزش‌های کلی موردانتظار سازمان، عبارت است از تکه‌های مجزای رفتاری که فرد در طول یک دوره زمانی

مشخص انجام می‌دهد (براتی، عریضی، نوری، ۱۳۸۸، ص ۱۱). عملکرد عبارت است از دستیابی به اهدافی که کمیت و کیفیت آنها تعیین شده است. این تعریف، علاوه بر اینکه در ارتباط با ستاندها می‌باشد، نشان می‌دهد که عملکرد با انجام دادن کار و همچنین نتایج حاصله از آن مرتبط است. بنابراین، عملکرد را می‌توان به منزله رفتار تلقی کرد. متغیر عملکرد دارای دو بعد رفتاری و فرایندی می‌باشد، بعد رفتاری شامل مواردی از قبیل رعایت مقررات و انضباط اداری، رفتار و برخورد مناسب با ارباب رجوع، جدیت در کار، کوشش در جهت فراگیری کارها، انعطاف پذیری، قابل اعتماد بودن و خودجوش بودن می‌باشد و بعد فرایندی نیز شامل مواردی از جمله عوامل مربوط به شرایط کار، احترام و قدر و منزلت، رفع نیازهای آموزشی، فراهم ساختن شرایط ارتقاء، مشارکت و مدیریت صلاحیتدار و شایسته می‌باشد (حقیقی، احمدی، رامین مهر، ۱۳۸۸، ص ۸۵). در ساده‌ترین تعریف، عملکرد شغلی مبین سهم کارکنان در سازمانی است که در آن کار می‌کنند. عملکرد کلی بیانگر سهم کلی فرد در سازمان می‌باشد. عملکرد کلی شامل سه بعد اساسی می‌باشد: عملکرد وظیفه‌ای، عملکرد شهروندی و عملکرد مخرب. عملکرد وظیفه‌ای، رفتاری است که به تولید حقیقی کالا یا ارائه خدمت منجر می‌شود. برای ارتقاء عملکرد وظیفه‌ای، کارکنان باید از دانش نظری و عملی لازم برخوردار باشند. عملکرد شهروندی، رفتاری است که به محیط روان‌شناختی و اجتماعی سازمان مربوط است. عملکرد شهروندی می‌تواند به نفع فرد یا کل سازمان باشد. فعالیت‌هایی که به نفع سازمان باشند، رفتار شهروندی سازمانی نامیده می‌شوند. منافع برخی فعالیت‌ها و اقدامات متوجه افراد خاصی می‌شود، به چنین فعالیت‌هایی رفتار شهروندی فردی گفته می‌شود. عملکرد مخرب برخلاف عملکرد وظیفه‌ای و عملکرد شهروندی، سازنده نیست و مبین رفتارهای ارادی برای صدمه زدن به سازمان می‌باشد. (استوارت، براون، ۱۳۹۳، ص ۳۵۲).

پیشینه تجربی پژوهش

تحقیقات متعددی در خصوص ارتباط بین متغیرهای رضایت شغلی، وفاداری سازمانی و عملکرد شغلی انجام شده است که در جدول ۱ به تعدادی از جدیدترین آنها اشاره می‌شود:

تاثیر رضایت شغلی بر عملکرد با نقش میانجی وفاداری سازمانی ۵۷

جدول ۱. پژوهش های پیشین مرتبط با رضایت شغلی، وفاداری سازمانی و عملکرد شغلی

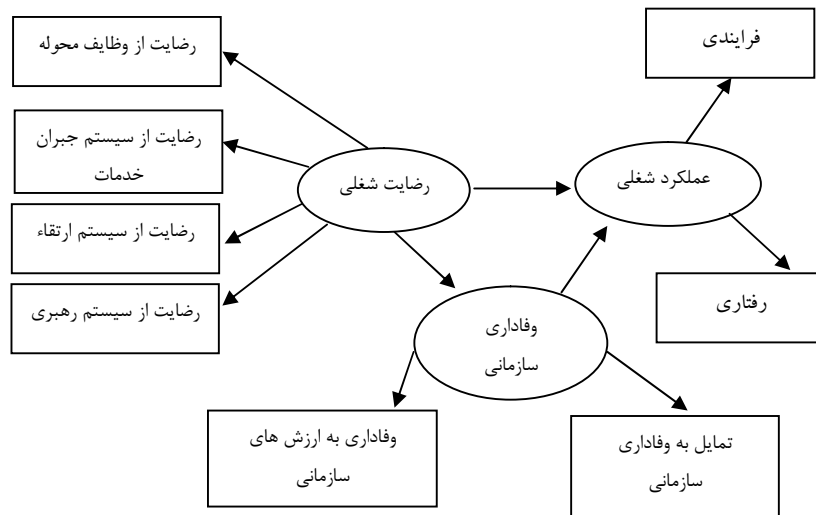
عنوان پژوهش	پژوهشگر و سال	خلاصه نتایج
بررسی ارتباط بین رضایت شغلی و عملکرد کادر پرستاری بیمارستان های استان چهار محال و بختیاری	کاظمیان، نوریان و پروین، ۱۳۸۴	بین رضایت و عملکرد شغلی با استفاده از ضریب همبستگی پیرسون رابطه معناداری مشاهده شد.
بررسی رابطه بین عملکرد و رضایت شغلی در بین کارکنان شرکت برق منطقه ای استان گیلان	قره بیگلو، شادی دیزجی، طالب بیدختی، بهمنی و ارجمند، ۱۳۹۱	بین رضایت شغلی و عملکرد کارکنان برق منطقه ای گیلان رابطه ای مثبت وجود دارد.
تاثیر متقابل رضایت شغلی، عملکرد و سلامت روانی کارکنان فاتب	مقامی، ۱۳۹۲	بین رضایت شغلی و عملکرد همبستگی معناداری وجود دارد.
بررسی رابطه بین رضایت شغلی و عملکرد اچ اس ای کارکنان در صنعت قالب گری	مردانی، نصیری پور، نیکومرام، بهزادی و مردانی، ۱۳۹۳	بین عملکرد اچ اس ای کارکنان و رضایت (هر یک از شاخص ها و رضایت کل) رابطه مثبت و معناداری در سطح ۵ درصد وجود داشت.
طراحی مدل ساختاری مدیریت منابع انسانی برای دستیابی به وفاداری سازمانی	حیدری، موسوی و حسنی، ۱۳۹۳	بین رضایت شغلی و وفاداری سازمانی ارتباط مثبت و معناداری وجود دارد، همچنین رضایت شغلی به منزله عامل واسطه ای بین مدیریت منابع انسانی و وفاداری سازمانی نقش آفرینی می کند.
رابطه بین رضایت شغلی و عملکرد در بخش دولتی، مورد مطالعه: هند	رام ^۱ ، ۲۰۱۳	هیچ یک از چهارده بعد رضایت شغلی با عملکرد همبستگی نداشتند.
عوامل موثر بر وفاداری کارکنان به صورت مستقیم و غیرمستقیم از طریق رضایت شغلی، مورد مطالعه: بانکداری دولتی شهر هو چای مینه ویتنام	کانگ و تاین ^۲ ، ۲۰۱۳	سطوح بالاتر رضایت با سطوح بالاتر وفاداری سازمانی همبستگی مثبت دارد، با استفاده از تحلیل مسیر مشخص شد که وفاداری بیشتر مستلزم دستیابی به رضایت شغلی بیشتر می باشد.

1. Ram
2. Khuong & Tien

عوامل توانمندسازی کارکنان، محیط کار، وفاداری و عملکرد شغلی با رضایت شغلی همبستگی مثبت و معناداری دارند.	جاود، بلوچ و حسن ^۱ ، ۲۰۱۴	تعیین کننده های رضایت شغلی و اثر آن بر عملکرد کارکنان و مقاصد ترک شغل
بین متغیرهای رضایت و عملکرد شغلی همبستگی معناداری وجود دارد.	ایوان، عبدل رحمان و لانگ ^۲ ، ۲۰۱۴	رضایت شغلی کارکنان و عملکرد شغلی، مورد مطالعه: یک سازمان خرده فروشی زنجیره ای در مالزی
رابطه مثبت و معناداری بین عوامل رضایت شغلی و عملکرد کارکنان وجود دارد	فادلله ^۳ ، ۲۰۱۵	تاثیر رضایت شغلی بر عملکرد کارکنان، تحقیقی در مورد دانشکده مطالعات علم و بشریت دانشگاه سلمان ابن عبدالعزیز
رضایت شغلی نقش بیشتری در تعیین عملکرد دارد نسبت به نقش عملکرد در تعیین رضایت شغلی	باکوتیک ^۴ ، ۲۰۱۶	رابطه بین رضایت شغلی و عملکرد

مدل مفهومی و فرضیه های پژوهش

با توجه به پیشینه نظری و تجربی پژوهش، به منظور روشن شدن ارتباط متغیرهای تحقیق با یکدیگر مدل مفهومی پژوهش در شکل ۱ ارائه می گردد.



شکل ۱. مدل مفهومی پژوهش

3. Javed, Balouch & Hassan
4. Yvonne, Abdull Rahman & Long
5. Fadlallah
6. Bacotic

فرضیه های پژوهش به شرح زیر می باشند:
 فرضیه اصلی: رضایت شغلی با نقش میانجی وفاداری سازمانی بر عملکرد کارکنان تاثیر مثبت دارد.

فرضیه های فرعی

- فرضیه اول: رضایت شغلی بر عملکرد کارکنان تاثیر مثبت دارد.
 فرضیه دوم: رضایت شغلی بر وفاداری سازمانی تاثیر مثبت دارد.
 فرضیه سوم: وفاداری سازمانی بر عملکرد کارکنان تاثیر مثبت دارد.

روش تحقیق

این پژوهش از لحاظ هدف، کاربردی و با توجه به ماهیت موضوع و اهداف آن، از نوع توصیفی-همبستگی می باشد. برای آزمون فرضیه های تحقیق از مدل معادلات ساختاری توسط نرم افزار AMOS استفاده شد. جامعه آماری پژوهش شامل کارشناسان سازمان جهاد کشاورزی استان ایلام به تعداد ۶۴۰ نفر می باشد. منظور از کارشناسان در این تحقیق، کارکنان دارای تحصیلات دانشگاهی صرفنظر از نوع استخدام آنها می باشد، این ویژگی در تحقیقات میدانی بسیار اهمیت دارد؛ زیرا افراد دارای تحصیلات دانشگاهی سئوالات پرسشنامه را بهتر درک کرده و در نتیجه پاسخ معتبرتری به آنها می دهند. دلیل دیگر برای انتخاب کارشناسان به عنوان جامعه آماری تحقیق آن است که این کارکنان به عنوان کارکنان صنفی در ارتباط مستقیم با ارباب رجوع بوده و لذا خدمت گیرندگان معمولاً عملکرد این کارکنان را به عنوان عملکرد کل سازمان در نظر می گیرند. حجم نمونه آماری موردنیاز از طریق فرمول کوکران ۲۴۰ نفر تعیین گردید و افراد نمونه با استفاده از روش نمونه گیری تصادفی انتخاب شدند. داده های اولیه موردنیاز از طریق پرسشنامه و داده های ثانویه نیز از طریق منابع کتابخانه ای و اینترنتی جمع آوری شدند. برای تعیین روایی و پایایی پرسشنامه به ترتیب از روایی محتوای و ضریب آلفای کرونباخ استفاده شد. روایی مشخص می کند که سئوالات پرسشنامه تا چه حد ویژگیهای موردنظر را اندازه گیری می کند (سرمد، بازرگان، حجازی، ۱۳۷۹، ص ۱۷۰). در روش اعتبار محتوا، اعتبار ابزار اندازه گیری از طریق اظهارنظر خبرگان ذیربط مورد بررسی قرار می گیرد. در تحقیق فعلی، اعتبار پرسشنامه توسط کارشناسان و متخصصان ذیربط مورد تایید قرار گرفت. پایایی معیاری است که مشخص می کند پرسشنامه تا چه حد در آزمونهای مجدد نتایج مشابهی به دست می دهد (سرمد، بازرگان، حجازی، ۱۳۷۹، ص ۱۷۰). ضریب آلفای کرونباخ برای بررسی سازگاری درونی آیتام های

پرسشنامه بکار می‌رود و دامنه اش بین صفر و یک می‌باشد، هرگاه مقدار آن بزرگتر از ۰/۷ باشد پایایی پرسشنامه مورد تایید می‌باشد (هاری^۱، ۲۰۰۳). در این تحقیق برای سنجش رضایت شغلی از پرسشنامه شانزده سئوالی وایس (۱۹۶۷) با ضریب آلفای کرونباخ ۷۶ درصد استفاده شد، این پرسشنامه رضایت شغلی را در چهار بعد رضایت از وظایف محوله، رضایت از سیستم جبران خدمات، رضایت از سیستم ارتقاء و رضایت از سیستم رهبری می‌سنجد. به منظور اندازه‌گیری وفاداری سازمانی، پرسشنامه دوازده سئوالی استیرز (۱۹۷۹) با ضریب آلفای کرونباخ ۷۲ درصد بکار گرفته شد، این پرسشنامه وفاداری سازمانی را در دو بعد وفاداری به ارزش‌های سازمانی و تمایل به وفاداری سازمانی اندازه‌گیری می‌کند. برای سنجش عملکرد نیز از پرسشنامه ۲۲ سئوالی بکار گرفته شده توسط حقیقی، احمدی و رامین مهر (۱۳۸۸) استفاده شد که ضریب آلفای کرونباخ آن ۸۱ درصد تعیین شد، این پرسشنامه عملکرد را در دو بعد رفتاری و فرایندی اندازه‌گیری می‌کند. برای سنجش پایایی پرسشنامه از نرم افزار SPSS و برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از نرم افزار AMOS استفاده شد. با توجه به مدل مفهومی پژوهش، جدول ۲ متغیرهای تحقیق و نوع آنها را از لحاظ آشکار یا پنهان بودن نشان می‌دهد.

جدول ۲. متغیرهای پژوهش و نوع آنها از لحاظ آشکار یا پنهان بودن

نوع متغیر	متغیر	ردیف	نوع متغیر	متغیر	ردیف
آشکار	تمایل به وفاداری سازمانی	۷	آشکار	رضایت از وظایف محوله	۱
برون‌زا	وفاداری سازمانی	۸	آشکار	رضایت از سیستم جبران خدمات	۲
آشکار	عملکرد فرایندی	۹	آشکار	رضایت از سیستم ارتقاء	۳
آشکار	عملکرد رفتاری	۱۰	آشکار	رضایت از سیستم رهبری	۴
درون‌زا	عملکرد شغلی	۱۱	برون‌زا	رضایت شغلی	۵
-	-	-	آشکار	وفاداری به ارزش‌های سازمانی	۶

یافته‌های پژوهش

آزمون مدل اندازه‌گیری

مدل اندازه‌گیری، ارتباط بین متغیرهای آشکار و پنهان تحقیق را تعریف می‌کند. به عبارت دیگر، بر مبنای اندازه‌گیری، پژوهشگر تعیین می‌کند که کدام یک از متغیرهای آشکار می‌توانند برای سنجش متغیرهای پنهان مورد استفاده قرار گیرند. جدول ۳ شاخص‌های کلی برازش مربوط به مدل اندازه‌گیری (تحلیل عاملی تاییدی) را نشان می‌دهد.

تاثیر رضایت شغلی بر عملکرد با نقش میانجی وفاداری سازمانی ۶۱

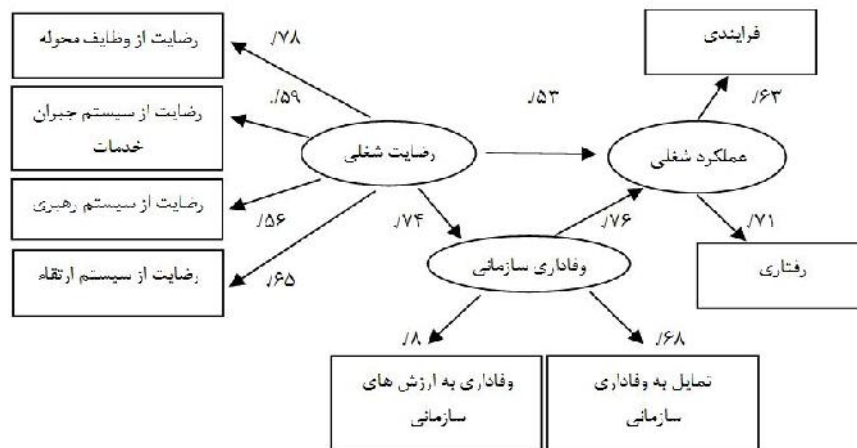
جدول ۳. شاخص های کلی برازش حاصل از مدل اندازه گیری (مدل تحلیل عاملی تاییدی)

متغیر آشکار	CIMIN	P	GFI	RMSEA
رضایت از وظایف محوله	۳/۶۷	۰/۵۴	۰/۹۱۴	۰/۰۰۲
رضایت از سیستم جبران خدمات	۳/۱۷	۰/۴۸	۰/۹۱	۰/۰۰۵
رضایت از سیستم ارتقاء	۲/۸۹	۰/۵۱	۰/۹۳۲	۰/۰۰۳
رضایت از رهبری	۳/۸۶	۰/۵۸	۰/۹۲۳	۰/۰۰۴
عملکرد فرایندی	۲/۷۵	۰/۶۱	۰/۹۳۴	۰/۰۰۳
عملکرد رفتاری	۳/۱۵	۰/۶۵	۰/۹۲۱	۰/۰۰۵
وفاداری به ارزش های سازمانی	۳/۵۴	۰/۵۶	۰/۹۱۵	۰/۰۰۳
تمایل به وفاداری سازمانی	۳/۲۳	۰/۶۲	۰/۹۳۷	۰/۰۰۴

با توجه به اینکه مقدار P برای همه متغیرهای آشکار بزرگ تر از ۰/۰۵ می باشد، می توان نتیجه گرفت که مقدار کای دو برای متغیرهای مشاهده شده مناسب است. همچنین چون مقدار شاخص GFI برای همه متغیرهای آشکار نزدیک به یک می باشد و بعلاوه مقدار شاخص ریشه دوم میانگین مربعات خطای برآورد یا RMSEA برای تمامی متغیرهای مشاهده شده کمتر از ۰/۰۸ هست، لذا می توان گفت متغیرهای آشکار به خوبی توسط داده ها برازش شده اند و در واقع مدل اندازه گیری از برازش مناسبی برخوردار می باشد.

آزمون مدل مفهومی و فرضیه های پژوهش

برای آزمون مدل مفهومی و فرضیه های پژوهش از معادلات ساختاری استفاده شد. شکل ۲ مدل خروجی نرم افزار AMOS22 را نشان می دهد.



شکل ۲. مدل مفهومی خروجی نرم افزار

ارزیابی برازش مدل

هر مدل مفهومی طراحی شده‌ای با این سؤال مواجه است که تا چه اندازه با واقعیت تطابق دارد؟ این سؤال کلیدی، موضوع برازش مدل مفهومی تحقیق می‌باشد. جدول ۴ تعدادی از شاخص‌های مهم مربوط به ارزیابی برازش مدل مفهومی پژوهش را نشان می‌دهد.

جدول ۴. برازش مدل مفهومی پژوهش

شاخص های برازش	اختصار	مقدار قابل قبول	مقدار محاسبه شده	نتیجه
درجه آزادی	df	-	۱۹	-
کای دو	X ²	-	۳۱/۴۱	-
P	p-value	P < 0/05	۰/۰۰۸	تایید
کای دو بهنجار	X ² /df	بین ۱ تا ۳	۱/۶۵	تایید
شاخص نیکویی برازش	GFI	GFI > 0/9	۰/۹۳	تایید
شاخص ریشه میانگین مربعات خطای برآورد	RMSEA	RMSEA > 0/08	۰/۱۲	تایید

بر اساس اطلاعات جدول بالا، می‌توان نتیجه گرفت که مدل مفهومی پژوهش از برازش مطلوبی برخوردار است. بعد از بررسی و تایید مدل مفهومی پژوهش، با استفاده از شاخص‌های جزئی نسبت بحرانی (CR) و P فرضیه‌های پژوهش آزمون شدند که نتایج مربوطه در جدول ۵ نشان داده شده‌اند. لازم به ذکر است که بررسی سطح معناداری ۰/۰۵ مقدار بحرانی باید بیشتر از ۱/۹۶ باشد. همچنین، مقادیر کوچکتر از ۰/۰۵ برای مقدار P بیانگر تفاوت معنادار مقدار محاسبه شده برای وزن‌های رگرسیونی (بارهای عاملی) با مقدار صفر در سطح اطمینان ۰/۹۵ است.

جدول ۵. ضرایب رگرسیونی استاندارد شده و مقادیر شاخص‌های جزئی فرضیه‌های پژوهش

نماد فرضیه	فرضیه	ضریب مسیر	مقدار بحرانی	P	نتیجه
H ₁	رضایت ← عملکرد	۰/۵۳	۲/۵۶	۰/۰۰۴	تایید
H ₂	رضایت ← وفاداری سازمانی	۰/۷۴	۳/۱	۰/۰۰۶	تایید
H ₃	وفاداری سازمانی ← عملکرد	۰/۷۶	۲/۱۴	۰/۰۰۳	تایید
H ₄	رضایت وفاداری ← عملکرد	۰/۶۲	۲/۸۷	۰/۰۰۵	تایید

با توجه به نتایج جدول ۵، همه فرضیه‌های پژوهش در سطح اطمینان ۹۵ درصد تایید می‌شوند. بنابراین، می‌توان نتیجه گرفت که رضایت شغلی چه به صورت مستقیم و چه از

طریق متغیر میانجی وفاداری سازمانی بر عملکرد کارکنان سازمان جهادکشاورزی استان ایلام تاثیر مثبت دارد. همچنین رضایت شغلی بر وفاداری سازمانی و وفاداری سازمانی نیز بر عملکرد شغلی کارکنان تاثیر مثبت دارد.

نتیجه گیری

این پژوهش با هدف بررسی رابطه بین رضایت و عملکرد شغلی و با نقش میانجی گری وفاداری سازمانی در سازمان جهادکشاورزی استان ایلام اجرا شد. نتایج حاصل از مدل تحلیل عاملی تاییدی، بیانگر مناسب بودن مدل برای بررسی رابطه بین متغیرهای مشاهده شده و مشاهده نشده پژوهش می‌باشد. از بین ابعاد رضایت شغلی، رضایت از وظایف محوله و رضایت از سیستم ارتقاء به ترتیب دارای بیشترین و کمترین بار عاملی در تحقق رضایت شغلی و تاثیر آن بر وفاداری سازمانی و عملکرد کارکنان می‌باشد. این نتایج بیانگر آن است که در سازمان مذکور از تخصص و تجربه افراد به خوبی استفاده شده و در واقع پست‌های سازمانی به طرز مناسبی به کارکنان اختصاص یافته‌اند و به برنامه های گردش شغلی، توسعه و غنی سازی شغلی به خوبی توجه شده است اما برنامه ریزی و مدیریت مسیر پیشرفت شغلی (کارراهه) در این سازمان با نارسایی‌های از قبیل عدم رعایت اصل شایستگی در ارتقاء، عدم وجود فرصت‌های برابر برای پیشرفت همه کارکنان واجد شرایط در سلسله مراتب مدیریتی مواجه می‌باشد. یافته‌های حاصل از مدل ساختاری نشان داد که ۶۲ صدم از تغییرات عملکرد کارکنان توسط رضایت شغلی با نقش میانجی گری وفاداری سازمانی تبیین می‌شود. لذا، می‌توان گفت که رضایت شغلی بستری برای ایجاد وفاداری در کارکنان را فراهم کرده‌است و نقش میانجی وفاداری سازمانی در رابطه بین رضایت شغلی و عملکرد تایید می‌شود. بنابراین، فرضیه اصلی پژوهش مبنی بر تاثیر رضایت شغلی بر عملکرد با نقش واسطه‌ای وفاداری سازمانی تایید می‌شود. از نتایج دیگر حاصل از مدل ساختاری تایید تمامی فرضیه‌های فرعی پژوهش می‌باشد به طوری که تاثیر مستقیم رضایت شغلی بر عملکرد و وفاداری سازمانی و وفاداری سازمانی بر عملکرد نیز تایید شد. این نتیجه مبین آن است که توجه به بهبود رضایت شغلی کارکنان می‌تواند آثار مثبت قابل توجهی بر بهبود عملکرد و وفاداری کارکنان داشته باشد و از پیامدهای نامطلوبی مثل ترک خدمت، غیبت، کم کاری، بهره‌وری کم، روحیه پایین کارکنان در محیط کار جلوگیری کند. همچنین نتایج تحقیق نشان می‌دهد که از بین ابعاد وفاداری سازمانی، بعد تمایل به وفاداری سازمانی نسبت به بعد وفاداری به ارزش‌های سازمانی دارای بار عاملی کمتری در تحقق وفاداری سازمانی و در نتیجه تاثیر کمتری بر عملکرد شغلی می‌باشد.

دلیل این امر می تواند ناشی از نامناسب بودن نظام های جبران خدمات، ارتقاء شغلی و رهبری باشد. بعلاوه یافته های پژوهش مبین آن است که از بین دو بعد عملکرد شغلی، بعد رفتاری در مقایسه با بعد فرایندی دارای تاثیر بیشتری در تحقق عملکرد شغلی می باشد که این موضوع نقش بیشتر رفتارهای کاری کارکنان را نسبت به فرایندها در تحقق عملکرد شغلی آنها گوشزد می کند. نتایج حاصل از این تحقیق با نتایج مطالعات پژوهشگرانی چون قره بیگلو، شادی دیزجی، طالب بیدختی، و ارجمند (۱۳۹۱)، کاظمیان، نوریان و پروین (۱۳۸۴)، مقامی (۱۳۹۲)، مردانی، نصیری پور، نیکومرام، بهزادی و مردانی (۱۳۹۳)، حیدری، موسوی و حسنی (۱۳۹۳)، کانگ و تاین (۲۰۱۳)، جاود، بلوچ و حسن (۲۰۱۴)، ایوان، عبدل رحمان و لانگ (۲۰۱۴)، فادالاله (۲۰۱۵) و باکوتیک (۲۰۱۶) در مورد تاثیر مستقیم رضایت شغلی بر عملکرد و یا تاثیر غیرمستقیم آن و با نقش میانجی وفاداری سازمانی بر عملکرد شغلی همسویی و تطابق دارد. با توجه به نتایج تحقیق پیشنهادات زیر مطرح می شود:

- طراحی بسته های موثر پاداش که شامل عناصر پرداخت مبنای، مزایای شغلی، پاداش های فردی و تیمی باشد از جمله اقدامات موثر برای بهبود رضایت از نظام جبران خدمات سازمان جهاد کشاورزی استان ایلام می باشد که این اقدام به نوبه خود موجب رضایت شغلی بیشتر و در نهایت منجر به عملکرد شغلی بالاتر کارکنان این سازمان خواهد شد.

- توجه بیشتر مدیران سازمان به برقراری ارتباطات فردی موثر با کارکنان و در واقع استفاده مدیران سازمان از رویکرد شوخ طبعی مدیریتی، بکارگیری سبک تصمیم گیری جمعی و غیرمتمرکز و همچنین اهتمام بیشتر آنها به بکارگیری سبک مدیریت مشارکتی با توجه به درجه بلوغ فکری بالای کارکنان، به عنوان راهکارهایی برای بهبود رضایت از سیستم رهبری و در نتیجه بهبود رضایت شغلی پیشنهاد می شود.

- با توجه به موثر بودن وفاداری سازمانی کارکنان بر عملکرد شغلی آنها پیشنهاد می شود که میل به وفاداری سازمانی از طریق بهبود معنویت در سازمان، تناسب بیشتر شغل کارکنان با توانمندی ها، مهارت ها و علایق آنها، ایجاد امنیت شغلی، توجه بیشتر به مقوله آموزش های رسمی و حین خدمت افراد، بهبود ارتباطات بین فردی و سازمانی، مشارکت دادن بیشتر کارکنان در تصمیم گیری ها، ایجاد نظام عادلانه پرداخت و جبران خدمات، توجه بیشتر به عدالت سازمانی، و ارتقاء جایگاه سازمانی بهبود یابد.

- بهبود نظام پیشرفت و ارتقاء شغلی از طریق محور قرار دادن شایسته گزینی و شایسته سالاری، ایجاد فرصت های برابر و رقابتی برای ارتقاء کارکنان با توجه توان، مهارت ها، علایق و تجارب آنان، توجه به برنامه ریزی و مدیریت مسیر پیشرفت شغلی در سازمان، بهره

تاثیر رضایت شغلی بر عملکرد با نقش میانجی وفاداری سازمانی ۶۵

گیری از سیستم مناسب ارزشیابی عملکرد به عنوان بستری برای ارتقاء شغلی، می تواند منجر به رضایت کارکنان و در نتیجه عملکرد شغلی بهتر آنها شود.

منابع

- استوارت، گرگ ال. و براون، کنت جی. (۱۳۹۳). مدیریت منابع انسانی (پیوند استراتژی و عمل)، مترجمان: سیدمحمد اعرابی، مرجان فیاضی، چاپ ششم، تهران: انتشارات مهکامه.
- افجه، سیدعلی اکبر و میری، عبدالرضا (۱۳۸۸). «الگوی توانمندی برای ارتقای عملکرد کارکنان صنعت قطعه سازی خودرو در ایران». فصلنامه علوم مدیریت ایران، دوره چهارم، شماره ۱۴، صفحات ۱۶۹-۱۴۹.
- براتی، هاجر؛ عریضی، حمیدرضا؛ براتی، آذر؛ سرهنگی، کامران و رنجیر، حمیدرضا (۱۳۹۲). «تاثیر عدالت سازمانی و جو سازمانی بر رفتارهای ضد تولید». مدیریت فرهنگ سازمانی، دوره ۱۱، شماره ۴، صفحات ۱۹۷-۱۸۱.
- براتی، هاجر؛ عریضی، حمیدرضا و نوری، ابوالقاسم (۱۳۸۸). «رابطه ساده و چندگانه عدالت سازمانی با عملکرد شغلی در شرکت ذوب آهن اصفهان». چشم انداز مدیریت، شماره ۳۳، صفحات ۲۸-۹.
- برومند، زهرا (۱۳۸۶). مدیریت رفتار سازمانی، چاپ پانزدهم، تهران: انتشارات پیام نور.
- پورعزت، علی اصغر؛ احسانی مقدم، ندا؛ یزدانی، حمیدرضا و فائز، کوب (۱۳۹۲). «تحلیل مقایسه ای نقش ابعاد گوناگون عدالت در جو سازمان و وفاداری سازمانی: پژوهشی پیرامون یک سازمان فناوری اطلاعات». مدیریت دولتی، دوره ۵، شماره یک، صفحات ۸۸-۶۵.
- حقیقی، محمدعلی؛ احمدی، ایمان و رامین مهر، حمید (۱۳۸۸). «بررسی تاثیر عدالت سازمانی بر عملکرد کارکنان». مدیریت فرهنگ سازمانی، دوره ۷، شماره ۲۰، صفحات ۱۰۱-۷۹.
- حیدری، حسن؛ موسوی، فرانک و حسنی، سید رضا (۱۳۹۳). «طراحی مدل ساختاری منابع انسانی برای دستیابی به وفاداری سازمانی». مدیریت دولتی، دوره ۶، شماره ۳، صفحات ۴۸۰-۴۵۷.
- درویش، حسن (۱۳۸۶). «بررسی عوامل موثر بر رضایت شغلی کارکنان (رویکردی تحلیلی- پژوهشی)». فرهنگ مدیریت، دوره ۵، شماره ۱۶، صفحات ۱۴۰-۱۱۷.
- دستجردی، رضا؛ فوادالدینی، محسن؛ وجدان، سیدمرتضی؛ مهدیزاده، ایرج و رحیمی، فاطمه (۱۳۸۴). «عوامل موثر بر رضایت شغلی کارکنان دانشگاه علوم پزشکی بیرجند». مدیریت و اطلاع رسانی پزشکی، دوره ۸، شماره ۱۹، صفحات ۴۴-۳۷.
- سرمد، زهره؛ بازرگان، عباس و حجازی، الهه (۱۳۷۹). روش های تحقیق در علوم رفتاری، چاپ سوم، تهران: انتشارات آگاه.
- قره بیگلر، حسین؛ شادی دیزجی، بهنام؛ طالب بیدختی، عباس؛ بهمنی، علی و ارجمند، ایمان

(۱۳۹۱). بررسی رابطه بین عملکرد شغلی و رضایت شغلی در بین کارکنان شرکت برق منطقه ای استان گیلان. اولین همایش ملی حسابداری مدیریت و مهندسی صنایع در سازمان ها، گچساران: دانشگاه آزاد اسلامی واحد گچساران.

قره چه، منیژه و دابوئیان، منیره (۱۳۹۰). «وفاداری کارکنان در تعامل با وفاداری مشتریان صنایع خدماتی». *دوفصلنامه علمی- پژوهشی تحقیقات بازاریابی نوین*، دوره ۱، شماره ۳، صفحات ۲۷-۴۶.

کاظمیان، افسانه؛ نوریان، کبری و پروین، ندا (۱۳۸۴). «بررسی ارتباط بین رضایت شغلی و عملکرد کادر پرستاری بیمارستان های استان چهارمحال و بختیاری». *دوفصلنامه دانشکده پرستاری و مامایی استان گیلان*، دوره ۱۵، شماره ۵۴، صفحات ۳۹-۴۴.

مایل افشار، مهناز؛ رجب زاده، علی؛ معمارپور، مهدی و کندی، محمدجعفر (۱۳۹۱). «رابطه میان رفتار شهروندی سازمانی و بهره وری منابع انسانی در میان کارکنان بیمارستانهای منتخب دانشگاههای علوم پزشکی تهران و شهید بهشتی». *پژوهش های مدیریت منابع انسانی*، دوره ۲، شماره ۳، صفحات ۱۶۱-۱۴۵.

محسن پور، لیدا؛ ناوی پور، حسن و احمدی، فضل الله (۱۳۸۴). «بررسی تاثیر مدیریت مشارکتی بر اساس دواير کیفیت بر رضایت شغلی پرستاران از دیدگاه هرزبرگ». *مجله علوم پزشکی ارتش جمهوری اسلامی ایران*، دوره ۳، شماره ۴، صفحات ۶۹۴-۶۸۹.

محمدی، جیران؛ باقری، مژگان السادات؛ صفریان، سارا و علوی برازجانی، سیده آزاده (۱۳۹۵). «تبیین نقش پارتی بازی در رضایت و عملکرد شغلی کارکنان». *پژوهش های مدیریت منابع انسانی*، دوره ۶، شماره ۱، صفحات ۲۴۹-۲۲۹.

مردانی، شادی؛ نصیری پور، امیر اشکان؛ نیکو مرام، هانیه؛ بهزادی، محمد حسن و مردانی، نوشین (۱۳۹۳). «بررسی رابطه بین رضایت شغلی و عملکرد HSE کارکنان در صنعت قالب سازی». *مجله سلامت کار ایران*، دوره ۱۰، شماره ۶، صفحات ۱۲۰-۱۰۶.

مقامی، مسعود (۱۳۹۲). «تاثیر متقابل رضایت شغلی، عملکرد سازمانی و سلامت روانی کارکنان فاتب». *مجله منابع انسانی ناجا*، دوره ۲، شماره ۱۷، صفحات ۶۸-۵۳.

Arthur, J. B. & Boyles, T. (2007). Validating the human resource system structure: A levels-based strategic HRM approach. *Journal of Human Resource Management Review*, 17: 77-92.

Bacotic, D. (2016). Relationship between job satisfaction and organizational performance. *Journal of Economic Research*, 29(1): 118-130.

Fadlallah, A. W. A. (2015). Impact of Job Satisfaction on Employees Performance an Application on Faculty of Science and Humanity Studies

University of Salman Bin Abdul-Aziz-Al Aflaj. *International Journal of Innovation and Research in Educational Sciences*, 2(1): 26-31.

Hari, J. F. (2003). *Marketing research within a changing information environment*. Boston: McGraw Hill.

Javed, M., Balouch, R. & Hassan F. (2014). Determinants of job satisfaction and its impact on employee performance and turnover intentions. *International Journal of Learning and Development*, 4(2): 120-140.

Khuong, M. N. & Tien, B. D. (2013). Factors influencing employee loyalty directly and indirectly through job satisfaction: A study of banking sector in Ho Minh city. *International Journal of Current Research and Academic Review*, 1(4): 82-95.

Porter, L. W. (1999). *Job attitudes in management, human relations*.

Ram, P. (2013). Relationship between job satisfaction and job performance in the public sector: A case study from India. *International Journal of Academic Research in Economics and Management Sciences*, 2(2): 16-35.

Spector, P. E. (2000). Development of the work locus of control scale, *Journal of Organizational Psychological*.

Wolf, R. (2001). Job satisfaction and dissatisfaction in higher education, *Journal of Education and Training*.

Yvonne, W., Abdull Rahman, R. H. & Long, C. S. (2014). Employee job satisfaction and job performance: A case study in a franchised retail chain organization. *Research Journal of Applied Sciences, Engineering and Technology*, 8(17): 1875-1883.