

تعهد سازمانی و تمایل به ترک خدمت کارکنان حوزه معاونت پشتیبانی دانشگاه علوم پزشکی اصفهان: ۱۳۸۷*

حانیه السادات سجادی^۱، مجید خامسی پور^۲، اکبر حسن زاده^۳، لیلا والی^۴

تاریخ پذیرش: ۸۸/۹/۱۱

تاریخ ویرایش: ۸۸/۷/۲۸

تاریخ دریافت: ۸۸/۵/۲۴

چکیده

زمینه و هدف: نیروی انسانی متعهد، وفادار و سازگار با اهداف و ارزشهای سازمانی که فراتر از وظایف و مسؤولیت های شغلی فعالیت نماید، می تواند عامل مهمی در کار آیی سازمانی باشد (۱). این پژوهش به بررسی وضعیت تعهد سازمانی و تمایل به ترک خدمت کارکنان دانشگاه علوم پزشکی اصفهان پرداخته است.

روش بررسی: مطالعه توصیفی تحلیلی حاضر به صورت مقطعی در سال ۱۳۸۷ انجام گرفت و جامعه آماری پژوهش کارکنان حوزه معاونت پشتیبانی دانشگاه علوم پزشکی اصفهان بودند. حجم نمونه با استفاده از روش نمونه گیری طبقه بندی ساده ۷۳ به دست آمد. ابزار گردآوری داده ها، پرسشنامه ای بود که روایی و پایایی آن تایید شده بود. داده های جمع آوری شده با استفاده از نرم افزار آماری SPSS تحلیل گردید. در تحلیل اطلاعات حداقل میانگین امتیازات صفر و حداکثر آن ۱۰۰ بود. یافته ها: میانگین امتیازات تعهد تکلیفی ۶۳/۲۷، تعهد مستمر ۵۰/۲۸ و تعهد تکلیفی ۶۰/۳۳ به دست آمد. در مجموع نیز میانگین امتیاز تعهد سازمانی ۵۸/۴۵ محاسبه شد. همچنین تمایل به ترک خدمت کارکنان در سطح پایینی قرار داشت.

نتیجه گیری: بالابردن امنیت شغلی کارکنان، اصلاح نظامهای استخدامی و ساختارهای تشکیلاتی، جذب مدیران جدید از درون سازمان، غنی سازی شغلی، ایجاد تغییرات مثبت در فرهنگ سازمانی، ارائه آموزشهای مناسب و توجیهی قبل از استخدام و انتصاب و فراهم نمودن شرایط ادامه تحصیل، اجرای برنامه های تشویقی و توسعه مهارت های شغلی کارکنان در افزایش میزان تعهد سازمانی و کاهش تمایل به ترک خدمت می تواند مؤثر باشد.

کلید واژه ها: تعهد سازمانی، ترک خدمت، کارکنان.

سازمانها دارد و موفقیت و دستیابی به اهداف سازمانها تنها در سایه نیروی کار با کیفیت بالا تأمین می شود [۲، ۱].

از شاخص های برتری یک سازمان نسبت به سازمان دیگر داشتن نیروی انسانی توانمند و متعهد معرفی

مقدمه

یکی از مهمترین منابع دستیابی به اهداف سازمان، خصوصاً در بخشهای خدماتی، منابع انسانی می باشد. نیروی انسانی پویا و کار آمد نقش محوری در

۱. نویسنده مسئول) دانشجوی دکترای تخصصی مدیریت خدمات بهداشتی درمانی، معاونت پشتیبانی دانشگاه علوم پزشکی اصفهان Email: h_sajadi@mail.mui.ac.ir

۲. کارشناس مدیریت خدمات بهداشتی درمانی، معاونت درمان دانشگاه علوم پزشکی اصفهان

۳. عضو هیات علمی دانشکده بهداشت، دانشگاه علوم پزشکی اصفهان.

۴. دانشجوی دکترای تخصصی مدیریت خدمات بهداشتی درمانی، دانشگاه علوم پزشکی تهران

* این پژوهش با حمایت مالی معاونت پژوهشی دانشگاه علوم پزشکی اصفهان به شماره ثبت ۲۸۷۰۴۴ انجام شده است.



تعاریف ارائه شده در زمینه تعهد در برگیرنده این سه موضوع کلی می باشند؛ وابستگی عاطفی به سازمان، هزینه های متصوره ناشی از ترک سازمان و الزام به باقیماندن در سازمان که هر یک از این موارد به ترتیب تحت عنوان تعهد عاطفی، تعهد مستمر (عقلانی) و تعهد هنجاری نامگذاری شده اند [۶].

تحقیق در زمینه تعهد سازمانی به منظور فراهم آمدن مبنایی برای تصمیمات مدیران منابع انسانی در زمینه برنامه ریزی و نگهداری نیروی انسانی و کاهش هزینه های ناشی از ترک خدمت کارکنان از اهمیت خاصی برخوردار می باشد. به همین جهت پژوهشهای متنوعی در مبحث تعهد سازمانی و عوامل تأثیرگذار بر آن در داخل و خارج کشور انجام شده است [۹-۴].

علیرغم ضرورت توجه به بحث تعهد سازمانی، بررسی ها نشان می دهد، یکی از مسایل عمده ای که دانشگاههای علوم پزشکی کشور، به عنوان یکی از مهمترین نهادهای خدماتی کشور با آن روبرو هستند و حل آن برای آنها حائز اهمیت می باشد، این است که علیرغم هزینه های زیاد و سرمایه های فراوان جهت بکارگیری نیروی انسانی در دانشگاه پس از مدتی کارکنان مذکور انگیزه خود را جهت خدمت در قسمتهای مختلف دانشگاه (آموزشی، درمانی، اداری، خدماتی، ...) از دست داده و بعضاً از سازمان مذکور جدا و جذب مراکز خصوصی می شوند. حل این معضل مستلزم انجام پژوهشهای علمی در مورد سطح تعهد سازمانی در کارکنان دانشگاههای علوم پزشکی است تا با ارائه راهکارهای صحیح جهت تداوم تعهد سازمانی در کارکنان دانشگاههای علوم پزشکی، بتوان سطح ارائه خدمات بهداشتی و درمانی را در کشور ارتقا داد. پیاده سازی این راهکارهای مطلوب می تواند افراد را به ماندن در دانشگاه تشویق نماید و موجب شود سرمایه گذار بهای گذشته مطلوب و مفید واقع شده و در نهایت نتایج حاصل از این کار عاید جامعه و مردم گردد [۴، ۵].

بر همین اساس در این مطالعه به مقایسه وضعیت تعهد سازمانی و تمایل به ترک خدمت کارکنان دانشگاه علوم پزشکی اصفهان پرداخته شده است.

روش بررسی

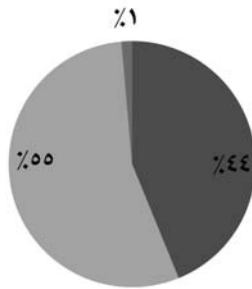
مطالعه توصیفی تحلیلی حاضر به صورت مقطعی

شده است. نیروی انسانی دارای وابستگی سازمانی، وفادار و سازگار با اهداف و ارزشهای سازمانی که فراتر از وظایف و مسؤولیت های شغلی فعالیت نماید، می تواند عامل مهمی در کار آیی سازمانی باشد [۳].

در دو دهه گذشته مفهوم تعهد سازمانی جایگاه مهمی را در تحقیقات مربوط به رفتار سازمانی به خود اختصاص داده است. تعهد سازمانی مفهومی است که از طریق آن عمق وابستگی افراد به سازمان تعیین می شود و نشان می دهد کارمند تا چه حد خود را با اهداف سازمانی تطبیق داده، عضویت در آن سازمان را ارزشمند می داند و تمایل است با تمام توان جهت نیل به اهداف کلی سازمان تلاش نماید. از این نظر تعهد با صرف پیوستن و با عضویت در سازمان متفاوت است؛ چرا که تعهد سازمانی، مستلزم ایجاد رابطه ای فعال بین کارمند و سازمان می باشد؛ به گونه ای که کارمند با تمایل باطنی، فراتر از رفتارهای از پیش تعیین شده، می خواهد که با ایفای نقش فعال تر به تحقق سازمان کمک نماید [۴].

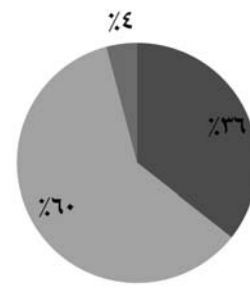
تعهد سازمانی اثر چشمگیر و منحصر به فردی بر روی عملکرد کلی کارکنان دارد. کارکنان با تعهد سازمانی بالاتر، از رضایت شغلی بالاتری برخوردار می باشند [۵]. از دیگر دلایل توجه به تعهد سازمانی، این است که تعهد سازمانی به عنوان یک نگرش، ترک خدمت را بهتر از نگرش های کاری دیگر بخصوص رضایت شغلی، پیش بینی می کند. یافته ها نشان داده است که یک رابطه منفی بین تمایل به ترک خدمت کارکنان و تعهد سازمانی آنان وجود دارد. به عبارتی کارکنانی که از تعهد سازمانی بالاتری برخوردارند، تمایل کمتری به ترک خدمت از خود نشان می دهند [۴].

تاکنون مدل های مختلفی برای تعهد سازمانی کارکنان ارائه شده است که یکی از جامع ترین آنها، مدل سه بخشی تعهد مایر و آلن است. مایر و آلن در سال ۱۹۹۱ مدلی سه بخشی از تعهد ارائه کردند که از تمایز بین تعهد نگرشی و رفتاری فراتر رفته است. محققین مذکور استدلال کرده اند که تعهد به عنوان یک حالت روانی حداقل دارای سه جز قابل تفکیک است که نوعی تمایل، نیاز و الزام جهت ادامه اشتغال در یک سازمان می باشد. به نظر می رسد که کلیه



■ با تحصیلات دانشگاهی ■ بدون تحصیلات دانشگاهی

نمودار ۲- توزیع فراوانی افراد مورد مطالعه بر اساس میزان تحصیلات



■ زن ■ مرد ■ نامشخص

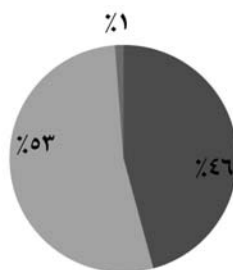
نمودار ۱- توزیع فراوانی افراد مورد مطالعه بر اساس جنس

آن تایید شده بود. مدل تعهد سازمانی که در این بررسی از آن استفاده شد همان مدل سه بعدی تعهد مایر و آلن بود. داده های جمع آوری شده با استفاده از نرم افزار آماری SPSS و پیرایش ۱۱ و با توجه به اهداف پژوهش تحلیل گردید.

یافته ها

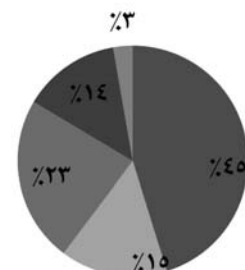
در این مطالعه تعداد مردان افراد مورد مطالعه بیشتر از زنان بود (نمودار ۱). بیشترین توزیع فراوانی افراد از نظر سنی، به گروه سنی ۳۰ تا ۵۰ سال اختصاص داشت (جدول ۱). از نظر میزان تحصیلات ۵۵/۶ درصد افراد مورد مطالعه دارای تحصیلات دانشگاهی بودند (نمودار ۲). بیشترین افراد از نظر وضعیت استخدامی،

در نیمه اول سال ۱۳۸۷ انجام گرفت. کارکنان تمام وقت شاغل در حوزه معاونت پشتیبانی دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی استان اصفهان، به جز کارکنان شرکتهای خدماتی، در مقطع پژوهش جامعه آماری را تشکیل دادند. تعداد این افراد بر اساس آخرین آمار موجود در سال ۱۳۸۷، ۲۷۵ نفر بود. پس از نمونه گیری مقدماتی و اطلاعات به دست آمده، برای تعیین حجم نمونه از روش نمونه گیری طبقه بندی ساده استفاده شد که با دقت نمونه گیری برابر ۱ درصد و خطای نمونه گیری ۵ درصد اندازه نمونه نهایی ۷۳ به دست آمد. ابزار گردآوری داده ها پرسشنامه تعهد سازمانی و تمایل به ترک خدمت کارکنان، مشتمل بر ۳۴ سؤال، بود و در مطالعات قبلی [۴، ۸] روایی و پایایی



■ زیرداست دارند ■ زیرداست ندارند ■ نامشخص

نمودار ۴- توزیع فراوانی افراد مورد مطالعه بر اساس داشتن زیر دست



■ رسمی ■ پیمانی ■ قراردادی ■ سایر ■ نامشخص

نمودار ۳- توزیع فراوانی افراد مورد مطالعه بر اساس وضعیت استخدامی

بودند (نمودار ۴) و نزدیک به یک سوم افراد در مدیریت خدمات پشتیبانی فعالیت داشتند (نمودار ۵).

تحلیل اطلاعات درباره تعیین میزان تعهد عاطفی کارکنان مورد مطالعه، نشان داد میانگین امتیاز تعهد عاطفی با توجه به آنکه تعهد عاطفی ۶۱/۶ درصد از افراد در وضعیت زیاد و خیلی زیاد قرار داشت، ۶۳/۲۷ بود (جدول ۲). مقایسه وضعیت تعهد عاطفی براساس مشخصات فردی و دموگرافیک در گروه مورد مطالعه، تفاوت معنادار آماری را بین وضعیت تعهد عاطفی و جنس افراد به اثبات رساند. تعهد عاطفی در مردان بیشتر از زنان بود ($p < 0.05$) (جدول ۳).

تحلیل اطلاعات درباره تعیین میزان تعهد مستمر کارکنان مورد مطالعه، نشان داد میانگین امتیاز تعهد مستمر با توجه به آنکه تعهد مستمر ۴۱/۴ درصد از افراد در وضعیت متوسط قرار داشت، ۵۰/۲۸ بود (جدول ۲). مقایسه وضعیت تعهد مستمر براساس مشخصات فردی و دموگرافیک در گروه مورد مطالعه نشان داد بین وضعیت تعهد مستمر و جنس افراد، اختلاف معنادار آماری وجود داشت. به طوریکه تعهد مستمر در زنان بیشتر از مردان بود ($p < 0.05$). همچنین در بررسی رابطه وضعیت تعهد مستمر و سابقه کار افراد، رابطه معنی دار به اثبات رسید که این

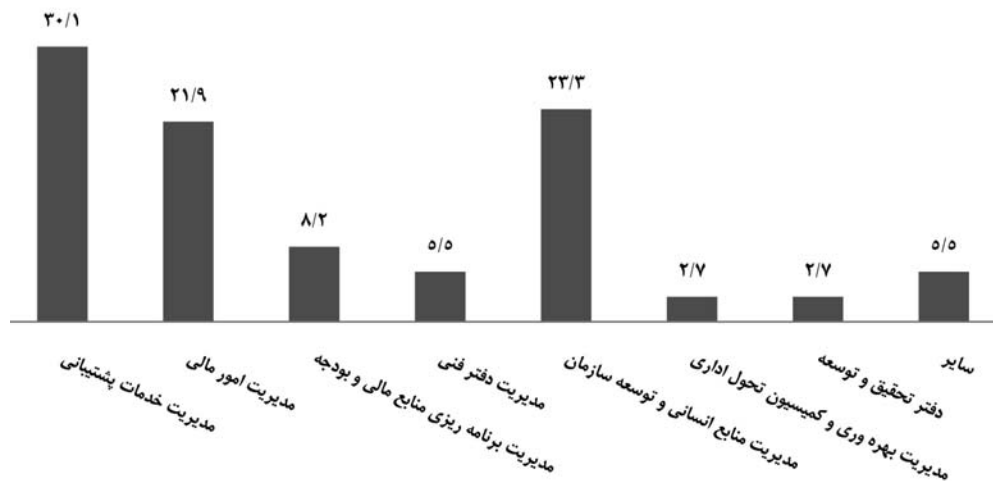
ویژگیهای دموگرافیک	فراوانی	درصد
گروه سنی:		
بین ۲۰ تا ۳۰ سال	۱۳	۱۸/۳
بین ۳۰ تا ۴۰ سال	۲۶	۳۶/۶
بین ۴۰ تا ۵۰ سال	۲۶	۳۶/۶
بالاتر از ۵۰ سال	۶	۸/۴
جمع	۷۱	۱۰۰
بدون پاسخ	۲	
سابقه کار:		
زیر ۵ سال	۱۰	۱۳/۹
۵ تا ۱۰ سال	۸	۱۱/۱
۱۰ تا ۱۵ سال	۲۲	۳۰/۶
۱۵ تا ۲۰ سال	۱۶	۲۲/۲
۲۰ تا ۲۵ سال	۵	۶/۹
۲۵ تا ۳۰ سال	۱۰	۱۳/۹
بالاتر از ۳۰ سال	۱	۱/۴
جمع	۷۲	۱۰۰
بدون پاسخ	۱	

جدول ۱- توزیع فراوانی افراد مورد مطالعه براساس سن و سابقه کار

رسمی بودند (نمودار ۳) و از نظر سابقه کار، افراد با سابقه کار ۱۵-۱۰ سال بیشترین درصد فراوانی را در مقایسه با بقیه گروهها به خود اختصاص دادند (جدول ۱). در افراد مورد مطالعه ۶۱/۱ درصد فاقد زیردست

ابعاد مورد مطالعه	میزان	بسیار کم	کم	متوسط	زیاد	خیلی زیاد	جمع	میانگین امتیاز
تعهد عاطفی	فراوانی	۳	۵	۲۰	۳۲	۱۳	۷۳	۶۳/۲۷
	درصد	۴/۱	۶/۸	۲۷/۴	۴۳/۸	۱۷/۸	۱۰۰	
تعهد مستمر	فراوانی	۴	۱۹	۳۰	۱۵	۵	۷۳	۵۰/۲۸
	درصد	۵/۵	۲۶	۴۱/۴	۲۰/۵	۶/۸	۱۰۰	
تعهد تکلیفی	فراوانی	-	۱۱	۲۵	۲۸	۹	۷۳	۶۰/۳۳
	درصد	-	۱۵/۱	۳۴/۲	۳۸/۴	۱۲/۳	۱۰۰	
تعهد سازمانی	فراوانی	۱	۷	۳۲	۲۷	۶	۷۳	۵۸/۴۵
	درصد	۱/۴	۹/۶	۴۶/۸	۳۷	۸/۲	۱۰۰	
تمایل به ترک خدمت	فراوانی	۲۴	۲۵	۲۰	۳	۱	۷۳	۳۰/۹۱
	درصد	۳۲/۹	۳۴/۲	۲۷/۴	۴/۱	۱/۴	۱۰۰	

جدول ۲- توزیع فراوانی، درصد و میانگین نمره وضعیت تعهد و تمایل به ترک خدمت افراد مورد مطالعه



نمودار ۵- توزیع فراوانی افراد مورد مطالعه بر اساس محل خدمت

کارکنان مورد مطالعه، نشان داد میانگین امتیاز تعهد تکلیفی با توجه به آنکه تعهد تکلیفی ۵۰/۷ درصد از افراد در وضعیت زیاد و خیلی زیاد قرار داشت، ۶۰/۳۳ بود (جدول ۲). مقایسه وضعیت تعهد تکلیفی در گروه مورد مطالعه بر اساس مشخصات فردی و دموگرافیک، اختلاف معنادار آماری را در بررسی رابطه بین وضعیت تعهد تکلیفی و وضعیت استخدامی نشان داد ($p < 0.05$). تعهد تکلیفی در افرادی که به صورت

رابطه، رابطه ای معکوس بود؛ بطوریکه افزایش سابقه کار، میزان تعهد مستمر کاهش می یابد. در بررسی رابطه وضعیت تعهد مستمر و وضعیت استخدامی افراد نیز اختلاف معنادار آماری مشاهده شد. تعهد مستمر در افرادی که به طور قراردادی در دانشگاه مشغول به خدمت بودند، بیشتر از سایر گروه های استخدامی بود (جدول ۳).
تحلیل اطلاعات درباره تعیین میزان تعهد تکلیفی

ابعاد مورد مطالعه مشخصات افراد	تعهد عاطفی	تعهد مستمر	تعهد تکلیفی	تعهد سازمانی	تمایل به ترک خدمت
سن	رابطه ندارد	رابطه ندارد	رابطه ندارد	رابطه ندارد	رابطه ندارد
جنس	رابطه دارد:	رابطه دارد:	رابطه ندارد	رابطه ندارد	رابطه ندارد
سابقه کار	تعهد عاطفی در مردان بیشتر است.	رابطه معکوس دارد	رابطه ندارد	رابطه ندارد	رابطه ندارد
میزان تحصیلات	رابطه ندارد	رابطه ندارد	رابطه ندارد	رابطه ندارد	رابطه ندارد
وضعیت استخدامی	رابطه ندارد	رابطه دارد:	رابطه دارد:	رابطه دارد:	رابطه ندارد
داشتن زیردست	رابطه ندارد	قراردادیها بیشتر است.	قراردادیها بیشتر است.	قراردادیها بیشتر است.	رابطه ندارد
محل خدمت	رابطه ندارد	رابطه ندارد	رابطه ندارد	رابطه ندارد	رابطه ندارد

جدول ۳- رابطه ابعاد سه گانه تعهد و تمایل به ترک خدمت با مشخصات فردی و دموگرافیکی افراد مورد مطالعه

ابعاد مورد مطالعه	تعهد مستمر	تعهد تکلیفی	تعهد سازمانی	تمایل به ترک خدمت
تعهد عاطفی	رابطه مستقیم دارد p-value = $0/003$ r = $0/32$	رابطه مستقیم دارد p-value < $0/001$ r = $0/66$	رابطه مستقیم قوی دارد p-value < $0/001$ r = $0/83$	رابطه معکوس دارد p-value < $0/001$ r = $-0/39$
تعهد مستمر		رابطه مستقیم دارد p-value < $0/001$ r = $0/45$	رابطه مستقیم قوی دارد p-value < $0/001$ r = $0/7$	رابطه معکوس دارد p-value < $0/001$ r = $-0/43$
تعهد تکلیفی			رابطه مستقیم قوی دارد p-value < $0/001$ r = $0/8545$	رابطه معکوس دارد p-value < $0/001$ r = $-0/52$
تعهد سازمانی				رابطه معکوس دارد p-value < $0/001$ r = $-0/52$

جدول ۴- وضعیت رابطه ابعاد سه گانه تعهد و تمایل به ترک خدمت افراد مورد مطالعه

نتایج آزمون همبستگی اسپیرمن در مورد بررسی ارتباط بین ابعاد سه گانه تعهد و تمایل به ترک خدمت، به شرح زیر به دست آمد:

- بین نمره تعهد عاطفی و نمره تعهد مستمر در افراد مورد مطالعه رابطه مستقیم وجود داشت؛ به عبارتی هر چه تعهد عاطفی افزایش یابد، تعهد مستمر نیز افزایش می یابد.

- بین نمره تعهد عاطفی و نمره تعهد تکلیفی در افراد مورد مطالعه رابطه مستقیم وجود داشت؛ به عبارتی هر چه تعهد عاطفی افزایش یابد، تعهد تکلیفی نیز افزایش می یابد.

- بین نمره تعهد عاطفی و نمره تعهد سازمانی در افراد مورد مطالعه رابطه مستقیم قوی وجود داشت؛ به عبارتی هر چه تعهد عاطفی افزایش یابد، تعهد سازمانی نیز افزایش می یابد.

- بین نمره تعهد عاطفی و نمره تمایل به ترک خدمت در افراد مورد مطالعه رابطه معکوس وجود دارد؛ به عبارتی هر چه تعهد عاطفی افزایش یابد، تمایل به ترک خدمت افراد کاهش می یابد.

- بین نمره تعهد مستمر و نمره تعهد تکلیفی در افراد مورد مطالعه رابطه مستقیم وجود داشت؛ به عبارتی هر چه تعهد مستمر افزایش یابد، تعهد تکلیفی نیز افزایش می یابد.

قراردادی در دانشگاه مشغول به خدمت بودند، بیشتر از سایر گروه های استخدامی بود (جدول ۳).

تحلیل اطلاعات درباره تعیین میزان تعهد سازمانی کارکنان مورد مطالعه، نشان داد میانگین امتیاز تعهد سازمانی با توجه به آنکه تعهد سازمانی $45/2$ درصد از افراد در وضعیت زیاد و خیلی زیاد قرار داشت، $58/45$ بود (جدول ۲). مقایسه وضعیت تعهد سازمانی در گروه مورد مطالعه براساس مشخصات فردی و دموگرافیک، نشان داد بین وضعیت تعهد سازمانی و وضعیت استخدامی افراد اختلاف معنادار آماری وجود داشت ($p < 0/05$). تعهد سازمانی در افرادی که به صورت قراردادی در دانشگاه مشغول به خدمت بودند، بیشتر از سایر گروه های استخدامی بود (جدول ۳).

در تعیین میزان تمایل به ترک خدمت کارکنان مورد مطالعه، تحلیل اطلاعات نشان داد وضعیت تمایل به ترک خدمت کارکنان در سطح پایینی قرار داشت. به طوریکه تمایل به ترک خدمت تنها در 6% افراد مورد مطالعه زیاد و خیلی زیاد بوده و $67/1$ درصد افراد میزان تمایل کمی برای ترک خدمت در دانشگاه داشتند (جدول ۲). مقایسه وضعیت تمایل به ترک خدمت در گروه مورد مطالعه براساس مشخصات فردی و دموگرافیک، رابطه معنی داری را در هیچ یک از مشخصات فردی و دموگرافیک نشان نداد (جدول ۳).