

تأثیر ادراک کارکنان از فرهنگ سازمانی در رضایت شغلی و تمایل به ترک خدمت سازمان (مطالعه موردی: کارکنان شرکت برق شهرستان اردبیل)

مازیار حیدری کرد زنگنه^{۱*}

مینا جعفری^۲

معصومه کاظمی^۳

تاریخ دریافت: ۱۴۰۰/۰۴/۰۱ تاریخ چاپ: ۱۴۰۰/۰۴/۲۱

چکیده

جهانی شدن و ظهور شرکت های چند ملیتی و به تبع آن تنوع و خصوصیات افراد مختلف، فرهنگ سازمانی و انسجام افراد جهت هم افزایی راه، به یک چالش اساسی در کار تیمی تبدیل کرده است. فرهنگ، شیوه زندگی، تعامل و الگوهای رفتاری خاصی است که آن را از سایر گروهها متمایز می کند و فرهنگ سازمانی مجموعه ای از مفروضات، اعتقادات، ارزش ها، نگرش ها، اندیشه ها، هنجارها، احساسات، اعمال و رفتارهای مشترک بین کارکنان یک سازمان است. هدف اصلی پژوهش حاضر سنجش تاثیر ادراک کارکنان از ابعاد مختلف فرهنگ سازمانی در رضایت شغلی و تمایل به ترک خدمت کارکنان است. پژوهش از نوع توصیفی و از شاخه همبستگی است. حجم نمونه این پژوهش ۴۲۰ نفر از کارکنان شرکت برق شهرستان اردبیل است که به طور تصادفی انتخاب شده و پرسشنامه استاندارد شده فرهنگ سازمانی و ترک خدمت دهرتی «و» «مکینتاش» و پرسشنامه استاندارد شده رضایت شغلی «بی لند» را تکمیل نمودند. به منظور تحلیل داده ها و آزمون فرضیه ها، از روش تحلیل مسیر و مدل معادلات ساختاری استفاده شد. یافته ها نشان می دهد: بین برخی از ابعاد فرهنگ سازمانی نظیر جو سازمان، رسمیت سازمان و وابستگی به سازمان با رضایت شغلی کارکنان رابطه معنی داری وجود دارد. همچنین بین جو سازمان، رسمیت سازمان و جایگاه سازمان با تمایل به ترک خدمت کارکنان رابطه معنی داری وجود دارد.

واژگان کلیدی

فرهنگ سازمانی، رضایت شغلی، ترک خدمت

۱- دانشجوی دکتری مدیریت بازرگانی، گرایش بازاریابی. (نویسنده مسئول): Mazyar.Heidari.K @gmail.com

۲- کارشناسی ارشد مدیریت دولتی، گرایش منابع انسانی. (Mina.Jafari389@gmail.com)

۳- کارشناسی ارشد مدیریت دولتی، گرایش منابع انسانی.

۱. مقدمه

منابع انسانی نقش بسزایی در تأمین کیفیت جامعه و بهره‌وری سازمانها داشته و زیربنای اصلی توسعه اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی است (حصاری، ۱۳۸۵، ص ۱۸) و رضایت شغلی آنان باعث دستیابی به اهداف سازمانی، بدست آوردن دل‌بستگی بیشتر در کار و احساس تعهد نسبت به سازمانشان شده (Barriball & Lu & While, 2007, p575) و عدم رضایت موجب کم‌کاری، غیبت، استعفا، بازنشستگی زودرس، ناراحتی‌های جسمی و روحی و ترک خدمت می‌گردد. (تیموری و همکاران، ۱۳۸۶، ص ۲۲۷)

علاوه بر رضایت شغلی، امروزه ترک شغل کارکنان کلیدی به یکی از مهمترین نگرانیهای مدیریت منابع انسانی تبدیل شده است که پر هزینه، مشکل آفرین و بیشتر با عواقب تهدید کننده برای کارآیی سازمان و تاثیرات منفی در روحیه و بازدهی افرادی که در سازمان باقی مانده اند، می‌باشد. سازمانهایی که بتوانند دلایل و عوامل موثر در تمایل به ترک خدمت کارکنان را درک کنند، خواهند توانست پیش از اینکه کارکنان سازمان را ترک کنند، سیاستها و روشهای موثری را برای حفظ و نگهداری منابع انسانی کارآ به کار بگیرند. (تنعمی، ۱۳۷۲، ص ۵۰)

فرهنگ سازمانی از جمله عوامل مشترک موثر بر رضایت شغلی کارکنان و تمایل آنان به ترک خدمت است که به عنوان یک مفهوم جامع که اعتقاد، ایدئولوژی، عرف، هنجار و تکنولوژی را در بر می‌گیرد و یک عامل ضروری است که رفتار یک سازمان و اعضایش را تحت تاثیر قرار می‌دهد. (Kim & Park, 2009, p 22)

این پژوهش سعی دارد تاثیر ادراک کارکنان از فرهنگ سازمانی در رضایت شغلی و تمایل به ترک خدمت آنان را بررسی کند.

۲. ادبیات و پیشینه تحقیق

فرهنگ از جمله واژه‌هایی است که در حوزه‌های تخصصی، همچون جامعه‌شناسی، انسان‌شناختی، باستان‌شناسی، مردم‌شناسی، مباحث تربیتی و اخلاقی و ... به عنوان کلید واژه تبیین و توصیف بسیاری از کنش‌ها، آداب و رسوم و خلیات، شعائر و آئین‌ها و نمادهای فردی و اجتماعی است که در کالبد جوامع امروزی جریان داشته و در تمامی سازمانها با انواع تخصص‌ها و حوزه‌ها جای گرفته و مطرح می‌شود. سازمانها هر یک دارای یک فرهنگ سازمانی غالب و چندین پاره فرهنگ هستند. (علی احمدی و همکاران، ۱۳۹۷، ص ۵۵)

فرهنگ سازمانی شامل هنجارهایی است که نگرش و رفتار افراد را در سازمان تعیین کرده و راهنمای رفتاری اعضای سازمان می‌باشد. فرهنگ سازمانی در حقیقت شخصیت سازمان است و همانطور که انسان دارای جسم و روح است، سازمان نیز دارای ساختار و فرهنگ است. (مصدق راد، سخنور، ۱۳۹۶، ص ۴۶)

در سازمانها فرهنگ به عنوان ارزش‌ها، اصول و فرضیات مشترکی محسوب می‌شود که در میان کارمندان یک شرکت وجود داشته و بستر مناسبی را برای هماهنگ شدن عملکردها، فراهم آورده است.

فرهنگ سازمانی شامل ۷ بعد؛ شایستگی کارمند، جو حاکم، وابستگی به سازمان، رسمیت سازمان، برنامه‌های سازمان، جایگاه سازمان و خدمات سازمان می‌باشد. (Doherty & Macintosh, 2009)

- شایستگی کارمند، یعنی کارکنان از ویژگی‌ها، دانش و نگرشهای مثبت برخوردار هستند.

- جو سازمان، یعنی سازمان یک محیط خوشایند و سرگرم کننده برای کارکنان فراهم می‌سازد.

- وابستگی به سازمان، یعنی کارکنان احساس تعلق به سازمان دارند.

- رسمیت سازمان، یعنی سازمان از استانداردها، رویه ها و خط مشی های مشخص برخوردار است.

- برنامه های سازمان، یعنی سازمان از برنامه های نوآورانه و متنوع استفاده می کند.

- جایگاه سازمان، یعنی سازمان از سابقه طولانی و تصویر مثبت در جامعه برخوردار است.

- خدمات سازمان، یعنی سازمان از خدمات با کیفیت و متنوع و با دسترسی قابل قبول برخوردار است.

در دهه های گذشته مطالعات بسیاری عوامل موثر بر رضایت شغلی را به عنوان یکی از پیامدهای مهم شغلی بررسی کرده اند و آن را به عنوان یک شاخص کلی برای ارزیابی ویژگی های شغلی کارکنان معرفی کرده اند. رضایت شغلی به عنوان واکنش های عاطفی یا هیجانی به یک شغل تعریف شده است که این واکنش ها براساس مقایسه پیامدهای واقعی با پیامدهای مورد انتظار و مطلوب می باشد. رضایت شغلی در واقع یک واکنش احساسی به کار، شرایط فیزیکی و اجتماعی محیط کار است که باعث می شود فرد بگوید از شغل خود رضایت دارد یا ندارد. رضایت شغلی عامل مهمی در جهت افزایش کارایی و نیز رضایت فردی در سازمان محسوب می شود.

رضایت شغلی به نگرش کلی فرد درباره شغلش اطلاق می شود. یک کارمند با رضایت شغلی بالا شغل خود را دوست دارد و برای آن ارزش قائل است و به طور کلی نگرش مثبت نسبت به آن شغل دارد. در واقع رضایت شغلی نتیجه ادراک کارکنان است که محتوا و زمینه شغل آن چیزی را که برای کارمند ارزشمند است، فراهم می کند. حالت احساسی مثبت، کمک زیادی به سلامت فیزیکی و روانی افراد می کند. از نظر سازمانی، سطح بالای رضایت شغلی منعکس کننده جو سازمانی بسیار مطلوب است که منجر به جذب و بقاء کارکنان می شود. (غلامی، ۱۳۹۹، ص ۷۸) ویکتوروروم^۱ رضایت شغلی را واکنش کارکنان در برابر نقشی که در کارشان ایفا می کنند، می داند. (بختایی، منوریان، ۱۳۸۵، ص ۱۵۴)

عوامل زمینه ساز و ایجاد کننده رضایت شغلی را می توان به جنبه های درونی شامل ویژگی های شخصیتی، احساسات عاطفی و حالت های هیجانی و جنبه های بیرونی شامل شرایط و ویژگی های سازمانی، اجتماعی و فرهنگی دسته بندی کرد. (میر کمالی، نارنجی ثانی، ۱۳۸۷، ص ۷۵) اندازه گیری میزان رضایت شغلی کارکنان و بررسی نقاط ضعف و قوت موثر در کاهش یا افزایش رضایت کارکنان، سازمان ها را در ارائه خدمات بهتر، تولید محصولات مناسب تر و نهایتاً ارتقای بهره وری کمک خواهد کرد. (بیدختی، صالح پور، ۱۳۸۶، ص ۳۲)

در زمینه رضایت شغلی و عوامل موثر بر آن مطالعات بسیاری انجام شده است که نشان می دهد متغیرهای زیادی با رضایت شغلی مرتبط هستند، لوتانز^۲ معتقد است، عوامل موثر بر رضایت شغلی عبارت هستند از:

۱- عوامل سازمانی مانند حقوق و دستمزد، ترفیعات، خط مشی های سازمانی

۲- عوامل محیطی مانند سبک سرپرستی، گروه کاری، شرایط کاری

۳- عوامل فردی مانند صفات و ویژگی های فرد مانند سن، سابقه کار

۴- ماهیت کار مانند محدوده شغل که شامل میزان مسئولیت، اقدامات کاری و تنوع کار است. (احمدی و همکاران، ۱۳۹۳، ص ۷۷)

ترک خدمت کارکنان در تمامی سازمانها همواره یکی از مهمترین دغدغه های هر نظام کاری بوده است. از سویی

¹ -Victor Veroom

² -Luthans

تئوری درهم تنیدگی شغلی مطرح می کند که چرا برخی افراد با وجود فرصت های شغلی بهتر، همچنان در حرفه و سازمان خود باقی می مانند. در واقع کارکنان از طریق ادراک تناسب بین شغل و ارزش های شخصی شان، پیوند با همکاران و فداکاری های مرتبط با ترک شغل، به آن وابسته می شوند. (ابراهیمی، ۱۳۹۹، ص ۲۰۱)

ترک خدمت یا قصد ترک شغل به این معنی است فرد می خواهد شغل فعلی خود را در آینده ای نزدیک ترک کند.

(Carmeli, 2004, p181)

تمایل به ترک خدمت، منعکس کننده علاقه کارکنان به ترک سازمان و جستجوی مشاغل جایگزین است. ترک خدمت کارکنان نه تنها مخرب است بلکه بسیار پر هزینه می باشد. با توجه به رکود اقتصادی اخیر، بر اهمیت حفظ کارکنان کلیدی برای حصول موفقیت سازمان بسیار تاکید شده است. (رنگریز، مهدبی، ۱۳۹۷، ص ۹۸)

ترک خدمت ممکن است ارادی و مربوط به عدم رضایت شغلی باشد، یا دلایل شخصی داشته باشد که خارج از کنترل مدیر است. از طرف دیگر، ترک خدمت می تواند ناشی از وضعیت دشوار اقتصادی باشد و در چنین مواردی موضوع ترک خدمت بایستی به طور جدی مورد رسیدگی قرار گرفته و هر جا که ضرورت دارد، اقدامات اصلاحی صورت پذیرد. ترک خدمت کارکنان از زمانی که به افزایش هزینه استخدام و آموزش، کاهش بهره‌وری سازمانی منجر شده، مورد توجه بسیاری از سازمانها قرار گرفته است. (فتحی و همکاران، ۱۳۹۸، ص ۳۴)

از جمله عوامل موثر در ترک خدمت کارکنان فقدان موارد زیر شناخته شده است: عدم رضایت شغلی، عدم شایسته سالاری، فقدان ارتقای شغلی، فقدان تعهد سازمانی و فقدان نظام عادلانه پرداخت. (احمدی و همکاران، ۱۳۹۳، ص ۷۶)

از جمله عوامل موثر بر ترک خدمت کارکنان می توان به عوامل فردی (مثل سن، جنسیت، تحصیلات)، تعهد سازمانی، رضایت شغلی، فشارهای روانی ناشی از محیط کار، عدالت سازمانی و فرهنگ سازمانی اشاره کرد. (علیزاده، ۱۳۸۷، ص ۲۸)

«مکینتاش» و «دهرتی» در بررسی تاثیر فرهنگ سازمانی در رضایت شغلی کارکنان و تمایل به ترک خدمت آنان دریافتند که ابعاد وابستگی به سازمان، رسمیت سازمان، جو حاکم و برنامه های سازمان بیشترین تأثیر را در رضایت شغلی و تمایل به ترک خدمت کارکنان دارند. (Doherty & Macintosh, 2009). «بی لند» در بررسی تاثیر انواع فرهنگ سازمانی در رضایت شغلی به این نتیجه رسید که فرهنگ های اشتراکی قبیله ای و موقعیت سالاری برای رسیدن به سطوح بالاتری از رضایت شغلی نقش تعیین کننده ای دارند و فرهنگ بازار و فرهنگ سلسله مراتبی نمی توانند سطوح رضایتمندی شغلی مورد نیاز برای ایجاد وفاداری و تعهد بلند مدت را برای سازمان به ارمغان بیاورند.

(B. Lond, 2009)

«پگانی» و «اریگو» در بررسی تجربی محیط های انعطاف پذیری به این نتیجه رسیدند که رابطه مثبتی بین انعطاف پذیری وظیفه ای و رضایت شغلی وجود دارد. (Origo & 2006 Pagani) «کارن دام» و «هاسل هورن» در بررسی خود از علل ترک شغل پرستاران به این نتیجه رسیدند که یک محیط کاری حمایت نشده با کیفیت پایین رهبری و تداخل بالای امور کاری- خانوادگی، منجر به افت رضایتمندی شغلی و سوق دادن پرستاران به سمت ترک حرفه خود می شود.

(Dam & horn, 2009)

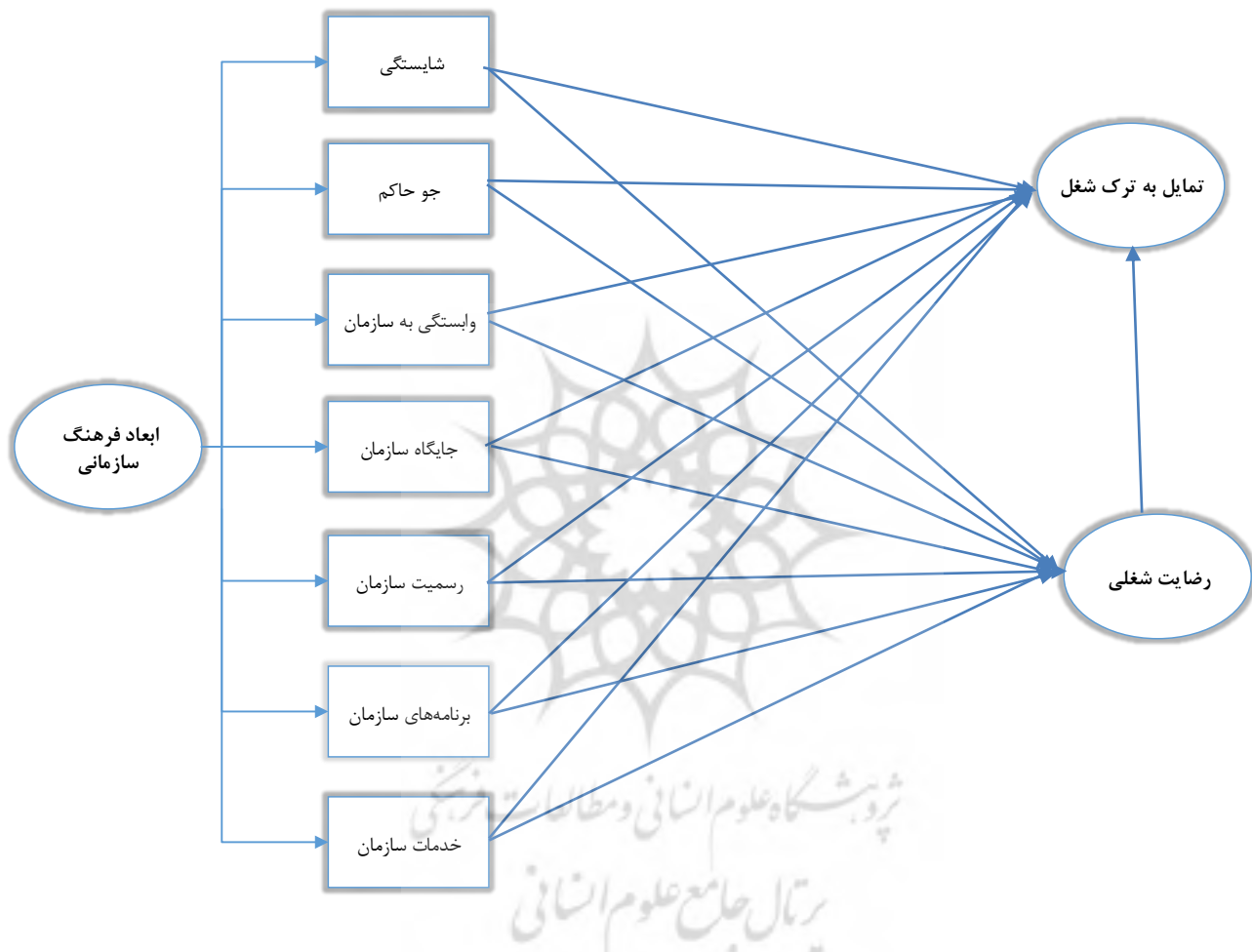
³ - Karen Dam

⁴ -Hassel horn

«لاینز» در یکی از تحقیقاتش نشان داد که، رضایت بیشتر در ارتباط با شغل و سازمان با تنیدگی کمتر و پایین بودن میزان ترک شغل کارکنان و تمایل کمتر برای ترک سازمان رابطه دارد. (طالب زاده، مهرابی زاده، ۱۳۸۶، ص ۴۸)

«ایرانیان» و «بمبئی رو» در بررسی ارتباط بین فرهنگ سازمانی و رضایت شغلی کارکنان به این نتیجه رسیدند که بین متغیر فرهنگ سازمانی و رضایت شغلی رابطه معناداری وجود دارد. این رابطه در خصوص همه ابعاد فرهنگ سازمانی یعنی فاصله قدرت، امتناع از خطر کردن، فرد گرایی و مرد گرایی نیز مشاهده شد. (ایرانیان، بمبئی رو، ۱۳۸۵)

مدل مورد استفاده در این پژوهش با بهره گیری از مدل «دهرتی» و «مکینتاش» به شکل ذیل است.



شکل ۱- چارچوب نظری تحقیق

۳. سوال و فرضیات تحقیق:

سؤال اصلی و کلی تحقیق عبارت است از:

آیا ادراک کارکنان از فرهنگ سازمانی در رضایت شغلی کارکنان و تمایل به ترک خدمت آنان مؤثر است؟

فرضیات تحقیق عبارتند از:

۱. بین ادراک کارکنان از شایستگی و رضایت شغلی رابطه وجود دارد.
۲. بین ادراک کارکنان از جو سازمانی و رضایت شغلی رابطه وجود دارد.

۳. بین ادراک کارکنان از رسمیت سازمان و رضایت شغلی رابطه وجود دارد.
۴. بین ادراک کارکنان از وابستگی به سازمان و رضایت شغلی رابطه وجود دارد.
۵. بین ادراک کارکنان از برنامه های سازمان و رضایت شغلی رابطه وجود دارد.
۶. بین ادراک کارکنان از جایگاه سازمان و رضایت شغلی رابطه وجود دارد.
۷. بین ادراک کارکنان از خدمات سازمان و رضایت شغلی رابطه وجود دارد.
۸. بین ادراک کارکنان از شایستگی و تمایل به ترک خدمت رابطه وجود دارد.
۹. بین ادراک کارکنان از جو سازمانی و تمایل به ترک خدمت رابطه وجود دارد.
۱۰. بین ادراک کارکنان از رسمیت سازمان و تمایل به ترک خدمت رابطه وجود دارد.
۱۱. بین ادراک کارکنان از وابستگی به سازمان و تمایل به ترک خدمت رابطه وجود دارد.
۱۲. بین ادراک کارکنان از برنامه های سازمان و تمایل به ترک خدمت رابطه وجود دارد.
۱۳. بین ادراک کارکنان از جایگاه سازمان و تمایل به ترک خدمت رابطه وجود دارد.
۱۴. بین ادراک کارکنان از خدمات سازمان و تمایل به ترک خدمت رابطه وجود دارد.
۱۵. بین رضایت شغلی کارکنان و تمایل به ترک خدمت رابطه وجود دارد.

۴. روش تحقیق و حجم نمونه

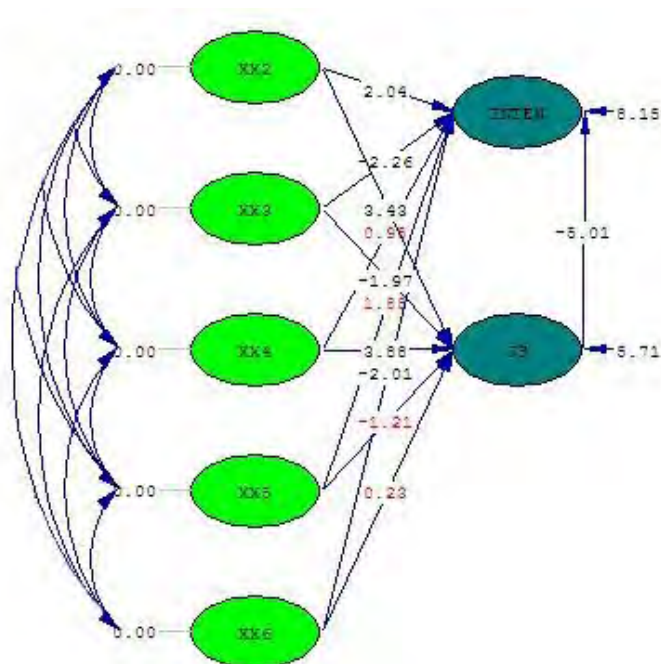
پژوهش حاضر از نظر تحلیل داده ها از نوع توصیفی و از شاخه همبستگی است.

فرهنگ سازمانی به عنوان متغیر مستقل و رضایت شغلی کارکنان و تمایل به ترک خدمت آنان به عنوان متغیر وابسته مورد بررسی قرار گرفتند.

برای گردآوری اطلاعات در خصوص تبیین ادبیات موضوع پژوهش از روش کتابخانه ای و برای جمع آوری داده ها از روش میدانی و پرسشنامه استفاده شده است. برای سنجش ابعاد فرهنگ سازمانی و تمایل به ترک خدمت از پرسشنامه تدوین شده توسط «دهرتی» و «مکینتاش» که سه بعد ترک خدمت یعنی ترک سازمان، ترک حرفه و ترک شغل را می سنجد، استفاده شده است. به منظور سنجش رضایت شغلی کارکنان از پرسشنامه تدوین شده توسط «بی لند» که پنج مولفه رضایت شغلی، رضایت از کار، رضایت از همکاران، رضایت از سرپرستی، رضایت از حقوق و رضایت از ترفیحات را می سنجد، استفاده شده است و به منظور دستیابی به اطلاعات مورد نیاز جهت پردازش فرضیه های پژوهش از «مدل معادلات ساختاری و تحلیل مسیر» با کمک نرم افزار لیزرل استفاده شده است.

حجم نمونه ۴۲۰ نفر و پرسشنامه در اختیار کارکنان قرار داده شده ولی از این تعداد ۳۵۷ پرسشنامه جمع آوری گردید که از این تعداد ۳۲۱ پرسشنامه سالم و قابل تحلیل بود.

در صفحه بعد مدل نهایی تحقیق و جدول علائم استفاده شده در مدل، جهت تحلیل فرضیات آروده شده است.



Chi-Square=1721.37, df=568, P-value=0.00000, RMSEA=0.071

شکل ۲: مدل نهایی تحقیق در حالت t-value

جدول ۱: علائم استفاده شده در مدل

ردیف	متغیر	علامت استفاده شده در مدل
۱	شایستگی	XX1
۲	جو حاکم بر سازمان	XX2
۳	رسمیت سازمان	XX3
۴	وابستگی به سازمان	XX4
۵	برنامه های سازمان	XX5
۶	جایگاه سازمان	XX6
۷	خدمات سازمان	XX7
۸	رضایت شغلی	JS
۹	تمایل به ترک خدمت	INTEN

۵. آزمون فرضیات و نتایج تجزیه و تحلیل داده ها

فرضیات تحقیق با استفاده از میزان t-value مورد آزمون قرار گرفتند. لازم به ذکر است که اگر مقدار t-value حاصله در حد فاصل $+1/96$ و $-1/96$ قرار گیرد فرضیه رد می شود و اگر مقدار t-value به دست آمده کوچکتر از $-1/96$ و یا بزرگتر از $+1/96$ باشد فرضیه تایید می شود.

لازم به ذکر است که دو بعد فرهنگ سازمانی یعنی شایستگی و خدمات سازمان به علت قابل اجرا نشدن از مدل اصلی پژوهش خارج شدند.

فرضیات ۱، ۷، ۸ و ۱۴ با توجه به اینکه متغیر شایستگی و خدمات از مدل خارج شده اند، رد می شود. فرضیات ۵ (رابطه بین ادراک کارکنان از برنامه های سازمان و رضایت شغلی آنان)، ۶ (رابطه بین ادراک کارکنان از جایگاه سازمان و رضایت شغلی آنها)، ۱۱ (رابطه بین ادراک کارکنان از وابستگی به سازمان و تمایل به ترک خدمت) و ۱۲ (رابطه بین ادراک کارکنان از برنامه های سازمان و تمایل به ترک خدمت)، با توجه به میزان t_value حاصله رد شده اند.

فرضیات ۲ (رابطه بین ادراک کارکنان از جو سازمانی و رضایت شغلی آنان)، ۳ (رابطه بین ادراک کارکنان از رسمیت سازمان و رضایت شغلی آنان)، ۴ (رابطه بین ادراک کارکنان از وابستگی به سازمان و رضایت شغلی آنان)، ۹ (رابطه بین ادراک کارکنان از جو سازمانی و تمایل به ترک خدمت)، ۱۰ (رابطه بین ادراک کارکنان از رسمیت سازمان و تمایل به ترک خدمت)، ۱۳ (رابطه بین ادراک کارکنان از جایگاه سازمان و تمایل به ترک خدمت) و ۱۵ (رابطه بین رضایت شغلی کارکنان و تمایل به ترک خدمت)، با توجه به مقدار t_value به دست آمده پذیرفته شده اند.

۶. نتیجه گیری و ارائه پیشنهادات

امروزه ترک شغل کارکنان کلیدی در سازمانهای سرآمد، به یکی از مهمترین نگرانیهای مدیریت منابع انسانی تبدیل شده است. به همین دلیل، سازمانهایی که بتوانند دلایل و عوامل موثر در تمایل به ترک خدمت کارکنان را درک کنند، خواهند توانست پیش از اینکه کارکنان سازمان را ترک کنند، سیاستها و روشهای موثری را برای حفظ و نگهداری منابع انسانی کارآ به کار بگیرند.

تمایل به ترک شغل از اراده آگاهانه و حساب شده شاغل برای ترک سازمان ناشی می شود، یعنی، کارکنان به یکباره سازمان را ترک نمی کنند، بلکه «تمایل به ترک شغل» را به صورت تدریجی در خود پرورش می دهند و پس از در نظر گرفتن همه شرایط و مناسب بودن فرصتهای استخدامی در سازمانهای دیگر، اقدام به ترک شغل می نمایند. شواهد روشنی وجود دارد که کارکنان ناراضی بیشتر از کار خود گریزان هستند و با احتمال بیشتری استعفا می دهند، بر اساس مطالعات انجام شده کارکنان راضی، بهداشت روانی، سلامت جسمی و طول عمر بیشتری دارند. همچنین رضایت شغلی رابطه معکوسی با ترک خدمت و غیبت کارکنان دارد و همه این مسائل برای سازمانها از اهمیت فوق العاده برخوردار است.

نقطه نظر نهایی در تأیید اهمیت رضایت شغلی تأثیراتی است که در کل برای جامعه دارد. وقتی که کارکنان نسبت به شغلشان خشنودند، زندگی آنها نیز بهبود می یابد. در مقابل، کارکنان ناراضی نگرشهای منفی خود را به خانه منتقل می کنند. به علاوه، بسیاری از منافع رضایت شغلی به زندگی سیاسی، اجتماعی در جامعه ارتباط پیدا می کند. کارکنان راضی با احتمال بیشتری شهروند راضی تری خواهند بود.

با توجه به نتایج این پژوهش به منظور افزایش رضایت شغلی کارکنان و کاهش تمایل به ترک خدمت آنان پیشنهادات زیر مطرح می گردد:

- ۱- مدیران سازمانها و شرکتهای می توانند با اهمیت دادن به کارکنان تازه وارد مشتاق و فعال و کارکنان با سابقه، تعلق خاطر کارکنان را نسبت به سازمان افزایش داده و با ارزش قائل شدن برای پیشرفت کارکنان در حوزه کاریشان بر رضایت شغلی آنان بیفزاید.
- ۲- پیشنهاد می شود که مدیران به کارکنان خود اعتماد بیشتری کنند و از میزان سرپرستی مستقیم خود بر کارکنان بکاهند و تا حدودی دست کارکنان را در اجرای وظایف کاریشان آزاد بگذارند تا بدین طریق باعث تقویت خلاقیت و ابتکار عمل کارکنان شده و رضایت شغلی آنان را افزایش دهند.
- ۳- پیشنهاد می شود که مدیران به جو حاکم بر سازمان توجه بیشتری کنند و تمایل کارکنان را به شرکت در فعالیتهای جمعی افزایش دهند. برای موفقیت کارکنانشان ارزش قائل شوند و با ایجاد مکانی مفرح و مطبوع برای اجرای فعالیتهای حل مشکلات کاریشان رضایت شغلی آنان را افزایش داده و تمایل به ترک خدمت را در آنان کاهش دهند.
- ۴- پیشنهاد می شود مدیران با ایجاد فرصتهای ترفیحاتی و ایجاد فرصتهای توسعه مسیر شغلی برابر برای کارکنان و پرداخت حقوق و دستمزد عادلانه و براساس بهره وری کارکنان و استقرار سیستم تخصیص پاداش براساس شاخصهای ارزیابی عملکرد کارکنان و نه بر اساس ملاکهای غیرسازمانی، رضایت شغلی کارکنان را افزایش داده و تمایل به ترک خدمت را در آنان کاهش دهند.
- ۵- سازمان می تواند با ارائه خدمات ارزشمند و ایجاد تصویر مثبت و شناخته شده ای از خود در جامعه و با حضور و پیشینه قوی، تمایل به ترک خدمت را در کارکنان خود کاهش دهد.

منابع و مأخذ

۱. ابراهیمی، الهام، «بررسی تأثیر درهم تنیدگی شغلی و سازمانی بر قصد ترک خدمت معلمان آموزش و پرورش: نقش تعدیلگر مرحله کار راهه شغلی»، مدیریت بر آموزش سازمانها، سال نهم، شماره ۱، ۱۳۹۹
۲. احمدی، پروین. بیگم رضازاده شیراز، فاطمه. صادقی، فرشته، «عوامل مؤثر در تمایل به ترک خدمت فرهنگیان دارای تحصیلات عالی (کارشناسی ارشد و بالاتر)»، اندیشه های نوین تربیتی، دانشکده علوم تربیتی و روان شناسی دانشگاه الزهراء، دوره ۱۰، شماره ۱، ۱۳۹۳
۳. اصغرهرندی، محمدرضا. برجعلی، احمد، «رابطه بین مهارتهای کنار آمدن با رضایت شغلی کارکنان بنیاد مستضعفان»، مجله روانشناسی، شماره ۳۴، ۱۳۸۶
۴. ایرانیان، جواد. بمبئی رو، فاطمه، «رابطه فرهنگ سازمانی با رضایت شغلی، فصلنامه علوم تربیتی و زمینه های وابسته»، شماره ۲، ۱۳۸۵
۵. بختایی، امیر. منوریان، عباس، «شناخت فرهنگ سازمانی بر اساس مدل دنیسون»، مدیریت، شماره ۲، ۱۳۸۵
۶. بهابادی، عباس. سیف، هادی. نیکبخت، علیرضا، «بررسی ترک خدمت پرستاران در یک دوره ده ساله»، دانش مدیریت، شماره ۲۱، ۱۳۸۷
۷. بیدختی، محمد مهدی. صالح پور، علی، «عوامل مؤثر بر رضایت شغلی کارکنان اجرایی استان همدان»، تحقیقات علوم رفتاری، شماره ۱، ۱۳۸۶
۸. تنعمی، محمد مهدی، «تمایل به ترک خدمت و عمل به ترک خدمت»، دانش مدیریت، شماره ۲۱، ۱۳۷۲

۹. تیموری، مریم. حسن زاده، اکبر. صالحی، مهرداد، «رضایت شغلی اعضاء هیأت علمی دانشگاه علوم پزشکی اصفهان»، آموزش در علوم پزشکی، شماره ۲، ۱۳۸۶
۱۰. حصاری، رضا، «برسی ارتباط بین رضایت شغلی معلمان با تعهد سازمانی آنان در مدارس راهنمایی»، پژوهشهای تربیتی، شماره ۷، ۱۳۸۵
۱۱. طالب زاده، علیرضا. مهربانی زاده، مهناز، «بررسی رابطه ابهام و تعارض نقش با رضایت و دلبستگی شغلی»، مجله روانشناسی، شماره ۷، ۱۳۸۶
۱۲. علی احمدی، محمدهادی. ماکوئی، احمد. بنیادی، علی، «تدوین راهبردهای تکامل فرهنگ سازمانی»، مطالعات مدیریت راهبردی، شماره ۳۴، ۱۳۹۷
۱۳. عزیززاده، ابراهیم، «عوامل موثر بر تمایل ترک کارکنان»، دو ماهنامه توسعه انسانی پلیس، شماره ۱۱، ۱۳۸۷
۱۴. غلامی، الهام، «تأثیر رضایت شغلی بر عملکرد سازمانی»، فصلنامه رهیافتی در مدیریت بازرگانی، دوره اول، شماره ۲، ۱۳۹۹
۱۵. فتحی، عاطفه. نیک بخش، رضا. آفرینش خاکی، اکبر. شریفی فر، فریده، «بررسی عوامل مرتبط با تمایل به ترک خدمت در کارکنان سازمانهای ورزش»، نشریه مدیریت ارتقای سلامت، دوره ۹، شماره ۱، بهمن و اسفند ۱۳۹۸
۱۶. میرکمالی، محمد. نارنجی ثانی، فاطمه، «برسی رابطه کیفیت زندگی کاری و رضایت شغلی بین اعضاء هیئت علمی دانشگاههای تهران و صنعتی شریف»، پژوهش و برنامه ریزی در آموزش عالی، شماره ۴۸، ۱۳۸۷
۱۷. مصدق راد، علی محمد. سخنور، مبین، «فرهنگ سازمانی بیمارستانهای منتخب شهر تهران»، فصلنامه بیمارستان، ارگان رسمی انجمن علمی اداره امور بیمارستانهای ایران، سال شانزدهم، شماره ۲، ۱۳۹۶
۱۸. رنگریز، حسن. مهدبی، مهدی، «اقدامات مدیریت منابع انسانی و تمایل به ترک خدمت سازمان: بررسی نقش میانجی نقض قرارداد روان شناختی»، فصل نامه علمی - پژوهشی مدیریت منابع انسانی در صنعت نفت، ۱۳۹۷
19. B. land, Daulaturam, "organizational culture and job satisfaction", journal of business & Industrial marketing, 3, 219 – 236,2003
20. Barriball, K. Louise., Lu, Hong., While, Alison E, "Job satisfaction and its related factors: A questionnaire survey of hospital nurses in Mainland China", International Journal of Nursing Studies, 44, 574-588.2007
21. Carmeli, Abraham,"The relationship between organizational culture and withdrawal intentions and behavior", International Journal of manpower, 26, 177 – 195,2004
22. Dam, Karen., Hasselhorn, hans martin" intention to leave nursing the importance of interpersonal work context, work-home interference, and job satisfaction beyond the effect of occupational commitment", career development international, 14(7), 616 – 635,2009
23. Doherty, Alison., Macintosh, Eric, "the in fluency of organization culture on job satisfaction and intention to leave", www. Elsevier. com 1 – 12,2009
24. Kim, Tae Hyun., Park, Jae San, « Do types of organizational culture matter in nurse job satisfaction and turnover intention?» Emerald Group Publishing Limited, 22 (1), 20-38.2009
25. Origo, Federica., Pagani, Laura, work place flexibility and job satisfaction", journal of business research, 311 – 322,2000

The effect of employee perception of organizational culture in job satisfaction and Tendency to leave the organization (Case study: Employees of Ardabil Electricity Company)

Mazyar Heidari Kord Zangeneh ^{*1}

Mina Jafari ²

Masoumeh Kazemi ³

Date of Receipt: 2021/06/22 Date of Issue: 2021/07/12

Abstract

The globalization and emergence of multinational corporations and the consequent diversity and characteristics of different individuals, organizational culture and the cohesion of individuals for synergy, has become a major challenge in teamwork. Culture is a particular way of life, interaction, and patterns of behavior that distinguishes it from other groups, and organizational culture is a set of assumptions, beliefs, values, attitudes, thoughts, norms, feelings, actions, and behaviors shared among employees of an organization. The main purpose of this study is to measure the effect of employees' perceptions of different dimensions of organizational culture on job satisfaction and the tendency of employees to leave the service. The research is descriptive and correlational. The sample size of this study is 420 employees of Ardabil Electricity Company who were randomly selected and completed the standardized questionnaire of organizational culture and service leave "Doherty" and "Macintosh" and the standardized questionnaire of job satisfaction "B. land. In order to analyze the data and test the hypotheses, the method of path analysis and structural equation modeling were used. Findings show: There is a significant relationship between some aspects of organizational culture such as organizational climate, organizational formality and dependence on the organization with job satisfaction of employees. Also, there is a significant relationship between the atmosphere of the organization, the formality of the organization and the position of the organization with the tendency of employees to leave the service.

Keywords

Organizational culture, job satisfaction, leaving the service

- 1- Ph.D. in Business Management, Marketing (*Corresponding Author: Mazyar.Heidari.K@gmail.com)
- 2- M.A. in Public Management, Human Resource. (Mina.Jafari389@gmail.com)
- 3- M.A. in Public Management, Human Resource.