

مطالعه اثر رضایت شغلی و حمایت سازمانی درک شده بر کیفیت خدمات ارائه شده توسط کارکنان ادارات ورزش و جوانان استان گلستان

ناصر بای^{۱*}، رضا سلیمانی مقدم^۲، ابراهیم علیدوست قهفرخی^۳

۱. گروه تربیت بدنی، واحد آزادشهر، دانشگاه آزاد اسلامی، آزادشهر، ایران؛ ۲. دانشجوی دکتری مدیریت ورزشی دانشگاه تهران؛ ۳. دانشیار دانشگاه تهران.

تاریخ دریافت: ۱۳۹۶/۰۲/۰۵ تاریخ پذیرش: ۱۳۹۶/۰۶/۱۲

Studying effect of job satisfaction and perceived organizational support on provided service quality by Sports and Youth offices of Golestan province

Naser Bay^{1*}, Reza Soleymani Moghadam², Ebrahim Alidost Ghahfarikhi³

1. Physical Education, Islamic Azad University, Azadshahr Branch 2- Ph. D. in Sport Management, Tehran University 3- Associate Professor in sport management, Tehran University,

Received: (2017/04/25)

Accepted: (2017/09/03)

Abstract

The purpose of this study was to investigate the effect of job satisfaction and perceived organizational support on provided service quality by Sports and Youth offices of Golestan province employees. Statistical population of the study was all employees of Sports and Youth offices of Golestan province that 141 employees selected as a statistical sample of research. To collecting data, questionnaires of job satisfaction (Bobbin & Boles, 2004), perceived organizational support (Yavas & Babakus, 2009) and provided service quality (Lasser et al., 2002) were used. To analyze the data and identify the effects of research variables, structural equation modeling was used by Smart PLS software. The findings showed that job satisfaction hasn't significant impact on offered service quality provided by Sports and Youth offices of Golestan province employees, but effect of perceived organizational support on provided service quality by employees was significant. It is recommended to managers of Sports and Youth offices of Golestan province that by improve employees' job satisfaction and proper organizational support of them improve the quality of services provided by employees.

Keywords:

Job Satisfaction, Organizational Support, Service Quality, Sports and Youth Offices, Golestan Province

چکیده

هدف پژوهش حاضر، مطالعه اثر رضایت شغلی و حمایت سازمانی درک شده بر کیفیت خدمات ارائه شده توسط کارکنان ادارات ورزش و جوانان استان گلستان بود. جامعه آماری مورد نظر تحقیق، شامل کلیه کارکنان ادارات ورزش و جوانان استان گلستان بود که ۱۴۱ نفر به عنوان نمونه آماری تحقیق انتخاب شدند. برای جمع‌آوری داده‌های تحقیق از پرسش‌نامه‌های رضایت شغلی باین و بلس (۲۰۰۴)، حمایت سازمانی درک شده یولس و باباکوس (۲۰۰۹) و کیفیت خدمات ارائه شده لیسر و همکاران (۲۰۰۲) استفاده شد. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها و شناسایی اثرات متغیرهای تحقیق از مدل‌یابی معادلات ساختاری با استفاده از نرم افزار Smart PLS استفاده شد. نتایج نشان داد که رضایت شغلی بر کیفیت خدمات ارائه شده توسط کارکنان ادارات ورزش و جوانان استان گلستان اثرگذار نمی‌باشد، اما اثر حمایت سازمانی درک شده بر کیفیت خدمات ارائه شده توسط کارکنان معنی‌دار بود. پیشنهاد می‌شود مدیران ادارات ورزش و جوانان استان گلستان با بهبود رضایت شغلی کارکنان و حمایت سازمانی مناسب از آنان زمینه ارتقاء کیفیت خدمات ارائه شده توسط کارکنان را فراهم سازند.

واژه‌های کلیدی:

رضایت شغلی، حمایت سازمانی، کیفیت خدمات، ادارات ورزش و جوانان، استان گلستان

مقدمه

امروزه سازمان‌ها عصر جدیدی از رقابت را تجربه می‌کنند. تغییرات ایجاد شده در محیط درونی و بیرونی سازمان‌ها از جمله تغییر در نیازهای نیروی انسانی سازمان، تغییر در فناوری‌ها و تغییر در نیازهای مشتریان موجب شده است تا بسیاری از سازمان‌ها اهداف و استراتژی‌های خود را تغییر دهند و به دنبال روش‌های بهتری برای افزایش موفقیت و کسب مزیت رقابتی باشند (۱۶). یکی از بهترین استراتژی‌هایی که امروزه سازمان‌ها به شکل‌های مختلف از آن بهره می‌گیرند، افزایش و بهبود کیفیت کالاها و خدمات ارائه شده به مشتری می‌باشد. در این خصوص کیم و همکاران^۱ (۲۰۰۶) بیان می‌کنند که امروزه کیفیت کالاها و خدمات و روش‌های بهبود آن به عنوان یک موضوع بسیار مهم در سازمان‌های خدماتی از جمله سازمان‌های ورزشی به حساب می‌آید. سازمان‌هایی که کار آن‌ها ارائه خدمات به مشتریان خود می‌باشد، به اهمیت روزافزون کیفیت خدمات پی برده‌اند (۱۳). نتایج برخی از تحقیقات انجام شده در این زمینه نشان می‌دهد که ارائه دادن خدماتی با کیفیت بالا، یک استراتژی مهم و اساسی برای به دست گرفتن بازار، بازگشت سرمایه، کاهش هزینه‌ها، توسعه بهره‌وری و موفقیت سازمان‌ها در محیط پر رقابت امروزی می‌باشد. هم‌چنین فراهم کردن خدماتی با کیفیت بالا، برای سازمان‌ها یک مزیت رقابتی به حساب می‌آید که می‌تواند منجر به رشد سازمانی گردد (۲۱). کالابویگ و همکاران^۲ (۲۰۰۸) معتقدند که ادراک مثبت مشتریان از خدمات ارائه شده در ورزش می‌تواند به کسب مزایای استراتژیک از جمله خرید مجدد، فروش بیشتر و تبلیغ زبانی گسترده منجر شود. بنابراین پی بردن به ادراک مشتریان از کیفیت خدمات برای سازمان‌های ورزشی که می‌خواهند نیازهای مشتریان خود را برآورده سازند، مهم و ضروری می‌باشد (۲). هم‌چنین جائو چون^۳ (۲۰۰۸) در این زمینه بیان می‌کند که بررسی اثرات عوامل گوناگون بر روی ادراک کیفیت خدمات و کالاها توسط مشتریان بخش مهمی از تحقیقات بازاریابی به خصوص تحقیقات بازاریابی در ورزش را به خود اختصاص داده است (۱۲). ناولا و همکاران^۴ (۲۰۱۲) نیز بیان می‌کنند با توجه به این که کیفیت خدمات نقش بسیار مهمی در موفقیت سازمان‌ها

ایفا می‌نماید، پی بردن به عواملی که بر روی کیفیت خدمات ارائه شده توسط کارکنان به مشتریان اثر می‌گذارد، لازم و ضروری به نظر می‌رسد (۱۷).

با توجه به اهمیت کیفیت کالاها و خدمات ارائه شده توسط کارکنان سازمان به مشتریان، یکی از عوامل موثر بر آن رضایت شغلی کارکنان می‌باشد. رضایت شغلی سطحی از یک احساس لذت بخش است و می‌تواند نتیجه‌ای از ارزیابی شغل در مقابل پیروزی یا موفقیت از ارزش واقعی آن شغل محسوب گردد (۱۵). هم‌چنین رضایت شغلی به عنوان احساسات کارکنان نسبت به کار و ویژگی‌های مختلف آن تعریف شده است (۲۲). پژوهش‌گران مدت‌ها است که به رابطه نزدیک میان رضایت شغلی و عملکرد رفتاری کارکنان در سازمان پی برده‌اند. کارکنان راضی بسیار علاقه‌مند هستند تا مشتریان خود را نیز راضی نگه دارند و در این راستا تلاش می‌کنند تا بهترین خدمات را به مشتریان ارائه نمایند (۲۳). یافته‌های تحقیقات گذشته نشان می‌دهد که یک سازمان با مجموعه‌ای از کارکنان راضی می‌تواند مشتریان بیشتری را از ارائه محصولات و خدمات خود راضی نگه دارد (۲۰۱۰). زومراه^۵ (۲۰۱۵) در این خصوص بیان می‌کند که رضایت شغلی به دو دلیل موجب بهبود کیفیت خدمات کارکنان می‌شود. اول این که، کارکنان با رضایت شغلی بالا به احتمال بسیار زیاد تمایلات رفتاری مثبتی را از خود نشان خواهند داد و این امر منجر به بهبود کیفیت خدمات ارائه شده توسط آن‌ها خواهد شد. از سوی دیگر، رضایت شغلی منجر می‌شود تا کارکنان سطح عملکردی خود را در بهترین شرایط حفظ نمایند که چنین امری منجر به شکل‌گیری رفتارهای واقعی در کارکنان از جمله تعهد به خدمات مشتریان، مشارکت بیشتر با همکاران و تعهد به سازمان خواهد شد (۲۵).

هم‌چنین یکی دیگر از عوامل موثر بر کیفیت خدمات ارائه شده توسط کارکنان به مشتریان، حمایت سازمانی درک شده^۶ می‌باشد. اصطلاح حمایت سازمانی درک شده اولین بار توسط آیزنبرگر و همکاران^۷ (۱۹۸۶) وارد ادبیات سازمانی گردید. از دیدگاه این محققان، حمایت سازمانی درک شده به اعتقاد کارکنان در رابطه با میزانی که سازمان برای مشارکت، سلامتی و رفاه آنان ارزش قائل است، اشاره می‌کند (۸). آیزنبرگر و

۵. Zumrah

۶. Perceived Organizational Support

۷. Eisenberger et al

۱. Kim et al

۲. Calabuig et al

۳. Jao Chuan

۴. Nuvala et al

موجب افزایش کیفیت خدمات آنان شده و این امر در نهایت بر رضایت بیماران اثر گذاشته است (۴). کیم و هان^۳ (۲۰۱۳) در تحقیقی نشان دادند که رضایت شغلی کارکنان بر روی کیفیت خدمات ارائه شده توسط آنان و رضایت و وفاداری مشتریان اثرگذار می‌باشد (۱۴). گارگ و لوچان دهار^۴ (۲۰۱۴) با انجام تحقیقی بر روی ۳۶ هتل در شهر دهلی نو به این نتیجه دست یافتند که حمایت سازمانی درک شده از سوی کارکنان این هتل‌ها موجب بهبود کیفیت خدمات این کارکنان شده است (۶). ژان^۵ (۲۰۱۵) در تحقیقی بر کارکنان بیمارستان‌های دولتی در چین نشان داد که بین رضایت شغلی و کیفیت خدمات کاری کارکنان خدماتی رابطه معنی‌داری وجود دارد (۲۴). زومراه (۲۰۱۵) در تحقیقی با عنوان آموزش، رضایت شغلی، حمایت سازمانی درک شده و کیفیت خدمات بر روی کارکنان سازمان‌های خدمات عمومی در مالزی دریافت که بین رضایت شغلی و کیفیت خدمات این کارکنان رابطه معنی‌داری وجود ندارد. اما بین حمایت سازمانی درک شده با کیفیت خدمات این کارکنان رابطه معنی‌داری مشاهده شد (۲۵). آریانی^۶ (۲۰۱۵) با انجام تحقیقی بر روی کارکنان سه بیمارستان در ایالت جاوای مرکزی در اندونزی به این نتیجه دست یافت که بین رضایت شغلی و کیفیت خدمات ارائه شده توسط کارکنان این بیمارستان‌ها رابطه معنی‌داری وجود ندارد (۱). جایسوال و لوچان دهار^۷ (۲۰۱۶) در تحقیقی بر روی هتل‌های شهر دهلی نو نشان دادند که حمایت سازمانی درک شده هم به صورت مستقیم و هم به واسطه تعهد سازمانی بر روی کیفیت خدمات کارکنان این هتل‌ها اثرگذار می‌باشد (۱۰).

امروزه سازمان‌های ورزشی نیز همچون سایر سازمان‌ها عصر جدیدی از رقابت را تجربه می‌کنند. تغییر در نیازها و خواسته‌های مشتریان سازمان‌های ورزشی یکی از مهم‌ترین چالش‌های این سازمان‌ها می‌باشد. کیم و همکاران (۲۰۰۶) در این خصوص بیان می‌کنند سازمان‌های ورزشی به دلیل داشتن طیف گسترده‌ای از مشتریان از جمله ورزشکاران، مربیان، مدیران تیم‌ها، عموم مردم، پیمانکاران و سایر سازمان‌ها نیازمند بازبینی در اقدامات و فرایندهای سازمانی و بازاریابی خود می‌باشند تا از این طریق بهتر بتوانند نیازهای مشتریان خود ارضاء نمایند (۱۳). توجه به کیفیت خدمات ارائه شده به

همکاران (۲۰۰۱) حمایت سازمانی درک شده را متأثر از سیاست‌هایی می‌دانند که سلامتی و شادابی، احساس موفقیت، حس مشارکتی مثبت، بهبود عملکرد شغلی و دستیابی به اهداف سازمان را ترویج می‌دهد. پژوهشگران حمایت سازمانی درک شده را نمود عملیاتی تئوری مبادله اجتماعی می‌دانند؛ در حقیقت مبادله اجتماعی هسته فرایند روان‌شناختی نهفته در حمایت سازمانی درک شده است (۱۱). بر اساس رویکرد مبادله اجتماعی، کارکنان تلاش خود برای کسب منافع مالی و مادی را با ارضای نیازهای احساسی اجتماعی مثل اعتبار، کمک به همکار و کسب تشویق جمعی همکاران تبادل می‌کنند (۳). زومراه (۲۰۱۵) در این خصوص بیان می‌کند چنانچه کارکنان سازمان احساس کنند که سازمان به کار آنان احترام قائل است و نسبت به رفاه و آسایش آنان توجه می‌کند، آنان نیز با حداکثر توان خود تلاش خواهند کرد و این امر می‌تواند بر رفتارها و عملکرد کارکنان از جمله کیفیت خدمات ارائه شده به مشتریان اثرگذار باشد (۲۵).

تحقیقات گوناگونی در خصوص عوامل موثر بر کیفیت خدمات ارائه شده توسط کارکنان در سازمان‌های مختلف انجام شده است. حسینی و قادری (۱۳۹۲) در تحقیقی نشان دادند که عواملی از جمله آموزش کارکنان، نوآوری در خدمات، تنوع در خدمات و سهولت در ارائه خدمات موجب افزایش کیفیت خدمات کارکنان بانک‌ها می‌شوند (۹). ساعت‌چیان و همکاران (۱۳۹۰) با انجام تحقیقی بر روی کارکنان فدراسیون‌های ورزشی منتخب به این نتیجه دست یافتند که بین رضایت شغلی و کیفیت خدمات داخلی کارکنان این فدراسیون‌ها رابطه معنی‌داری وجود دارد (۱۸). سالاری جائینی (۱۳۹۲) در تحقیقی بر روی کارکنان بیمارستان در شهرستان حاجی‌آباد به این نتیجه دست یافت که بین رضایت شغلی کارکنان و کیفیت خدمات آنان رابطه مثبت و معنی‌داری وجود دارد (۱۹). گازولی و همکاران^۱ (۲۰۱۰) با انجام تحقیقی بر روی کارکنان رستوران‌ها نشان دادند که رضایت شغلی این کارکنان بر روی کیفیت خدمات آنان به مشتریان اثرگذار می‌باشد (۷). دون‌هی و همکاران^۲ (۲۰۱۱) با انجام تحقیقی بر روی کارکنان بیمارستان‌های شهر سئول به این نتیجه دست یافتند که حمایت سازمانی درک شده از سوی کارکنان این بیمارستان‌ها

۵. Zhan

۶. Ariani

۷. Jaiswal & Lochan Dhar

۱. Gazzoli et al

۲. DonHee et al

۳. Kim & Han

۴. Garg & Lochan Dhar

مشتریان و عوامل موثر بر آن در سازمان‌های ورزشی از جمله مواردی هستند که می‌توانند موجب موفقیت سازمان‌های ورزشی گردند. بیشتر تحقیقات انجام شده در این خصوص تأثیر کیفیت خدمات سازمان‌های ورزشی را بر پیامدهای رفتاری مشتریان آن‌ها مورد بررسی قرار داده‌اند و به گفته ناولا و همکاران (۲۰۱۲) انجام تحقیقاتی در خصوص عوامل موثر بر کیفیت خدمات کارکنان سازمان‌های ورزشی از دیدگاه کارکنان آنان ضروری به نظر می‌رسد (۱۷). رضایت شغلی کارکنان و حمایت سازمانی درک شده توسط کارکنان از جمله مواردی هستند که می‌توانند موجب افزایش کیفیت خدمات ورزشی سازمان‌های ورزشی گردند. تحقیقات انجام شده در این خصوص در سازمان‌های غیر ورزشی از جمله بیمارستان‌ها (۲۴)، خدمات عمومی (۲۵) و هتل‌ها (۱۰) موید این امر می‌باشد و انجام چنین تحقیقاتی در سازمان‌های ورزشی ضروری به نظر می‌رسد. لذا با توجه به اهمیت موضوع پژوهش و وجود داشتن خلأهای علمی در این زمینه، محقق به دنبال پاسخ به این سؤال است که آیا رضایت شغلی و حمایت سازمانی درک شده بر کیفیت خدمات ارائه شده توسط کارکنان ادارات ورزش و جوانان استان گلستان اثرگذار می‌باشند؟

روش تحقیق

تحقیق حاضر توصیفی از نوع همبستگی است که به روش میدانی انجام شده است. جامعه آماری این تحقیق شامل کلیه کارکنان ادارات ورزش و جوانان استان گلستان به تعداد ۲۲۰ نفر در سال ۱۳۹۵ بود. حجم نمونه با استفاده از فرمول کوکران، ۱۴۱ نفر تعیین گردید. با توجه به این که تعداد کارکنان ادارات ورزش و جوانان در شهرستان‌ها و شهرهای استان گلستان برابر نبوده است از شیوه نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای استفاده شد. حداقل نمونه مورد نیاز برای انجام مدل‌یابی معادلات ساختاری بین ۱۰۰ تا ۱۵۰ مورد است (۲۰). برای گردآوری داده‌های تحقیق از پرسش‌نامه‌های رضایت شغلی باین و بالس^۱ (۲۰۰۴)، حمایت سازمانی درک شده یاواس و باباکوس^۲ (۲۰۰۹) و کیفیت خدمات ارائه شده لیسر و همکاران^۳ (۲۰۰۲) استفاده شد. پرسش‌نامه رضایت شغلی دارای ۶ گویه می‌باشد که بر اساس مقیاس ۵ ارزشی لیکرت سنجیده می‌شود. همچنین پرسش‌نامه حمایت سازمانی درک شده دارای ۱۷

گویه و پنج مولفه حمایت مدیریت (۳ گویه)، آموزش کارکنان (۴ گویه)، ارائه پاداش (۳ گویه)، توانمندسازی کارکنان (۳ گویه) و فناوری ارائه خدمات (۴ گویه) می‌باشد که بر اساس مقیاس ۵ ارزشی لیکرت سنجیده می‌شود. پرسش‌نامه کیفیت خدمات ارائه شده نیز مشتمل بر ۱۲ گویه می‌باشد و بر اساس مقیاس ۵ ارزشی لیکرت سنجیده می‌شود. جهت تعیین روایی محتوایی پرسش‌نامه‌های تحقیق، از نظرات ۱۵ نفر از اساتید مدیریت ورزشی استفاده شد و سپس جهت تعیین پایایی پرسش‌نامه‌ها، یک مطالعه مقدماتی (با تکمیل نمودن پرسش‌نامه‌ها توسط ۴۰ نفر) انجام گرفت و ضریب پایایی این پرسش‌نامه‌ها با استفاده از آزمون آلفای کرونباخ برای متغیرهای رضایت شغلی ($\alpha = 0.87$)، حمایت سازمانی درک شده ($\alpha = 0.84$) و کیفیت خدمات ارائه شده ($\alpha = 0.81$) به دست آمد، که حاکی از ثبات ابزار اندازه‌گیری بود. پس از تعیین روایی و پایایی ابزار اندازه‌گیری، پرسش‌نامه‌ها در بین جامعه آماری (کارکنان ادارات ورزش و جوانان استان گلستان) توزیع و ۱۴۱ پرسش‌نامه سالم جمع‌آوری گردید. در این پژوهش، از آمار توصیفی به منظور سازمان دادن، خلاصه کردن، طبقه‌بندی کردن و توصیف داده‌ها شامل فراوانی‌ها، میانگین‌ها و انحراف استاندارد استفاده شده است. برای آزمون مدل تحقیق، از مدل‌یابی معادلات ساختاری استفاده شده است. این روش، مدلی آماری برای بررسی روابط خطی بین متغیرهای تحقیق و سؤالات پرسش‌نامه است. به عبارت دیگر، مدل‌یابی معادلات ساختاری روش آماری قدرت‌مندی است که مدل اندازه‌گیری و مدل ساختاری را با یک آزمون آماری هم‌زمان ترکیب می‌کند. نرم افزار مورد استفاده بدین منظور اسمارت پی. ال. اس^۴ بود.

یافته‌های تحقیق

تحلیل توصیفی داده‌های پژوهش حاکی از آن بود که، بیشترین درصد آزمودنی‌های تحقیق (۵/۵ درصد) دارای مدرک تحصیلی کارشناسی بودند. همچنین ۵۵/۸ درصد آزمودنی‌ها دارای تحصیلات در زمینه تربیت بدنی بودند. بیشتر آزمودنی‌های تحقیق (۴۳/۹ درصد) در محدوده سنی ۳۰-۳۱ سال قرار داشتند. همچنین، (۵۳/۷ درصد) از آزمودنی‌ها دارای سابقه خدمت ۲۰-۱۱ سال بودند. به منظور اندازه‌گیری ثبات درونی یا پایایی سازه‌ها،

۴. Smart PLS

۱. Bobbin & Boles

۲. Yavas & Babakus

۳. Lasser et al

قبول سازه‌ها بود (جدول ۱). سومین ملاک جهت بررسی ثبات درونی سازه‌ها، میانگین واریانس استخراج شده^۳ می‌باشد. میانگین واریانس استخراج شده بیانگر مقدار واریانس تبیین شده متغیرهای مکنون توسط متغیرهای مشاهده شده‌ی مربوطه است که در جدول ۱ ارائه شده است. مقادیر بالاتر از ۰/۵ برای این ملاک قابل قبول می‌باشد (۲۰). با توجه به نتایج جدول ۱ سازه‌ها و نشانگرهای آن‌ها از پایایی قابل قبولی برخوردار هستند. این امر بیانگر قابل اعتماد بودن ابزارهای تحقیق برای استفاده می‌باشد.

ملاک‌های سه‌گانه فرنل و لاکر^۱ مدنظر قرار گرفت. اولین ملاک بررسی پایایی، بار عاملی متغیرهای مشاهده شده می‌باشد. حداقل بار عاملی برای هر متغیر مشاهده شده باید ۰/۷ و در سطح ۰/۰۱ معنی‌دار باشد (۲۰). نتایج حاصل از الگوریتم PLS نشان داد که میزان بار عاملی و مقادیر t به دست آمده برای متغیرهای مشاهده شده در سطح ۰/۰۱ معنی‌دار است (شکل ۲). دومین ملاک بررسی پایایی سازه‌ها، ضریب دیلون-گلد اشتاین یا پایایی ترکیبی^۲ (شاخص سازگاری درونی مدل اندازه‌گیری) سازه‌ها می‌باشد که باید بیشتر از ۰/۷ باشد. مقادیر به دست آمده برای این شاخص نیز حاکی از پایایی قابل

جدول ۱. شاخص‌های بررسی پایایی سازه‌های تحقیق

سازه	میانگین واریانس استخراج شده	پایایی ترکیبی	ضریب تعیین شده	آلفای کرونباخ
رضایت شغلی	۰/۷۰	۰/۹۳	-	۰/۹۱
حمایت سازمانی درک شده	۰/۶۵	۰/۸۹	-	۰/۸۲
کیفیت خدمات ارائه شده	۰/۶۹	۰/۹۶	۰/۷۴	۰/۹۶

شاخص بررسی اعتبار اشتراک^۴ در نظر گرفته می‌شود. مقادیر مثبت این شاخص نشان دهنده‌ی کیفیت مناسب ابزارهای اندازه‌گیری می‌باشد (۲۰). با توجه به این امر و نتایج جدول ۳، ابزارهای مورد استفاده در تحقیق حاضر از کیفیت مناسبی برخوردار می‌باشند.

به منظور بررسی روایی تشخیصی یا واگرایی سازه‌های تحقیق، جذر میانگین واریانس استخراج شده یک سازه باید بیشتر از همبستگی آن سازه با سازه‌های دیگر باشد (۲۰). با توجه به نتایج جدول ۲ می‌توان بیان کرد که سازه‌های مورد بررسی در تحقیق حاضر از روایی تشخیصی خوبی برخوردار می‌باشند. همچنین برای بررسی کیفیت یا برازش مدل اندازه‌گیری،

جدول ۲. نتایج بررسی روایی تشخیصی سازه‌های تحقیق

سازه‌ها	۱	۲	۳
رضایت شغلی	۰/۸۳*		
حمایت سازمانی درک شده	۰/۷۰	۰/۸۰*	
کیفیت خدمات ارائه شده	۰/۷۵	۰/۶۵	۰/۸۳*

* جذر میانگین واریانس استخراج شده

۳. Average Variance Extracted (AVE)

4. Construct Cross validated Commnality

۱. Fornell & Larcker

۲. Composite Reliability (CR)

جدول ۳. نتایج بررسی شاخص اعتبار اشتراک سازه‌های تحقیق

سازه	آماره	SSO	SSE	1-SSE/SSO
رضایت شغلی		۸۴۰	۷۹۱/۲۸	۰/۴۳
حمایت سازمانی درک شده		۷۰۰	۶۴۸/۳۲	۰/۳۸
کیفیت خدمات ارائه شده		۱۶۸۰	۱۴۹۳/۶۳	۰/۵۴

* مجموع مجزورات مشاهدات برای متغیر مکنون (SSO)

* مجموع مجزورات خطاهای پیش بینی برای متغیر مکنون (SSE)

* شاخص بررسی اعتبار اشتراک (1-SSE/SSO)

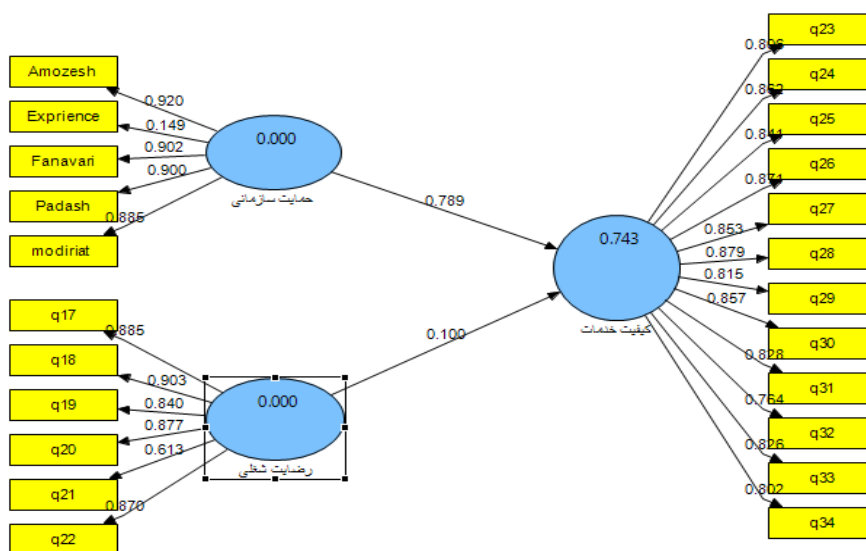
با توجه به نتایج جدول ۱ و مقادیر به دست آمده برای ضریب تعیین می‌توان اظهار داشت که متغیرهای پیش‌بین تحقیق در مجموع ۷۴٪ از تغییرات متغیر کیفیت خدمات توسط کارکنان را تبیین می‌کنند.

نتایج حاصل از آزمون مدل تحقیق نشان داد که اثر متغیر رضایت شغلی بر کیفیت خدمات ارائه شده توسط کارکنان اثری معنی‌دار نمی‌باشد ($t=۰/۹۸, \beta=۰/۱۰$). دیگر یافته تحقیق نشان داد که اثر حمایت سازمانی درک شده بر کیفیت خدمات ارائه شده توسط کارکنان اثری معنی‌دار است ($t=۹/۱۷, \beta=۰/۷۸$).

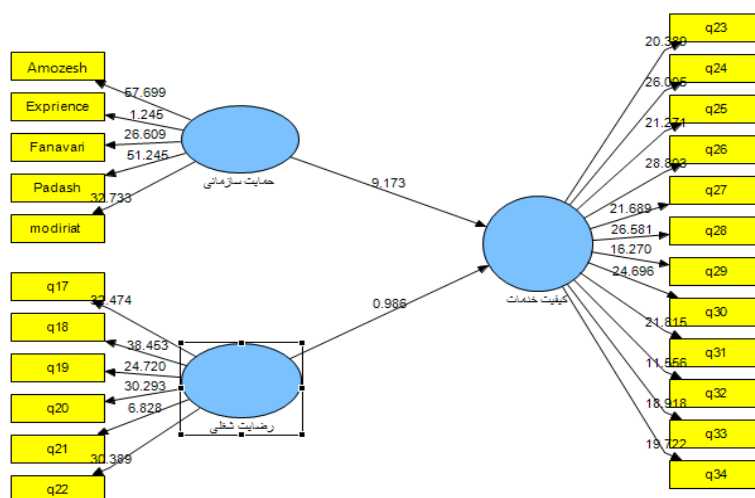
جدول ۴. اثر متغیرهای پیش‌بین بر متغیر ملاک تحقیق

متغیرهای پیش‌بین	متغیر ملاک	آماره t	β
رضایت شغلی	کیفیت خدمات ارائه شده	۰/۹۸	۰/۱۰
حمایت سازمانی درک شده	کیفیت خدمات ارائه شده	۹/۱۷**	۰/۷۸

** معنی‌دار در سطح ۰/۰۱



شکل ۱. مدل آزمون شده تحقیق در حالت تخمین استاندارد



شکل ۲. مدل آزمون شده تحقیق در حالت اعداد معنی داری

کارکنان راضی و خوشحال خدمات با کیفیت بالایی را در مقایسه با دیگر کارکنان به همکاران و مشتریان بیرون از سازمان ارائه خواهند کرد. به گفته آریانی (۲۰۱۵) امروزه سازمان‌ها باید همان‌گونه که برای جلب رضایت مشتریان بیرونی خود برنامه‌ریزی می‌کنند، همان‌گونه نیز باید برای کسب رضایت مشتریان درونی (کارکنان) خود نیز تلاش کنند، زیرا کارکنان راضی و متعهد می‌توانند در تشخیص نیازها و خواسته‌های مشتریان بیرونی و همکاران خود بهتر عمل کرده و در نهایت موجب موفقیت خود و سازمان گردند (۱). از این‌رو سازمان‌های خدماتی از جمله ادارات ورزش و جوانان نیاز دارند تا عوامل موثر بر رفتارهای مشتریان درونی (کارکنان) خود را شناسایی کنند. با توجه به اهمیت رضایت شغلی کارکنان ادارات ورزش و جوانان استان گلستان در کیفیت خدمات ارائه شده توسط آنان شناسایی دقیق نیازها و خواسته‌های کارکنان، توجه به مشکلات این کارکنان، ایجاد فضای کاری مثبت و رو به پیشرفت برای کارکنان، ایجاد رقابت سالم و مفید در بین کارکنان، فراهم کردن زمینه خلاقیت برای کارکنان، ایجاد یکپارچگی در بین کارکنان، ترغیب و تشویق کارکنان به انجام دادن بهتر کارها، از بین بردن استرس در کار، تسهیل روابط کاری بین کارکنان و از بین بردن تضادهای بین کارکنان و ایجاد شایسته‌سالاری واقعی در ادارات ورزش و جوانان استان گلستان پیشنهاد می‌شود.

یافته‌های تحقیق نشان داد که حمایت سازمانی درک شده بر کیفیت خدمات ارائه شده توسط کارکنان ادارات ورزش و جوانان استان گلستان اثرگذار می‌باشد. این موضوع نشان می‌دهد که هر چه ادارات ورزش و جوانان حمایت بیشتری از کارکنان خود داشته باشند، کیفیت خدمات ارائه شده توسط

بحث و نتیجه گیری

هدف تحقیق حاضر، مطالعه اثر رضایت شغلی و حمایت سازمانی درک شده بر کیفیت خدمات ارائه شده توسط کارکنان ادارات ورزش و جوانان استان گلستان بود. نتایج تحقیق نشان داد که رضایت شغلی بر کیفیت خدمات ارائه شده توسط کارکنان ادارات ورزش و جوانان استان گلستان اثرگذار نمی‌باشد. این نتیجه با نتایج تحقیقات سالاری جایی (۱۳۹۲)، گزولی و همکاران (۲۰۱۰)، کیم و هان (۲۰۱۳) و ژان (۲۰۱۵) همخوانی ندارد (۷، ۱۴ و ۲۴) اما با نتایج تحقیقات زومراه (۲۰۱۵) و آریانی (۲۰۱۵) همخوانی دارد (۲۵ و ۱). دلیل این عدم همخوانی را شاید بتوان چنین بیان کرد که بیشتر تحقیقات انجام شده در این خصوص در محیط‌های غیر ورزشی انجام شده است که خدمات این بخش‌ها بسیار متفاوت از خدمات ارائه شده توسط سازمان‌های ورزشی می‌باشد. کیفیت خدمات ارائه شده توسط کارکنان در سازمان‌های خدماتی و عوامل موثر بر آن به دلیل اثر گذاشتن بر عملکرد سازمان از یک سو و نگرش و رفتار مشتریان از سوی دیگر موضوعی است که همواره مورد توجه مدیران سازمان‌ها و محققان قرار گرفته است. به گفته زومراه (۲۰۱۵) عوامل سازمانی و فردی بسیاری وجود دارند که می‌توانند بر کیفیت خدمات ارائه شده توسط کارکنان سازمان اثر گذار باشند (۲۵). رضایت شغلی از جمله متغیرهایی است که می‌تواند بر کیفیت خدمات ارائه شده توسط کارکنان سازمان اثرگذار باشد. امروزه سازمان‌ها با دو نوع مشتری در ارتباط هستند. مشتریان خارج سازمان و مشتریان درون سازمان که همان کارکنان سازمان می‌باشند. رضایت مشتریان درون سازمان می‌تواند موجب شکل‌گیری پیامدهای رفتاری مثبت از جمله ارتقاء کیفیت خدمات ارائه شده گردد.

کارکنان آن‌ها نیز افزایش خواهد یافت. این یافته با یافته‌های تحقیقات دون‌هی و همکاران (۲۰۱۳)، گارگ و لوچان‌دار (۲۰۱۴)، زومراه (۲۰۱۵) و جایسوال و لوچان‌دار (۲۰۱۵) همخوانی دارد (۴، ۶، ۲۵ و ۱۰). دلیل این همخوانی را شاید بتوان چنین بیان کرد مدیران سازمان‌های ورزشی از جمله ادارات ورزش و جوانان نیز همچون مدیران سازمان‌های غیر ورزشی به اهمیت تأثیر حمایت سازمانی بر پیامدهای رفتاری کارکنان خود از جمله کیفیت خدمات ارائه شده توسط کارکنان پی برده‌اند. اگر کارکنان سازمان احساس کنند که سازمان حامی قوی آن‌ها است، می‌توانند مشارکت واقعی در روند برنامه‌ریزی و تعیین اهداف سازمان داشته باشند و احساس کنند سازمان برای فعالیت‌های آن‌ها ارزش قائل است و از همین رو بر این باور خواهند بود فعالیت‌هایی که در سازمان انجام می‌دهند، بر سرنوشتشان تأثیر می‌گذارد و نیازهای اساسی آنان را برطرف می‌سازد. بنابراین اهداف و ارزش‌های سازمان را در جهت اهداف خود دانسته و در تحقق آن‌ها از هیچ کوشش و تلاشی دریغ نخواهند کرد و از این‌رو نسبت به سازمان و مشتریان آن متعهد می‌شوند. همچنین در مورد تأثیر حمایت سازمانی ادراک شده بر کیفیت خدمات ارائه شده توسط کارکنان می‌توان این‌گونه اذعان داشت که گسترش و افزایش حمایت سازمانی به تقویت رفتارهای کاری مثبت در کارکنان منجر می‌شود، چرا که حمایت سازمانی سبب افزایش کرامت کارکنان می‌شود که آن نیز می‌تواند بر کیفیت خدمات ارائه شده توسط آن‌ها مؤثر باشد. در صورت وجود حمایت سازمانی، تمام کارکنان وجود خود در سازمان را محترم، با ارزش و کارساز دانسته و خود را در سرنوشت سازمان سهیم می‌دانند و نسبت به سازمان و اقدامات آن تعهد پیدا می‌کنند. بنابراین حمایت سازمان از کارکنان با فعالیت‌هایی مانند شرکت دادن کارکنان در تصمیم‌گیری‌های سازمان و به کارگیری نظرات آنان، افزایش حس مسئولیت‌پذیری و تعهد در قبال تصمیمات اتخاذ شده می‌شود. بر همین اساس مدیران باید کارکنان را در پیشبرد امور سازمانی با توجه به صلاحیت و کارایی آنان سهیم کنند و برای نظرات آن‌ها در خصوص مسائل سازمانی احترام قائل شوند و از این طریق پیامدهای رفتاری مثبت در کارکنان از

منابع

جمله کیفیت خدمات ارائه شده به مشتریان را ارتقاء دهند. از آنجا که نیروی انسانی مهم‌ترین سرمایه‌ی هر سازمانی است، سازمان باید حمایت همه‌جانبه‌ای از کارکنان خود داشته باشد. اثر حمایت سازمانی ادراک شده بر کیفیت خدمات ارائه شده توسط کارکنان مدیران را آگاه می‌کند که نه تنها مشارکت افراد در ایجاد رفتارهای بهنجار مؤثر است و موجب افزایش کارایی و وابستگی کارکنان از طریق بروز رفتارهای مطلوب در سازمان می‌شود، بلکه در بهبود و تقویت کیفیت خدمات نیز مؤثر خواهد بود. آگاهی از وجود چنین تأثیر و تأثری برای مدیران و سرپرستان اهمیت بسیاری دارد.

در نهایت از این پژوهش و پژوهش‌های انجام شده در این زمینه می‌توان نتیجه گرفت که دو دسته عوامل فردی و سازمانی بر روی کیفیت خدمات ارائه شده توسط کارکنان ادارات ورزش و جوانان استان گلستان اثر گذار می‌باشند. سایر عوامل فردی (همچون ویژگی‌های فردی کارکنان، تعهد سازمانی، وفاداری و رفتار شهروندی سازمانی) و سازمانی (همچون ساختار سازمانی، تغییرات سازمانی، عدالت سازمانی و چابکی سازمانی) می‌توانند بر کیفیت خدمات ارائه شده توسط کارکنان ادارات ورزش و جوانان استان گلستان اثرگذار باشند که می‌توان آن را جزء محدودیت‌های تحقیق در نظر گرفت. در پایان پیشنهاد می‌شود مدیران ادارات ورزش و جوانان استان گلستان با بهبود عوامل مؤثر بر رضایت شغلی کارکنان و حمایت سازمانی مناسب از آنان زمینه ارتقاء کیفیت خدمات ارائه شده توسط کارکنان را فراهم سازند.

1. Ariani DW. Employee satisfaction and service quality: Is there relations?. *International Journal of Business Research and Management*. 2015; 6(3): 33-44.
2. Calabuig F, Quintanilla I, Mundina J. The perception of service quality in sport services: differences according to sport facility, gender, age and user type in nautical services. *Revista Internacional De Ciencias Del Deporte*. 2008; 4(10): 25-43.

3. Cho J, Darren CT. Organizational identification and perceived organizational support as mediators of the procedural justice-citizenship behavior relationship: A cross-cultural constructive replication. *European Journal of Work and Organizational Psychology*. 2011; 5: 631-653.
4. DonHee L, Soong-Hwan C, Choi K. The impact of perceived organizational support on service quality, customer satisfaction, and customer loyalty in the health care service. *Journal of Korea Service Management Society*. 2011; 12(1): 133-154.
5. Eisenberger R, Armel S, Rexwinkel B, Lynch PD, Rhoades L. Reciprocation of perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*. 2001; 86: 42-51.
6. Garg S, Lochan Dhar R. Effects of stress, LMX and perceived organizational support on service quality: Mediating effects of organizational commitment. *Journal of Hospitality and Tourism Management*. 2014; 21: 64-75.
7. Gazzoli G, Hancer M, Park Y. The role and effect of job satisfaction and empowerment on customers' perception of service quality: A study in the restaurant industry. *Journal of Hospitality & Tourism Research*. 2010; 34(1): 56-77.
8. Guan X, Sun T, Hou Y, Zhao L, Luan Y, Fan L. The relationship between job performance and perceived organizational support in faculty members at Chinese universities: a questionnaire survey. *Medical Education*. 2014; 14: 1-10.
9. Hosseini MH, Ghaderi S. Model of affected factors on Banks service quality. *Business Management Perspective*. 2013; 9(3): 89-115. [Persian]
10. Jaiswal D, Lochan Dhar R. Impact of perceived organizational support, psychological empowerment and leader member exchange on commitment and its subsequent impact on service quality. *International Journal of Productivity and Performance Management*. 2016; 65(1): 58-79
11. James B. The effect of organizational justice, perceived organizational support and perceived supervisor support on marketing employees' level of trust. *Journal of Business Research*. 2010; 63: 1349-1355.
12. Jao-Chuan L. Service quality of the ocean sports clubs and its impact on customer satisfaction and customer loyalty. An applied dissertation project submitted to the faculty of the United States Sports Academy in partial fulfillment of the requirements for the degree of Doctor of Sport Management. Alabama University. 2008; 36.
13. Kim HD, LaVettera D, Lee JH. The influence of service quality factors on customer satisfaction and repurchase intention in the Korean professional basketball league. *International Journal of Applied Sports Sciences*. 2006; 18(1): 39-58.
14. Kim P, Han JH. Effects of job satisfaction on service quality, customer satisfaction, and customer loyalty: The case of a local state-owned enterprise. *WSEAS Transactions on Business & Economics*. 2013; 10(1): 49-59.
15. Mosahab R, Mahamad O, Ramayah T. Motivational orientation as an internal marketing tool in service training: A study of service delivery in a hospital. *International Journal of Business and Management*. 2011; 6(2): 93-100.
16. Nietos IF, Zournatzi E, Koustelios A, Costa G. Relationship among service quality, customer satisfaction, and renewal intentions in recreation theme park in Greece. *International Journal of Sport Management, Recreation & Tourism*. 2016; 18: 41-55.
17. Nuviala A, Grao-Cruces A, Pérez-Turpin JA, Nuviala R. Perceived service quality, perceived value and satisfaction in groups of users of sport organizations in Spain. *Journal of Kinesiology*. 2012; 44(1): 94-103.

18. Saatchain V, Ghanbarpour Nosrati A, Poorsoltani Zarandi H. Relationship between job satisfaction, organizational commitment and internal service quality in selected federations. *Research in Sport Management and Motor Behavior*. 2011; 9(2): 137-148. [Persian]
19. Salary Jaeini A. Studying relationship between job satisfaction and offered service quality in Fatemeh Alzahra hospital in Haji Abad City. M. A Theses in Executive Management, Islamic Azad University, Bandar Abbas Branch. 2013; 1. [Persian]
20. Seyed Abbaszadeh MM, Amani Sarybaglo J, Khezri Azar H, Pashoy G. Introduction to structural equation modeling by PLS method and its application in the behavioral sciences. Uremia University Press, First Edition. 2012; 160-161. [Persian]
21. Soon Yu H, Zhang JJ, Kim DH, Chen KK, Henderson C, Min SD, Huang H. Service quality, perceived value, customer satisfaction and behavioral intention among Fitness Center members aged 60 years and over. *Social Behavior and Personality*. 2014; 42(5): 757-768.
22. Testa MR. Organizational commitment, job satisfaction, and effort in the service environment. *The Journal of Psychology*. 2001; 135(2): 226-236.
23. Yee RWY, Yeung ACL., Cheng TCE. The impact of employee satisfaction on quality and profitability in high-contact service industries. *Journal of Operations Management*. 2008; 26(5): 651-668.
24. Zhan X. The impact mechanism of service employees' job satisfaction on service quality. *International Conference on Service Science, Weihai, China*. 2015; 79-82.
25. Zumrah AR. Training, job satisfaction, POS and service quality: The case of Malaysia. *World Journal of Management*. 2015; 6(2): 74-91.