

## الگویابی معادله‌ی ساختاری روابط بین جو اخلاقی، رضایت شغلی و تعهد سازمانی با نیت ترک خدمت در بین کارکنان بیمارستان‌های خصوصی شهر شیراز\*

محمدعلی نادى<sup>۱</sup>، فاطمه حاذقی<sup>۲</sup>

### چکیده

**مقدمه:** جو اخلاقی بخشی از فرهنگ سازمانی است. ارزش‌های سازمانی به مسایل اخلاقی سازمان می‌پردازند و آنچه را که در جو اخلاقی سازمان، اخلاقی محسوب می‌شود، تعیین می‌کنند. جو اخلاقی سازمان می‌تواند پیش‌بینی کننده‌ی رفتارهای اخلاقی و غیر اخلاقی کارکنان باشد. پژوهش حاضر با هدف بررسی روابط علمی و الگویابی معادلات ساختاری بین جو اخلاقی، رضایت شغلی و تعهد سازمانی با نیت ترک خدمت در بین کارکنان بیمارستان‌های خصوصی شهر شیراز انجام شد.

**روش بررسی:** پژوهش حاضر کاربردی و از دسته‌ی مطالعات همبستگی بود که به صورت مقطعی در سال ۱۳۸۹ انجام گرفت. جامعه‌ی پژوهش ۲۹۹ نفر از کارکنان بخش‌های درمانی، اداری و پیراپزشکی و مسؤولان بخش‌های بیمارستان‌های خصوصی شهر شیراز را شامل می‌شد که به روش نمونه‌گیری تصادفی خوشه‌ای انتخاب شدند. ابزار گردآوری اطلاعات چهار پرسش‌نامه‌ی استاندارد بود (که پایایی آن‌ها با Cronbach's alpha و روایی سازه‌ی آن‌ها با تحلیل عاملی تأییدی) و تحلیل داده‌های پژوهش در سطح آمار توصیفی و استنباطی با استفاده از نرم‌افزار SPSS<sup>۱۶</sup> و تحلیل مدل معادله‌ی ساختاری با استفاده از نرم‌افزار lisrel<sup>۸/۵</sup> انجام گرفت.

**یافته‌ها:** بین جو اخلاقی با رضایت شغلی ( $r = 0/325$ ) و تعهد سازمانی ( $r = 0/334$ )، رابطه‌ی مثبت و معنی‌دار و با نیت ترک خدمت ( $r = -0/114$ )، رابطه‌ی منفی و معکوس وجود داشت. همچنین بین رضایت شغلی با تعهد سازمانی ( $r = 0/625$ )، رابطه‌ی مثبت و با نیت ترک خدمت ( $r = -0/359$ )، رابطه‌ی منفی و بین تعهد سازمانی با نیت ترک خدمت ( $r = -0/292$ )، نیز رابطه‌ی منفی و معکوس مشاهده شد. مدل معادله‌ی ساختاری، تأثیر مستقیم رضایت شغلی و تعهد سازمانی را بر روی نیت ترک خدمت نشان داد.

**نتیجه‌گیری:** مدل‌سازی معادله‌ی ساختاری چهارچوبی را در ارتباط با متغیرها فراهم می‌کند که به واسطه‌ی آن جو اخلاقی تعهد و رضایت کارکنان بیمارستان‌های خصوصی شهر شیراز را بهبود می‌بخشد و این توانمندی، رشد و توسعه و کاهش نیت ترک خدمت آن‌ها را به دنبال خواهد داشت.

**واژه‌های کلیدی:** رضایت شغلی؛ تعهد سازمانی؛ کارکنان بیمارستان.

### نوع مقاله: تحقیقی

پذیرش مقاله: ۹۰/۲/۳

اصلاح نهایی: ۹۰/۲/۳

دریافت مقاله: ۱۹/۵/۳۰

**ارجاع:** نادى محمدعلی، حاذقی فاطمه. الگویابی معادله‌ی ساختاری روابط بین جو اخلاقی، رضایت شغلی و تعهد سازمانی با نیت ترک خدمت در بین کارکنان بیمارستان‌های خصوصی شهر شیراز. مدیریت اطلاعات سلامت ۱۳۹۰؛ ۸ (۵): ۶۹۹-۷۰۸.

### مقدمه

\* این مقاله حاصل پایان‌نامه‌ی دانشجویی در دوره‌ی کارشناسی ارشد می‌باشد.

۱. استادیار، مدیریت آموزشی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد خوراسگان، اصفهان، ایران. (نویسنده‌ی مسؤول)

Email: mnadi@khuisf.ac.ir

۲. کارشناس ارشد، روانشناسی صنعتی و سازمانی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد ارسنجان، اصفهان، ایران.

یکی از عوامل اصلی شکل‌دهی به روابط درون سازمانی و نظرات کارکنان، جو اخلاقی است (۱). جو اخلاقی شامل الگوهایی است که رفتار کارکنان را هدایت می‌کند و خصوصیات اخلاقی هر سازمان را نشان می‌دهد (۲). جو اخلاقی را می‌توان به عنوان ادراک عمومی از عملکردهای

سازمان درخواست یافت که میزان رضایت شغلی افزایش و نیت ترک خدمت کاهش یافته است؛ که این دو عامل برای سازمان بسیار حایز اهمیت است. در غیر این صورت اگر کارکنان رفتار مدیر را غیر اخلاقی ادراک کنند، باعث می‌شود که سطح رضایت شغلی کاهش یابد و نیت ترک خدمت افزایش یابد (۹). بنابراین رهبران سازمانی نقش مهمی در ایجاد جو اخلاقی دارند که به بیان و اجرای روش‌های اخلاقی می‌پردازد (۱۰).

رهبران دارای ساختارهایی می‌باشند و الگوهایی را برای کارکنان از طریق ایجاد روش‌ها، انتظارات و پاداش دادن فراهم می‌آورند (۱۱). زمانی که رهبران، الگوهای اخلاقی را رشد می‌دهند و انتظارات سازمان را به کارکنان منتقل می‌کنند، هنجارهای نقض ناپذیر سازمان شکل می‌گیرد و کارکنان هم از این انتظارات تبعیت می‌کنند. کارکنان نیز، رهبران خویش را الگوهایی می‌دانند که هنجارها و انتظارات را پایه‌گذاری می‌کنند تا وظایف به درستی انجام گیرد (۱۰). تحقیقات انجام شده نشان می‌دهد که رفتارهای کارکنان را می‌توان از طریق عملکرد مدیر هدایت کرد (۱۲). هنگامی که کارکنان در مورد حل و فصل مشکلات خود و تصمیم‌گیری راجع به آن‌ها با رهبران مشورت می‌کنند، محیطی به وجود خواهد آمد که کارکنان از شغل خود احساس رضایت می‌کنند و نسبت به سازمان متعهدتر می‌شوند (۱۳). همچنین تحقیقات حاکی از آن است که هر گاه کارکنان به عدم تفاوت بین خود و دیگران پی ببرند، اصول و مقررات سازمان بر اعمال آن‌ها تأثیر می‌گذارد و کارها و وظایف برای آن‌ها اهمیت پیدا می‌کند و در سازمان از خود رفتار و نگرش‌های مثبتی بروز می‌دهند (۱۴-۱۵).

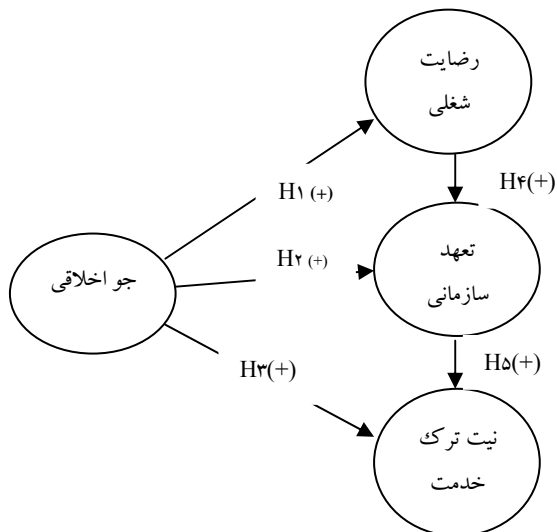
یکی از پیامدهای رفتاری و نگرشی مثبت منتج از جو اخلاقی، رضایت شغلی است که از متغیرهای بسیار مطرح در حوزه‌ی مدیریت و روانشناسی سازمانی است. رضایت شغلی، به نگرش کلی فرد درباره‌ی شغل اطلاق می‌شود (۱۶-۱۷). رضایت شغلی نشان می‌دهد که افراد تا چه اندازه به شغل خود علاقه‌مند هستند. از ارزیابی محیط کاری، که در آن به کارکنان پاداش و کار ارضا کننده ارایه می‌شود، رضایت شغلی به وجود می‌آید (۱۸). فردی که از رضایت شغلی بالایی برخوردار است،

سازمانی خاص و رویه‌هایی که محتوای اخلاقی دارند، در نظر گرفت (۳). Rosenblatt و Shapira-Lishchinsky و Shapira-Lishchinsky و Rosenblatt (۳). سال ۲۰۱۰ اظهار می‌دارند که در دو دهه‌ی گذشته، پژوهش‌های وسیعی به بررسی جو اخلاقی سازمان پرداخته‌اند که عمده‌ترین آن‌ها توسط Cullen و همکاران صورت گرفته است (۴). افراد در سازمان‌ها دریافته‌اند که هنجارها و قواعد سازمانی موجود در ساختار و خطمشی‌های سازمان باعث به وجود آمدن جو کاری می‌شوند (۵). جو اخلاقی نوعی جو کاری است که منعکس کننده‌ی خطمشی‌ها، روش‌ها و سیاست‌های سازمانی و دارای نتایج اخلاقی می‌باشد (۶). کشف رابطه‌ی بین جو اخلاقی سازمانی و نگرش‌ها و رفتار کارکنان، به عنوان یکی از مهم‌ترین موضوعات در مطالعات سازمانی به شمار می‌رود. کارکنانی، که احساس می‌کنند جو اخلاقی بر سازمان حاکم است، روابط و تعاملات سازمان خویش را عادلانه می‌دانند و این موضوع باعث افزایش رضایت و تعهد کارکنان می‌شود (۱).

در شرایطی که کدهای اخلاقی به وقوع بپیوندند، سطوح بالای رفتارهای اخلاقی در سازمان‌ها پدیدار می‌شود. به عبارت دیگر، وقتی کدها بخش فعالی از دانش کاری کارکنان می‌شوند، احتمال زیادی وجود دارد که تصمیم‌گیری‌های اخلاقی آن‌ها تحت تأثیر آن قرار گیرد (۷). کدهای اخلاقی نشان می‌دهند که رفتارهای مناسب بین اعضای یک گروه یا تک تک افراد با گروه و همچنین افرادی که خارج از سازمان هستند، کدام است. به عبارتی کدهای اخلاقی، هنجارها و ارزش‌هایی هستند که از طریق معیارهای درونی فرهنگ سازمانی راهنمای اندیشه و عمل کارکنان می‌شود. کدهایی که به طور مؤثری انتقال داده شوند و به خوبی درک گردند، به احتمال زیاد به رفتارهای اخلاقی مبدل خواهند شد. همچنین رفتارهای غیر اخلاقی را در سطح سازمان کاهش می‌دهند و مسایل اخلاقی را حل می‌کنند (۳-۵).

رفتارهای اخلاقی در یک سازمان به عنوان مسأله‌ای مهم برای مدیریت مطرح هستند و مدیریت باید نقشی اساسی در بالا بردن رفتارهای اخلاقی داشته باشد (۸). اگر کارکنان یک سازمان، رفتار مدیر را اخلاقی برداشت کنند، در آن هنگام

اخلاقى است، با تعهد سازمانى رابطه‌ى مثبت دارد (۲۵). Meyer و همكاران در يك بررسى فرا تحليل دريافتند كه تعهد سازمانى رابطه‌ى مثبت و مستقيم با رفتارهاى كارى و عناصر جو سازمانى دارد (۲۶).



شكل ۱: مدل اوليه‌ى روابط بين متغيرهاى پژوهش

بر اساس آنچه تا كنون مورد بحث قرار گرفته است، مفروضه‌هاى زيردر قالب مدل نظرى پژوهش در شكل ۱ به نمايش گذارده شده است. بدین ترتيب با توجه به نقش و اهميت مدل‌يابی در بالندگى سازمان‌ها، هدف از مطالعه‌ى حاضر، بررسى ارتباط جو اخلاقى با رضايات شغلى، تعهد سازمانى و نيت ترك خدمت در بين كاركنان بيمارستان‌هاى خصوصى شهر شيراز بر اساس مدل‌يابی معادله‌ى ساختارى بوده است.

#### روش بررسى

این پژوهش کاربردى و از دسته مطالعات تحليلى على- همبستگى (تحليل مسير) بود كه در سال ۱۳۸۹ انجام گرفت. نمونه‌ى پژوهش شامل ۲۹۹ نفر از كاركنان بيمارستان‌هاى خصوصى شهر شيراز از بخش‌هاى درمانى، ادارى، و پيراپزشكى و مسؤولان بخش‌ها بود كه به روش

به كار خويش نگرش مثبتى دارد، اما كسى كه از شغلى ناراضى است، داراى نگرش منفى است. به علاوه، نارضايتى از شغل، باعث کاهش روحيه‌ى كاركنان مى‌شود و روحيه‌ى پايين، عملکرد آن‌ها را تحت تأثير قرار مى‌دهد (۱۶).

بسيارى از تحقيقات نشان داده اند كه اخلاق و رضايات شغلى به صورت مثبت با هم در ارتباط هستند (۱۷). بخشى از اين رضايات مربوط به استانداردها و رهنمودهاى روشنى است كه سازمان به كاركنان خود در زمان بروز مشكلات اخلاقى ارايه مى‌كند. در اين شرايط، آن‌ها جو سازمانى را اخلاقى ارزيابى مى‌كنند (۱۹-۶). يكي ديگر از نگرش‌هاى مثبت در سازمان‌هاى اخلاقى گرا تعهد سازمانى است. كاركنان متعهد، اهداف و ارزش‌هاى سازمانى را پذيرفته‌اند و اميدوارند كه با سازمان بمانند و تمام تلاش خود را براى تعالى آن به كار گيرند. امروزه شواهدى دال بر وجود ارتباط بين عناصر جو سازمانى با تعهد سازمانى به دست آمده است (۲۰).

كاركنانى كه احساس مى‌كنند سازمان داراى جو اخلاقى است، تلاش زيادى به خرج مى‌دهند تا از روش‌هاى گمراه كننده استفاده نكنند (۲۲-۲۱). از اين رو، جو اخلاقى باعث مى‌شود كه كاركنان نسبت به شغل خود ديد مثبتى نشان دهند و مدت بيشترى را در سازمان بگذرانند و كمتر به فكر ترك آن باشند (۲۳). بر همين مبنا نيز Schwepker معتقد است جو اخلاقى بالا، مى‌تواند در افزايش رضايات شغلى و تعهد سازمانى نقش داشته باشد و همچنين در مقابل، مى‌تواند باعث کاهش نيت ترك خدمت شود (۴). Mulki و همكاران در پى تحقيقات خود به اين نتايج دست يافتند كه جو اخلاقى با رضايات شغلى ارتباط مثبت دارد و اين امر منجر به پايين آمدن نيت ترك خدمت و افزايش تعهد سازمانى و عملکرد شغلى مى‌شود (۷).

مطالعه‌ى Murphy حاكى از آن بود كه دستورالعمل‌هاى اخلاقى موجود در سازمان، باعث کاهش رفتارهاى سؤال برانگيز اخلاقى كاركنان مى‌شود (۲۴). يافته‌هاى مطالعه‌ى Barnett و Valentine نشان داد كه ارزش‌هاى اخلاقى مشترك كه نشانگر جنبه‌هاى مختلف فرهنگى يك فضاى

از تحلیل عاملی تأییدی استفاده شد و شاخص‌های نیکویی برازش  $\text{Goodness of fit index} = 0/75$ ،  $\text{Adjusted goodness of fit index} = 0/50$  و  $\text{Standardized root mean square residual} = 0/01$  تناسب کامل الگو با داده‌های مشاهده شده را تأیید می‌کند.

**مقیاس رضایت شغلی (Job satisfaction scale):** این مقیاس ۲۰ گویه‌ای توسط Churchill و همکاران (۲۹) و نیز Comer و همکاران (۳۰) جهت ارزیابی رضایت افراد از شغل، ارتقا، حقوق و دستمزد، مدیر، خطمشی، ارباب رجوع و همکاران مطرح شد و برای اولین بار در این مطالعه، ترجمه و آماده‌ی اجرا گردید. مقیاس پاسخ‌گویی این ابزار، طیف ۵ درجه‌ای لیکرت (کاملاً موافقم = ۵ و کاملاً مخالفم = ۱) است. Sager و همکاران نیز در مطالعه‌ی خود ضریب Cronbach's alpha  $0/70$  را برای این مقیاس گزارش نمودند (۳۱). در این پژوهش، ضرایب Cronbach's alpha، Spearman، Guttman و Internal consistency این مقیاس به ترتیب  $0/76$ ،  $0/75$ ،  $0/76$  و  $0/70$  به دست آمد. در پژوهش حاضر برای تعیین Construct validity این مقیاس از تحلیل عاملی تأییدی استفاده شد. شاخص‌های تحلیل عاملی تأییدی  $\text{GFI} = 0/62$ ،  $\text{AGFI} = 0/53$  و  $\text{SRMR} = 0/01$  حاکی از نقش مهم و معنی‌دار هر یک از سؤال‌ها در اندازه‌گیری عامل اهداف پیشرفت بوده است.

**مقیاس تعهد سازمانی (Commitment organization scale):** این مقیاس شامل ۹ گویه است و توسط Mowday و همکاران جهت سنجش تعهد کارکنان در یک سازمان ساخته شد (۳۲). پاسخ‌گویی این مقیاس در طیف ۵ درجه‌ای لیکرت (کاملاً موافقم = ۵ و کاملاً مخالفم = ۱) است. Johnston و Futrell نیز در مطالعه‌ی خود Cronbach's alpha  $0/70$  را برای این مقیاس گزارش نموده‌اند (۳۳). در مطالعه‌ی حاضر نیز ضرایب Cronbach's alpha، Spearman، Guttman و Internal consistency این مقیاس به ترتیب  $0/860$ ،

نمونه‌گیری تصادفی خوشه‌ای چند مرحله‌ای (در هر شیفت صبح، عصر و شب) از بین جامعه‌ی پژوهش انتخاب گردید. روند نمونه‌گیری به این ترتیب بود که بر حسب تعداد کل کارکنان شاغل بیمارستان‌ها، تعداد نمونه‌ی مورد نیاز از هر بیمارستان تعیین و سپس کارکنان شاغل واجد شرایط -افراد- که معیارهای لازم برای شرکت در تحقیق را دارا بودند و تمایل به همکاری داشتند- از بخش‌ها انتخاب و در پژوهش شرکت داده شدند. معیار ورود کارکنان به این مطالعه، دارا بودن سلامت جسمی و روحی، شاغل بودن در بخش‌های درمانی، اداری، پیراپزشکی و مسؤولیت بخش بیمارستان‌های خصوصی شهر شیراز و داشتن حداقل یک سال سابقه‌ی کار و دارا بودن حداقل مدرک دیپلم بود.

کارکنان از طریق خود- گزارش‌دهی و در محل و زمانی مناسب پرسش‌نامه‌ها را تکمیل کردند. زمان پاسخ‌گویی به پرسش‌نامه‌ها ۱۵-۱۰ دقیقه بود. تجزیه و تحلیل داده‌ها در دو سطح توصیفی (میانگین و انحراف معیار) و استنباطی (آزمون همبستگی Pearson، Multiple regression و Path analysis) و با استفاده از نرم‌افزارهای SPSS<sup>۱۶</sup> و Lisrel<sup>۸/۵</sup> مورد تحلیل قرار گرفت. به منظور گردآوری اطلاعات، علاوه بر پرسش‌نامه‌ی اطلاعات دموگرافیک، از ابزارهای استاندارد زیر استفاده شد:

**مقیاس جو اخلاقی (Ethical climate scale):** این مقیاس، که برای اولین بار در این مطالعه ترجمه و آماده‌ی اجرا گردید، شامل ۷ گویه است و توسط Qualls & Puto جهت سنجش درک افراد از موارد اخلاقی در سازمان، تدوین شده است. پاسخ‌گویی به این مقیاس، در طیف ۵ درجه‌ای لیکرت (کاملاً موافقم = ۵ و کاملاً مخالفم = ۱) می‌باشد (۲۷). Futrell و Parasuraman در مطالعه‌ی خود، پایایی این مقیاس را با Cronbach's alpha  $0/70$  گزارش نموده‌اند (۲۸). در مطالعه‌ی حاضر، ضرایب Cronbach's alpha، Spearman، Guttman و Internal consistency این مقیاس به ترتیب  $0/78$ ،  $0/51$ ،  $0/83$  و  $0/51$  به دست آمد. در این پژوهش برای تعیین Construct validity این مقیاس،

برازش  $SRMR = 0/012$ ,  $AGFI = 0/28$ ,  $GFI = 0/70$  کامل مدل را نشان داد.

**یافته‌ها**

با میانگین سنی ۳۱/۳۸، سابقه‌ی کار ۷/۴ سال که ۶۸/۲ درصد از آن‌ها متأهل و ۳۱/۸ درصد مجرد، ۱۳/۶ درصد دیپلمه، ۲۱/۲ درصد فوق دیپلم و ۶۵/۲ درصد کارشناسی چنانچه در جدول ۱ قابل مشاهده است، جو اخلاقی با رضایت شغلی ( $r = 0/325$ )، با تعهد سازمانی ( $r = 0/334$ )، رابطه‌ی مثبت و با نیت ترک خدمت ( $r = -0/114$ ) دارای رابطه‌ی معنی‌دار منفی و معکوس ( $P < 0/01$ ) می‌باشد. رضایت شغلی نیز با تعهد سازمانی ( $r = 0/625$ ) دارای رابطه‌ی مثبت و با نیت ترک خدمت ( $r = -0/359$ ) دارای رابطه‌ی معنی‌دار منفی و معکوس ( $P < 0/01$ ) است. به علاوه بین تعهد سازمانی با نیت ترک خدمت ( $r = -0/292$ ) نیز رابطه‌ی معنی‌دار منفی و معکوس در سطح ( $P < 0/01$ ) وجود دارد.

نتایج مدل‌یابی معادله‌ی ساختاری در جدول ۲ و شکل ۲ ارائه شده است.

۰/۷۳۹، ۰/۷۴۳، ۰/۸۸۱ و ۰/۷۳۹ به دست آمد. در این پژوهش از تحلیل عاملی تأییدی برای تعیین Construct validity مقیاس استفاده شده است. شاخص‌های تحلیل عاملی تأییدی  $GFI = 0/77$ ,  $AGFI = 0/61$  و  $SRMR = 0/09$  حاکی از برازش کامل الگو با داده‌های مشاهده شده است.

**مقیاس نیت ترک خدمت ( Turnover intention scale):** این مقیاس شامل ۶ گویه است و توسط Bluedorn و با ۴ شاخص ماندن و ترک و دو موضوع کنترل و شناخت، ارزیابی می‌شود و برای اولین بار در این مطالعه، ترجمه و آماده‌ی اجرا گردید (۳۴). طیف پاسخ‌گویی این مقیاس ۷ درجه‌ای (اصلا = ۷ و بیشتر اوقات = ۱) می‌باشد. ضرایب  $Cronbach's\ alpha$ ,  $Guttman$ ,  $Spearman$  و  $Internal\ consistency$  این مقیاس در پژوهش حاضر به ترتیب ۰/۸۸۹، ۰/۸۱۴، ۰/۸۱۸، ۰/۹۲۹ و ۰/۷۴۱ به دست آمد. همچنین تحلیل عاملی تأییدی به منظور شناسایی و تأیید عوامل اندازه‌گیری سازه و تعیین Construct validity نیت ترک خدمت انجام شد. شاخص‌های تحلیل عاملی تأییدی

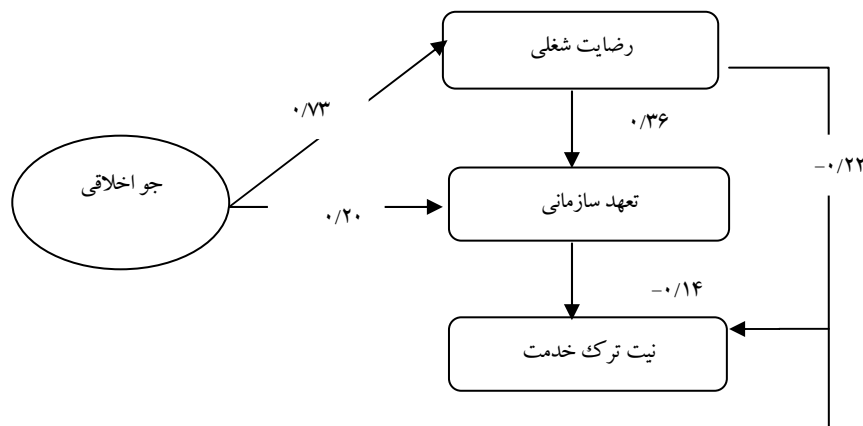
جدول ۱: شاخص‌های توصیفی و همبستگی درونی بین متغیرهای پژوهش

متغیرها	شاخص آماری	میانگین	انحراف معیار	جو اخلاقی	رضایت شغلی	تعهد سازمانی	نیت ترک خدمت
جو اخلاقی		۲۵/۳۲	۵/۱۶				
رضایت شغلی		۶۶/۰۲	۱۱/۵۵	۰/۳۲۵*			
تعهد سازمانی		۳۰/۰۸	۷/۱۵	۰/۳۳۴*	۰/۶۲۵*		
نیت ترک خدمت		۳۲/۶۵	۸/۶۹	-۰/۱۱۴*	-۰/۳۵۹*	-۰/۲۹۲*	

\*  $P < 0/01$

جدول ۲: برازش مدل نظری پژوهش مبتنی بر متغیرهای ملاک با ارایه‌ی ضرایب مسیر و مقادیر T سوبل

جهت اثر	شاخص آماری	مقدار استاندارد	خطای استاندارد	مقدار T سوبل	R	نتیجه
جو اخلاقی ← رضایت شغلی	۰/۷۳	۰/۱۲	۰/۱۲	۵/۹۲	۰/۱۱	+
رضایت شغلی ← تعهد سازمانی	۰/۳۶	۰/۰۲۹	۰/۰۲۹	۱۲/۲۵	۰/۴۱	+
جو اخلاقی ← تعهد سازمانی	۰/۲۰	۰/۰۶۵	۰/۰۶۵	۳/۱۲	۰/۴۱	+
تعهد سازمانی ← نیت ترک خدمت	-۰/۱۴	۰/۰۸۶	۰/۰۸۶	-۱/۶۱	۰/۱۴	-
رضایت شغلی ← نیت ترک خدمت	-۰/۲۲	۰/۰۵۳	۰/۰۵۳	-۴/۱۸	۰/۱۴	+



شکل ۲: مدل نهایی اصلاح شده در حوزه‌ی روابط بین متغیرهای پژوهش

در نهایت مدل معادله‌ی ساختاری از لحاظ شاخص‌های تناسب از شرایط مطلوبی برخوردار بود.  $\chi^2$  برای مدل نهایی ۲/۷۰ (با درجه‌ی آزادی ۲ و  $P < 0.05$ ) به دست آمد، دیگر شاخص‌ها نیز نظیر  $GFI = 1$  (شاخص برازندگی)،  $AGFI = 1$  (شاخص تعدیل شده‌ی برازندگی)،  $NFI = 0.17$  (شاخص نرم شده‌ی برازندگی)،  $CFI = 1$  (شاخص تطبیقی)،  $RMSEA = 0.025$  (جذر برآورد واریانس خطای تقریب) از مطلوب بودن شرایط مدل نهایی حمایت نموده‌اند. مدل معادله‌ی ساختاری مفروض این پژوهش، در واقع یک ساختار علی مشخص شده بین مجموعه‌ای از سازه‌های مشاهده ناپذیر بود که هر یک توسط مجموعه‌ای از نشانگرها اندازه‌گیری شد و سپس از لحاظ برازش در جامعه‌ی پرستاران آزمون شد. این شاخص‌ها بهترین پارامترهای برازندگی در الگویابی معادله‌ی ساختاری به روش بیشینه‌ی احتمال بودند که نشان دادند مدل نظری بر اساس داده‌های موجود از برازش مناسبی برخوردار است. دو شاخص  $GFI$  و  $AGFI$  هر چقدر به یکدیگر نزدیک‌تر باشند، برازش کامل مدل را بیشتر نشان می‌دهند و کم بودن شاخص  $RMSEA = 0.025$  به منزله‌ی مطلوبیت برازش مدل است. از مجموع شاخص‌های برازش،

مسیرهای مدل نهایی که در جدول ۲ ارائه شده است، منجر به مدل ارائه شده در شکل ۲ گردید. اطلاعات جدول ۲ نشان می‌دهد که اثر مستقیم جو اخلاقی بر رضایت شغلی  $0.73$  و با مقدار  $T$  سوبل  $5/92$ ، جو اخلاقی بر تعهد سازمانی  $0.20$  با مقدار  $T$  سوبل  $3/12$  و رضایت شغلی بر تعهد سازمانی  $0.36$  با مقدار  $T$  سوبل  $25/12$ ، معنی‌دار و مثبت بوده است. هر چند اثر تعهد سازمانی بر نیت ترک خدمت  $-0.14$  با مقدار  $T$  سوبل  $1/61$ ، معنی‌دار نبوده است. به علاوه، اثر مستقیم رضایت شغلی بر نیت ترک خدمت  $-0.22$  با مقدار  $T$  سوبل  $4/18$ ، معنی‌دار و منفی به دست آمد.

۱۱ درصد واریانس رضایت شغلی از طریق جو اخلاقی، ۴۱ درصد واریانس تعهد سازمانی از طریق رضایت شغلی، ۱۴ درصد واریانس نیت ترک شغل از طریق تعهد سازمانی و ۱۴ درصد واریانس نیت ترک شغل از طریق رضایت شغلی قابل تبیین بود. در مدل نهایی، دو مسیر دچار تغییر گردید. در واقع مسیر رضایت شغلی به نیت ترک خدمت اضافه شد و مسیر جو اخلاقی به نیت ترک خدمت حذف گردید.

پاداش یا تنبیه در محیط کار بر پایه‌ی عدل و انصاف باشد، کارکنان از شغل خود احساس رضایت خواهند کرد. اثر مستقیم جو اخلاقی بر تعهد سازمانی نیز گویای این ادعا است که نگرش و رفتار کارکنان سازمان‌ها حول محور مجموعه‌ای از عناصر ارزشی و ادراکی خاص قرار دارد و وقتی این ارزش‌ها اخلاقی گردند، باعث به وجود آمدن جو اخلاقی در سازمان می‌شوند و در نتیجه افزایش تعهد در سازمان، رضایت شغلی و کاهش در نیت ترک خدمت محتمل می‌گردد. به ویژه در سازمان‌های نظام سلامت، که رضایت و تعهد کارکنان کمتر مادی و مبتنی بر حقوق و دستمزد شکل می‌گیرد، جو اخلاقی تأثیر قوی‌تر و پایدارتری ایفا می‌کند، هر چند نباید از نگرش اسلامی در چهارچوب شکل‌گیری تعهد و رضایت، که ریشه در جو اخلاقی مورد تأیید اسلام دارد، غافل شد.

Mulki و همکاران در مدل اکتشافی خویش دریافتند که جو اخلاقی بر رضایت شغلی تأثیر دارد و این اثر به طور ترکیبی بر نیت ترک خدمت اثر کاهنده دارد (۱۰). اما وی هرگز دریافت که بنیان‌های شکل‌گیری احتمالی این جو اخلاقی تا چه اندازه می‌تواند تحت تأثیر بافت، شرایط شغلی، فرهنگی و جنسیت باشد. این مطالعه، در اثرات به دست آمده تنها به اثر جنسیت دست یافت و این نتیجه، گویای آن است که نظام تعهد و رضایت جدای از ساختار فرهنگی و دینی کارکنان با جو اخلاقی سازمان در ارتباط است.

Murphy در یافته‌های خویش نشان داد که رهنمون‌های اخلاقی موجود در سازمان باعث کاهش رفتارهای سؤال برانگیز اخلاقی کارکنان می‌شود (۲۴) که اگر ترک خدمت سازمانی هم بخشی از این رفتارهای سؤال در نظر گرفته شود، باید اذعان کرد که میانگین به دست آمده از جو اخلاقی، نسبت به سازه‌های دیگر تا حدودی نگران کننده است.

Barnett و Valentine در تحقیقات خود نشان دادند که ارزش‌های اخلاقی مشترک که نشانگر جنبه‌های مختلف فرهنگی یک جو اخلاقی است، با تعهد سازمانی رابطه‌ی مثبت دارد (۲۵). بنابراین رسیدن به یک ایدئولوژی اخلاقی مشترک در سازمان و تأکید بر جامعه‌پذیری آن، امکان دستیابی آسان‌تر

می‌توان دریافت که داده‌ها با مدل مفروض هماهنگی کامل دارند و مدل مفهومی قابل تأیید است.

## بحث

۳۵ درصد از مجلات علمی- پژوهشی انگلیسی زبان مصوب کمیسیون نشریات وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی، اطلاعات به دست آمده از جدول ۱، بیانگر رابطه‌ی مثبت بین جو اخلاقی با رضایت شغلی و تعهد سازمانی و رابطه‌ی منفی سه سازه‌ی بالا با نیت ترک خدمت بود. این نتایج با یافته‌های پژوهش Chonko و همکاران (۹)، Mulki و همکاران (۱۰) و Murphy (۲۴) هم‌خوان است. بدین معنا که هر چه جو اخلاقی سازمان قوی‌تر باشد، پیامد آن رضایت و تعهد بیشتر کارکنان خواهد بود. هر چند نباید ارتباط درونی بین رضایت و تعهد سازمانی را از نظر دور داشت. جو اخلاقی دارای یک ساختار چند بعدی است که ابعاد آن بر نگرش و رفتارهای شغلی کارکنان تأثیر می‌گذارد. به نظر می‌رسد هر چه جو اخلاقی در یک سازمان توسط کارکنان شناخته‌تر باشد و افراد به ارزش‌ها و رفتارهای اخلاقی یک سازمان پی ببرند، عملکرد بهتری خواهند داشت. بنابراین در سازمانی که کارکنان دارای رضایت و تعهد بالایی هستند، ترک خدمت کمتر رخ می‌دهد. به طور معمول، کارکنان سازمان باید دلایلی برای ترک خدمت خویش حتی به صورت ضمنی دارا باشند.

هرچند نمی‌توان ادعا نمود که کل این دلایل در دو سازه‌ی رضایت شغلی و تعهد سازمانی نهفته است، اما می‌توان اذعان کرد که جو اخلاقی سازمان به طور محتمل تحت تأثیر سازه‌های گسترده‌تری شکل گرفته است. رابطه‌ی منفی و معکوس نیت ترک خدمت با جو اخلاقی سازمان مؤید آن است که هر چه سازمان‌ها و مدیران برای رسیدن به جو اخلاقی‌تر تلاش کنند، احتمال آنکه نیروهای زبده و کارآزموده‌ی خویش را از دست بدهند، کمتر است (۲۱-۲۲).

همانطور که در جدول ۲ مشاهده شد و با توجه به مدل معادله‌ی ساختاری و شاخص‌های برازندگی، جو اخلاقی اثر مستقیمی بر رضایت شغلی دارد. بر اساس نظریه‌ی برابری، اگر

کنند، نیت ترک خدمت آن‌ها در سازمان کاهش پیدا خواهد کرد. به نظر می‌رسد کارکنان بیمارستان‌ها در راستای رسیدن به اهداف و چشم‌اندازهای خود و برای تعالی، رشد و بالندگی سازمانی بدون توجه به جو اخلاقی به یک رشد غیر قابل توجه دست پیدا کنند.

#### پیشنهادها

پیشنهاد می‌گردد که یک سیستم مناسب برای اندازه‌گیری میزان جو اخلاقی، رضایت شغلی و تعهد سازمانی طراحی و توسط مدیریت دانشگاه‌های علوم پزشکی و مدیران بیمارستان‌های خصوصی اجرا گردد تا وضعیت روزانه، ماهانه و سالیانه‌ی سازمان به لحاظ مبانی اخلاقی پایش و نقاط ضعف آن در قالب یک برنامه‌ی استراتژیک مرتفع گردد. همچنین پیشنهاد می‌گردد مسئولان این بیمارستان‌ها تلاش خود را بر درک کارکنان از عادلانه بودن پاداش‌ها، رویه‌ها و تعاملات، اعتماد به سازمان و مدیران، که منجر به تعهد و رضایت بیشتر و ترک خدمت کمتر می‌شود، متمرکز نمایند. به علاوه می‌توان آموزش‌های ضمن خدمت را بر اساس مدل معادله‌ی ساختاری و مبتنی بر اثرپذیری و اثرگذاری متغیرهای موجود در مدل طراحی و میزان تأثیرات این آموزش‌ها را در هر دوره سنجید.

به تعهد و رضایت را فراهم خواهد کرد. از طرفی می‌توان دریافت که جو اخلاقی سازمان تأثیرات بازدارنده‌ی خود را بر نیت ترک خدمت از طریق تعهد و رضایت اعمال می‌کند.

#### نتیجه‌گیری

سازمان‌هایی که با رویکرد خدمات درمانی در جامعه فعالیت می‌کنند، اخلاق‌مداری را از اصول پایه‌ی خود قلمداد می‌کنند و به دنبال آن هستند که با ایجاد جو اخلاقی منسجم، با تأکید بر حفظ نیروی انسانی راضی و متعهد، از ترک سازمان توسط کارکنان خویش پیشگیری کنند. به عبارت دیگر، در صورتی که کارکنان درک مثبتی از جو اخلاقی سازمان داشته باشند، می‌توانند از آن سازمان رضایت داشته باشند، مدت بیشتری را در آن بگذرانند و تعهد بالایی را نسبت به انجام وظایف خود بروز دهند.

از انجام این پژوهش و نتایج به دست آمده از آن، می‌توان دریافت که جو اخلاقی و شناخت ارزش‌های اخلاقی در سازمانی منجر به رفتارهای اخلاقی می‌شود. همچنین این جو در دریافت پاداش‌ها و مزایای سازمانی، اجرای رویه‌ها و تصمیمات سازمانی، برخوردها و تعاملات نقش اساسی دارد. کارکنانی که رضایت بالا، تعهد و تمایل به بقا در سازمان پیدا

#### References

1. Lewis PS, Goodman SH, Fandt PM, Michlitsch JF. Management: challenges for tomorrow's leaders. 4<sup>th</sup> ed. Florence (KY): Cengage Learning; 2004.
2. Liu AM, Fellows R, Ng J. Surveyors' perspectives on ethics in organisational culture. *Engineering, Construction and Architectural Management*, 2004; 11(6): 438-49.
3. Cullen JB, Parboteeah KP, Victor B. The effects of ethical climates on organizational commitment: a two-study analysis. *J Bus Ethics* 2003; 46(2): 127-41.
4. Schwepker CH. Ethical climate's relationship to job satisfaction, organizational commitment, and turnover intention in the salesforce. *Journal of Business Research* 2001; 54(1): 39-52.
5. Shapira-Lishchinsky O, Rosenblatt Z. School ethical climate and teachers' voluntary absence. *Journal of Educational Administration* 2010; 48(2): 164-81.
6. Martin KD, Cullen JB. Continuities and Extensions of Ethical Climate Theory: A Meta-Analytic Review. *Journal of Business Ethics* 2006; 69(2): 175-94.
7. Mulki JP, Jaramillo F, Locander WB. Effect of ethical climate on turnover intention: linking attitudinal and stress theory. *J Bus Ethics* 2008; 78(4): 559-74.
8. McClaren N. Ethics in Personal Selling and Sales Management: A Review of the Literature Focusing on Empirical Findings and Conceptual Foundations. *Journal of Business Ethics* 2000; 27(3): 285-303.
9. Chonko LB, Wotruba TR, Loe TW. Direct Selling Ethics at the Top. *Journal of Personal Selling and Sales Management* 2002; 22(2): 87-96.



10. Mulki JP, Jaramillo F, Locander WB. Effects of Ethical Climate and Supervisory Trust on Salesperson's Job Attitudes and Intentions to Quit. *Journal of Personal Selling Sales Management* 2006; 26(1): 19-26.
11. Grojean MW, Resick CJ, Dickson MW, Smith DB. Leaders, Values, and Organizational Climate: Examining Leadership Strategies for Establishing an Organizational Climate Regarding Ethics. *Journal of Business Ethics* 2004; 55(3): 223-41.
12. Harris LC, Ogbonna E. Leadership style and market orientation: an empirical study. *European Journal of Marketing* 2001; 35(5-6): 744-64.
13. Ahearne M, Mathieu J, Rapp A. To empower or not to empower your sales force? An empirical examination of the influence of leadership empowerment behavior on customer satisfaction and performance. *J Appl Psychol* 2005; 90(5): 945-55.
14. Netemeyer RG, Boles JS, McKee DO, McMurrian R. An Investigation into the Antecedents of Organizational Citizenship Behaviors in a Personal Selling Context. *Journal of Marketing* 1997; 61(3): 85-98.
15. Weeks WA, Loe TW, Chonko LB, Martinez CR, Wakefield K. Cognitive Moral Development and the Impact of Perceived Organizational Ethical Climate on the Search for Sales Force Excellence: A Cross-Cultural Study. *Journal of Personal Selling & Sales Management* 2006; 26(2): 205-17.
16. Robbins SP, Judge TA. *Organizational Behavior*. Landon: Prentice Hall; 2001.
17. Koh HC, Boo EH. The link between organizational ethics and job satisfaction: a study of managers in Singapore. *Journal of Business Ethics* 2001; 29(4): 309-24.
18. Spector PE. Method Variance in Organizational Research Truth or Urban Legend? *Organizational Research Methods* 2006; 9(2): 221-32.
19. Vitell SJ, Paolillo JG. A cross-cultural study of the antecedents of the perceived role of ethics and social responsibility. *Business Ethics: A European Review* 2004; 13(2-3): 185-99.
20. Mowday RT, McDade TW. Linking behavior and attitudinal commitment: a longitudinal analysis of job choice and job attitudes. *Acad Manage Proc* 1979; 84-8.
21. McFarland RG. Crisis of Conscience: The Use of Coercive Sales Tactics and Resultant Felt Stress in the Salesperson. *The Journal of Personal Selling and Sales Management* 2003; 23(4): 311-25.
22. Ocdwyer B, Madden G. Ethical Codes of Conduct in Irish Companies: A Survey of Code Content and Enforcement Procedures. *Journal of Business Ethics* 2006; 63(3): 217-39.
23. Good D, Schwepker C. Sales Management Practices: The Impact of Ethics on Customer Orientation, Employment, and Performance. *Marketing Management Journal* 2004; 14(2): 134-47.
24. Murphy WH. In pursuit of short-term goals: anticipating the unintended consequences of using special incentives to motivate the sales force. *Journal of Business Research* 2004; 57(11): 1265-75.
25. Valentine S, Barnett T. Ethics code awareness perceived ethical values and organizational commitment. *Journal of Personal Selling Sales Management* 2003; 23(4): 359-67.
26. Meyer J, Stanley DJ, Herscovitch L, Topolnytsky L. Affective, Continuance, and Normative Commitment to the Organization: A Meta-analysis of Antecedents, Correlates, and Consequences. *Journal of Vocational Behavior* 2002; 61(1): 20-52.
27. Qualls WJ, Puto CP. Organizational Climate and Decision Framing: An Integrated Approach to Analyzing Industrial Buying Decisions. *Journal of Marketing Research* 1989; 26(2): 179-92.
28. Futrell CM, Parasuraman A. The Relationship of Satisfaction and Performance to Salesforce Turnover. *The Journal of Marketing* 1984; 48(4): 33-40.
29. Churchill GA, Ford NM, Walker OC. Organizational Climate and Job Satisfaction in the Salesforce. *Journal of Marketing Research* 1976; 13(4): 323-32.
30. Comer JM, Machleit KA, Lagace RR. Psychometric assessment of a reduced version of INDSALES. *Journal of Business Research* 1989; 18(4): 291-302.
31. Sager JK, Varadarajan RP, Futrell CM. Understanding salesperson turnover: partial evaluation of Mobley's turnover process model. *J Pers Selling Sales Manage* 1988; 8(1): 21-35.
32. Mowday RT, Steers RM, Porter LW. The measure of organizational commitment. *J Vocational Behav* 1979; 14(2): 224-47.
33. Johnston MW, Futrell CM. Functional salesforce turnover: An empirical investigation into the positive effects of turnover. *Journal of Business Research* 1989; 18(2): 141-57.
34. Bluedorn AC. A Unified Model of Turnover from Organizations. *Human Relations* February 1982; 35(2): 125-53.

## Structural Equation Modeling of the Relationship between the Intention to Quit and Ethical Climate, Job Satisfaction, and Organizational Commitment among the Staff of Shiraz Private Hospitals\*

*Mohammad Ali Nadi, PhD<sup>1</sup>; Fatemeh Hazeghy<sup>2</sup>*

### Abstract

**Introduction:** Ethical climate is a part of organizational culture. Organizational values deal with ethical issues and determine what is considered ethically correct. The ethical climate of an organization can predict unethical and ethical behaviors. This study aimed to investigate and model the structural equations between the intention to quit and ethical climate, job satisfaction, and organizational commitment among the staff of Shiraz private hospitals, Iran.

**Methods:** This was an applied, descriptive correlational research conducted in spring, 2010. The study population consisted of 299 employees of private hospital departments who were selected by cluster random sampling. Data was collected by 4 standard questionnaires whose validity and reliability have been confirmed. Collected data were analyzed through descriptive and inferential statistics using SPSS<sub>16</sub>. Structural model equation analysis was performed by Lisrel<sub>8.5</sub>.

**Results:** The findings revealed that there was a significant positive correlation between ethical climate and job satisfaction ( $r = 0.235$ ), organizational commitment ( $r = 0.334$ ). A negative correlation was found between intention to quit and ethical climate ( $r = -0.114$ ). Moreover, there was a significant positive correlation between job satisfaction and organizational commitment ( $r = 0.625$ ). Negative correlations were observed between intention to quit and job satisfaction ( $r = -0.359$ ) and organizational commitment ( $r = -0.292$ ). In addition, structural model equations demonstrated that job satisfaction and organizational commitment had direct effects on intention to quit.

**Conclusion:** Structural equations modeling provided a framework of variables to improve satisfaction and commitment in private hospitals of Shiraz by promoting ethical climate for keeping staff.

**Keywords:** Job Satisfaction; Organizational Commitment; Personnel, Hospitals.

**Type of article:** Original article

*Received: 21 Aug, 2010*

*Accepted: 23 Apr, 2011*

**Citation:** Nadi M, Hazeghy F. **Structural Equation Modeling of the Relationship between the Intention to Quit and Ethical Climate, Job Satisfaction, and Organizational Commitment among the Staff of Shiraz Private Hospitals.** Health Information Management 2011; 8(5): 708.

\* This article resulted from an MSc thesis.

1. Assistant Professor, Educational Administration, Islamic Azad University, Khorasgan Branch, Isfahan, Iran. (Corresponding Author) Email: mnadi@khuisf.ac.ir

2. MSc, Industrial and Organizational Psychology, Islamic Azad University, Arsanjan Branch, Isfahan, Iran.