

بررسی عوامل مؤثر بر تمایل به ترک خدمت کارکنان بانک ملی استان گیلان

فرزین فرحبد^۱، داود بخشعلی زاده^۲، ساره خمایی^۳

تاریخ دریافت: ۱۳۹۷/۰۷/۰۴

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۷/۱۰/۰۵

چکیده

ترک خدمت کارکنان از جمله عواملی است که سازمان را در امر دستیابی به این اهداف دچار مشکل نموده و هزینه آشکار و پنهان بسیار سنگینی را بر کل مجموعه تحمیل می‌کند. از آنجا که پیشگیری همواره بهتر از درمان است، لذا سازمان‌ها تلاش می‌کنند تا با سنجش تمایل ترک خدمت در کارکنان خود، از این امر جلوگیری نمایند. وقوع ترک خدمت کارکنان، ابتدا به صورت ذهنی و در افکار کارکنان شکل می‌گیرد و درست در همین زمان است که با تیزهوشی مدیریت مجموعه، می‌توان از عینیت یافتن این امر پیشگیری نمود. پژوهش حاضر به مطالعه عوامل مؤثر بر تمایل به ترک خدمت کارکنان بانک ملی استان گیلان پرداخته است. تحقیق حاضر از نظر هدف، کاربردی و به لحاظ روش، توصیفی از نوع همبستگی است. جامعه آماری پژوهش حاضر کارکنان بانک ملی استان گیلان به تعداد ۱۴۰۰ نفر است که با استفاده از نمونه گیری در دسترس تعداد ۲۶۶ نفر به عنوان نمونه آماری انتخاب گردید. اطلاعات مورد نیاز از طریق پرسشنامه استاندارد جمع آوری شد که از نظر روایی دارای روایی محتوا بوده و پایایی آن نیز مورد تایید قرار گرفته است. تحلیل داده‌ها از طریق آمار توصیفی و همچنین آمار استنباطی از طریق تکنیک‌های آماری و معادلات ساختاری و تحلیل مسیر آن با استفاده از نرم افزار لیزرل ۸/۵ انجام گردید.

کلیدواژه‌ها: تمایل به ترک خدمت، تعهد، رضایت شغلی، جو اخلاقی، کیفیت زندگی کاری

^۱ عضو هیأت علمی دانشگاه آزاد اسلامی، واحد رشت، گروه مدیریت دولتی، رشت، ایران

^۲ باشگاه پژوهشگران جوان و نخبگان، واحد رشت، دانشگاه آزاد اسلامی، رشت، ایران

^۳ دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت فناوری اطلاعات موسسه آموزش عالی راهبرد شمال، رشت، ایران

نویسنده مسئول: farzinfarahbod@yahoo.com

مقدمه

موفقیت هر سازمانی بستگی به تخصیص و بکارگیری مناسب ابزار، تجهیزات، پول، مواد خام و منابع انسانی در برنامه‌های آن سازمان دارد و این امر در صورتی امکان‌پذیر خواهد بود که این سازمان‌ها بتوانند مهارت‌ها، توانایی‌ها و خصوصیات فردی و اجتماعی کارکنان خود را در راستای اهداف سازمان بکار گیرند (سید جوادین، ۱۳۹۱).

بطور کلی یکی از معضلات اساسی سازمان‌ها، ترک خدمت کارکنان، به ویژه کارکنان متخصص و ارزشمند است (هوشمند بهابادی و همکاران، ۱۳۸۳). با مروری بر تحقیقاتی که در داخل کشور و بر روی سازمان‌هایی همچون بیمارستان‌های دولتی و خصوصی، دانشگاه آزاد، علوم پزشکی و پیام نور، شرکت‌های دولتی و خصوصی انجام گرفته است می‌توان دریافت که موضوع ترک خدمت کارکنان را باید از مباحثی دانست که بسیار با اهمیت بوده و از حساسیت بسیار بالایی برخوردار است (ابراهیمی نژاد و همکاران، ۱۳۸۸؛ تنعمی، ۱۳۷۲؛ حریری و همکاران، ۱۳۹۱؛ حسنی و جودت کردلر، ۱۳۹۱؛ دعایی و همکاران، ۱۳۸۹؛ رحیم نیا و نیکخواه فرخانی، ۱۳۹۰؛ رسولی و همکاران، ۱۳۹۱؛ سبک رو و همکاران، ۱۳۹۰؛ سجادی و همکاران، ۱۳۸۸؛ عباس زاده و همکاران، ۱۳۹۲؛ گل پرور و عریضی، ۱۳۸۷؛ گل پرور و حسین زاده، ۱۳۹۰؛ مهدوی و همکاران، ۱۳۹۲). ترک خدمت کارکنان، هزینه‌های مستقیم و غیرمستقیم برای سازمان‌ها به همراه دارد. هزینه مستقیم ترک خدمت کارکنان در قالب یافتن، گزینش، آموزش فرد جدید و از طرفی، هزینه‌های غیرمستقیم ترک خدمت عبارت‌اند از کاهش وجدان کاری و اخلاقیات، تضعیف فرهنگ سازمانی، فشار بر روی کارکنان باقیمانده، هزینه یادگیری، و از دست رفتن سرمایه اجتماعی یا حافظه سازمانی (رسولی و همکاران، ۱۳۹۱). بنا به تحقیقات انجام گرفته در سال ۲۰۰۰، هزینه آشکار و پنهان ناشی از ترک خدمت کارکنان در سازمان‌ها، سالیانه درصد بالایی از بودجه سازمان‌ها را به خود معطوف می‌سازد (رحمان و ناس^۱، ۲۰۱۳).

همواره پیشگیری از درمان، معقول‌تر است؛ در این راستا بررسی تئوری نگرش‌های فیشرین و آجزن بیان می‌کند که "بهترین پیش بینی کننده رفتار یک فرد، سنجش نیت وی برای انجام آن رفتار است". بنابراین، قصد ترک خدمت بهترین پیش بینی کننده ترک خدمت شناخته می‌شود (سبک رو و همکاران، ۱۳۹۰). برخی از محققین بر این عقیده‌اند که پدیده ترک خدمت کارکنان یک رویکرد رفتاری است و از آنجا که نظر یا تمایل فرد قویترین عامل تعیین کننده انتخاب بوده و رفتار فرد، تابع تمایل فرد به انجام آن رفتار است، تمایل به ترک خدمت با ترک خدمت از همبستگی بالایی برخوردار است (تنعمی، ۱۳۷۲).

تمایل به ترک خدمت به دلیل اینکه در ذهن کارکنان شکل می‌گیرد؛ به راحتی قابل شناسایی نیست. تمایلات، اظهار عباراتی در مورد یک رفتار مورد علاقه می‌باشند. تمایل به ترک خدمت به صورت فکر کردن به احتمال ذهنی یک مسئله تعریف می‌شود که فردی در طی دوره زمانی معینی شغل خود را تغییر خواهد داد و یکی از پیش نیازهای اصلی ترک خدمت حقیقی می‌باشد (سوسا پوزا و هانبرگر^۲، ۲۰۰۴). ترک خدمت معمولاً به تصمیم و یا اقدام فرد برای خروج از سازمان اطلاق می‌گردد؛ ولی تمایل ترک خدمت به معنی ادراک فرد نسبت به ترک خدمت است، اگرچه فرد در حال حاضر در موقعیت شغلی خود مانده باشد. این مفهوم را مترادف مفهوم ترک خدمت پیش‌بینی شده می‌دانند که به معنی احتمال ترک موقعیت شغلی توسط فرد می‌باشد (ولک و لوکاس^۳، ۱۹۹۱). ترک خدمت پیش‌بینی شده نشان‌دهنده درجه‌ای است که فرد فکر می‌کند یا عقیده دارد که موقعیت فعلی‌اش را داوطلبانه ترک خواهد کرد (هینشاو^۴ و همکاران، ۱۹۸۷). تمایل به ترک خدمت، به ارزیابی ذهنی فرد از احتمال ماندن یا رفتن از سازمان در آینده نزدیک اشاره دارد. در واقع، تمایل ترک خدمت، میزان حرکت فرد به سمت خارج از محدوده عضویت یک سیستم اجتماعی، که آغازگر آن خود فرد هست، تعریف می‌شود (پاردو لینارز^۵، ۲۰۱۱).

تمایل به ترک خدمت متغیری است که بسیاری از سازمان‌ها و محققان به دنبال بررسی عوامل مؤثر بر آن می‌باشند تا بتوانند در جهت توفیق سازمان‌ها قدم بردارند؛ و باید گفت همان اندازه که جذب و پرورش و حفظ نیروی انسانی برانگیخته و مولد برای سازمان‌ها مهم است، دلایل ترک خدمت و یا حتی تمایل به این اقدام نیز حائض اهمیت است (قاضی زاده، ۱۳۸۱). محققین بنا به مصاحبه‌های انجام گرفته با مدیران رده میانی و ارشد بانک ملی استان گیلان در خصوص مسائل و مشکلات، نتیجه گرفتند که با توجه به توقف استخدام در بانک، شرایط کاری یکنواخت در اکثر مشاغل و افزایش سطح تحصیلات کارکنان در حین خدمت و به طبع آن افزایش توقعات کارکنان، کاهش رضایت و تعهد کارکنان مشهود است. همچنین به منظور کسب اطلاعات تکمیلی، مصاحبه‌ای با مسئولین اداره کل مطالعات - برنامه‌ریزی و

^۱ Rahman and Nas

^۲ Sousa-Poza and Henneberger

^۳ Volk and Lucas

^۴ Hinshaw

^۵ Pardo Linares

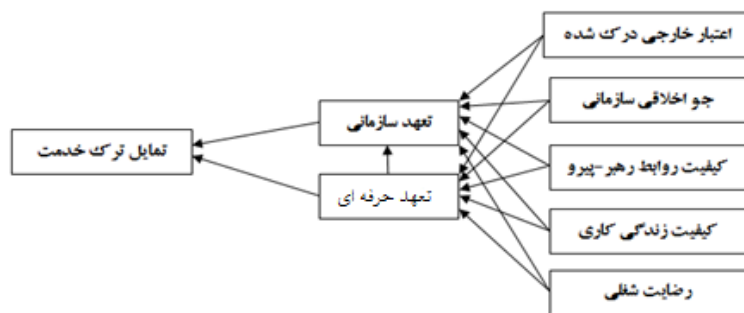
مدیریت ریسک بانک ملی ایران انجام پذیرفت. در پایان این نتیجه حاصل گردید که انجام پژوهشی در خصوص اندازه‌گیری سطح متغیرهای مختلف و تأثیر آنها بر تمایل ترک خدمت کارکنان، ضرورت دارد.

با مروری بر پیشینه مطالعاتی انجام شده در حوزه تمایل به ترک خدمت کارکنان، می‌توان دریافت عواملی همچون تعهد سازمانی و شغلی (اسلام^۱ و همکاران، ۲۰۱۳)، رضایت شغلی (آموندسن و مارتینسن^۲، ۲۰۱۴)، عدالت سازمانی (حسینی و جودت کردلر، ۱۳۹۱)، نقض قراردادهای روانشناختی (کابل^۳، ۲۰۰۸) و بسیاری از متغیرهای مطرح در سازمان‌ها، از مواردی هستند که بر روی تمایل ترک خدمت کارکنان و نگرش آنان نسبت به ادامه فعالیت در سازمان، تأثیر می‌گذارند.

بر اساس بررسی‌های انجام شده، در سال‌های اخیر، تنها در دو مورد تأثیر تعهد حرفه‌ای بر تمایل به ترک خدمت مورد سنجش قرار گرفته است. در تحقیق اول که مربوط به مطالعات کانگ و همکاران در سال ۲۰۱۱ می‌باشد، تأثیر تعهد حرفه‌ای بر تمایل به ترک خدمت مورد تأیید قرار گرفت؛ ولی در تحقیقی که در سال ۲۰۱۲ توسط کسلوسکی و همکاران انجام شد، این فرضیه تأیید نگردید. در خصوص مطالعات کانگ و همکاران (۲۰۱۱) باید گفت، تأثیر اعتبار خارجی ادراک شده بر تعهد حرفه‌ای مورد تأیید قرار نگرفت. ولی تأثیر جو اخلاقی سازمانی و کیفیت رابطه رهبر-پیرو تأیید گردید.

مرور پیشینه تحقیقات انجام شده در خصوص تأثیر تعهد سازمانی بر تمایل به ترک خدمت، می‌توان دریافت در اکثر مواقع تأثیر تعهد سازمانی بر تمایل ترک خدمت مورد تأیید قرار گرفته است و تنها در بین تمامی پژوهش‌های بررسی شده، تنها در دو تحقیق آلنیکیک و همکاران (۲۰۱۳) و تنای و همکاران (۲۰۱۳)، تأثیر تعهد سازمانی بر تمایل ترک خدمت تأیید نگردد؛ البته در تحقیق دیگری که تا تعهد سازمانی بر ماندن در سازمان توسط حسین و سالم (۲۰۱۴) مورد بررسی قرار گرفته بود، این رابطه نیز تأیید نشد.

در خصوص مدل مفهومی تحقیق باید بیان نمود که مدل حاضر، توسط محقق و با استفاده از تلفیق مطالعات انجام شده توسط کانگ و همکاران (۲۰۱۱) که به بررسی تأثیر اعتبار خارجی ادراک شده، جو اخلاقی سازمانی و کیفیت رابطه رهبر و پیرو بر تعهد سازمانی و در نهایت، بر تمایل ترک خدمت پرداخته بودند (کانگ^۴ و همکاران، ۲۰۱۱)؛ همچنین پژوهش سورینتی^۵ و همکاران (۲۰۱۳) و حسین و سالم^۶ (۲۰۱۴) که به بررسی تأثیر کیفیت زندگی کاری بر تعهد سازمانی و تمایل ترک خدمت انجام گرفت و پژوهش آلنیکیک و همکاران (۲۰۱۳) که به بررسی تأثیر رضایت شغلی بر تعهد کارکنان و تمایل ترک خدمت آنها انجام پذیرفت (آلدسیک^۷ و همکاران، ۲۰۱۳)؛ تدوین گردید و مورد ارزیابی قرار گرفت که بنا به نتایج حاصل از برازش مدل، مدل تحقیق مورد تأیید قرار گرفت. در شکل شماره ۱ می‌توان مدل تحقیق را مشاهده نمود:



شکل ۱. مدل مفهومی تحقیق

اهدافی که در این تحقیق دنبال می‌شود به شرح زیر می‌باشد:

- سنجش متغیر اعتبار خارجی درک شده، جو اخلاقی سازمانی، کیفیت رابطه رهبر-پیرو، کیفیت زندگی کاری، رضایت شغلی، تعهد حرفه‌ای، تعهد سازمانی و تمایل ترک خدمت.

^۱ Islam

^۲ Amundsen and Martinsen

^۳ Cable

^۴ Kang

^۵ Surienty

^۶ Hussain and Saleem

^۷ Alnicik

- تعیین رابطه اعتبار خارجی درک شده با تعهد سازمانی و حرفه‌ای کارکنان بانک ملی استان گیلان.
- تعیین رابطه جو اخلاقی سازمانی با تعهد سازمانی و حرفه‌ای کارکنان بانک ملی استان گیلان.
- تعیین رابطه کیفیت رابطه رهبر-پیرو با تعهد سازمانی و حرفه‌ای کارکنان بانک ملی استان گیلان.
- تعیین رابطه کیفیت زندگی کاری با تعهد سازمانی و حرفه‌ای کارکنان بانک ملی استان گیلان.
- تعیین رابطه رضایت شغلی با تعهد سازمانی و حرفه‌ای کارکنان بانک ملی استان گیلان.
- بین تعهد حرفه‌ای و تعهد سازمانی رابطه مستقیم وجود دارد.
- تعیین رابطه تعهد سازمانی و حرفه‌ای با تمایل ترک خدمت کارکنان بانک ملی استان گیلان.
- آزمون مدل تحقیق.

این اهداف در قالب فرضیات زیر مورد بررسی قرار می‌گیرند:

- بین اعتبار خارجی درک شده و تعهد حرفه‌ای رابطه مستقیم وجود دارد.
- بین جو اخلاقی سازمان و تعهد حرفه‌ای رابطه مستقیم وجود دارد.
- بین کیفیت رابطه رهبر-پیرو و تعهد حرفه‌ای رابطه مستقیم وجود دارد.
- بین کیفیت زندگی کاری و تعهد حرفه‌ای رابطه مستقیم وجود دارد.
- بین رضایت شغلی و تعهد حرفه‌ای رابطه مستقیم وجود دارد.
- بین اعتبار خارجی درک شده و تعهد سازمانی رابطه مستقیم وجود دارد.
- بین جو اخلاقی سازمان و تعهد سازمانی رابطه مستقیم وجود دارد.
- بین کیفیت رابطه رهبر-پیرو و تعهد سازمانی رابطه مستقیم وجود دارد.
- بین کیفیت زندگی کاری و تعهد سازمانی رابطه مستقیم وجود دارد.
- بین رضایت شغلی و تعهد سازمانی رابطه مستقیم وجود دارد.
- بین تعهد حرفه‌ای و تعهد سازمانی رابطه مستقیم وجود دارد.
- بین تعهد حرفه‌ای و تمایل ترک خدمت رابطه معکوس وجود دارد.
- بین تعهد سازمانی و تمایل ترک خدمت رابطه معکوس وجود دارد.

چارچوب نظری

در این قسمت به بیان تعاریف متغیرهای موجود در تحقیق حاضر و همچنین پیشینه تحقیقات انجام شده پرداخته می‌شود:

اعتبار خارجی درک شده:

کارکنان می‌توانند پیام‌های متنوعی از حوزه‌های گوناگون خارج سازمان خود دریافت و تفسیر کنند. این پیام‌ها، از یک منظر می‌تواند درباره این باشد که سازمانشان از بیرون چگونه دیده می‌شود. این مفهوم توسط مائل و آشفروود در ۱۹۹۲ تحت عنوان "اعتبار خارجی درک شده" و توسط داتون و همکاران در ۱۹۹۴ یا "تفسیر تصویر خارجی" نامیده شد که مربوط به ادراک کارکنان از این امر است که جهان خارج (از سازمان)، چگونه به سازمانشان نگاه می‌کند. از دیدگاه نظریه تبادل اجتماعی، اعتبار خارجی ادراک شده در واقع ارزیابی وضعیتی است که بر کل هویت سازمانی کارکنان تأثیر می‌گذارد (کانگ و همکاران، ۲۰۱۱).

جو اخلاقی:

جو اخلاقی، شرایط سازمانی را توصیف می‌کند که مبتنی بر وجود قدرت، اعتماد و انعطاف‌پذیری نقش است. بنابراین، به عنوان یک مرجع برای رفتار کارکنان، می‌تواند بر عملکرد اخلاقی کارکنان در محل کار تأثیر بگذارد (کانگ و همکاران، ۲۰۱۱). جو اخلاقی سازمانی برای سازمان‌ها، مهم و بر رفتار اخلاقی کارکنان مؤثر است که در برگزیده هنجار حاکم درباره درست و نادرست در محیط کاری سازمان می‌باشد و هنجارهایی را برای پذیرش و عدم پذیرش رفتارهای سازمانی ارائه می‌نماید (رجیم نیا و نیکخواه فرخانی، ۱۳۹۰).

کیفیت رابطه رهبر - پیرو:

نظریه کیفیت رابطه رهبر - پیرو در ابتدا توسط دانسر و همکاران (۱۹۷۵)، گرین و کاشمن (۱۹۷۵) و گرائن (۱۹۷۶) تحت عنوان نظریه پیوند زوجی عمودی بیان شد (مادلک^۱ و همکاران، ۲۰۰۷) ولی بعدها به مبادله رهبر- پیرو تغییر اسم داده شد (باربوتو و هایدن^۲، ۲۰۱۱). البته قاسمی در کتاب مدیریت رفتار سازمانی خود، بیان می‌نماید: "نظریه تعامل رهبر با اعضا یا نظریه رئیس و مرئوس، توسط جرج گرین ارائه شده است" (قاسمی، ۱۳۹۱). نظریه پیوند زوجی عمودی بیان می‌نماید که رهبران با فرودستان، رفتار متفاوتی دارند. به خصوص رهبران و فرودستان روابط زوجی (دونفری) را که بر رفتار هر دو طرف اثر می‌گذارد را توسعه می‌بخشند. برای مثال، فرودستانی که متعهد هستند و کوشش بیشتری می‌کنند، از منابع شغلی رهبر (همچون: اطلاعات، اعتماد و توجه) بیشتری بهره می‌برند (برومند، ۱۳۸۶). تعاریف متعددی از دیدگاه صاحب‌نظران مختلف در طی سالیان متمادی مطرح گشته است. به طور کلی می‌توان گفت کیفیت رابطه رهبر - پیرو بیانگر کیفیت رابطه مبادله‌ای میان رهبر و پیروان اوست (گرستنر و دای^۳، ۱۹۹۷)؛ که روابط بین رهبران و اعضا را در تنظیمات سازمانی توصیف می‌کند (باربوتو و هایدن، ۲۰۱۱).

کیفیت زندگی کاری:

لاولر کیفیت زندگی کاری را متغیری دانست که وابسته به متغیرهای شغلی و شرایط کاری است؛ زیرا وجود کیفیت زندگی کاری در اهداف سازمان باعث بهبود رفاه کارکنان و حامی بهره‌وری خواهد بود (نارهان^۴ و همکاران، ۲۰۱۴). کیفیت زندگی کاری فرآیندی است که به وسیله آن همه اعضای سازمان از راه مجاری ارتباطی مستمر بر هم اثر می‌گذارند. بر این اساس کیفیت زندگی کاری، سطح رضایت شغلی، احساس هویت سازمانی و سلامت اجتماعی در محیط کار می‌باشد. بنابراین کیفیت زندگی کاری هم یک روش و هم یک هدف اخلاقی است (دولان و شولر، ۱۳۸۱؛ شریف زاده و خیراندیش، ۱۳۸۸).

رضایت شغلی:

رضایت شغلی درباره این امر است که چگونه یک کارمند از کار و شغلش راضی شده است. کرانی، اسمیت و استون (۱۹۹۲) با این پیشنهاد اجماع روشن در تعریف رضایت شغلی، رضایت شغلی را به عنوان واکنش عاطفی کارکنان به شغل می‌دانند. برای روشن شدن این موضوع، رضایت شغلی ممکن است به واسطه پاداش‌های مادی و یا غیرمادی که با درک حس برابری در محل کار به وجود آید. همچنین نلسن و کوپیک (۱۹۹۵) گفتند زمانی که فردی در یک سازمان، جایگاهی به دست آورد و بخاطر کار و جایگاهش راضی خواهد شد و بهره‌وری و عملکردش تا زمانی که انتظارات پایه‌ای او رفع می‌گردد، افزایش خواهد یافت (کولاکولو و آتابای^۵، ۲۰۱۴). رضایت شغلی یک نگرش بسیار مهم مرتبط با کار است و رابینز (۱۹۹۶) رضایت شغلی را به عنوان نگرش کلی فرد نسبت به شغلش تعریف می‌نماید (خلیل زاده^۶ و همکاران، ۲۰۱۳؛ نیو^۷، ۲۰۱۴).

تعهد حرفه‌ای:

تعریف تعهد حرفه‌ای، تعریف مشابهی با تعهد سازمانی دارد ولی در تعریف آن واژه حرفه‌ای به جای سازمانی بکار می‌رود؛ ولی ۲ مفهوم متمایز هستند که در پژوهش‌های متعدد ثابت شده است که این دو نوع تعهد، پیش‌بینی‌ها و نتایج متفاوتی دارند. در مورد رابطه این دو متغیر با هم، دو دسته نظر متفاوت وجود دارد. بعضی اعتقاد دارند که حضور یکی، منجر به کاهش و از بین رفتن دیگری می‌شود (آریه^۸ و همکاران، ۱۹۹۱؛ شافر^۹ و همکاران، ۲۰۰۲). در مقابل، بعضی دیگر بیان کرده‌اند که این دو نوع تعهد الزاماً متضاد نیستند و حتی رابطه

^۱ Madlock^۲ Barbuto and Hayden^۳ Gerstner and Day^۴ Narehan^۵ C. olakog`lu and Atabay^۶ Khalilzadeh^۷ Niu^۸ Aryee^۹ Shafer

مثبتی با هم دارند (وانگ و آرمسترانگ^۱، ۲۰۰۴؛ اخباری و همکاران، ۱۳۸۹؛ شجاعی و همکاران، ۱۳۸۹). تئوری تعهد حرفه‌ای توسط لاجمن و آرانیا بیان شده و آن را تعیین هویت با حرفه و دلبستگی به حرفه معنی کرده‌اند (اخباری و همکاران، ۱۳۸۹). البته در مقاله دیگری بیان شده که آن و می‌یر و اسمیت بر اساس مفهوم سه بعدی تعهد سازمانی، نوع دیگری از تعهد را تحت عنوان تعهد حرفه‌ای ابداع کرده‌اند و اینگونه تعریف نمودند: یک رابطه روان‌شناختی بین شخصیت و حرفه‌ای که مشغول به آن است و بیشتر مبنای عاطفی دارد. به عبارت دیگر، تعهد حرفه‌ای یک حالت روانی است (جزایری و همکاران، ۱۳۸۵). سانتوز تعهد حرفه‌ای را احساس هویت و وابستگی نسبت به یک حرفه خاص می‌داند و بر تمایل به کار در یک حرفه به عنوان تعهد حرفه‌ای تأکید می‌کند (نوروزی، ۱۳۸۹). لو و همکاران (۲۰۰۲) تعهد حرفه‌ای را یک حالت روانی می‌دانند که بیانگر نوعی تمایل، نیاز و الزام جهت اشتغال در یک حرفه خاص می‌باشد. چلبی و امیرکافی (۱۳۸۳) بیان کردند که تعهد حرفه‌ای، راجع به احساس مسؤلیت و علاقه نسبت به حرفه‌ای خاص و اجتماع، «تعهد حرفه‌ای» است. تجسم بیرونی «تعمیم یافته ویژه» آن (اجتماع حرفه‌ای) است. اجتماع حرفه‌ای، نوعی اجتماع حرفه‌ای را باید در انجمن‌های شغلی، اصناف، اتحادیه‌های کارگری و نظایر آن جستجو نمود (چلبی و امیرکافی، ۱۳۸۳).

تعهد سازمانی:

تعهد سازمانی، از جمله نگرش‌هایی است که در مباحث رفتار سازمانی مطرح می‌شود. این نگرش حالتی است که فرد، سازمان و بخصوص هدف‌های آن را معرف خود می‌داند و تمایل دارد تا عضو آن باقی بماند (اصغری زاده و سعیدی نژاد، ۱۳۹۰). تعهد سازمانی همانطور که توسط مودیو استیروز و پورتر (۱۹۷۹) تعریف شده «قدرت نسبی شناسایی و مشارکت یک فرد در یک سازمان ویژه است» (شامینا^۲، ۲۰۱۴). رویکرد که توسط میر و آلن (۱۹۹۱) مطرح شد که در ادبیات تعهد سازمانی، رویکرد بسیار شناخته‌شده‌تری است. آنها برای تعهد سازمانی مدلی ۳ عنصری را ارائه نمودند که عبارت است از (مقیمی، ۱۳۹۱؛ مقیمی و رمضان، ۱۳۹۲):

- ۱- تعهد عاطفی: شامل دلبستگی عاطفی کارکنان به تعیین هویت با سازمان و درگیر شدن در فعالیت‌های سازمانی است.
- ۲- تعهد مستمر: شامل تعهدی است که مبتنی بر ارزش نهادن به سازمان است و کارمند در زندگی سازمان سهیم می‌شود.
- ۳- تعهد تکلیفی یا هنجاری: شامل احساسات افراد مبنی بر ضرورت ماندن در سازمان است.

تمایل به ترک خدمت

تمایل به ترک خدمت عبارت است از تصمیم یک کارمند به ترک سازمان و جستجوی شغل جایگزین. در تعریف دیگری آمده، تمایل به ترک خدمت عبارت است از قدرت نسبی نیت و قصد فرد برای کناره‌گیری دائمی و داوطلبانه از سازمان (مرادی و جلیلیان، ۱۳۹۵). تمایل به ترک خدمت، میزان حرکت فرد به سمت خروج از محدوده عضویت هر سامانه اجتماعی تعریف می‌شود که آغازگر آن خود فرد است. موبلی، گریفیث، هند و همکاران^۳ آن را به عنوان فرایند فکر کردن، برنامه‌ریزی و قصد ترک شغل تعریف کرده‌اند. تمایل به ترک شغل به صورت فکر کردن به احتمال ذهنی این مسئله تعریف می‌شود که فردی طی دوره زمانی معینی شغل خود را تغییر خواهد داد و یکی از پیش نیازهای اصلی ترک شغل واقعی است. تمایل به ترک خدمت یک گام قبل از ترک واقعی شغل است و هزینه‌های سنگین مستقیم و غیرمستقیمی برای سازمان‌ها به دنبال دارد. برخلاف ترک شغل واقعی، تمایل به ترک شغل، آشکار نیست. در واقع تمایلات، اظهار عباراتی در مورد هر رفتار خاص مورد علاقه است. از نظر سازمان بین ترک اختیاری و ترک اجباری کارمند تمایز اساسی وجود دارد. ترک خدمت اجباری اصولاً به مواردی از قبیل بازنشستگی، انتقال به دلیل ازدواج و ادامه تحصیل اطلاق می‌شود که کنترل آن در اختیار سازمان نیست. ترک خدمت اختیاری به مواردی گفته می‌شود که کنترل آن می‌تواند در اختیار سازمان باشد و معمولاً علت آن از اوضاع موجود سازمان ناشی می‌گردد (عرب و همکاران، ۱۳۹۵).

پیشینه تحقیق:

پیشینه مطالعات انجام شده به شرح جدول (۱) ذیل ارائه می‌گردد:

^۱ Wang & Armstrong

^۲ Shamina

^۳ Mobley, Griffeth, Hand & Meglino

جدول ۱. جدول نتایج آزمون فرضیات

منبع	نتایج
(اتمسا ^۱ و همکاران، ۲۰۱۴؛ گیتیر ^۲ و همکاران، ۲۰۱۱؛ کسلوسکی ^۳ و همکاران، ۲۰۱۲؛ رسولی همکاران، ۱۳۹۱، مهدوی و همکاران، ۱۳۹۲)	تعهد سازمانی تأثیر منفی‌ای بر تمایل ترک خدمت دارد.
(کسلوسکی و همکاران، ۲۰۱۲، کانگ ^۴ و همکاران ۲۰۱۱)	تأثیر تعهد سازمانی و حرفه‌ای بر تمایل ترک خدمت تأیید گردید.
(کانگ و همکاران، ۲۰۱۱)	اعتبار خارجی ادراک شده، بر تعهد سازمانی تأثیر می‌گذارد ولی تأثیر اعتبار خارجی ادراک شده بر تعهد حرفه‌ای مشاهده نشد.
(کانگ و همکاران ۲۰۱۱؛ قدیری و همکاران، ۱۳۹۲؛ انصاری و اردکانی، ۱۳۹۲)	تأثیر جو اخلاقی بر تعهد مورد تأیید قرار گرفته است.
(کانگ و همکاران ۲۰۱۱)	رابطه رهبر پیرو بر تعهد سازمانی و حرفه‌ای تأثیر دارد.
(بهارلو و همکاران، ۱۳۹۳)	رابطه رهبر پیرو بر تعهد سازمانی تأثیر دارد.
(حسین و سالم ^۵ ، ۲۰۱۴؛ فخرپور و همکاران، ۱۳۹۱)	کیفیت زندگی کاری بر تعهد سازمانی تأثیر مثبت دارد.
(اتمسا و همکاران، ۲۰۱۴؛ حسنی و همکاران، ۱۳۹۱)	رضایت شغلی تأثیر مثبتی بر تعهد سازمانی دارد.

روش شناسی تحقیق

این تحقیق از نظر هدف، یک تحقیق کاربردی و از لحاظ روش، تحقیقی توصیفی و با تأکید بر روابط بین متغیرها می‌باشد. جامعه آماری این پژوهش شامل کلیه کارکنان بانک ملی استان گیلان به تعداد ۱۴۰۰ نفر می‌باشد. برای تعیین حجم نمونه آماری، با استفاده از ۳۰ پرسشنامه مقدماتی، واریانس جامعه برآورد شد و پس از جاگذاری در فرمول جامعه محدود کوکران، حجم نمونه به تعداد ۲۵۹ نفر محاسبه گردید. روش نمونه‌گیری در این پژوهش از نوع نمونه‌گیری غیراحتمالی در دسترس می‌باشد. لازم به ذکر است تعداد ۳۰۸ پرسشنامه با مراجعه مستقیم محقق به شعب در دسترس موجود در شهرهای رشت، خمام، انزلی، فومن، صومعه سرا، آستانه، لاهیجان و لنگرود، به کارکنان شعب مربوطه ارائه گردید؛ و بعد از تکمیل و تماس نماینده شعبه با محقق، به منظور جمع‌آوری پرسشنامه‌های تکمیل شده، مجدداً به شعب مربوطه مراجعه و تعداد ۲۹۸ پرسشنامه جمع‌آوری گردید. از این رو می‌توان نتیجه گرفت که نرخ بازگشت پرسشنامه در این تحقیق برابر با ۸۹/۲۶ درصد می‌باشد. در پایان ۲۶۶ پرسشنامه در تجزیه و تحلیل داده‌ها مورد استفاده قرار گرفت.

در این تحقیق از ۷ پرسشنامه و بر اساس مقیاس درجه‌بندی ۵ تایی لیکرت تهیه شده است و برای جمع‌آوری داده‌ها استفاده گردید. روایی پرسشنامه تحقیق حاضر از روش روایی محتوایی استفاده شده است. پرسشنامه‌ها از پایان‌نامه و مقالات انگلیسی استخراج شده و تغییرات لازم در پرسشنامه توسط استاد راهنما، و نظر کارشناسی خبرگان صورت گرفته است. مشخصات پرسشنامه‌ها و ضریب پایایی آنها به شرح ذیل می‌باشد:

- ۱- پرسشنامه اعتبار خارجی ادراک شده: برای سنجش این متغیر از پرسشنامه ۸ سؤالی (میل و آشفروث^۶، ۱۹۹۲) استفاده گردید که پایایی این پرسشنامه با استفاده از روش ضریب آلفای کرونباخ، برابر با ۰/۷۴۳ محاسبه شد.
- ۲- پرسشنامه جو اخلاقی سازمانی: برای سنجش این متغیر از پرسشنامه ۸ سؤالی (بیری^۷ و همکاران، ۲۰۱۳) استفاده گردید که پایایی این پرسشنامه با استفاده از روش ضریب آلفای کرونباخ، برابر با ۰/۸۷۳ محاسبه شد.
- ۳- پرسشنامه کیفیت رابطه رهبر - پیرو: با استفاده از پرسشنامه ۷ سؤالی (نژادی جیردهی، ۱۳۹۰) سنجیده شد که پایایی این پرسشنامه با استفاده از روش ضریب آلفای کرونباخ، برابر با ۰/۸۹۱ محاسبه شد.
- ۴- پرسشنامه تعهد حرفه‌ای: با استفاده از پرسشنامه ۸ سؤالی (مقیم و رمضان، ۱۳۹۲) سنجیده شد که پایایی این پرسشنامه با استفاده از روش ضریب آلفای کرونباخ، برابر با ۰/۸۵۲ محاسبه شد.

^۱ Atomsa

^۲ Gieter

^۳ Koslowsky

^۴ Kang

^۵ Hussain & Saleem

^۶ Mael and Ashforth

^۷ Beeri

۵- پرسشنامه رضایت شغلی: با استفاده از پرسشنامه ۵ سؤالی (تقی نژاد چایجان، ۱۳۹۲) سنجیده شد که پایایی این پرسشنامه با استفاده از روش ضریب آلفای کرونباخ، برابر با ۰/۸۱۵ محاسبه شد.

۶- پرسشنامه کیفیت زندگی کاری: با استفاده از پرسشنامه ۸ سؤالی (بیری و همکاران، ۲۰۱۳) سنجیده شد که پایایی این پرسشنامه با استفاده از روش ضریب آلفای کرونباخ، برابر با ۰/۸۷۱ محاسبه شد.

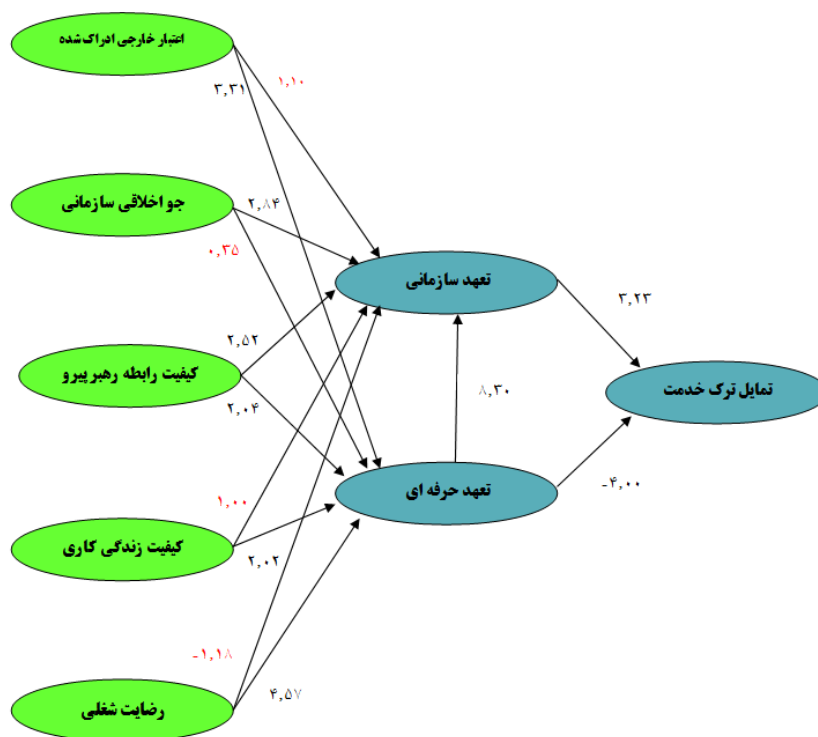
۷- پرسشنامه تعهد سازمانی: با استفاده از پرسشنامه ۹ سؤالی (تقی نژاد چایجان، ۱۳۹۲) سنجیده شد که پایایی این پرسشنامه با استفاده از روش ضریب آلفای کرونباخ، برابر با ۰/۸۵۲ محاسبه شد.

۸- پرسشنامه تمایل ترک خدمت: با استفاده از پرسشنامه ۳ سؤالی (تقی نژاد چایجان، ۱۳۹۲) سنجیده شد که پایایی این پرسشنامه با استفاده از روش ضریب آلفای کرونباخ، برابر با ۰/۸۴۶ محاسبه شد.

تجزیه و تحلیل داده‌های این پژوهش در دو سطح آمار توصیفی و استنباطی با استفاده از نرم‌افزار SPSS19 و LISREL 8.54 انجام شد. در سطح آمار توصیفی از مشخصه‌های آماری مانند فراوانی، میانگین، و انحراف معیار و در سطح آمار استنباطی از مدل‌سازی معادلات ساختاری استفاده گردید.

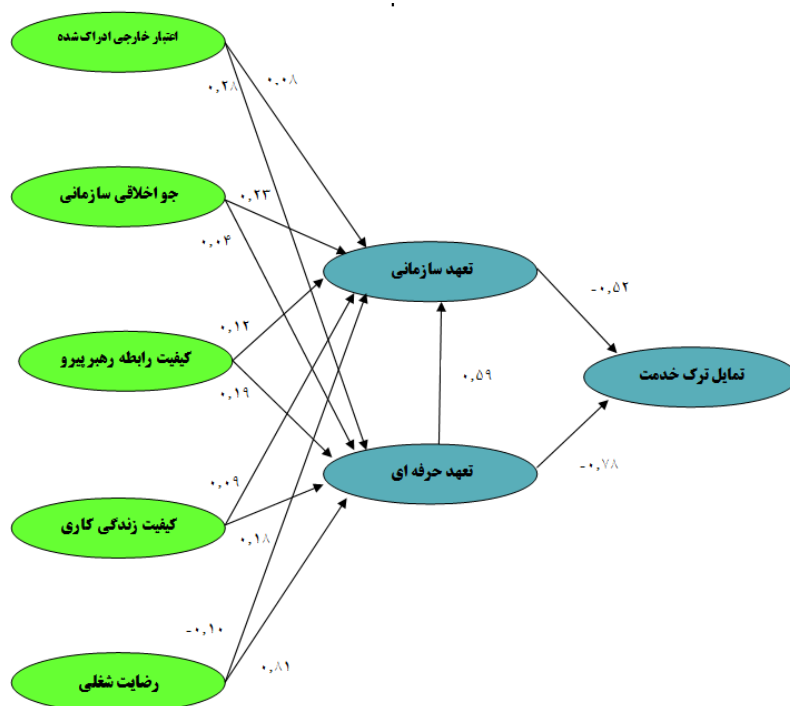
تجزیه و تحلیل داده‌ها

از میان پاسخ‌گویان پرسشنامه ۸۱/۲ درصد مرد، ۱۸/۸ درصد زن بود. ۶۷/۳ درصد از آنها دارای سابقه خدمت بیش از ۱۵ سال؛ و ۶۲/۱ درصد حداقل دارای مدرک تحصیلی لیسانس بوده‌اند. به منظور آزمون فرضیات و مدل تحقیق، از روش مدل‌سازی معادلات ساختاری استفاده شده است. در شکل (۲) می‌توان حالت معنی‌داری روابط بین متغیرها را مشاهده نمود:



شکل ۲. آزمون مدل تحقیق (حالت اعداد معنی‌داری)

با استفاده از این حالت می‌توان به معنی‌دار بودن ارتباط بین متغیرهای تحقیق پی برد. در این حالت روابطی معنی‌دار خواهند بود که خارج از بازه (۹۶,۱ و -۹۶,۱) قرار گیرند. همان‌طور که در شکل (۲) قابل مشاهده می‌باشد، تمامی روابط بین متغیرها غیر از ۴ فرضیه، معنی‌دار می‌باشد و فرضیات تحقیق مورد تأیید قرار گرفته‌اند. شکل (۳) شدت روابط بین متغیرها را نشان می‌دهد.



شکل ۳. آزمون مدل تحقیق (حالت اعداد استاندارد)

بر اساس شکل شماره (۳) می‌توان دریافت شدت رابطه بین متغیرها را دریافت. نتایج آزمون فرضیات در قالب جدول شماره (۲) قابل مشاهده می‌باشد:

جدول ۲. میانگین نمرات مؤلفه‌ها

متن فرضیه	میزان آماره T	میزان تأثیر	رد / تائید
بین اعتبار خارجی درک شده با تعهد سازمانی رابطه مستقیم وجود دارد.	۱,۱۰	رد
بین اعتبار خارجی درک شده با تعهد حرفه‌ای رابطه مستقیم وجود دارد.	۳,۳۱	۰,۲۸	تائید
بین جو اخلاقی سازمان با تعهد سازمانی رابطه مستقیم وجود دارد.	۲,۸۴	۰,۲۳	تائید
بین جو اخلاقی سازمان با تعهد حرفه‌ای رابطه مستقیم وجود دارد.	۰,۳۵	رد
بین کیفیت رابطه رهبر-پیرو با تعهد سازمانی رابطه مستقیم وجود دارد.	۲,۵۲	۰,۱۲	تائید
بین کیفیت رابطه رهبر-پیرو با تعهد حرفه‌ای رابطه مستقیم وجود دارد.	۲,۰۴	۰,۱۹	تائید
بین کیفیت زندگی کاری با تعهد سازمانی رابطه مستقیم وجود دارد.	۱,۰۰	رد
بین کیفیت زندگی کاری با تعهد حرفه‌ای رابطه مستقیم وجود دارد.	۲,۰۲	۰,۱۸	تائید
بین رضایت شغلی با تعهد سازمانی رابطه مستقیم وجود دارد.	-۱,۱۸	رد
بین رضایت شغلی با تعهد حرفه‌ای رابطه مستقیم وجود دارد.	۴,۵۷	۰,۸۱	تائید
بین تعهد سازمانی با تعهد حرفه‌ای رابطه وجود دارد.	۸,۳۰	۰,۵۹	تائید
بین تعهد سازمانی با تمایل ترک خدمت رابطه معکوس وجود دارد.	۳,۲۳	-۰,۵۲	تائید
بین تعهد حرفه‌ای با تمایل ترک خدمت رابطه معکوس وجود دارد.	-۴,۰۰	-۰,۷۸	تائید

در ادامه، نتایج حاصل از برازش مدل در جدول شماره (۳) قابل مشاهده می‌باشد:

جدول ۳. شاخص‌های معنی‌داری و برازش مدل

نام شاخص	اختصار	برازنده است اگر	میزان در مدل بدست آمده	نتیجه
ریشه میانگین مربعات خطای برآورد	RMSEA	کوچکتر از ۰/۱ باشد	۰/۰۷۴	تائید
کای اسکور به درجه آزادی	χ^2 d_f	مساوی و کوچکتر از ۵ باشد	۲/۸۶	تائید

شاخص‌های معنی‌داری

تائید	۰/۸۶	بزرگتر از ۰/۸ باشد	GFI	شاخص نیکویی برآزش	۳ ۴ ۵ ۶ ۷
تائید	۰/۹۶	بزرگتر از ۰/۸ باشد	NNFI	شاخص برآزش هنجارنشده	
تائید	۰/۹۳	بزرگتر از ۰/۸ باشد	NFI	شاخص برآزش هنجارشده	
تائید	۰/۹۷	بزرگتر از ۰/۸ باشد	CFI	شاخص برآزش تطبیقی	
تائید	۰/۹۷	بزرگتر از ۰/۸ باشد	IFI	شاخص برآزش افزایشی	

بر اساس جدول شماره (۲) می‌توان دریافت مدل تحقیق از نظر شاخص‌های معنی‌داری و برآزش، مورد تأیید است.

بحث و نتیجه‌گیری

پژوهش حاضر به تبیین عوامل مؤثر بر تمایل به ترک خدمت کارکنان بانک ملی استان گیلان پرداخته است. پس از توزیع و گردآوری پرسشنامه، و تجزیه و تحلیل داده‌ها، مشخص گردید تمامی فرضیات تحقیق به غیر از چهار فرضیه، تأیید گردیده است. با توجه به این یافته‌ها می‌توان دریافت که در نمونه آماری مورد بررسی رابطه اعتبار خارجی درک شده با تعهد سازمانی رد گردید ولی رابطه این متغیر با تعهد حرفه‌ای تأیید شد که این یافته با نتیجه تحقیق کانگ و همکاران (۲۰۱۱) غیر همراستا است. شاید بتوان گفت به دلیل ماهیت شغلی کارکنان بانک و همچنین مسئولیتی که به لحاظ حقوقی بر عهده کارکنان است، کارکنان باید به شغل خود متعهد باشند و اگر به دلیل عدم تعهد حرفه‌ای، خسارتی که در بیشتر موارد مالی است به سازمان وارد شود، فرد مربوطه باید در قبال این خسارت پاسخگو باشد و هزینه آن را بپردازد.

در این تحقیق رابطه بین جو اخلاقی سازمان با تعهد سازمانی تأیید ولی رابطه آن با حرفه‌ای تأیید نگردید. پیشینه تحقیق نشان دادند که تأثیر جو اخلاقی بر تعهد مورد تأیید قرار گرفته است (کانگ و همکاران ۲۰۱۱؛ قدری و همکاران، ۱۳۹۲؛ انصاری و اردکانی، ۱۳۹۲). در این خصوص می‌توان گفت دلیل احتمالی رد فرضیه رابطه جو اخلاقی بر تعهد حرفه‌ای، وجود دستورالعمل‌های مدون و دقیق بانک است که تعهد حرفه‌ای متأثر از جو اخلاقی نیست. البته باید این نکته را نیز گفت که مسائل اخلاقی نیز در قالب همین دستورالعمل‌ها به کارکنان ابلاغ شده است.

فرضیه بعدی مربوط به رابطه بین کیفیت رابطه رهبر-پیرو با تعهد سازمانی و حرفه‌ای است که هر دو فرضیه مورد تأیید قرار گرفته و این یافته نیز با نتیجه تحقیق کانگ و همکاران (۲۰۱۱) و بهارلو و همکاران (۱۳۹۳) همراستا است.

نتیجه آزمون فرضیه رابطه بین کیفیت زندگی کاری با تعهد سازمانی و حرفه‌ای نیز نشان داد که بین کیفیت زندگی کاری با تعهد سازمانی رابطه مستقیم وجود ندارد که این یافته با نتیجه تحقیق حسین و سالم (۲۰۱۴) و فخرپور و همکاران (۱۳۹۱) غیرهمراستا است. در این خصوص می‌توان گفت که به دلیل ماهیت و فضای شغلی بانک، کیفیت زندگی کاری این افراد به گونه‌ای است که نسبت به بسیاری از مشاغل کیفیت زندگی کاری آنها به نوعی از سختی‌های خاص خود برخوردار است. البته پیش‌داوری جامعه در خصوص کارکنان بانک نشان داده که رفاه مادی این افراد بیشتر از سایر مشاغل است ولی در اکثر مواقع، دشواری‌ها و استرس‌های شدید کار بانک نادیده گرفته می‌شود. فرضیه بعدی که به بررسی رابطه بین کیفیت زندگی کاری با تعهد حرفه‌ای پرداخت نشان داد که این رابطه تأیید شده که با یافته پیشینه مطالعاتی همراستا است. این حالت در خصوص فرضیه رابطه بین رضایت شغلی با تعهد سازمانی و حرفه‌ای نیز صدق می‌نماید.

فرضیه بعدی که مورد بررسی قرار گرفت، رابطه بین تعهد سازمانی و تعهد حرفه‌ای است که در نمونه آماری مورد بررسی، تأیید گردید. بر اساس بررسی‌های انجام شده، تحقیقی که به بررسی این رابطه پرداخته باشد مشاهده نشد. لازم به ذکر است این فرضیه بر اساس پیشنهادی که کانگ و همکاران (۲۰۱۱) به منظور انجام تحقیقات آتی داده بودند، به مدل اضافه شده بود تا برای اولین بار در این مدل مورد بررسی قرار گیرد.

در پایان، فرضیه رابطه بین تعهد سازمانی و تعهد حرفه‌ای با تمایل به ترک خدمت کارکنان نیز مورد تأیید قرار گرفت که این یافته با نتیجه تحقیقاتی پیشینه مطالعاتی همراستا است (اتمس و همکاران، ۲۰۱۴؛ گیت و همکاران، ۲۰۱۱؛ کسلوسکی و همکاران، ۲۰۱۲؛ رسولی و همکاران، ۱۳۹۱؛ مهدوی و همکاران، ۱۳۹۲؛ کسلوسکی و همکاران، ۲۰۱۲؛ کانگ و همکاران، ۲۰۱۱). بر اساس یافته‌های پژوهش و مبانی نظری ارائه شده، موارد زیر پیشنهاد می‌شود:

- بنا به نتایج بدست آمده در خصوص عدم وجود تأثیر اعتبار خارجی ادراک شده بر تعهد سازمانی و پایین بودن میانگین عناصر این متغیر در خصوص نظر کارکنان بانک درباره دیدگاه سایر سازمان‌ها نسبت به بانک ملی، پیشنهاد می‌شود با اجرای تحقیقات میان سازمانی و با رویکردی تطبیقی در جهت شفاف‌سازی نظر کارکنان سایر سازمان‌ها نسبت به بانک ملی گام برداشته شود. البته بنا

به پیشنهاد کارملی (۲۰۰۵) علت این امر می‌تواند وجود عوامل بسیار گسترده موجود در خارج از سازمان و متغیرهای اجتماعی حاکم بر کارکنان سازمان باشد که کسب اطلاع از این عوامل و میزان تأثیر آنها، نیازمند اجرای تحقیقات وسیع‌تر می‌باشد. همچنین کارملی و فروند (۲۰۰۹) و دوکریچ، گلدن و شرتر (۲۰۰۲) اعلام می‌دارند وقتی کارکنان احساس نمایند که اجتماع بطور ریز بینانه‌ای به آنها و سازمانشان نگاه می‌کند؛ و همچنین هویت سازمانی قوی‌تری داشته باشند، بطور غریزی بیشتر تلاش نموده، و رضایت و تعهد بالاتری خواهند داشت و برای ایجاد این دیدگاه می‌تواند به‌واسطه استفاده از رسانه‌های خبری و اطلاع‌رسانی مثل تلویزیون و روزنامه‌ها، در کارکنان ایجاد و تقویت گردد.

- بنا به نتایج بدست آمده در خصوص رد فرضیه ۴ مبنی بر وجود تأثیر جو اخلاقی سازمانی بر تعهد حرفه‌ای و همچنین پایین بودن میانگین برخی از عناصر این متغیر، پیشنهاد می‌شود با نصب منشور اخلاقی بانک ملی در قالب بنر و پوسته‌های متعدد و متنوع در شعب و ادارات، و همچنین با ایجاد حساسیت برای کارکنان از طریق ارائه مقالات و طرح‌های پژوهشی در این خصوص، نسبت به افزایش تعهد کارکنان به پیروی از اصول مندرج در منشور اخلاقی اقدام شود. همچنین می‌توان با اجرای مجدد نظام پاداش ویژه برای کارکنان اخلاق مدار، در جهت تشویق این افراد و الگوسازی آنها گام برداشت. مقیمی (۱۳۹۱) در کتاب خود بیان می‌دارد که ریشه بسیاری از بی‌اخلاقی‌ها و کم‌اخلاقی‌های کارکنان، به‌واسطه فرهنگ مسلط بر سازمان است؛ و از آنجا که فرهنگ سازمانی یکی از متغیرهای با ثبات در سازمان‌هاست، پیشنهاد می‌شود با حجیم‌نمایی مبحث پایداری به اصول اخلاقی توسط انتشار مجلات و کارگاه‌های درون‌سازمانی، اقدام شود.
- با مشاهده میانگین مربوط به عناصر رابطه رهبر پیرو و پایین بودن برخی از این عناصر، پیشنهاد می‌شود با استقرار بهتر و بیشتر سیستم مدیریت مشارکتی و همچنین، برگزاری گردهمایی و اجرای فعالیت‌هایی (نظیر برگزاری زیارت عاشورا قبل از شروع ساعت کاری، پیاده‌روی و ورزش‌های دسته‌جمعی، اجرایی پروژه‌های تحقیقاتی و ...) که در آنها رابطه رئیس و مرئوس به رابطه ۲ فرد هم‌سطح تبدیل می‌شود، در جهت بهبود اعتماد و همچنین حمایت متقابل رهبر و پیرو گام برداشته تا سطح کیفیت رابطه رهبر پیرو تقویت گردد. البته لازم به ذکر است، کلیات مربوط به ایجاد روابط فراتر از کار سازمانی بین رئیس و مرئوس توسط بهارلو و همکاران (۱۳۹۳) و کانگر و کانگو (۱۹۸۸) نیز پیشنهاد شده است.
- کیفیت زندگی کاری یکی از متغیرهای کلیدی و اثرگذار در جو سازمانی بوده که با توجه به نتایج آزمون فرضیات و میانگین پایین عناصر مربوط به این متغیر در خصوص سیستم جبران خدمت و برخورد عادلانه با کارکنان، پیشنهاد می‌شود در جهت تغییر سیستم پاداش‌دهی و حرکت از سمت پاداش‌های مالی بیرونی به پاداش‌های غیرمالی درونی گام‌های استواری برداشته شود. همچنین، بانک ملی به عنوان بزرگ‌ترین سازمان مالی کشور دارای امکانات رفاهی، سیاحتی و زیارتی بسیاری می‌باشد ولی متأسفانه نوع کار و مدیریت کارکنان، امکان استفاده اعضا از این امکانات را بسیار محدود می‌نماید؛ که نیاز تجدیدنظر جدی در خصوص ایجاد شرایط بهره‌برداری از این مزایا توسط کارکنان، بسیار ملموس است.

این تحقیق نیز همانند تمامی تحقیقات با محدودیت‌هایی روبرو بود. با توجه به حجم جامعه و استفاده از نمونه‌گیری در دسترس، می‌توان گفت که این روش نمونه‌گیری یکی از محدودیت‌های تحقیق می‌باشد پیشنهاد می‌شود در تحقیقات آینده از سایر روش‌های نمونه‌گیری از جمله نمونه‌گیری تصادفی استفاده گردد.

در این پژوهش تحصیلات، جنسیت و سن از متغیرهای است که در پاسخ‌گویی به سؤالات مطرح می‌باشد و تأثیرگذار است ولی در این تحقیق آن‌ها مورد بررسی قرار نگرفته‌اند. توصیه می‌شود علاوه بر متغیرهای ارائه شده، ویژگی‌هایی همانند سن، جنسیت و تحصیلات پاسخ‌دهندگان و تأثیر آن‌ها بر تمایل ترک خدمت مورد سنجش و بررسی قرار گیرد؛ به علاوه اینکه ایجاد توازن بین تعداد زنان و مردان پاسخ‌دهنده می‌تواند در تحقیقات آینده به غنای پژوهش کمک نماید.

در تحقیق حاضر، تنها به عوامل درون‌سازمانی مؤثر بر تمایل به ترک خدمت کارکنان پرداخته شده است و عوامل برون‌سازمانی مؤثر بر این متغیر مدنظر قرار نگرفت. بهتر است در تحقیقات آینده، با نگاهی همه‌جانبه و با در نظر گرفتن متغیرهای درون و برون‌سازمانی، کلیه عوامل مؤثر بر تمایل به ترک خدمت کارکنان در یک مدل جامع مورد بررسی قرار گیرد.

منابع

ابراهیمی نژاد، مهدی. ابراهیمی نژاد، غلامرضا. و یاری ناصری، محمد. (۱۳۸۸). بررسی رابطه میان تنش‌های سازمانی و تمایل کارکنان به ترک خدمت در سازمان‌های دولتی. دانشور رفتار، دوره ۱۶، شماره ۳۸، ۴۴-۳۵.

- اخباری، مریم السادات. عریضی، حمیدرضا. و علوی، سیدکمال. (۱۳۸۹). رابطه تعهد سازمانی و ابعاد آن با تعهد حرفه‌ای در بین کارکنان پالایشگاه استان اصفهان. مدیریت و منابع انسانی در صنعت نفت، دوره ۴، شماره ۱۲، ۱۵۷-۱۲۹.
- اصغری زاده، عزت الله، و سعیدی نژاد، مجید. (۱۳۹۰). عوامل مؤثر بر تعهد سازمانی مطالعه موردی: اعضای جهاددانشگاهی. فصلنامه علمی پژوهشی کاوش‌های مدیریت بازرگانی، دوره ۳، شماره ۶، ۱۲۲-۱۰۵.
- انصاری، محمداسماعیل، و شاکر اردکانی، محمد. (۱۳۹۲). اخلاق کار اسلامی و تعهد سازمانی در میان کارکنان دانشگاه علوم پزشکی اصفهان. مجله ایرانی اخلاق و تاریخ پزشکی، دوره ۶ (شماره ۲)، ۹۸-۸۶.
- برومند، زهرا. (۱۳۸۶). مدیریت رفتار سازمانی (رشته مدیریت). تهران: انتشارات دانشگاه پیام نور.
- بهارلو، مصطفی. بشلیده، کیومرث. هاشمی شبانی، سید اسماعیل. و نعمی، عبدالرضا. (۱۳۹۳). بررسی رابطه الگوی تبادل رهبر-عضو و رفتار شهروندی سازمانی نقش واسطه‌ای توانمندسازی روان شناختی و تعهد سازمانی. مدیریت فرهنگ سازمانی، دوره ۱۲، شماره ۱، ۱۹-۱.
- بهارلو، مصطفی، بشلیده، کیومرث، هاشمی شبانی، سید اسماعیل، و نعمی، عبدالزهرا. (۱۳۹۳). بررسی رابطه الگوی تبادل رهبر-عضو و رفتار شهروندی سازمانی نقش واسطه‌ای توانمندسازی روان شناختی و تعهد سازمانی. مدیریت فرهنگ سازمانی، ۱۲ (۱)، ۱-۱۹.
- تقی نژاد چایجان، آ. (۱۳۹۲). رابطه بین رفتار رهبری توانمندساز و تمایل به ماندن دهیاران استان گیلان. (عالی کارشناسی ارشد)، دانشگاه آزاد اسلامی واحد رشت، رشت.
- تنعمی، محمد مهدی. (۱۳۷۲). تمایل به ترک خدمت و عمل به ترک خدمت، مجله دانش مدیریت، دوره ۸، شماره ۳، ۲۱-۵.
- جزایری، سیده زبیده. نعمی، عبدالزهرا. شکرکن، حسین. و تقی پور، منوچهر. (۱۳۸۵). بررسی روابط ساده و چندگانه ویژگی‌های شخصیتی با تعهد حرفه‌ای در پرستاران برخی از بیمارستانهای شهرستان اهواز. مجله علوم تربیتی و روانشناسی، ۱۳ (۳)، ۱۸۹-۲۰۸.
- چلبی، مسعود. و امیرکافی، مهدی. (۱۳۸۳). تحلیل چند سطحی انزوای اجتماعی انجمن جامعه شناسی ایران، دوره ۵، شماره ۲، ۳-۳۱.
- حریری، غلامرضا. یغمایی، فریده. زاغری تفرشی، منصوره. و شاکری، نزهت. (۱۳۹۱). ررسی برخی عوامل مرتبط با تمایل به ترک خدمت در پرستاران شاغل در بیمارستان‌های آموزشی تابع دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی. مدیریت ارتقای سلامت، دوره ۱، شماره ۲۷، ۳-۱۷.
- حسینی، محمد. و جودت کردلر، لیلا. (۱۳۹۱). رابطه بین ادراک از عدالت سازمانی با تمایل به ترک خدمت، رضایت شغلی و رفتار شهروندی سازمانی کادر درمانی بیمارستان امام رضا (ع) ارومیه. مجله دانشکده پرستاری و مامایی ارومیه، دوره ۱۰، شماره ۳، ۳۵۲-۳۴۰.
- حسینی، محمد، حیدری زاده، زهرا، و قاسم زاده علیشاهی، ابوالفضل. (۱۳۹۱). بررسی نقش و تاثیر اخلاق اسلامی کار و فرهنگ سازمانی بر رضایت شغلی و تعهد سازمانی کارکنان دانشگاه شهید چمران اهواز. مدیریت اسلامی، ۲۰ (۲)، ۹-۳۲.
- دعایی، حبیب الله. مرتضوی، سعید. و کوشیارزاده، سیدعلی. (۱۳۸۹). اثر توانمندسازی بر تمایل به ترک خدمت کارکنان. پژوهشهای مدیریت منابع انسانی، دوره ۲، شماره ۳ و ۴، ۱۴۷-۱۲۱.
- دولان، شیمون. و شولر، نرمان. (۱۳۸۱). مدیریت امور کارکنان و منابع انسانی (ترجمه محمدعلی طوسی و محمد صائبی)، تهران: انتشارات موسسه عالی آموزش و پژوهش مدیریت و برنامه‌ریزی.
- رحیم نیا، فریبرز. و نیکخواه فرخانی، زهرا. (۱۳۹۰). تأثیر جو اخلاقی سازمان بر هویت سازمانی و تمایل به ترک خدمت فروشندگان. فصلنامه اخلاق در علوم و فناوری، دوره ۶، شماره ۴، ۱۱-۱.
- رسولی، رضا. شهائی، بهنام. و صفایی، مهناز. (۱۳۹۱). عوامل مؤثر بر نیت ترک خدمت کارکنان در سازمان مرکزی دانشگاه پیام نور. مدیریت دولتی، دوره ۴، شماره ۹، ۴۲-۲۷.
- رسولی، رضا، شهائی، بهنام، و صفایی، مهناز. (۱۳۹۱). عوامل مؤثر بر نیت ترک خدمت کارکنان در سازمان مرکزی دانشگاه پیام نور. مدیریت دولتی، ۴ (۹)، ۲۷-۴۲.
- سیک رو، مهدی. کلهریان، رضا. کامجو، زین الدین. و طالقانی، غلامرضا. (۱۳۹۰). تعارض کار و خانواده: نقش ادراک حمایت‌های سازمانی در قصد ترک خدمت (مورد کاوی پرستاران بیمارستانهای شهر تهران). مدیریت دولتی، دوره ۳، شماره ۶، ۱۲۶-۱۱۱.
- سجادی، حانیه السادات. خامسی پور، مجید. و والی، لیلا. (۱۳۸۸). تعهد سازمانی و تمایل ترک خدمت کارکنان حوزه معاونت پشتیبانی دانشگاه علوم پزشکی اصفهان: ۱۳۸۷. سلامت کار ایران، دوره ۶، شماره ۳، ۳۸-۳۲.
- سیدجوادین، سیدرضا. (۱۳۹۱). مدیریت منابع انسانی و امور کارکنان. تهران: انتشارات نگاه دانش.

- شجاعی، عبدالناصر. بیگی، تورج. و نظری پور، محمد. (۱۳۸۹). شناسایی تعاملات بین اجزای سرمایه فکری با استفاده از تکنیک مدل یابی معادلات ساختاری در صنعت بانکداری ایران. فراسوی مدیریت، دوره ۴، شماره ۱۴، ۴۸-۱۹.
- شریف زاده، فتاح. و خیراندیش، مهدی. (۱۳۸۸). و عملکرد کارکنان در شرکت ایران خودرو دیزل (QWL) تجزیه و تحلیل رابطه بین کیفیت زندگی کاری. پژوهش‌های مدیریت، دوره ۲، شماره ۳، ۵۲-۲۹.
- عباس زاده، عباس. نخعی، نوذر. برهانی، فریبا. و روشن زاده، مصطفی. (۱۳۹۲). تاثیر دیسترس اخلاقی بر تمایل پرستاران به ترک خدمت در بیمارستان‌های آموزشی بیرجند. اخلاق و تاریخ پزشکی، دوره ۶، شماره ۲، ۶۶-۵۷.
- عرب، عباس، امین بیدختی، علی اکبر، مرادزاده، عبدالباسط، و رستگار، عباسعلی. (۱۳۹۵). بررسی روابط ساختاری بین اخلاق کاری اسلامی، تأمین نیازهای رشد، احساس انرژی و تمایل به ترک خدمت. فصلنامه علمی- پژوهشی مدیریت اسلامی، ۲۴(۱)، ۸۴-۵۱.
- فخرپور، رقیه، یآوری، یوسف، امیرتاش، علیمحمد، و تندنویس، فریدون. (۱۳۹۱). رابطه بین کیفیت زندگی کاری و تعهد سازمانی اعضای هیأت علمی دانشکدهها و گروه‌های آموزشی تربیت بدنی دانشگاه‌های کشور مدیریت ورزشی، ۴(۱۳)، ۱۵۳-۱۶۸.
- قاضی زاده، مصطفی. (۱۳۸۱). چرا کارکنان سازمان را ترک نمی‌کنند. دانش مدیریت، دوره ۶، شماره ۱۶، ۸۴-۶۹.
- قدیری، محبوبه، بشلیده، کیومرث، هاشمی شیخ شبانی، سید اسماعیل، و مشکلاتی، فرشید. (۱۳۹۲). رابطه جو اخلاقی با خشنودی شغلی، تعهد سازمانی و قصد ترک شغل در کارکنان یک شرکت دولتی. فصلنامه اخلاق در علوم و فناوری، ۸(۲)، ۱۵-۱.
- گل پرور، م. و عریضی، حمیدرضا. (۱۳۸۷). فرا تحلیلی بر رابطه بین ابعاد تعهد سازمانی با جایگزین‌های شغلی، میل به ماندن و تمایل به ترک خدمت. دانشور رفتار، دوره ۱۵، شماره ۳۳، ۸۵-۱۰۰.
- گلپرور، محسن. جوادیان، زهرا. حسین زاده، خیراله. (۱۳۹۰). الگوی ارتباط عدم تناسب فرد - شغل با فرسودگی هیجانی و تمایل به ترک خدمت: شواهدی برای الگوی استرس - نامتعادلی - جبران. روانشناسی کاربردی، دوره ۵، شماره ۱، ۵۶-۴۱.
- مرادی، مرتضی، و جلیلیان، حمیدرضا. (۱۳۹۵). عوامل مؤثر بر بدبینی نسبت به تغییرات سازمانی و نتایج آن. فصلنامه علمی- پژوهشی مطالعات مدیریت (بهبود و تحول)، ۲۵(۸۱)، ۱۴۹-۱۲۳.
- مقیمی، سید محمد. و رمضان، مجید. (۱۳۹۲). پژوهشنامه مدیریت ۲ (مدیریت رفتار سازمانی). تهران: انتشارات سازمان مدیریت صنعتی.
- مهدوی، مهدی. عرب، محمد. محمودی، محمود. فیاض بخش، احمد. و اکبری حقیقی، فیض اله. (۱۳۹۲). مقایسه تعهد سازمانی و تمایل به ترک خدمت نیروی انسانی در بیمارستان‌های شهر تهران. بیمارستان، دوره ۱۲، شماره ۴، ۲۹-۱۹.
- مهدوی، مهدی، عرب، محمد، محمودی، محمود، فیاض بخش، احمد، و اکبری حقیقی، فیض اله. (۱۳۹۲). مقایسه تعهد سازمانی و تمایل به ترک خدمت نیروی انسانی در بیمارستان‌های شهر تهران. بیمارستان، ۱۲(۴)، ۱۹-۲۹.
- نژادی جیردهی، مریم. (۱۳۹۰). پایان نامه مقطع کارشناسی ارشد رشته مدیریت منابع انسانی، دانشکده مدیریت و حسابداری، دانشگاه آزاد اسلامی واحد پل تالش، رشت.
- نوروزی، فیض اله. (۱۳۸۹). میزان تعهد حرفه‌ای کارمندان دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران-شمال و دانشگاه شهید بهشتی و عوامل مؤثر بر آن. جامعه شناسی مطالعات جوانان، دوره ۱، شماره ۳، ۱۶۷-۱۴۳.
- هوشمندبهبادی، عباس. سیف‌هادی. و نیکبخت نصرآبادی، علیرضا. (۱۳۸۳). بررسی ترک خدمت پرستاران در یک دوره ده ساله. طب و تزکیه، دوره ۵۵، شماره ۲۰، ۱۰-۲۰.
- Alnicik, Sara. Alnicik, Umit. Erat, Serhat. and Akcin, Kultigin. (2013). Does person-organization fit moderate the effects of affective commitment and job satisfaction on turnover intentions. *Social and Behavioral Sciences*, 99, 274-281.
- Amundsen, Stein. and Martinsen, Øyvind. L. (2014). Self-other agreement in empowering leadership: Relationships with leader effectiveness and subordinates' job satisfaction and turnover intention. *The Leadership Quarterly*. doi: 10.1016/j.leaqua.2014.04.007
- Aryee, Samuel. Wyatt, Thomas. & Min, Ma. Kheng. (1991). Antecedents of organizational commitment and turnover intentions among professional accountants in different employment settings in Singapore. *The Journal of Social Psychology*, 131(4), 545-556.
- Atomsa, Solomon Masho, & Raju, MVR. (2014). Faculty job satisfaction, organizational commitment and intention to stay: implications for brain drain. *International Journal of Multidisciplinary Management Studies*, 4(2), 144-161.
- Barbuto, John. E. and Hayden, Robert. W. (2011). Testing relationships between servant leadership dimensions and leader member exchange (LMX). *Journal of Leadership Education*, 10(2), 22-37.

- Beeri, Itai. Dayan, Rachel. Vigoda-Gadot, Eran. and Werner, Simcha. B. (2013). Advancing Ethics in Public Organizations: The Impact of an Ethics Program on Employees' Perceptions and Behaviors in a Regional Council. *J Bus Ethics*, 112, 59-78.
- C, olakog˘lu, Nurdan. and Atabay, Esra. (2014). Job satisfaction of the academic staff of the vocational schools of the foundation and public universities. *Quality Assurance in Education*, 22(2), 185-206.
- Cable, Donald Alfred James. (2008). The psychological contract: The development and validation of a managerial measure. The University of Waikato.
- Conger, Jay. A. and Kanungo, Rabindra. N. (1988). The empowerment process: Integrating theory and practice. *Academy of management review*, 13(3), 471-482.
- De Gieter, S. Hofmans, J. & Pepermans, R. (2011). Revisiting the impact of job satisfaction and organizational commitment on nurse turnover intention: an individual differences analysis. *Int J Nurs Stud*, 48(12), 1562-1569.
- Gerstner, Charlotte. R. and Day, David. V. (1997). Meta-Analytic review of leader-member exchange theory: Correlates and construct issues. *Journal of Applied Psychology*, 82(6), 827.
- Hinshaw, Ada Sue. Smeltzer, Carolyn. H. and Atwood, Jan. R. (1987). Innovative retention strategies for nursing staff. *Journal of Nursing Administration*, 17(6), 8-16.
- Hussain, Tajammal, & Saleem, Summia. (2014). Do Employees' Job Satisfaction, Involvement and Commitment Mediate Relationship Between Quality of Work Life and Employees' Retention? *Middle-East Journal of Scientific Research*, 19(1), 115-122. doi:10.5829/idosi.mejsr.2014.19.1.12224
- Hussain, Tajammal. and Saleem, Summia. (2014). Do Employees' Job Satisfaction, Involvement and Commitment Mediate Relationship Between Quality of Work Life and Employees' Retention? *Middle-East Journal of Scientific Research*, 19(1), 115-122.
- Islam, Talat. Rehman Khan, Saif. ur. Ahmad, Ungku. Norulkamar. Ungku. Bt. and Ahmed, Ishfaq. (2013). Organizational learning culture and leader-member exchange quality: The way to enhance organizational commitment and reduce turnover intentions. *Learning Organization, The*, 20(4), 322-337.
- Kang, Dae-seok. Stewart, Jim. and Kim, Hayeon. (2011). The effects of perceived external prestige, ethical organizational climate, and leader-member exchange (LMX) quality on employees' commitments and their subsequent attitudes. *Personnel Review*, 40(6), 761-784.
- Khalilzadeh, Jalayer. Chiappa, Giacomo Del. Jafari, Jafar. and Zargham Borujeni, Hamid. (2013). Methodological approaches to job satisfaction measurement in hospitality firms. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 25(6), 865-882.
- Koslowsky, Meni, Weisberg, Jacob, Yaniv, Eyal, & Zaitman-Speiser, Idit. (2012). Ease of movement and sector affiliation as moderators of the organizational and career commitment: Turnover intentions link. *International Journal of Manpower*, 33(7), 822-839.
- Lu, KUEI-YUN, Lin, PI-LI, Wu, CHIUNG-MAN, Hsieh, YA-LUNG, & Chang, YONG-YUAN. (2002). The relationships among turnover intentions, professional commitment, and job satisfaction of hospital nurses. *Journal of Professional Nursing*, 18(4), 214-219.
- Madlock, Paul. E. Martin, Matt, M. Bogdan, Leah. and Ervin, Melissa. (2007). The impact of communication traits on leader-member exchange. *Human Communication*, 10(4), 451-464.
- Mael, FRED. and Ashforth, BLAKE. E. (1992). Alumni and their alma mater: A partial test of the reformulated model of organizational identification. *Journal of Organizational Behavior*, 13(2), 103-123.
- Narehan, Hassan. Hairunnisa, Maamor. Norfadzillah, Razak. A. and Freziamella, Lapok. (2014). The Effect of Quality of Work Life (QWL) Programs on Quality of Life (QOL) among Employees at Multinational Companies in Malaysia. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 112, 24-34.
- Niu, Han-Jen. (2014). Is innovation behavior congenital Enhancing job satisfaction as a moderator. *Personnel Review*, 43(2), 288-302.
- Pardo Linares, Juan. Pedro. (2011). Job satisfaction, organization commitment, occupational commitment, turnover intent and leadership style of tissue bank employees. Capella University.

- Shafer, William. E. Park, L. Jane. & Liao, Woody. M. (2002). Professionalism, organizational-professional conflict and work outcomes: a study of certified management accountants. *Accounting, Auditing & Accountability Journal*, 15(1), 46-68.
- Sousa-Poza, Alfonso. and Henneberger, Fred. (2004). Analyzing job mobility with job turnover intentions: An international comparative study. *Journal of Economic Issues*, 113-137.
- Volk, M Maribeth C. and Lucas, Mary. D. (1991). Relationship of management style and anticipated turnover. *Dimensions of critical care nursing*, 10(1), 35-40.
- Wang, X. & Armstrong, Anona. (2004). An empirical study of PM professionals' commitment to their profession and employing organizations. *International Journal of Project Management*, 22(5), 377-386.

نحوه استناد به مقاله:

فرحید، فرزین، بخشعلی زاده، داود، خمایی، ساره. (۱۳۹۷). بررسی عوامل مؤثر بر تمایل به ترک خدمت کارکنان بانک ملی استان گیلان. *توانمندسازی سرمایه انسانی*، ۱ (۲)، ۱۵۱-۱۶۵. http://jhce.iaurasht.ac.ir/article_545502.html