

# ارتباط بین تعهد سازمانی و قصد ترک خدمت کارکنان دانشگاه علوم پزشکی شهر کرمانشاه

تاریخ دریافت: ۱۳۹۸/۰۲/۲۰ تاریخ پذیرش: ۱۳۹۸/۰۵/۲۵

روح ا... رضایی<sup>۱</sup>

از صفحه ۱۳۷ تا ۱۵۴

## چکیده

تعهد سازمانی به عنوان مفهومی مدیریتی به این دلیل که می‌تواند به مزیت رقابتی و موفقیت مالی منجر شود، بسیار مهم است. بنابراین، سازمان‌هایی که می‌خواهند در دنیای پیچیده و پویای امروز فعالیت و ادامه حیات دهند باید به منظور کسب بهره‌وری بیشتر، درصد کاهش ترک خدمت و قصد ترک خدمت کارکنان خود باشند و در این راستا باید به توانمندسازی کارکنان و افزایش تعهد سازمانی آنها بپردازند. هدف اصلی پژوهش حاضر بررسی رابطه تعهد سازمانی با قصد ترک خدمت کارکنان دانشگاه علوم پزشکی شهر کرمانشاه است. این پژوهش از نظر هدف، کاربردی و از نظر روش، توصیفی از نوع همبستگی است. جامعه‌ی آماری شامل تمام کارکنان دانشگاه علوم پزشکی شهر کرمانشاه در سال ۱۳۹۶ می‌شود. حجم نمونه بر اساس جدول کرجسی و مورگان ۱۷۲ نفر با روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای تعیین شد و با استفاده از پرسشنامه تعهد سازمانی بالفور و وکسلر (۱۹۹۶) و پرسشنامه قصد ترک خدمت حسینی برزنجی (۱۳۹۲) ارزیابی شد. داده‌ها نیز با استفاده از همبستگی پیرسون، رگرسیون چند گانه تجزیه و تحلیل شد. نتایج به دست آمده با استفاده از شاخص آماری رگرسیون چندگانه نشان داد بین تعهد سازمانی با قصد ترک خدمت کارکنان رابطه وجود ندارد.

## کلمات کلیدی

توانمند سازی، تعهد سازمانی، قصد ترک خدمت، دانشگاه علوم پزشکی.

۱. کارشناس ارشد روانشناسی عمومی دانشگاه پیام نور واحد کرمانشاه (رایانامه نویسنده مسئول: khorosh10@gmail.com)

## مقدمه

زمان کنونی با تحولات و دگرگونی‌های شگفت‌انگیزی همراه است. سازمان‌ها برای بقا و تعالی باید خود را برای رویارویی با این تحولات عظیم آماده کنند. منظور از این آمادگی، آمادگی فناوری و تجهیزاتی نیست، بلکه سازمان‌ها باید کارکنان یعنی سرمایه‌های ارزشمند سازمان را آماده کنند. سازمان‌ها باید تدابیری بیندیشند تا قصد ترک خدمت کارکنان اصلی و متعهد در پی اجرای برنامه‌هایی که سازمان برای انطباق و سازگاری با تغییرات محیطی و رقابت جهانی انجام می‌دهد، کاهش یابد و گرنه بقای سازمان در محیط‌های امروزی چندان موفقیت‌آمیز نخواهد بود (عبدالهی، ۱۳۸۴). آگاهی از اینکه کدام کارکنان بعد از انجام چنین برنامه‌هایی باقی می‌مانند و کدام یک سازمان را ترک می‌کنند، بسیار مهم است و برنامه‌ریزی راهبردی در حیطه منابع انسانی از این امر تاثیر می‌پذیرد. بنابراین، قصد ترک خدمت کارکنان مسئله مهمی است که مدیران باید آن را در سازمان کاهش دهند. در پاسخ به این سوال که سازمان باید در پی حفظ و نگهداری کدام دسته کارکنان برآید، صاحب نظران و کارشناسان منابع انسانی کارکنان متعهد و توانمند را بیان می‌کنند. بنابراین موضوع‌های توانمندسازی و تعهد سازمانی در سازمان بسیار مهم است که باید به آن پرداخته شود. از سال ۱۹۹۰ به بعد این بحث مطرح شد که سازمان‌ها با کارکنانی توانمند و متعهد، ماهر و دارای سطح انگیزش بالاتر خواهند توانست خود را با تغییرات وفق دهند و رقابت کنند. سازمان‌ها نیازمند حفظ و نگهداری نیروهای انسانی متعهد و مهم خود هستند تا در فضای رقابتی موجود موفق شوند. در واقع، سازمان در پی عملکرد راهبردی منابع انسانی مبتنی بر افزایش تعهد کارکنانش است که می‌تواند سود اقتصادی بیشتری را برای آن‌ها فراهم کند. بنابراین، تعهد سازمانی به عنوان مفهومی مدیریتی به این دلیل که می‌تواند به مزیت رقابتی و موفقیت مالی منجر شود، بسیار مهم است. بنابراین، سازمان‌هایی که می‌خواهند در دنیای پیچیده و پویای امروز فعالیت و ادامه حیات دهند باید به منظور کسب بهره‌وری بیشتر، درصدد کاهش ترک خدمت و قصد ترک خدمت کارکنان خود باشند و در این راستا باید به افزایش تعهد سازمانی آنان بپردازند، زیرا از عوامل کاهشدهنده قصد ترک خدمت، تعهد سازمانی (به لحاظ سابقه تحقیقاتی) است. عقیده اصلی بر آنست که کارکنان زمانی که به آنها مسئولیت‌های گسترده داده می‌شود به صورت خلاقانه‌تری



واکنش نشان داده و تشویق به مشارکت شوند و به آنها کمک شود که از کار خود راضی شوند. این مسأله برخلاف تکنیک‌های مدیریت سنتی است که مؤکد کنترل و سلسله مراتب و سخت‌گیری هستند (تت و میر<sup>۱</sup>، ۲۰۱۱). قصد ترک خدمت تا حدودی به بازار کار بستگی دارد. زمانی که راهکارهای شغلی زیادی وجود داشته باشد، کارکنان ناراضی سازمان را ترک می‌کنند که یکی از نگرانی‌های اصلی سازمان‌ها ترک خدمت است و نگهداری کارکنان کلیدی به موضوعی راهبردی بدل شده است (آسبرن<sup>۲</sup>، ۲۰۱۳). بنابراین پژوهش حاضر به بررسی رابطه تعهد سازمانی و قصد ترک خدمت کارکنان دانشگاه علوم پزشکی شهر کرمانشاه می‌پردازد تا بدین وسیله عوامل اثرگذار بر قصد ترک خدمت شناسایی شود و در نهایت با اصلاح این عوامل از طریق تعهد سازمانی، زمینه کاهش قصد ترک خدمت و در نتیجه افزایش بهره‌وری کارکنان دانشگاه علوم پزشکی شهر کرمانشاه فراهم‌آید.

### پیشینه پژوهش

صحرائی و دیگران (۱۳۹۳) در پژوهش خود با عنوان رابطه توانمندسازی و حمایت سازمانی ادراک شده با رضایت شغلی دبیران تربیت بدنی شهر همدان به این نتیجه رسیدند که بین حمایت سازمانی ادراک شده و توانمندسازی کلی با رضایت شغلی رابطه مستقیم و معناداری وجود دارد. همچنین، بین مولفه‌های توانمندسازی (معناداری، شایستگی، استقلال و تأثیرگذاری) با رضایت شغلی رابطه معناداری به دست آمد. ودادی و دیگران (۱۳۹۲) در پژوهش خود با عنوان بررسی تاثیر تعهد سازمانی بر ترک خدمت کارکنان (مطالعه موردی) نشان دادند بین تعهد سازمانی و ابعاد آن (تعهد عاطفی، تعهد مستمر و تعهد هنجاری) با ترک خدمت همبستگی معکوس و معناداری وجود دارد. علاوه بر این، نتایج حاصل از فرضیه دوم نشان دهنده این است که در بین ابعاد تعهد سازمانی، تعهد عاطفی بیشترین تاثیر را بر ترک خدمت دارد و تعهد هنجاری و مستمر در رتبه‌های بعدی قرار دارند. احمدی و دیگران (۱۳۹۱) در پژوهش خود با عنوان

1. Tett & Meyer

2. Osborne

بررسی عوامل موثر در قصد ترک خدمت کارکنان به این نتیجه رسیدند که ارتباط معناداری بین سن و حمایت همکار (۰/۳۲) تاهل با حمایت همکار (۰/۳۸) و سابقه خدمت با قصد ترک خدمت (۰/۳۷) وجود دارد. عوامل فردی و سازمانی بر کاهش قصد ترک خدمت اثرگذار است. دعایی و دیگران (۱۳۹۰) در پژوهش خود با عنوان اثر توانمندسازی بر تمایل به ترک خدمت کارکنان به این نتیجه رسیدند که عجین شدن شغلی و تحلیل رفتگی، تمایل به ترک خدمت کارکنان را پیش‌بینی می‌کند و از میان تحلیل رفتگی بیشترین تاثیر و نقش را دارد.

هانسر و جورج<sup>۱</sup> (۲۰۱۱) در پژوهشی با عنوان «توانمندسازی روانشناختی کارکنان رستوران‌ها» نشان دادند کارکنان مسن‌تر امتیاز بالاتری در معناداری، شایستگی و تأثیر نسبت به کارکنان جوانتر کسب کرده‌اند. همچنین آنان نمره بیشتری در بعد کلی توانمندسازی کسب کرده‌اند. افرادی که تحصیلات متوسطه یا کمتر داشته‌اند، امتیاز بیشتری در بعد معناداری و توانمندسازی کلی کسب کرده‌اند. البته، فقط در بعد معناداری تفاوت معناداری مشاهده شد. همچنین زنان امتیاز بیشتری در بعد معناداری و تأثیر کسب کرده‌اند و در بعد شایستگی امتیاز بین دو گروه مرد و زن برابر بوده است و افرادی که سابقه خدمت بالایی داشته‌اند، در همه ابعاد نمره بالاتری را به دست آورده‌اند. گه و دیگران (۲۰۱۰) در پژوهشی با عنوان «توانمندسازی کارکنان در محیط کاری با تکنولوژی پیشرفته» به این نتایج رسیدند که بازطراحی شغل و توانمندسازی، تأثیری مستقیم و مثبتی بر تعهد کارکنان دارد. به ویژه تأثیر بازطراحی شغل، تعهد کارکنان را از طریق اجرای توانمندسازی کارکنان تقویت می‌کند. هریس و دیگران<sup>۲</sup> (۲۰۰۹) پژوهشی با عنوان «تبادل نظر رهبر - پیرو و توانمندسازی» انجام دادند و این نتایج حاصل شده است که وقتی کیفیت رهبر و پیرو و توانمندسازی کارکنان پایین باشد، بیشتر نتایج منفی به بار خواهد آمد و در کل وقتی هر دو متغیر بالا باشد، بیشترین نتایج حاصل خواهد شد. وقتی کارکنان در شغلشان بی‌انگیزه هستند (توانمندسازی پایین) ارتباط رهبر و پیرو مهم‌تر می‌شود. اگر توانمندسازی کارکنان بالا باشد، تبادل

<sup>۱</sup>. hansser & Jeorg

<sup>۲</sup>. Hariss et al



نظر رهبر و پیرو کم‌تر مهم به نظرمی‌رسد. واکاراکیات<sup>۱</sup> (۲۰۰۸) در پژوهشی به بررسی رابطه توانمندسازی کارکنان، رضایت شغلی و تعهد سازمانی در میان کارکنان فیلیپینی و آمریکایی پرداخته است. وی دریافت ارتباط بین توانمندسازی روانشناختی، رضایت شغلی و تعهد عاطفی و هنجاری در میان کارکنان وجود دارد و هیچ رابطه معناداری میان توانمندسازی ساختاری و تعهد مستمر در هر دو گروه وجود ندارد و بررسی نمره کلی توانمندسازی روانشناختی با ابعاد تعهد سازمانی یعنی تعهد عاطفی، هنجاری و مستمر حاکی از آن است که بین توانمندسازی روان شناختی و تعهد مستمر رابطه معنا داری وجود ندارد.

### مبانی نظری

**تعهد<sup>۲</sup>:** تعهد را افراد مختلف به گونه‌های متفاوت تعریف کرده‌اند که در زیر برخی از آنها را بررسی می‌کنیم:

شهید مرتضی مطهری، تعهد را به معنای پایبندی به اصول و قراردادهایی می‌داند که انسان نسبت به آنها معتقد است و بیان می‌کند: «فرد متعهد کسی است که به عهد و پیمان خود وفادار باشد و برای هدف‌های آن تلاش نماید». کانتر<sup>۳</sup> تعهد را تمایل افراد به در اختیار گذاشتن توان و وفاداری خویش به نظام اجتماعی می‌داند. سلالنکیک تعهد را پیوند دادن فرد به عوامل و اقدامات فردی وی می‌داند؛ یعنی تعهد زمانی واقعیت پیدا می‌کند که فرد نسبت به رفتار و اقدامات خود احساس مسئولیت و وابستگی کند (به نقل از الحسینی، ۱۳۹۰). مودی و دیگران، تعهد را به عمل فراتر از وظایف مقرر اطلاق می‌کنند. ابراز عملی تعهد، برای انجام دادن امور، ضروری است به ویژه در مشاغل حساس، از اهمیت خاصی برخوردار است. کوک و وال نیز سه مفهوم «وفاداری»، «احساس هویت و شناسایی» و «آمادگی» را برای تعهد مطرح کرده‌اند (به نقل از مجیدی، ۱۳۸۶). تعهد در واژه یعنی عهد نو کردن، تازه کردن پیمان، نگاه داشتن

1. Vakikart

2. Commitment

3. Conter

چیزی و تیمار داشتن (دهخدا، ۱۳۹۳). کانتر تعهد را تمایل عاملان اجتماعی به اعطای نیرو و وفاداری خویش به قسمت‌های اجتماعی می‌داند (ا... دادی، ۱۳۹۲).

### تعهد سازمانی

تعهد از زمره واژه‌هایی است که تعریف‌های به نسبت فراوانی در آن مطرح شده است. مفاهیم گوناگونی مانند وجدان، مسئولیت‌پذیری یا تمایل فرد در به اختیار گذاشتن توان خویش به نظام اجتماعی خاص (بصیری، ۱۳۹۲).

پورتر<sup>۱</sup> و دیگران تعهد سازمانی را درجه‌ی سنی تعیین هویت فرد با سازمان و مشارکت او در سازمان تعریف کردند که مولفه‌های زیر را دارد:

۱- اعتقاد به هدف‌ها و ارزش‌های سازمان

۲- تمایل در راه سازمان

۳- خواست عمیق ادامه عضویت در سازمان (صالح پور، ۱۳۹۲).

بکر<sup>۲</sup> (۱۹۹۶) اظهار می‌کند تعهد کارمندان، وابستگی روانی آنان به محل کارشان است. تعهد سازمانی نگرش درباره وفاداری کارکنان به سازمان و فرآیندی مستمر است که به واسطه مشارکت افراد در تصمیم‌های سازمانی، توجه افراد به سازمان و موفقیت و رفاه سازمان را می‌رساند. تعهد سازمانی نوعی نگرش است؛ حالت روحی است که نشان دهنده میزان تمایل، نیاز و الزام به ادامه اشتغال در سازمان است. تمایل یعنی علاقه و خواست قلبی برای ادامه خدمت در سازمان. نیاز یعنی فرد به خاطر سرمایه گذاری‌هایی که در سازمان کرده است به ادامه در آن ناچار است و الزام عبارت است از دین، مسئولیت و تکلیفی که فرد در برابر سازمان دارد و خود را ملزم به ماندن در آن می‌بیند (آلن و مایر<sup>۳</sup>، ۱۹۹۰) به عبارت دیگر تعهد سازمانی، نوعی وابستگی و تعلق خاطر به سازمان است.

ابعاد و تعریف‌های تعهد سازمانی: در مطالعات رفتار سازمانی، تاکید بر نگرش‌های مربوط به کار است و بیشتر این مطالعات در ارتباط با سه نگرش «وابستگی شغلی»،

1. Porter

2. Becker

3. Allen And Meyer



«رضایت شغلی» و «تعهد سازمانی» است. به تازگی توجه فراوانی به مطالعه رفتار سازمانی شده است (مودی و دیگران، ۱۹۷۹، ۱). مانند بسیاری از مفاهیم روان‌شناسی سازمانی، تعهد به شیوه‌های متفاوتی تعریف و اندازه‌گیری می‌شود. اگرچه تعاریف متفاوتی از تعهد در موضوع می‌توان یافت، هر یک از آنها یکی از سه موضوع کلی وابستگی عاطفی، درک هزینه‌ها و احساس تکلیف را منعکس کنند (مایر و دیگران، ۱۹۹۳، ۲).

الف) وابستگی عاطفی<sup>۱</sup>: عمومی‌ترین شیوه برخورد با تعهد سازمانی در منابع و مآخذ مربوط، شیوه‌ای است که تعهد به عنوان وابستگی عاطفی و روانی به سازمان، در نظر گرفته می‌شود. بر این اساس فردی که متعهد است، خود را با سازمان تعیین هویت می‌کند، در سازمان مشارکت و در آن درگیر می‌شود و از عضویت در سازمان لذت می‌برد.

ب) درک هزینه‌ها<sup>۲</sup>: برخی از صاحب نظران بر این عقیده هستند که وابستگی عاطفی و روانی در مفهوم تعهد نقش چندانی برجسته‌ای ندارد؛ در عوض، تعهد به عنوان تمایل به انجام فعالیت‌های مستمر براساس تشخیص و درک فرد نسبت به هزینه‌های ناشی از ترک سازمان تعریف می‌شود. بر این اساس، هر قدر فرد تصور کند در صورت ترک خدمت هزینه‌های زیادی متوجه او خواهد شد، تمایل به ماندن در سازمان و احساس تعهد در او بیشتر خواهد شد.

از جمله نظریه‌های مربوط به تعهد که پژوهش‌های بسیاری بر آن تاکید کرده است، «نظریه سرمایه گذاری‌ها» است که بیکر (۱۹۶۰) مطرح کرده است. بیکر تعهد را به عنوان تمایل به انجام «مجموعه فعالیت‌های مستمر» تعریف می‌کند. این تمایل به علت ذخیره شدن اندوخته‌ها و سرمایه‌هایی است که با ترک آن فعالیت، از بین می‌رود. این تعریف وقتی برای بیان تعهد به سازمان به کار می‌رود که فعالیت‌های مستمر فقط به عضویت در سازمان اشاره کند. اصلاح «سرمایع گذاری‌ها» برای اشاره به ارزشی است

1. Mowdey & Etal

2. Meyer & Etal

3. Affective Attachment

4. Percived Casts

که فرد در سازمان سرمایه گذاری کرده است (مانند تلاش، پول، آموزشی)؛ این موارد در صورتی که فرد سازمان را ترک کند، ممکن است بی ارزش تلقی شود. چنین سرمایه گذاری‌هایی ممکن است شامل سهم سازمان از پرداخت حق بازنشستگی، بهبود مهارت‌ها، موقعیت‌های ویژه سازمانی نیز باشد.

مودی و دیگران (۱۹۸۲) تعهد را به چهار دسته طبقه بندی کرده‌اند: ویژگی‌های شخصی، ویژگی‌های شغلی، تجربه‌های کاری و ویژگی‌های ساختاری. همچنین جز مستمر تعهد سازمانی براساس دو عالم حجم و اندازه سرمایه گذاری‌های فردی و نیز درک فقدان فرصت‌های شغلی در خارج از سازمان، ایجاد می‌شود. این پیش شرط‌ها بر اساس مطالعه بیکر، فال رل و کازبال<sup>۱</sup> (۱۹۸۱) مطرح شده‌اند.

به نظر بیکر، احتمال این که کارکنان در سازمان باقی بمانند، رابطه مثبتی با حجم و اندازه سرمایه گذاری‌هایی دارد که در سازمان انجام داده‌اند. هم چون سرمایه گذاری‌ها، نبود فرصت‌های شغلی جایگزین، هزینه احتمالی ناشی از ترک سازمان را افزایش می‌دهد. بنابراین، کارکنانی که می‌دانند جایگزین‌های شغلی کمتری برای آن‌ها وجود دارد، تعهد مستمر آن‌ها به سازمان فعلی قوی‌تر خواهد بود.

در نهایت، اینکه تعهد سازمانی در تاثیر تجربه‌های فردی قبل از ورود به سازمان (اجتماعی شدن خانوادگی- فرهنگی) و همچنین پس از ورود به سازمان (اجتماعی شدن سازمانی) قرار دارد. درباره اجتماعی شدن خانوادگی- فرهنگی، فرد، تعهد تکلیفی قوی را هنگامی به سازمان پیدا می‌کند که افراد مهم از دیدگاه وی مانند پدر و مادر، بر وفاداری به یک سازمان خاص تاکید می‌کنند یا خود مدت طولانی در آن سازمان شاغل بوده‌اند. همچنین اجتماعی شدن سازمانی، به این معناست که کارکنان از راه شیوه‌های مختلف سازمانی به قسمی رهنمون می‌شوند تا قادر باشند سازمان را به خوبی درک و باور کنند. از این‌رو، این دسته از کارکنان در ادامه وفاداری و تعهد (تکلیفی) بیشتری به سازمان خواهند داشت.

-عوامل موثر بر تعهد سازمانی: عوامل موثر بر تعهد سازمانی را می‌توان به دو دسته

تقسیم کرد:

<sup>۱</sup>. Beaker & Fall Roll & Kazballt





ویژگی‌های فردی شامل:

الف- عوامل جمعیتی شناختی مانند جنسیت، سن، تحصیلات و ...

ب- عوامل شخصیتی مانند ارزش‌های کار، توقعات، تمایلات و ...

عوامل سازمانی و مدیریتی که مهم‌ترین آنها شامل نوع کار و فرصت‌های پیشرفت، نظام پرداخت، فرهنگ سازمانی، سبک مدیریت، کنترل سازمانی، ضوابط و مقررات سازمانی، قدرت و سیاست است (بابایی، ۱۳۹۱).

در حقیقت، کارکنان و اعضای سازمان ممکن است وجود یا نبود احساس وابستگی و تعهد سازمانی را از راه‌های گوناگون ابراز کنند؛ از قبیل:

- ترک خدمت سازمان: در این حالت فرد درصدد برمی‌آید سازمان را ترک کند. از این رو، استعفا می‌دهد یا به هر نحوی شغل خود را ترک می‌کند و در پس شغل جدیدی برمی‌آید.

- اعتراض: فرد به صورتی فعال و با اقدام‌هایی سازنده درصدد بهبود شرایط برمی‌آید. عضو سازمان با مقامات بالا درباره این مسائل بحث می‌کند و پیشنهادهای سازنده ارائه می‌کند.

- وفاداری: کارمند اگرچه خود برای بهبود وضع سازمان اقدامی نمی‌کند، خوش‌بینانه در انتظار بهبود شرایط می‌نشیند؛ در برابر انتقادهای خارجی به نفع سازمان جبهه می‌گیرد و بر این باور است که سازمان از هیچ کوششی فروگذار نمی‌کند.

- اقدام منفی: عضو سازمان با اقدامات منفی خود باعث بدتر شدن شرایط می‌شود. با غیبت‌های طولانی و تاخیرهای زیاد، کم‌کاری‌ها باعث بدتر شدن وضع سازمان می‌شود. بدین ترتیب برای افزایش احساس تعلق افراد به سازمان‌های خود، شناسایی و توجه دقیق به عوامل موثر بر ایجاد تعلق و وابستگی سازمانی ضروری به نظر می‌رسد (بصیری، ۱۳۹۲).

- رابطه تعهد سازمانی و عملکرد سازمانی: بر اساس نظریه‌ها، فرد متعهد (حداقل دارای تعهد عاطفی) فقط حضور فیزیکی در سازمان ندارد، بلکه در راستای منافع سازمان تلاش می‌کند. پژوهش‌های گذشته نشان دهنده تاثیر مثبت تعهد سازمانی بر روی عملکرد شغلی، خروج کارکنان (مودی و دیگران، ۱۹۸۲)، رفتار اجتماعی فعال

(اولری و چتمن، ۱۹۸۶، ۱)، غیبت نکردن از کار (آنجل و پری، ۱۹۸۶، ۲)، نوع دوستی و کمک به دیگران و کاهش استرس شغلی (واتسی، ۲۰۰۵، ۳) مؤثر است. همچنین پژوهش‌هایی نیز مستقیم به بررسی رابطه تعهد سازمانی کارکنان و عملکرد سازمان پرداخته‌اند که در این رابطه می‌توان به موارد زیر اشاره کرد:

بنخف<sup>۴</sup> (۱۹۹۷) در پژوهش خود به بررسی تعهد سازمان و عملکرد سازمانی در هدف‌های فروش و منحنی سود سازمان پرداخت. او به این نتیجه دست یافت که تعهد سازمانی با موفقیت‌های مالی سازمانی رابطه دارد. رایت، گاردنر و موینیان<sup>۵</sup> (۲۰۰۳) تعهد سازمانی و فرآیندهای منابع انسانی را در بین واحدهای مستقل کسب و کار شرکت بررسی کردند و به این نتیجه دست یافتند که هر دو متغیر (تعهد و فرآیندهای منابع انسانی) به صورت قابل ملاحظه‌ای با معیارهای مختلف عملکرد (کیفیت و بهره‌وری) علاوه بر هزینه‌های عملیاتی و سود ناخالص واحد، مرتبط هستند. رشید و دیگران<sup>۶</sup> (۲۰۰۳) در پژوهش‌های خود به این نتیجه دست یافتند که نوع فرهنگ شرکت و تعهد سازمانی بر روی عملکرد مالی شرکت (میزان باگشت دارایی‌ها و سرمایه) تاثیر دارد (نیاز آذری، ۱۳۹۱).

**فرآیند ایجاد تعهد سازمانی:** تاچمن و اوریلی<sup>۷</sup> در پژوهش‌های مربوط به تعهد سازمانی سه مرحله بر ایجاد تعهد سازمانی بیان کردند:

- ۱- پذیرش: شخص در این مرحله تاثیر یا نفوذ دیگران را می‌پذیرد، زیرا می‌خواهد در قبال این پذیرش منفعی را، مانند دریافت بیشتر، کسب کند.
- ۲- تعیین هویت: در این مرحله شخص تاثیر و نفوذ را می‌پذیرد؛ به این دلیل که به یک رابطه مناسب و رضایت بخش برسد. در اینجا تعهد به معنای تداوم و تمایل به برقراری ارتباط با سازمان است، زیرا این ارتباط جذاب است.

1. Oreily & Chatman

2. Angel & Perry

3. Wasti

4. Benkhoff

5. Wright, Gardner & Moynihan

6. Rashid et Al

7. Tucheman And Oreily



۳- درونی شدن: مرحله سوم و پایانی، درونی شدن است در این مرحله شخص ارزش‌های سازمانی را مشوق درونی و سازگار با ارزش‌های خویش می‌داند یا به عبارتی دیگر در این مرحله ارزش‌های سازمان و فرد با هم سازگار هستند (اله دادی، ۱۳۹۲).

**قصد ترک خدمت:** سازمان عبارت از فرآیندهای نظام یافته از روابط مقابل افراد برای دست‌یافتن به هدف‌های معین؛ پس عنصر اصلی و موثر هر سازمان را منابع انسانی آن سازمان تشکیل می‌دهد که در بین آنها روابط متقابل بر قرار است و بهترین راه سازماندهی این منابع استفاده شایسته سالاری در میان آنان است (اله دادی، ۱۳۹۲). در نهایت می‌توان گفت سازمان چیزی جز روابط متقابل بین افراد نیست و ساختار سازمانی این روابط متقابل را که شامل تعیین نقش‌ها، سلسله مراتب هدف‌ها و دیگر ویژگی‌های سازمان است منعکس می‌کند که همه آنها در راستای رضایت کارکنان و جلوگیری از ترک خدمت آنان است. بر اثر پژوهش‌های انجام شده در سال‌های گذشته در بین بسیاری از کشورهای آسیایی، اروپایی و آمریکایی، کشور سوئیس بیشترین رضایت شغلی در اروپا را دارد که این رضایت شغلی ناشی از امنیت در شغل و قدرت خطرپذیری و اعتماد به نفس در محل کار خود است. در کشورهایی مانند هلند، مکزیک، اسلواکی و هند بیشترین قابلیت خطرپذیری و اعتماد به نفس را در بین کارکنان خود دارد و به راحتی قادر به تغییر شغل هستند. در بین این کشورها بیشترین تغییر شغل در هند اتفاق می‌افتد، زیرا برای آنان موقعیت اجتماعی مهمتر از حقوق و دستمزد است و در بین کارکنان سوئدی حدود ۳۰٪ در پی کار جدید یا ترک خدمت هستند. در بین کارکنان دانمارکی بیشترین رضایت شغلی وجود دارد و بیشترین درصد رضایت‌مندی متعلق به این کشور اروپایی است. در سال‌های گذشته به منظور پیشرفت اقتصادی در چین میزان تعلق خاطر به شغل روبه فزونی رفته است (گزارش مطبوعات جهانی، ۲۰۱۱). با افزایش رقابت و گسترش روش‌های توسعه منابع انسانی، سازمان‌ها تلاش می‌کنند کارکنان مستعد خود را حفظ و آنان را توانمند کنند تا بتوانند عملکرد بالایی از خود بروز دهند و زیان نبینند، زیرا هر سازمان برای آموزش، تربیت و آماده کردن کارکنان خود تا مرحله بهره‌دهی و کارایی مطلوب نیروهای ارزشمند، هزینه‌های بسیاری را صرف می‌کنند و با از دست دادن نیروهای ارزشمند، متحمل از دست دادن

مهارت‌ها و تجربه‌هایی می‌شود که در طول سال‌ها تلاش به دست آمده است. پژوهش‌های مختلف نشان می‌دهد هزینه ترک خدمت نه فقط برای سازمان بلکه برای کارکنان نیز گران تمام می‌شود؛ هزینه‌های جابه‌جایی، مشکلات با همسر، جدایی از دوستان و محیط کاری و فشارهای روانی برای انطباق با شرایط جدید کاری و دغدغه‌های احتمالی عدم موفقیت در شغل جدید، بخشی از گرفتاری‌های ناشی از ترک خدمت برای کارکنان است. ترک خدمت کارکنان ثبات و تداوم کارهای سازمان را به هم می‌زند. از دست دادن کارکنان خوب تاثیر مخربی بر دیگران دارد و آنان را دچار بی‌انگیزی و دلسردی می‌کند و در نتیجه، بهره‌وری و رضایت‌شغلی در سازمان کاهش می‌یابد. بیشتر سازمان‌ها هزینه‌های ترک خدمت را خیلی اندک تخمین می‌زنند، زیرا فقط هزینه‌های ملموس را در نظر می‌گیرند در حالی که هزینه واقعی ترک خدمت بسیار فراتر از آن است.

**انواع ترک خدمت:** انواع ترک خدمت را می‌توان به دو دسته تقسیم کرد: (ت و

می‌یر<sup>۱</sup>، ۱۹۹۳)

۱- ترک خدمت واقعی

۲- ترک خدمت مجازی

واژه‌های استعفا، تعدیل، اخراج، انتظار خدمت و... واژه‌های تلخ هستند، اما ترک خدمت مجازی بسیار تلخ‌تر و نگران‌کننده‌تر است، زیرا در مورد مسایل بالا، تکلیف سازمان و کارکنان روشن است و سازمان از نبود فرد در محل خدمت اطلاع دارد و سازمان نوع فعالیت، حجم کار و هدف‌ها و راهبرد خود را براساس نیروهای موجود بازطراحی و برنامه‌ریزی می‌کند، اما در ترک خدمت مجازی سازمان اطلاع ندارد که آیا کارکنان با وجود حضور فیزیکی و در استخدام سازمان بودن آیا واقعا در خدمت سازمان و دستیابی هدف‌ها و مأموریت‌های آن هستند یا از نظر فکری در خدمت سازمان نیستند؛ این امر کاملا برای سازمان تلخ است و سازمان را دچار سردرگمی و مشکلات گوناگون خواهد کرد. ترک خدمت مجازی به عمل کارکنانی اطلاق می‌شود که در سازمان فقط حضور فیزیکی دارند و فکر اندیشه و توان و مهارت خود را در راستای هدف‌های شخصی خود در خارج از سازمان یا در راستای هدف‌های سازمانی دیگر به کار

<sup>۱</sup>. Net & Mayer



می‌گیرند. در نتیجه، نداشتن درک صحیح از این پدیده و نیافتن راه‌حل برای آن به این امر منجر می‌شود که سازمان با تحلیل مثبت مواجه شود و به تدریج از درون دچار فرسایش شود و کم‌کم از عرصه کسب و کار و رقابت خارج شود؛ به ویژه، در مورد کارکنان دانشور و فکور بیشتر صادق است، زیرا اندیشه و مهارت آنان برای آینده سازمان بسیار مهم و حیاتی است. یافته‌های علمی نشان می‌دهد تمایل به ترک شغل از اراده آگاهانه و حساب شده شاغل برای ترک سازمان ناشی می‌شود (نت و می‌یر<sup>۱</sup>، ۱۹۹۳)؛ یعنی، کارکنان به یک باره سازمان را ترک نمی‌کنند، بلکه تمایل به ترک شغل را به صورت تدریجی در خود پرورش می‌دهند و پس از در نظر گرفتن همه شرایط و مناسب بودن فرصت‌های استخدامی در سازمان‌های دیگر ترک شغل می‌کنند. به همین دلیل، سازمان‌هایی که بتوانند دلایل و عوامل موثر در تمایل به ترک خدمت کارکنان را درک کنند، خواهند توانست از اینکه کارکنان سازمان را ترک کنند، سیاست‌ها و روش‌های موثری را برای حفظ و نگهداری منابع انسانی به کارگیرند. پژوهش‌های صورت گرفته نشان می‌دهد تمایل به ترک شغل به خوبی می‌تواند ترک شغل آینده کارکنان را پیش‌بینی کند (برای مثال، پاراسومان<sup>۲</sup>، ۱۹۸۹). بنابراین، با پذیرفتن اصل پیشگیری به عنوان یک روش موثر می‌توان این اصل را مطرح کرد که علت‌یابی تمایل به ترک شغل کارکنان در حذف عوامل زمینه‌ساز کارآمد است.

### روش‌شناسی پژوهش

از آنجا که استنتاج آماری درباره اثبات یا رد یا پیش‌بینی فروض این پژوهش فقط از راه آزمون‌های همبستگی میسر است؛ از این‌رو، به منظور دستیابی به نتیجه مناسب از روش تحقیق همبستگی بهره‌گیری شده است. جامعه‌ی آماری مورد پژوهش را تمام کارکنان دانشگاه علوم پزشکی شهر کرمانشاه در سال ۱۳۹۶، به تعداد ۳۲۰ نفر تشکیل می‌دهند. حجم نمونه بر اساس جدول کرجسی و مورگان ۱۷۲ نفر، انتخاب شدند. روشی

<sup>۱</sup>. Net & Mayer

<sup>۲</sup>. Parasuman

که پژوهشگر در این تحقیق برگزیده است با توجه به شناخت از جامعه آماری مورد بررسی، نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای است.

### ابزار گردآوری اطلاعات :

۱- پرسشنامه تعهد سازمانی (OCQ): این پرسشنامه را بالفور و وکسلر<sup>۲</sup> (۱۹۹۶) و در مقیاس لیکرت (کاملاً مخالفم تا کاملاً موافقم) تنظیم کرده‌اند و بیانگر آن است که این پرسشنامه از پایایی مناسبی برخوردار است (عریضی، محمدی و گل پور، ۱۳۸۶). در پژوهش بالا میزان اعتبار و روایی آن ۰/۶۹ به دست آمد.

۲- قصد ترک خدمت: این پرسشنامه را حسینی برزنجی (۱۳۹۲) با اقتباس از کیم و لیونگ (۲۰۰۷) برگرفته است. برای روایی صوری و صحت و سقم سوالات، پرسشنامه بین تعدادی دانشجویان توزیع شد. همچنین پایایی پرسشنامه از روش آلفای کرونباخ محاسبه شد که آلفای کرونباخ برای این پرسشنامه ۰/۸۲ است. اعتبار و روایی این پرسشنامه در پژوهش‌های مختلف به اثبات رسیده است. این پرسشنامه برای پایایی بر روی ۳۰ نفر آزمایش شد که میزان آن با روش آلفای کرونباخ ۰/۷۱ گزارش شد و همچنین برای روایی، پرسشنامه به ۱۰ استاد خبره داده شد که در نهایت نیز تایید شد. در این پژوهش برای توصیف داده‌ها از آمار توصیفی همچون میانگین، انحراف معیار، فراوانی و درصد فراوانی استفاده شد. همچنین برای آزمون فرضیه‌ها از آمار استنباطی نظیر رگرسیون چند گانه، برای ارتباط چندگانه متغیرها و سهم هر یک از متغیرهای پیش‌بین در پیش‌بینی متغیر ملاک و آزمون ضریب همبستگی پیرسون، برای بررسی رابطه بین متغیرها، استفاده شده است. برای انجام این کار، محاسبه‌های مورد نیاز با نرم افزار SPSS انجام شده است.

### یافته‌ها

جدول ۱: شاخص‌های توصیفی میانگین و انحراف استاندارد مربوط به متغیرهای تعهد سازمانی، ترک

#### خدمت و توانمندسازی

انحراف استاندارد	میانگین	
۸/۴۴	۶۲/۳۲	تعهد سازمانی
۸/۹۹	۳۱/۷۰	قصد ترک خدمت



همان طور که داده‌های جدول ۱ نشان می‌دهد میانگین مربوط به نمره کل میانگین تعهد سازمانی ۶۲/۳۲ و میانگین مربوط به قصد ترک خدمت ۳۱/۷۰ است. فرضیه اصلی: بین تعهد سازمانی با قصد ترک خدمت کارکنان رابطه وجود دارد.

جدول ۲: آزمون همبستگی در بررسی رابطه تعهد سازمانی با قصد ترک خدمت

۳	۲	۱	
		۱	۱-تعهد سازمانی
۱	**۰/۲۲۱	۰/۰۱۲	۲-ترک خدمت

با توجه به نتایج جدول بین ترک خدمت با تعهد سازمانی رابطه معنادار وجود ندارد ( $r=0/012$ ).

جدول ۳: همبستگی متقابل بین تعهد سازمانی با قصد ترک خدمت کارکنان

	تعهد سازمانی	
۰/۰۱۲	همبستگی	قصد ترک خدمت
۰/۸۹۱	معناداری	
۱۷۲	تعداد	

نتایج جدول ۳-نشان می‌دهد بین تعهد سازمانی با قصد ترک خدمت کارکنان ( $R=0/012$ ;  $SIG=0/891$ ،  $P<0/01$ ) در سطح یک درصد معنادار نیست. از این رو، با ۹۹ درصد اطمینان باید گفت که بین دو متغیر رابطه وجود ندارد.

### نتیجه گیری

در این بخش یافته‌ها و پاسخ‌های مربوط به هر فرضیه‌های ذکر شده و در مقایسه با پژوهش‌های دیگر بررسی می‌شود.

**فرضیه اصلی:** قصد ترک خدمت می‌تواند تعهد سازمانی را در کارکنان پیش‌بینی کند. با توجه به نتایج پژوهش با ۹۵ درصد اطمینان نتیجه می‌گیریم که بین تعهد سازمانی با قصد ترک خدمت کارکنان رابطه وجود ندارد. در تبیین این نتیجه باید گفت تعهد سازمانی نتیجه ادراک کارکنان است که محتوا و زمینه شغل آن چیزی را که برای کارمند ارزشمند است، فراهم می‌کند. تعهد سازمانی یک حالت احساس مثبت یا مطبوع

است که پیامد ارزیابی شغلی یا تجربه فرد است. این حالت احساسی مثبت، کمک شایانی به سلامت فیزیکی و روانی افراد می‌کند. از نظر سازمانی، سطح بالای رضایت شغلی منعکس کننده تعهدسازمانی بسیار مطلوب است که به جذب و بقای کارکنان منجر می‌شود. به عقیده عباس‌زاده، یکی از مهارت‌های مهم مدیران ارشد و میانی، مهارت در روابط انسانی به معنا ایجاد محیط مساعد و مطلوب برای کار از طریق جلب مشارکت مدیران عملیاتی و کارکنان است. از سوی دیگر، اندازه گروه و کیفیت متقابل شخص در گروه نقش مهمی در خشنودی کارکنان دارد. بدین معنا که گروه‌های بزرگ‌تر به سطوح رضایت کمتری منجر می‌شود؛ همچنین اگر افراد در گروه ویژگی‌ها، علاقه‌ها و عقیده‌های مشابهی داشته باشند، جوی به وجود می‌آورند که در سایه آن رضایت شغلی فراهم می‌شود. البته، با توجه به این نکته ضروری به نظر می‌رسد که در بررسی این بعد از تعهد سازمانی، نوع و نحوه ارتباط کارکنان با دیگران نیز باید مد نظر قرار گیرد، زیرا عدم برخورد مناسب اجتماعی و عواملی از این قبیل، ممکن است تأثیر متقابل نامناسبی را از جانب دیگران به همراه داشته باشد.

### پیشنهادها

- با توجه به اهمیت عوامل روان شناختی به غیر از تعهد، پیشنهاد می‌شود کارکنان به ابعاد بالا، به عنوان مهم‌ترین عوامل اثرگذار در بالا بردن بهره‌وری سازمان توجه کنند و همواره با توجه به پرورش استعدادها و توانایی‌های افراد، عوامل بالا را مدنظر قرار دهند.

- پیشنهاد می‌شود مدیران با دادن آزادی عمل و قدرت تصمیم‌گیری به کارکنان خود، احساس نفوذ، اعتماد به نفس و قبول مسئولیت را در آنان تقویت کنند که این امر منجر به بهبود احساس توانمندی کارکنان منجر می‌شود.

با توجه به اهمیت موضوع می‌توان پیشنهادهایی را به منظور پژوهش‌های آینده به شرح زیر مطرح کرد:

- این پژوهش در کارکنان دولتی و خصوصی به صورت مقایسه‌ای انجام شود.





- با توجه به اینکه تعهد سازمانی با ترک خدمت رابطه ندارد، پیشنهاد می‌شود این پژوهش در نمونه‌های دیگر تکرار شود.

- پژوهشی مشابه به شکل مقایسه‌ای در بخش‌های عمومی و ویژه انجام شود.

تشکر و قدردانی

از مدیریت و کارکنان محترم دانشگاه علوم پزشکی شهر کرمانشاه که ما را در انجام این تحقیق یاری دادند تشکر می‌کند.

## منابع

- اله دادی، محمد. (۱۳۹۲). تعیین رابطه بین سبک‌های مدیریتی با وظایف مدیران دانشگاه علوم پزشکی کرمان. فصلنامه مدیریت سلامت، (۲۹)، ۳۷-۴۴.
- احمدی، سید علی اکبر؛ مبارکی، حسین و عسگری نژاد، منیره. (۱۳۹۱). بررسی عوامل موثر در قصد ترک خدمت کارکنان. فصلنامه دانشگاه علوم پزشکی کردستان، ۱۷، ۱۰۱-۱۱۰.
- بصیری، مریم. (۱۳۹۲). پژوهشی پیرامون رضایت شغلی مدیران مراکز خدمات کشاورزی استان آذربایجان شرقی. پایان نامه کارشناسی ارشد مدیریت، دانشکده مدیریت و علوم اداری دانشگاه تهران.
- الحسینی، مسعود. (۱۳۹۰). بررسی عوامل فرهنگی بر اثر بخشی مدیران ارشد استان کردستان بعد از پیروزی انقلاب اسلامی. پایان نامه کارشناسی ارشد مدیریت، دانشکده مدیریت و علوم اداری دانشگاه تهران.
- حضرتی، مریم. (۱۳۸۷). عوامل موثر بر رضایت شغلی کارکنان اجرایی استان همدان، فصلنامه تحقیقات علوم رفتاری، ۹، ۴۷-۵۴.
- دعایی، حبیب الله و برجعلی لو، شهلا. (۱۳۸۹). بررسی رابطه حمایت سازمانی ادراک شده با تعهد سازمانی و قصد ترک خدمت. فصلنامه چشم انداز مدیریت دولتی، ۳، ۶۳-۷۷.
- دعایی، حبیب اله؛ مرتضوی، سعید و کوشا زاده، سید علی. (۱۳۹۰). در پژوهش خود با عنوان اثر توانمندسازی بر تمایل به ترک خدمت کارکنان. فصلنامه ی پژوهش‌های مدیریت منابع انسانی دانشگاه جامع امام حسین (ع)، ۲(۳)، ۳۸-۵۲.
- شهبازی، محمد؛ علی اکبری، آرش؛ اسعدی، علی و جواهری، کامل. (۱۳۹۰). تاثیر رضایت شغلی و تعهد سازمانی بر ترک خدمت کارکنان. دو ماهنامه توسعه انسانی پلیس، ۵(۱۹)، ۲۳-۴۰.

- صالح پور، بهرام ( ۱۳۹۲). فشارهای عصبی و روانی مدیران. فصلنامه مدیریت در آموزش و پرورش، ۱۶، ۳۸-۵۲.
- عبدالهی، سعید. (۱۳۸۴). بررسی تعهد سازمانی، فرهنگ سازمانی با رضایت شغلی اعضای هیأت علمی دانشگاه علوم پزشکی اصفهان. فصلنامه آموزش در علوم پزشکی، ۳(۲)، ۱۰۱-۱۳۲.
- مجیدی، مریم. (۱۳۸۰). بررسی رابطه جو سازمانی با رضایت شغلی در معلمان تربیت بدنی دوره متوسطه شهر اهواز. فصلنامه المپیک، ۲۹، ۷-۱۸.
- ودادی؛ احمد؛ رضائی زاده، محمود؛ میرهاشمی، علی و نجفی، حسینعلی. (۱۳۹۱). بررسی تاثیر تعهد سازمانی بر ترک خدمت کارکنان. فصلنامه آیتده پژوهی مدیریت، ۲(۲)، ۴۱-۵۴.
- نیاز آذری، مریم. (۱۳۹۱). تعهد سازمانی. نشریه تخصصی فولاد، ۶۳، ۳۶-۴۱.
- Ann.k. (2008). Psychological and Environmental Empowerment: Antecedents and Consequences. Leadership & Organization Development Journal, 29(5), 444-460.
- Mayer, A, L., herskovich. E. (2011). Japanese management progress: Mobility into middle management. Journal of Applied Psychology, 73, 217-227.
- Mayer, A., shorman, E. (2008). Sparkling fountains or stagnant ponds: an integrative model of creativity and innovation implementation in work groups. Applied Psychology: An International Review. 51, 355-424.
- Mudi, T. (2011). Personal and role-related factors in the development of organizational commitment. Administrative Science Quarterly, 17(4), 555-573.
- Orally. S., & Charman, C.D. (2011). An Assessment of the Multidimensionality of Organizational Commitment in Malaysia. Malaysian Management Review, 39(2), 11-23.
- Spreitzer, G. (1995). Psychological Empowerment in The Workplace: Dimensions, Measurement and Validation, 38(5), 1442-1465.
- Spreitzer, G. (1996). Social Structural Characteristics of Psychological Empowerment. Academy of Management Journal, 39(2), 483-504.
- Spreitzer, G. (2007). Taking Stock: A Review of More Than Twenty Years of Research On Empowerment at Work, The Sage Hand Book of Oganizational Behavior.
- Tett & Meyer. (2011). Productive behaviors of global business teams. International Journal of Intercultural Relations. 20, 227-259.
- Vakarikat, G. (2008). Social Structural Characteristics of Psychological Empowerment. Academy of Management Journal, 39(2), 483-504.