

عوامل مؤثر بر تعهد سازمانی

دکتر علیرضا امیرکبیری^۱

اعظم امیراحمدی^۲

چکیده

وجود نیروی انسانی متعهد در سازمان‌ها از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است و وجود چنین نیروی انسانی متعهدی می‌تواند یک مزیت رقابتی و موقعیت برتر استراتژیک برای سازمان محسوب شود. بسیاری از تحقیقات عملکرد بالا، افزایش بهره‌وری، کاهش ترک خدمت و جابه‌جایی کارکنان را نتیجه افزایش تعهد سازمانی کارکنان سازمان‌ها دانسته‌اند. بنابراین توجه به عوامل مؤثر بر تعهد سازمانی مراکز پزشکی شهید شوریده و نور می‌تواند نتایج گرانبها و مفیدی به همراه داشته باشد. لذا این تحقیق به دنبال بررسی و مطالعه عوامل مؤثر بر تعهد سازمانی کارکنان این مراکز براساس مدل سیمون است.

این تحقیق از نظر هدف از نوع تحقیق کاربردی و از نظر ماهیتی از نوع تحلیل همبستگی و زمینه‌یابی محسوب می‌شود. جامعه آماری، کارکنان تمام وقت مراکز پزشکی شهید شوریده و نور تهران را در بر می‌گیرد. در این پژوهش برای انتخاب نمونه از روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌یی و برای جمع‌آوری داده‌ها از پرسش‌نامه استاندارد سیمون استفاده شده است. فرضیه‌های تحقیق در سه سطح کارکنان غیرپزشکی، کارکنان پزشکی و کل کارکنان مورد سنجش قرار گرفته است و برحسب نوع داده‌ها، در هر فرضیه از ضریب همبستگی برای

۱. عضو هیأت علمی گروه مدیریت دولتی دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکزی

۲. کارشناسی ارشد مدیریت دولتی دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکزی

بررسی رابطه بین متغیرها بهره برده‌ایم و نتایج حاصل از بررسی فرضیات در این پژوهش عبارتند از:

در سطح کارکنان غیرپزشکی، همبستگی مستقیم بین فرهنگ سازمانی با تعهد سازمانی، بین رضایت شغلی با تعهد سازمانی، بین وضعیت تأهل کارکنان با تعهد سازمانی و همبستگی معکوس بین میزان تحصیلات با تعهد سازمانی مشاهده شد و فرضیه‌های ذی ربط مورد تأیید قرار گرفت.

در سطح کارکنان پزشکی، همبستگی مستقیم بین فرهنگ سازمانی با تعهد سازمانی و بین رضایت شغلی با تعهد سازمانی مشاهده شد.

در سطح کل کارکنان، همبستگی مستقیم بین فرهنگ سازمانی با تعهد سازمانی، بین رضایت شغلی با تعهد سازمانی و بین وضعیت تأهل با تعهد سازمانی برقرار بود.

واژگان کلیدی: تعهد سازمانی، رضایت شغلی، فرهنگ سازمانی، مدل تعهد سازمانی سیمون.

مقدمه

امروزه غالب مدیران بر نیروی انسانی به عنوان مهمترین سرمایه توافقی دارند. حتی بعضی از آن‌ها اهمیت مشتری را در درجه دوم می‌دانند. زیرا بدون کارکنان متعهد و توانمند، خدمتی تولید نمی‌شود تا مشتریان دریافت کنند. نمی‌توان با کارکنان رفتاری نامناسب داشت و از آنان خواست که با مشتریان خوب رفتار کنند. علت اینکه امروزه کارکنان تا این حد مهم شده‌اند، آن است که سازمان براساس سرعتی ارزیابی می‌شود که می‌تواند نیاز مشتریان را تأمین کند. جمله: «من باید با رئیس صحبت کنم» دیگر مفهومی ندارد. مشتریان توجهی به این ندارند که رئیس چه کسی است. تنها کسی که توجه مشتریان را جلب می‌کند فردی است که تلفن را جواب می‌دهد، به آن‌ها خوش‌آمد می‌گوید، سفارش آن‌ها را یادداشت می‌کند، کالا را تحویل می‌دهد یا به شکایاتشان رسیدگی می‌کند. مشتریان خدمات عالی و درجه یک می‌خواهند. خیلی سریع هم می‌خواهند آن را دریافت کنند. بنابراین به کارکنان متعهد و قدرتمندی نیاز است که این کارها را انجام دهند (بلانچارد، واگورن، ۱۳۷۷، ۵۳). از طرف

عوامل مؤثر بر تعهد سازمانی < ۲۴۱

دیگر سازگاری بین فرد و سازمان می‌تواند باعث رشد شخصی افراد و طراحی سازمان‌هایی پایدار و موثر گردد. بنا به نظریه تطابق سازمان و فرد افرادی که این تطابق را درک نمی‌کنند احتمال ترک سازمان برایشان بیشتر است.

برخورداری از کارکنانی متعهد، آگاه و وفادار مهم‌ترین عامل موفقیت سازمان است. اولویت اصلی هر شرکتی باید جلب و حفظ کارکنان متعهد و شایسته باشد. ناکامی در تحقق این امر به معنای از دست دادن کارآیی، عدم رشد و از دست دادن کسب و کار است. موفقیت در دنیای رقابتی متعلق به شرکت‌هایی است که کارکنان متعهد و وفادار را بزرگترین سرمایه خود بدانند. بسیاری از صاحب‌نظران معتقدند که منابع انسانی تنها مزیت رقابتی است که سازمان‌ها باید با اقدامات مناسب و درست، این نیروی بالقوه را به نیروی بالفعل تبدیل کرده و آنان را در جهت سازمان هدایت کنند. سازمان‌های فاقد منابع انسانی هرگز نمی‌توانند به اهداف خود دست یابند. به بیانی دیگر منابع انسانی برای حفظ رقابت در بازار نقش کلیدی ایفا می‌کنند (دادنیا، ۱۳۸۷).

از طرف دیگر، هنگام بررسی زیردستان به عنوان یک عنصر لایبرنتی، مدیر باید پیوسته بین «اجابت اجباری» با «تعهد و قبول از روی میل» تفاوت قائل شود. اجابت اجباری در معنای قبول خواسته یک مقام صاحب منصب (دارای اختیار) است؛ در حالی که تعهد و قبول با خواسته باطنی فرد در ارتباط است بدین معنا که فرد دارای انگیزه‌ای قوی است تا به هر قیمتی وظایف محوله را به طور مطلوب انجام دهد. یک مدیر با داشتن زیردستانی که نسبت به هدف‌ها تعهد و اشتیاق باطنی نشان می‌دهند، در مقایسه با مدیری که زیردستان به دلیل داشتن اختیار رسمی از او متابعت و خواسته‌های او را اجابت می‌کنند، اثربخش‌تر خواهد بود (امیرکبیری، ۱۳۸۵، ۴۱۸).

طرح تحقیق

اهداف کلی این تحقیق به قرار زیر است:

بررسی عوامل مؤثر بر تعهد سازمانی کارکنان مراکز پزشکی شهید شوریده و نور تهران براساس مدل تعهد سازمانی سیمون.
ارائه پیشنهادهایی در جهت بهینه کردن تعهد سازمانی کارکنان مراکز پزشکی شهید شوریده و نور تهران.
بنابراین در این پژوهش بر اساس مدل سیمون، فرضیات زیر مورد سنجش قرار گرفته است:

- ۱- بین فرهنگ سازمانی و تعهد سازمانی کارکنان رابطه (همبستگی) وجود دارد.
- ۲- بین رضایت شغلی و تعهد سازمانی کارکنان رابطه (همبستگی) وجود دارد.
- ۳- بین سابقه سازمانی کارکنان و تعهد سازمانی آنها رابطه (همبستگی) وجود دارد.
- ۴- بین سن کارکنان و تعهد سازمانی آنها رابطه (همبستگی) وجود دارد.
- ۵- بین میزان تحصیلات کارکنان و تعهد سازمانی آنها رابطه (همبستگی) وجود دارد.
- ۶- بین جنسیت کارکنان و تعهد سازمانی آنها رابطه (همبستگی) وجود دارد.
- ۷- بین وضعیت تأهل کارکنان و تعهد سازمانی آنها رابطه (همبستگی) وجود دارد.

پیشینه تحقیق: در سالهای اخیر مطالعات زیادی در مورد تعهد سازمانی صورت گرفته، مطالعات «استیرز^۱»، «مودی^۲»، «کاری^۳»، «باتمن^۴» و بسیاری دیگر از آن جمله است. در داخل کشور هم تحقیقاتی در زمینه تعهد سازمانی صورت گرفته است که از آن جمله به چند پایان نامه (جدول ۱) می توان اشاره کرد.

-
1. Steers
 2. Mowday
 3. Carry
 4. Bateman

جدول ۱: چند نمونه پایان‌نامه با عنوان تعهد سازمانی

نام پژوهشگر	سال	عنوان پایان‌نامه
بزرگ اشرفی	۱۳۷۴	تبیین عوامل مؤثر بر تعهد سازمانی مدیران و کارکنان شرکت زغال سنگ البرز شرقی
عبدالله... مجیدی	۱۳۷۶	تأثیر جابه‌جایی بر تعهد سازمانی و رضایت شغلی
رضا ایمانی دلشاد	۱۳۸۵	بررسی رابطه فرهنگ سازمانی و تعهد سازمانی کارکنان (مورد مطالعه سازمان صنایع شیر ایران)
فرامرز شکری	۱۳۸۶	بررسی عوامل مؤثر بر تعهد سازمانی و تعهد شغلی کارکنان بانک کشاورزی (ادارات مرکزی تهران) براساس مدل پنبلی و گلد

مبانی نظری و مدل پژوهش: از نظر میر و آلن تعهد سازمانی یک وضعیت روانی مبتنی بر مشخصه روابط کارمند با سازمان است و مفاهیمی برای تصمیم به استمرار عضویت در سازمان دارد.

در سال ۲۰۰۴ الیزابتاسیکورسکا - سیمون از دیارتمان جامعه‌شناسی و انسان‌شناسی دانشگاه مرکزی فلوریدای امریکا مدلی را در این زمینه ارائه داده است. سیمون، ضمن پذیرش مفهوم چندبعدی تعهد سازمانی همانطور که در مدل سه مؤلفه‌ی تعهد مؤثر، تعهد مستمر و تعهد هنجاری آلن و مایر به آن اشاره شده است؛ از دیدگاه تعهد مؤثر به معنای استفاده از احساسات کارکنان در سازمان به تعهد سازمانی نظر دارد و الگوی خود را بر این اساس ارائه داده است. او در این مدل عوامل تعیین کننده تعهد سازمانی را به دو دسته اصلی: الف) عوامل سازمانی و ب) مشخصات فردی تقسیم کرده است:

عوامل سازمانی نیز به فرهنگ سازمانی و رضایت شغلی قابل تفکیک است:

در این مدل فرهنگ سازمانی به عنوان الگوی پیچیده‌ای از فرضیات، عقاید و ارزش‌ها تلقی می‌شود که رفتار افراد در سازمان‌ها را هدایت می‌کند و از عوامل مهم سازمان در پیش‌بینی تعهد سازمانی است.

سیمون فرهنگ سازمانی را یک عامل قوی در پیش‌بینی تعهد سازمانی می‌داند. مطالعات او نشان می‌دهد که کارکنان متعهدتر نسبت به پذیرش فرهنگ سازمانی از خود علاقه بیشتری

بروز می‌دهند، آن‌ها دوست دارند در سازمان خود براساس اخلاق کار کنند، کار تیمی را بیشتر می‌پسندند و در کارهای تیمی مشارکت بیشتری دارند.

لذا، از فرهنگ قوی سازمانی اغلب به عنوان کمک مدیریتی برای ارتقای عملکرد برتر سازمان حمایت می‌شود و انتقال فرآیندهای مناسب و اقدامات مناسب مانند رفتارهای کاری و تعهد بیشتر به ارزش‌ها و اهداف سازمان تسهیل می‌گردد. در کل، بارکنترل باید به وسیله فرهنگ سازمانی قوی کاهش یابد که در آن تعهد اعضا به اهداف سازمان تضمین می‌شود. به نظر «سورنسون»^۱ (2002, 70) مزایای عملکرد یک فرهنگ سازمانی قوی ناشی از سه نتیجه است...، تقویت، هماهنگ‌سازی و کنترل داخل بنگاه، "بهبود همسویی هدف بین بنگاه و اعضای آن و افزایش تلاش کارکنان." از دیدگاه ولش فرهنگ قوی که به کاهش در تغییرپذیری عملکرد منجر می‌شود یک مزیت در محیط‌های نسبتاً باثبات است (Welch, 2006). برای ترویج فرهنگ سازمان، سازمان‌ها به دنبال ایجاد یک نیروی کار متعهد به سیستم ارزش هستند.

رضایت شغلی: در مطالعه‌ای از «واندربگ»^۲ (۱۹۹۲) در مورد رابطه بین تعهد سازمانی و

رضایت شغلی در ادبیات موضوع، به چهار فرض اشاره شده است:

۱- رضایت شغلی موجب تعهد سازمانی می‌شود. بدین معنا که رضایت شغلی پیش شرط تعهد سازمانی است. افراد به خاطر داشتن رضایت شغلی به سازمان متعهد می‌شوند. مطالعات «ویلیامز و هزر»^۳ (۱۹۸۶) و اندربگ و اسکارپلو از این فرضیه حمایت کرده‌اند.

۲- تعهد سازمانی موجب رضایت شغلی می‌شود. بدین معنا که تعهد سازمانی پیش شرط رضایت شغلی است. افرادی که نسبت به سازمان متعهد هستند، رضایت شغلی دارند. مطالعات «بتمن و استرازی»^۴ (۱۹۸۴) و دوزت و زازکو (۱۹۹۰) از این فرضیه حمایت کرده‌اند.

-
1. Sørensen
 2. Vanderberg
 3. Williams & Hazer
 4. Bateman & Strasser

عوامل مؤثر بر تعهد سازمانی < ۲۴۵

۳- تعهد سازمانی و رضایت شغلی متقابلاً با هم رابطه دارند. بین تعهد سازمانی و رضایت شغلی رابطه دو طرفه وجود دارد. مطالعات فارکزوتتریک (۱۹۸۹) و لانس (۱۹۹۱) از این فرضیه حمایت کرده‌اند.

۴- هیچگونه رابطه سببی بین رضایت شغلی و تعهد سازمانی وجود ندارد. مطالعات کوری و همکارانش (۱۹۸۶) از این فرضیه حمایت کرده‌اند (رهنمای رودپشتی، محمودزاده، ۱۳۸۷، ۱۰۷).

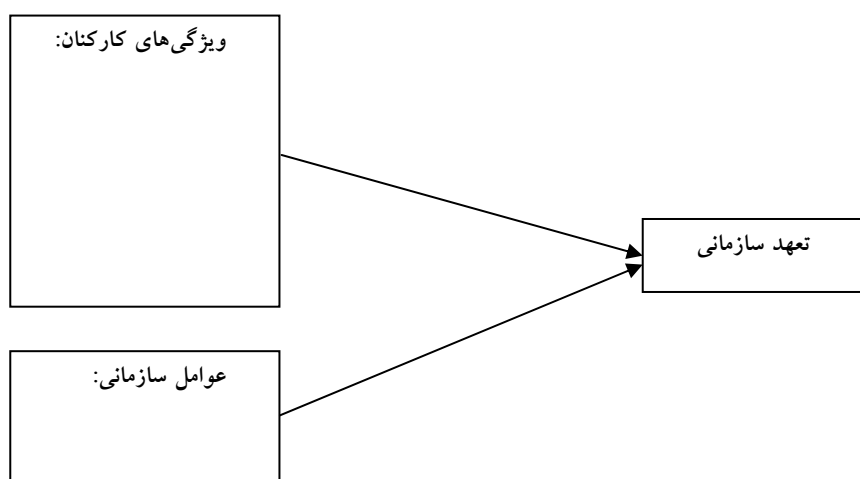
هر چند یک بحث مرغ و تخم‌مرغ درباره مسائلی در خصوص ارتباط بین رضایت شغلی و تعهد سازمانی وجود دارد اما بسیاری از محققان معتقدند که رضایت شغلی موجب تعهد سازمانی است.

به عنوان یک نگرش بین تعهد و رضایت شغلی در چند مورد تفاوت‌هایی دیده شده است. تعهد یک واکنش جهانی به سازمان بوده و رضایت شغلی واکنشی به شغل ویژه یا جوانب مختلف شغل است. از دیدگاه «ونیر»^۱ (۱۹۸۲) رضایت شغلی، نگرشی نسبت به شرایط مرتبط با کار یا جوانب شغلی است اما تعهد ارتباط با سازمان را در تبادل فعالیت‌های مخصوص عوامل محیطی و مکانی تبیین می‌کند که در آن فعالیت‌ها اجرا می‌شوند، وقتی ما درباره این موضوعات بحث می‌کنیم تعهد باید پایدارتر از رضایت شغلی در طی زمان باشد. هر چند وقایع روز به روز در محل کار ممکن است بر میزان رضایت کارکنان تأثیر بگذارد، اما این وقایع زودگذر نباید باعث شود که کارمند تعلق خود به کل سازمان را مجدداً ارزیابی نماید (Mowday et al., 1982).

با توجه به روابط مختلف سببی بین رضایت شغلی و تعهد سازمانی که بیان شد، سیمون در این مدل فرض خود را بر این گذاشته است که هر چه رضایت‌مندی شغلی بیشتر شود، تعهد سازمانی نیز افزایش خواهد یافت. وی به تفاوت مفهومی رضایت شغلی و تعهد سازمانی اشاره کرده و رضایت شغلی را به معنای آن دانسته است که فرد انتظارات از شغل خود را به دست می‌آورد در حالی که تعهد سازمانی به مفهوم وفاداری کارمند به کل سازمان

تعریف شده است. او از طرفی معتقد است که رضایت شغلی و تعهد سازمانی به شیوه‌های متفاوت بر جابه‌جایی مؤثر هستند و با اشاره به تحقیقات «پرایس و مولر»^۱ در ۱۹۸۱ و «تت و می‌یر»^۲ در ۱۹۹۳، معتقد است که تعهد سازمانی در مقایسه با رضایت شغلی جابه‌جایی واقعی افراد را بهتر مشخص می‌کند.

ویژگی‌ها و مشخصات فردی: در این مدل، مشخصه‌هایی شامل سن، جنسیت، تحصیلات، وضعیت تأهل، مذهب، «سابقه سازمانی»^۳ به عنوان عوامل مؤثر بر تعهد سازمانی دانسته شده است.



شکل ۱: چارچوب نظری عوامل پیش‌بینی‌کننده تعهد سازمانی (Simmons, 2004).

از این گذشته اغلب محققان ویژگی‌ها و مشخصات فردی و پرسنلی را به عنوان پیش‌شرط‌های تعهد سازمانی مورد مطالعه و تحقیق قرار داده‌اند. این مشخصه‌ها شامل سن، جنسیت، تحصیلات،

-
1. Price & Mueller
 2. Tett & Meyer
 3. Organizational Tenure

عوامل مؤثر بر تعهد سازمانی < ۲۴۷

وضعیت تأهل، مذهب و سابقه سازمانی هستند. این محققان دریافتند که کارکنان مسن و کارکنانی که سابقه کاری طولانی تری دارند، نسبت به کارکنان جوانتر تعهد بیشتری نسبت به سازمان از خود نشان می‌دهند. دلیل این امر را می‌توان اینگونه توجیه کرد که کارکنان مسن یا آن‌ها که مدت زمان بیشتری در سازمان به یک شغل اشتغال داشته‌اند، با موضوعات جانبی کمتری دست به گریبان هستند به طور مثال دنبال طرح‌های بازنشستگی و... نمی‌روند (Meyer, Allen, 1984).

همچنین برخی تحقیقات نشان داده است که خانم‌ها نسبت به آقایان به سازمانی که در آن کار می‌کنند، تعهد بیشتری دارند و از طرفی دیگر از تحقیقات، نشان داده‌اند که هیچ رابطه‌ای بین جنسیت و تعهد سازمانی وجود ندارد.

روش شناسی تحقیق

این تحقیق بر حسب هدف از نوع کاربردی و برحسب نحوه جمع‌آوری داده‌ها از نوع توصیفی و ماهیتاً از نوع همبستگی است.

قلمرو زمانی این تحقیق از بابت زمان جمع‌آوری داده‌های پرسشنامه‌ها به نیمه دوم سال ۱۳۸۸ مربوط می‌شود. قلمرو مکانی این تحقیق مراکز پزشکی شهید شوریده و نور استان تهران است. این تحقیق بر روی کارکنان تمام وقت این مراکز شامل کادر پزشکی و غیر پزشکی صورت گرفته است. در ضمن این دو مرکز در اصل یک مجتمع پزشکی با شرایط یکسان محسوب می‌شوند و فقط در دو ساختمان مجزا و با دو نام مجزا فعالیت می‌کنند ولی در عمل با آن‌ها به صورت دو مرکز مجزا برخورد نشده است و بسیاری از کارکنان بین این دو مرکز بارها جابه‌جا شده‌اند.

روش نمونه‌گیری کارکنان، تصادفی طبقه‌بندی و از دو کادر پزشکی و غیرپزشکی صورت گرفته و نمونه‌ها به گونه‌ای انتخاب شده است که درصد هر زیر گروه در نمونه برابر همان درصد زیر گروه در جامعه باشد. تعداد اعضای جامعه آماری ۱۹۹ نفر است و حجم نمونه از روی فرمول کوکران و با درصد خطای ۰/۰۵، ۱۳۲ نفر محاسبه شد.

$$n = \frac{\frac{z^2 pq}{d^2}}{1 + \frac{1}{N} \left(\frac{z^2 pq}{d^2} - 1 \right)}$$

فرمول کوکران :

$$n = \frac{(1/96)^2 (0/5)(0/5)}{(0/05)^2} = 131/31 \cong 132$$

$$1 + \frac{1}{199} \left(\frac{(1/96)^2 (0/5)(0/5)}{(0/05)^2} - 1 \right)$$

برای جمع‌آوری داده‌ها به دو روش کتابخانه‌یی و میدانی عمل شده و از پرسشنامه استاندارد مورد استفاده سیمون در تحقیق مشابه بهره گرفته شده است. پرسشنامه نیز براساس طیف لیکرت پنج و هفت درجه‌یی تهیه و تنظیم شده است.

با توجه به این که روش این تحقیق ماهیتاً از نوع همبستگی است. ابتدا با استفاده از آزمون کلموگروف - اسمیرنوف، نرمال بودن یا نبودن داده‌ها بررسی شده و در حالت نرمال بودن هر دو متغیر مورد بررسی در هر فرضیه از ضریب همبستگی پیرسون و در حالت نرمال نبودن یک یا دو متغیر، از ضریب همبستگی اسپیرمن و در مورد دو متغیر با جنسیت و تأهل اسمی از ضریب همبستگی کرامر استفاده شده است.

داده‌ها در سه سطح مختلف بررسی شده است:

بررسی فرضیات در سطح کارکنان کادر غیرپزشکی

بررسی فرضیات در سطح کارکنان کادر پزشکی

بررسی فرضیات در سطح کل کارکنان

در هر یک از سطوح، دو مرحله اصلی طی می‌شود:

۱- ابتدا با استفاده از آزمون کلموگروف - اسمیرنوف، نرمال بودن متغیرهای مربوط به

فرضیات سنجیده می‌شود.

۲- در مرحله دوم با توجه به نرمال بودن یا نبودن متغیرها، از ضریب همبستگی مربوط

استفاده و با نوشتن فرضیه‌های آماری H_0 و H_1 به سنجش فرضیه‌ها پرداخته می‌شود.

سنجش فرضیات در سطح کارکنان کادر غیرپزشکی

جدول ۲: نتایج آزمون نرمال بودن متغیرهای مربوط به کادر غیرپزشکی

متغیر	سطح معنی داری	مقدار خطا	تایید فرضیه	نتیجه گیری
تعهد سازمانی	۰/۶۵۶	۰/۰۵	H ₀	نرمال است
فرهنگ سازمانی	۰/۶۱۱	۰/۰۵	H ₀	نرمال است
رضایت شغلی	۰/۰۰۸	۰/۰۵	H ₁	نرمال نیست
سابقه سازمانی	۰/۱۲۲	۰/۰۵	H ₀	نرمال است
سن	۰/۱۸۸	۰/۰۵	H ₀	نرمال است

جدول ۳: نتایج آزمون همبستگی متغیرها در سطح کادر غیرپزشکی

متغیرهای مستقل	سطح معنی داری	مقدار خطا	نتیجه گیری	مقدار ضریب همبستگی
فرهنگ سازمانی	۰/۰۰۸	۰/۰۵	وجود رابطه	۰/۳۴۹
رضایت شغلی	۰/۰۰۰	۰/۰۵	وجود رابطه	۰/۵۴۵
سابقه سازمانی	۰/۶۶۶	۰/۰۵	عدم وجود رابطه	-----
سن	۰/۵۹۹	۰/۰۵	عدم وجود رابطه	-----
میزان تحصیلات	۰/۰۱۲	۰/۰۵	وجود رابطه	-۰/۳۳۰
جنسیت کارکنان	۰/۰۶۷	۰/۰۵	عدم وجود رابطه	-----
تأهل کارکنان	۰/۰۱۱	۰/۰۵	وجود رابطه	۰/۸۰۹

در جدول ۳، همبستگی مستقیم (مثبت) بین فرهنگ سازمانی و تعهد سازمانی، بین رضایت شغلی و تعهد سازمانی، بین وضعیت تأهل و تعهد سازمانی و همبستگی معکوس (منفی) بین میزان تحصیلات و تعهد سازمانی کارکنان کادر غیرپزشکی مشاهده می‌شود. بنابراین فرضیه‌های اول، دوم، پنجم و هفتم در سطح کارکنان کادر غیرپزشکی مورد تایید قرار گرفت.

سنجش فرضیات در سطح کارکنان کادر پزشکی

جدول ۴: نتایج آزمون نرمال بودن متغیرهای مربوط به کادر پزشکی

متغیر	سطح معنی داری	مقدار خطا	تایید فرضیه	نتیجه گیری
تعهد سازمانی	۰/۰۹۶	۰/۰۵	H ₀	نرمال است
فرهنگ سازمانی	۰/۴۹۶	۰/۰۵	H ₀	نرمال است
رضایت شغلی	۰/۰۰۰	۰/۰۵	H ₁	نرمال نیست
سابقه سازمانی	۰/۰۶۶	۰/۰۵	H ₀	نرمال است
سن	۰/۱۲۳	۰/۰۵	H ₀	نرمال است

جدول ۵: نتایج آزمون همبستگی متغیرها در سطح کادر پزشکی

متغیر	سطح معنی داری	مقدار خطا	نتیجه گیری	مقدار ضریب همبستگی
فرهنگ سازمانی	۰/۰۰۰	۰/۰۵	وجود رابطه	۰/۶۰۱
رضایت شغلی	۰/۰۰۰	۰/۰۵	وجود رابطه	۰/۴۲۹
سابقه سازمانی	۰/۲۷۱	۰/۰۵	عدم وجود رابطه	-----
سن	۰/۹۹۲	۰/۰۵	عدم وجود رابطه	-----
میزان تحصیلات	۰/۴۹۰	۰/۰۵	عدم وجود رابطه	-----
جنسیت کارکنان	۰/۰۸۹	۰/۰۵	عدم وجود رابطه	-----
تأهل کارکنان	۰/۱۹۳	۰/۰۵	عدم وجود رابطه	-----

در این جدول، همبستگی مستقیم (مثبت) بین فرهنگ سازمانی و تعهد سازمانی، همچنین و بین رضایت شغلی و تعهد سازمانی کارکنان کادر پزشکی مشاهده می شود. بنابراین فرضیه های اول و دوم در سطح کارکنان کادر پزشکی مورد تایید قرار گرفت.

سنجش فرضیات در سطح کل کارکنان

جدول ۶: نتایج آزمون نرمال بودن متغیرهای مربوط به کل کارکنان

متغیر	سطح معنی داری	مقدار خطا	تایید فرضیه	نتیجه گیری
تعهد سازمانی	۰/۰۵۶	۰/۰۵	H ₀	نرمال است
فرهنگ سازمانی	۰/۳۶۵	۰/۰۵	H ₀	نرمال است
رضایت شغلی	۰/۰۰۰	۰/۰۵	H ₁	نرمال نیست
سابقه سازمانی	۰/۱۱۳	۰/۰۵	H ₀	نرمال است
سن	۰/۱۵۶	۰/۰۵	H ₀	نرمال است

جدول ۷: نتایج آزمون همبستگی متغیرها در سطح کل کارکنان

متغیر	سطح معنی داری	مقدار خطا	نتیجه گیری	مقدار ضریب همبستگی
فرهنگ سازمانی	۰/۰۰۰	۰/۰۵	وجود رابطه	۰/۴۷۱
رضایت شغلی	۰/۰۰۰	۰/۰۵	وجود رابطه	۰/۴۵۰
سابقه سازمانی	۰/۳۲۱	۰/۰۵	عدم وجود رابطه	-----
سن	۰/۶۴۷	۰/۰۵	عدم وجود رابطه	-----
میزان تحصیلات	۰/۱۵۲	۰/۰۵	عدم وجود رابطه	-----
جنسیت کارکنان	۰/۱۰۶	۰/۰۵	عدم وجود رابطه	-----
تأهل کارکنان	۰/۰۱۲	۰/۰۵	وجود رابطه	۰/۶۳۹

در این جدول، همبستگی مستقیم (مثبت) بین فرهنگ سازمانی و تعهد سازمانی، بین رضایت شغلی و تعهد سازمانی و بالاخره بین وضعیت تأهل و تعهد سازمانی کل کارکنان مشاهده می‌شود. بنابراین فرضیه‌های اول، دوم و هفتم در سطح کل کارکنان مورد تأیید قرار گرفت.

تحلیل یافته‌ها

مهم‌ترین نتایج تحقیق بر اساس بررسی و تحلیل فرضیات به قرار زیر است:

۱- در سنجش فرضیه اول مشخص شد که در هر سه سطح کادر پزشکی، کادر غیرپزشکی و کل کارکنان با بهبود فرهنگ سازمانی، تعهد سازمانی نیز بیشتر می‌شود. سیمون نیز در پژوهش خود در خانه سالمندان به همین نتیجه رسیده و اذعان داشته است که هر چه کارکنان فرهنگ سازمانی را بیشتر بپسندند، تعهد بیشتری به سازمان خواهند داشت.

۲- بنا به فرضیه دوم در هر سه سطح مورد بررسی هر چه کارکنان از شغل خود رضایت بیشتری داشته باشند به سازمان متعهدترند. سیمون نیز در تحقیق خود به رابطه مستقیم بین رضایت شغلی و تعهد سازمانی اشاره کرده و افزایش رضایت شغلی کارکنان را موجب افزایش تعهد به سازمانشان دانسته است.

۳- در سنجش فرضیه سوم نیز مشخص شد که در هر سه سطح مورد سنجش، بین متغیر سابقه سازمانی و تعهد سازمانی رابطه‌ای وجود ندارد. این در حالی است که در تحقیق فرامرز شکری (۱۳۸۶) با افزایش سابقه سازمانی کارکنان، تعهد سازمانی آن‌ها افزایش یافته است، البته سیمون نیز در پژوهش خود رابطه‌ای بین سابقه سازمانی و تعهد سازمانی به دست نیاورده است.

۴- بنا به نتایج فرضیه چهارم در هر سه سطح مورد سنجش بین سن کارکنان و تعهد سازمانی آن‌ها هیچ رابطه‌ای وجود ندارد. در حالی که در تحقیق شکری مدیران مسن‌تر تعهد بیشتری از خود نشان داده‌اند، سیمون نیز در پژوهش خود به رابطه مستقیم سن و تعهد سازمانی کارکنان دست یافته است.

۵- نتایج بررسی فرضیه پنجم در سطح کارکنان غیرپزشکی رابطه معکوس بین تحصیلات و تعهد سازمانی را نشان داد، ولی هیچ رابطه‌ای بین تحصیلات و تعهد کارکنان پزشکی و کل کارکنان مشاهده نشد. این در حالی است که سیمون و شکری، هر دو در تحقیقات خود به رابطه مستقیم بین تحصیلات و تعهد سازمانی دست یافته‌اند.

عوامل مؤثر بر تعهد سازمانی < ۲۵۳

۶- بنا به نتایج فرضیه ششم این تحقیق، در هر سه سطح مورد سنجش بین جنسیت کارکنان و تعهد سازمانی رابطه‌ای مشاهده نشده است سیمون نیز در تحقیق خود رابطه‌ای بین جنسیت و تعهد سازمانی مشاهده نکرده است.

۷- در آخرین فرضیه (فرضیه هفتم) نیز، در سطح کارکنان غیرپزشکی و در سطح کل کارکنان رابطه مستقیم بین تأهل و تعهد سازمانی کارکنان مشاهده شد، ولی در سطح کارکنان پزشکی چنین رابطه‌ای به دست نیامد، در حالی که سیمون رابطه مستقیم بین تأهل و تعهد سازمانی کارکنان مشاهده کرده است.

علاوه بر آنچه گذشت، با توجه به نظرات و پاسخ‌های کارکنان به سؤال باز پرسش‌نامه می‌توان نتایج جانبی دیگری را نیز ارائه داد که بر اساس آن مهم‌ترین عوامل در افزایش تعهد سازمانی کارکنان به قرار زیر است

- ۱- تاکید بر کار تیمی و گروهی در انجام امور و رسیدگی به مسائل و حل آن‌ها.
- ۲- ایجاد رابطه سازنده و مؤثر بین کارکنان و مدیران مرکز و افزایش تعامل دوطرفه کارکنان با مدیریت و انتقادپذیری مدیران و سرپرستان .
- ۳- تشویق به هنگام و افزایش حقوق و مزایا بویژه افزایش کارانه.
- ۴- برخورد عادلانه و همراه با احترام مدیران و سرپرستان در محیط کاری.
- ۵- آگاه سازی کارکنان از اهداف سازمان، تغییرات و دلایل آن.
- ۶- تاکید بر نقش مدیریت بویژه مدیران رده میانی و سرپرستان مستقیم در هم سو و هم آهنگ سازی کارکنان با فرهنگ سازمانی.
- ۷- تشریح کامل الزامات کارکنان و آموزش نحوه انجام کارها به آن‌ها به وسیله سرپرست.
- ۸- رفع تبعیض بین کارکنان قراردادی و کارکنان رسمی در مواردی مانند امکانات رفاهی، تفریحی و مالی.
- ۹- ایجاد روابط دوستانه با همکاران .
- ۱۰- تناسب شغلی و موقعیت کاری کارکنان با تحصیلات و روحیه آن‌ها.

۱۱- برقراری شایسته‌سالاری، عدم جابجایی زیاد پرسنل، ایجاد حس مسئولیت‌پذیری، ایجاد ثبات کاری و ... را نیز عده‌ای از کارکنان از عوامل مهم بر افزایش تعهد سازمانی دانسته‌اند.

پیشنهادها

با توجه به نتایج تحقیق می‌توان پیشنهادهایی را برای اقدامات بعدی این مراکز در جهت ارائه عملکرد بهتر و افزایش تعهد سازمانی کارکنان ارائه داد:

۱- برگزاری جلسات دوره‌ی منظم و ارائه نتیجه جلسات در چارچوب بخشنامه و آگاه‌سازی کارکنان از اهداف و مأموریت‌های سازمان و ارزش‌های فرهنگی مطلوب آن با معرفی افراد نمونه و الگوهای رفتاری و تجلیل از آن‌ها، بویژه در سطح کارکنان کادر پزشکی.

۲- ایجاد تسهیلات مالی و تفریحی برای کارکنان در صورت نبود امکان افزایش حقوق و مزایای آن‌ها، با فراهم ساختن امکانات رفاهی و تفریحی مانند برنامه‌های مسافرتی، باشگاه ورزشی، استخر، مرکز خرید، مرکز بازی، رستوران و ... برای کارکنان و خانواده‌های آنان بویژه برای کارکنان قراردادی که امکانات کمتری در اختیار دارند و معمولاً تعدادشان نیز نسبت به کارکنان رسمی بیشتر است. افزایش کارانه‌ها و ایجاد امکانات ایاب و ذهاب کارکنان نیز می‌تواند در این زمینه مفید واقع شود. ضمناً این پیشنهادها در سطح کارکنان غیرپزشکی مؤثرتر است.

۳- ترغیب کارکنان، بویژه کارکنان کادر غیر پزشکی به ازدواج، با ایجاد تسهیلاتی مانند وام مسکن، وام ازدواج و ...

۴- افزایش رضایت کارکنان با استفاده از اطلاعات بیوریتیم آنان و جابه‌جایی به موقع کارکنان، و اجتناب از جابجایی‌های غیر ضرور استفاده از حداکثر توان کارکنان.

۵- ایجاد و تقویت تیم‌های کاری و افزایش پاداش‌های گروهی و اهدای پاداش خاص به بخش نمونه به جای فرد نمونه.

عوامل مؤثر بر تعهد سازمانی < ۲۵۵

۶- ایجاد مرکز مشاوره و مددکاری برای کارکنان و بررسی مشکلات اداری و حتی خانوادگی آن‌ها در جهت کاهش تنش و استرس ناشی از مشکلات کاری و ارائه عملکرد بهتر.

۷- استفاده از تست تناسب شخصیت - شغل.

۸- توجه بیشتر به مهارت انسانی و روابط عمومی مدیران رده میانی و سرپرستان مستقیم در هنگام انتخاب آن‌ها برای هر چه اثربخش تر شدن آن‌ها در برقراری ارتباط و شفاف سازی آن بین کارکنان و مدیران رده بالا و برگزاری دوره‌های آموزشی برای مدیران رده میانی در این راستا.

برای تحقیقات آتی در این زمینه توصیه‌هایی به قرار زیر لازم به نظر می‌رسد:

۱- بررسی عوامل مؤثر بر تعهد سازمانی کارکنان این مراکز بر اساس سایر مدل‌ها مانند مدل ماتیو و زاجاک و...

۲- بهره‌گیری از مدل سیمون (مدل به کار برده شده در این تحقیق) در سایر مراکز پزشکی در راستای انجام مطالعات تطبیقی.

۳- بررسی تأثیر عواملی مانند امنیت شغلی، صداقت، عدالت، شایسته سالاری و نقش مدیریت و رهبری بر افزایش تعهد سازمانی کارکنان این مراکز.

۴- بررسی تأثیر نوع قرارداد استخدامی کارکنان مراکز پزشکی بر میزان تعهد سازمانی کارکنان آن‌ها.

۵- سنجش میزان تناسب سیستم‌های کنترلی به عنوان یکی از عوامل مهم افزایش تعهد سازمانی مورد بررسی و نقش توانمند سازی کارکنان، تفویض اختیار و سیستم‌های خود کنترلی در این راستا.

۶- مطالعه و بررسی اثرات برنامه کاری منعطف بر رضایت شغلی و به دنبال آن افزایش تعهد سازمانی ناشی از آن.

۷- بررسی نتایج و پیامدهای تعهد سازمانی در مراکز پزشکی شهید شوریده و نور.

منابع

- ۱- امیرکبیری، علیرضا (۱۳۸۵). *رویکردهای سازمان و مدیریت و رفتار سازمانی*، چاپ اول، نگاه دانش، تهران.
- ۲- بلانچارد، کنت، واگورن تری (۱۳۷۷). *نزدیک به خطر، جهانی شدن در فرصت باقیمانده*، ترجمه منوچهر سلطانی، چاپ اول، شرکت چاپ و نشر بازرگانی وابسته به مؤسسه مطالعات و پژوهش‌های بازرگانی، تهران.
- ۳- دادنیا، اکرم (تاریخ دسترسی، مهر ۱۳۸۸). «تأثیر رضایت شغلی در موفقیت سازمانی»، *روزنامه جمهوری اسلامی*.
<http://bashgah.net/pages-20539html>
- ۴- رهنمای رودپشتی، فریدون، محمودزاده، نصرت‌الله (۱۳۸۷). *توسعه منابع انسانی، مطالعه موردی تعلق و تعهد سازمانی و رقابت‌پذیری*، چاپ اول، انتشارات سازمان مدیریت صنعتی، تهران.
- ۵- والتون، جان (۱۳۸۶). «*پرورش راهبردی منابع انسانی*»، ترجمه ناصر میرسپاسی و داریوش غلامزاده، جلد دوم، چاپ اول، انتشارات میر، تهران.
- 6- Charles H.; Schwepder Jr. (2001). *Ethical Climate's relationship to job satisfaction, organizational commitment, and turnover intention in the salesforce*, Journal of business research, 54, PP. 39-52.
- 7- Cohen, Aaron. (2007), *Commitment before and after: an evaluation and reconceptualization of organizational commitment*, Human resource management review, 17, PP. 336-354.
- 8- Hale Feinstein, Andrew; Vondrasek, David. *A Study of relationships between job satisfaction and organizational commitment among restaurant employees*.
http://Hotel.unlv.edu/research/html/pdf/articles/job_satisfaction.pdf.
- 9- Sikorska-Simmons, Elzbieta. (2005). *Predictors of organizational commitment among staff in assisted living*, The Gerontologist, Vol. 45, No. 2, PP. 196-205.
http://gerontologist.gerontologyjournals.Org/cgi/content/abstract_445/2/196.
- 10- Welch, Denice E.; Weleh, Lawrence S. (2006). *Commitment for hire? The viability of corporate culture as a MNC control mechanism*, International business review, 15, PP. 14-28.
- 11- Williams, Jane. (2004). *Job Satisfaction and organizational commitment*, Encyclopedia.
<http://wfnetwork.bc.edu/encyclopedia-entry.php?id=244>.