رابطه تعهد سازمانی و عملکرد کارکنان شاغل در یک شبکه بهداشتی و درمانی

ایروان مسعودی اصل[1*]، کامران حاجی نبی[1]، فرهاد نصرتی نژاد[2]، حبیب اله سودائی زنوزق[1]

۱. گروه مدیریت خدمات بهداشتی و درمانی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد علوم و تحقیقات
۲.گروه علوم اجتماعی، دانشگاه پیام نور

فصلنامه پایش
سال یازدهم شماره پنجم مهر ـ آبان ۱۳۹۱ صص ۶۰۱-۵۹۵
تاریخ پذیرش مقاله: ۱۳۹۰/۲/۲۸
[نشر الکترونیک پیش از انتشار-۱۳۹۱/۵/۲۲]

چکیده

پژوهش حاضر با هدف تعیین ارتباط رابطه تعهد سازمانی کارکنان شبکه بهداشت و درمان مرند با عملکرد آنها انجام گرفته است. این پژوهش از سنخ پژوهش‌های کاربردی است که با استفاده از روش همبستگی به صورت مقطعی در تابستان سال ۱۳۸۹ در یک نمونه ۱۸۶ نفری با هدف سنجش ارتباط بین عملکرد شغلی و سه بعد تعهد سازمانی شامل تعهد عاطفی، تعهد مستمر و تعهد تکلیفی انجام شده است. داده‌های مورد نیاز با استفاده از دو پرسشنامه به دست آمده است. داده‌های پرسشنامه تعهد سازمانی به روش خود پاسخگویی از نمونه‌های پژوهش و داده‌های سنجش عملکرد به روش خود پاسخگویی سرپرستان کارکنان جمع‌آوری و با استفاده از شاخص‌های آمار توصیفی و آمار استنباطی تحلیل شده است.

نتایج نشان داد که در کل، میانگین نمره تعهد سازمانی کارکنان ۴/۷۹ از ۷ و میانگین نمره عملکرد شغلی کارکنان نیز ۳/۲۳ از ۵ بود. بین تعهد سازمانی کارکنان با عملکرد کاری آنها ارتباط معنی‌داری مشاهده شد. به این معنا که کارکنان با تعهد سازمانی بالاتر، عملکرد شغلی بالاتری داشتند (r=۰/۱۵۸، P= ۰/۰۳۲). البته تنها یکی از ابعاد تعهد سازمانی (تعهد مستمر) بر عملکرد شغلی تأثیر داشت. به نظر می‌رسد می‌توان با تقویت عوامل مؤثر بر تعهد مستمر، عملکرد شغلی کارکنان را در سازمان‌های بهداشتی و درمانی ارتقا داد.

کلیدواژه‌ها: تعهد سازمانی، عملکرد، شبکه بهداشت و درمان

[*] نویسنده پاسخگو: تهران، انتهای بزرگراه شهید اشرفی اصفهانی، بالاتر از میدان سیمون بولیوار، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد علوم و تحقیقات
E-mail: masoudi_1352@yahoo.com

[Downloaded from payeshjournal.ir on 2026-11-13]

[DOR: 20.1001.1.16807626.1391.11.5.3.3]

مقدمه

تعهد سازمانی به عنوان وابستگی عاطفی و روانی به سازمان در نظر گرفته می‌شود که بر اساس آن فردی که شدیداً متعهد است، هویت خود را با سازمان معین می‌کند، در سازمان مشارکت می‌کند و در آن درگیر می‌شود و از عضویت در سازمان لذت می‌برد [۱]. به نظر لوتانز (Lotans) ۱۹۹۲ و شاو (Shaw)، تعهد سازمانی، تمایل قوی به ماندن در سازمان، تمایل به اعمال تلاش فوق‌العاده برای آن، اعتقاد قوی به پذیرش ارزش‌ها و اهداف به عنوان یک نگرش تعریف شده است [۲].

تعهد، فرد را با سازمان پیوند می‌دهد؛ بنابراین، این پیوند احتمال ترک شغل را کاهش خواهد داد. می یر و آلن بین سه نوع تعهد، تمایز قائل می‌شوند. تعهد عاطفی که به وابستگی احساسی فرد به سازمان اشاره دارد. تعهد مستمر که مربوط به تمایل به باقی ماندن در سازمان به خاطر هزینه‌های ترک سازمان یا پاداش‌های ناشی از ماندن در سازمان می‌شود و سرانجام تعهد هنجاری که نوعی احساس تکلیف به باقی ماندن در سازمان را به عنوان یک عضو منعکس می‌کند [۳]. دلایل زیادی نیز برای این که چرا یک سازمان بایستی سطح تعهد سازمانی اعضایش را افزایش دهد وجود دارد که از آن جمله می‌توان به این موضوع اشاره داشت که تعهد سازمانی با پیامدهایی ازقبیل رضایت شغلی، حضور، رفتار سازمانی فرا اجتماعی و عملکرد شغلی رابطه مثبت و با تمایل به ترک شغل رابطه منفی دارد [۴]. بنابراین کارایی و توسعه هر سازمان تا حد زیادی به کاربرد صحیح نیروی انسانی بستگی دارد [۵].

با این توصیف، سازمان با عملکرد برتر، سازمانی است که در یک دوره زمانی بلند مدت از راه توانایی انطباق مناسب با تغییرات و واکنش سریع به این تغییرات، ایجاد ساختار مدیریت منسجم و هدفمند، بهبود مستمر قابلیت‌های کلیدی و رفتار مناسب با کارکنان به عنوان اصلی‌ترین دارایی، به نتایجی بهتر از سازمان های همتراز دست می‌یابد [۶]. گریگوری اسمیت در مقاله خود، هفت راز ایجاد سازمان‌های با عملکرد برتر را، تعهد و مشارکت مدیریت ارشد، تمرکز راهبردی، تیم‌های راهبری، شناسایی پروژه‌های کلیدی بهبود، تیم گرایی، ایجاد منشور و سنجش ذکر می‌کند [۴] .

برای تقویت تعهد کارکنان در سازمان یا همان هسته تعهد، نیز شیوه های متنوعی وجود دارد که از آن جمله می‌توان به داشتن یک مأموریت یا ایدئولوژی، مأموریت کاریزماتیک، استخدام مبتنی بر ارزش‌ها، تأکید بر جهت گیری ارزشی و آموزش، سنت سازی، تضمین عدالت سازمانی، دریافت شکایات، برقراری روابط دو جانبه، ایجاد حس جمعی، ایجاد هماهنگی، سهیم کردن دیگران، تأکید بر همکاری‌های جمعی، ایجاد حس یگانگی، پیشرفت کارکنان، شکوفاکردن کارکنان، ایجاد چالش‌های شغلی، توانمند سازی کارکنان، ارتقا از داخل، فعالیت‌های توسعه‌ای کارکنان، امنیت شغلی، تعهد به ارزش‌های اساسی مردم، ارزش‌های کارکنان و انتخاب مدیران مناسب، اشاره کرد [۷].

همانطور که اشاره شد، در تمامی سازمان‌ها تعهد سازمانی تأثیر مثبتی بر عملکرد کارکنان دارد. این تأثیر در سازمان‌هایی که کالاها یا خدمات حیاتی ارایه می‌دهند و خدمات یا کالاهای آنها به نوعی با سلامت و حیات افراد سر و کار دارد، به مراتب مهم‌تر و قابل تأمل‌تر است. با توجه به جایگاه تعهد در عملکرد کارکنان در سازمان‌های بهداشتی ـ درمانی و با عنایت به این که تاکنون مطالعه‌ای در خصوص ارتباط تعهد سازمانی و عملکرد کارکنان در شبکه‌های بهداشتی و درمانی انجام نگرفته است، همچنین نظر به این که در تحقیقات قبلی انجام گرفته داخل کشور، معمولاً معیار عملکردی کارکنان همان ارزشیابی پایان سال در نظر گرفته شده است که تا اندازه زیادی تحت تأثیر نظرات شخصی مدیران و دیگر عواملی این چنین است، پژوهش حاضر به دنبال آن است تا ارتباط تعهد سازمانی و عملکرد کارکنان شبکه بهداشت و درمان شهرستان مرند را با به کارگیری سنجش معیار عملکردی ویژه مورد بررسی قرار دهد و به این پرسش‌ها پاسخ گوید:

- میزان تعهد کاری کارکنان شبکه بهداشت و درمان مرند چه اندازه است؟
- عملکرد شغلی کارکنان شبکه بهداشت و درمان مرند چگونه است؟
- آیا رابطه‌ای بین تعهد کاری با عملکرد شغلی کارکنان شبکه بهداشت و درمان مرند وجود دارد؟
- متغیرهایی چون سن، جنس، تحصیلات، وضعیت استخدام و محل اشتغال چه تأثیری بر تعهد کاری دارد؟

مواد و روش کار

پژوهش حاضر در زمره مطالعات کاربردی است که با روش همبستگی به صورت مقطعی در تابستان سال ۱۳۸۹ در شهرستان مرند(از شهرهای استان آذربایجان شرقی) انجام شده است. جامعه آماری این پژوهش شامل تمامی کارکنان شبکه بهداشت و درمان

[Downloaded from payeshjournal.ir on 2026-11-13]
[DOR: 20.1001.1.16807626.1391.11.5.3.3]

شهرستان مرند بود. تعداد نمونه پژوهش بر اساس فرمول کوکران(با مقدار خطای۰/۰۳ و واریانس ۰/۲۵) ۱۸۶ نفر برآورد شده است.

این تعداد نمونه با توجه به تعداد کارکنان شاغل در بخش‌های گوناگون به تناسب حجم جامعه توزیع گردیده و در هر بخش، تعداد نمونه لازم به صورت تصادفی از بین کارکنان انتخاب شده است. داده‌ها با استفاده از دو نوع پرسشنامه جداگانه شامل پرسشنامه تعهد کارکنان و پرسشنامه عملکرد آنها جمع‌آوری شده است. برای سنجش اعتبار پرسشنامه از روش اعتبار صوری استفاده شد. به همین منظور، پرسشنامه‌ها در اختیار ۱۰ تن از اعضای هیئت علمی دانشگاه‌ها که سابقه پژوهش و مطالعه در زمینه موضوع پژوهش را دارا بودند قرار داده شده و مورد تأیید قرار گرفت. برای سنجش پایایی پرسشنامه‌ها از روش آزمون و آزمون مجدد استفاده گردید. در پرسشنامه تعهد سازمانی، برای هر یک از سؤالات مندرج در پرسشنامه، ۷ سطح (کاملاً مخالف، تا حدی مخالف، اندکی مخالف، نه موافق نه مخالف، اندکی موافق، تا حدودی موافق، کاملاً موافق) در نظر گرفته شد و به ترتیب از ۱ تا ۷ ارزش گذاری گردید. در مواردی که جهت سؤالات معکوس بوده (نظیر سؤالات ۹، ۱۲، ۱۳، ۱۹ و ۲۲)، نمره گذاری نیز به ترتیب از ۷ تا ۱ انجام شده است. در پرسشنامه عملکرد کارکنان، برای هر یک از سؤالات ۵ سطح (غیرقابل قبول، نیازمند بهبود، قابل قبول، بیش از انتظار، عالی) در نظر گرفته شد و به ترتیب از ۱ تا ۵ ارزش گذاری گردید.

معیار قضاوت برای تعیین تعهد سازمانی کارکنان مورد مطالعه با استفاده از میانگین نمره محاسبه شده است (نمره حد متوسط عبارت است از حاصل جمع کمترین نمره مقیاس با بالاترین نمره مقیاس تقسیم بر دو، یعنی(۴=۱/۲+۷)، بدین صورت که هر قدر نمره محاسبه شده از عدد ۴ بیشتر باشد، نگرش کارکنان نسبت به موضوع مورد سؤال مثبت است و بر عکس، میانگین‌های کمتر از ۴ نشان دهنده نگرش منفی کارکنان نسبت به موضوع مورد سؤال است.

پرسشنامه مربوط به سنجش عملکرد کارکنان دارای دو بخش است که به سنجش دو خرده مقیاس عوامل عملکردی (منظور از عوامل عملکردی عبارت است از ابعاد مهم شغل یا فعالیت‌ها و طرح‌هایی که کارمند در طول دوره ارزشیابی آنها را به عهده می‌گیرد. این عوامل در بردارنده مواردی همچون دانش و مهارت، کیفیت کار، کمیت کار، آداب و رسوم و ارتباطات است) (شامل ۵ سؤال)، عوامل رفتاری (منظور از عوامل رفتاری عبارت است از معیارهایی که بیانگر میزان و کیفیت تلاش و توان کارمند در نیل به اهداف شغلی است و نشان دهنده مواردی همچون قابلیت اعتماد، همکاری، ابتکار، سازگاری، قضاوت، حضور و غیاب و وقت شناسی در سازمان است) (شامل ۷ سؤال) می‌پردازد. معیار قضاوت برای سنجش عملکرد کارکنان مورد مطالعه نیز استفاده از میانگین نمره محاسبه شده است (نمره حد متوسط عبارت است از حاصل جمع کمترین نمره مقیاس با بالاترین نمره مقیاس تقسیم بر دو، یعنی۳=۱/۲+۵)؛ بدین صورت که هر قدر نمره محاسبه شده از عدد ۳ بیشتر باشد، عملکرد کارمند به موضوع مورد سؤال مثبت است و بر عکس، میانگین‌های کمتر از ۳ نشان دهنده عملکرد منفی کارمند نسبت به موضوع مورد سؤال است.

بعد از ورود داده‌ها به نرم‌افزار SPSS با استفاده از آمار توصیفی(فراوانی و فراوانی نسبی، میانگین) توصیفی از متغیرهای مورد مطالعه ارایه و سپس رابطه هریک از متغیری مستقل (ابعاد تعهد سازمانی) با متغیر وابسته (جنبه‌های عملکرد شغلی) از طریق آزمون‌های آماری تحلیل واریانس و ضریب همبستگی پیرسون سنجش شد.

یافته‌ها

در این مطالعه، ۵۴/۸ درصد از افراد نمونه را زنان و ۴۵/۲ درصد را مردان تشکیل داده‌اند. ۸۸/۷ درصد از افراد نمونه متأهل و ۱۱/۳ درصد مجرد بودند.

۶۷/۷ درصد از افراد نمونه از نظر استخدامی رسمی و بقیه پیمانی، قراردادی و شرکتی بودند. ۸۰/۶ درصد از افراد نمونه دارای پست سازمانی بهداشتی و درمانی و ۱۹/۴ درصد از بخش اداری، مالی و خدماتی بودند. ۴۳/۵ درصد در طبقه سنی ۴۰- ۳۱ سال و بقیه در طبقات سنی ۳۰- ۲۱ سال، ۵۰-۴۱ سال و بالای ۵۰ سال قرار داشتند.

۳۱/۲ درصد از افراد نمونه در بیمارستان و بقیه در ستاد شبکه، ستاد مرکز بهداشت، مراکز بهداشتی و درمانی شهری و روستایی و خانه بهداشت اشتغال داشتند. ۳۰/۶ درصد از افراد نمونه دیپلمه،۳۰/۱ درصد کارشناس و بقیه زیر دیپلم، کاردان، کارشناس ارشد و یا دارای مدرک دکتری بودند. ۲۶/۳ درصد از کارکنان دارای سابقه خدمتی بین ۱۶ تا ۲۰ سال، ۱۶/۱ درصد کمتر از ۵ سال، ۱۶/۷ درصد بین ۵ تا ۱۰ سال، ۱۷ درصد بین ۱۱ تا ۱۵ سال و ۲۳/۷ درصد بالای ۲۰ سال سابقه داشتند.

[Downloaded from payeshjournal.ir on 2026-11-13]
[DOR: 20.1001.1.16807626.1391.11.5.3.3]

در بررسی پایایی (آزمون و باز آزمون) مقدار همبستگی نتایج برای پرسشنامه تعهد سازمانی ۰/۹۵۲ و برای پرسشنامه عملکرد ۰/۸۵۴ بود که نشان از پایایی پرسشنامه‌ها داشت.

همانطور که قبلاً اشاره شد، برای تعهد سازمانی، سه بعد تعهد عاطفی، تعهد مستمر، تعهد تکلیفی در نظر گرفته شده است که حاصل جمع این سه بعد نشان دهنده وضعیت تعهد سازمانی است. میانگین تعهد سازمانی کارکنان در کل ۴/۷۹ است که بر روی یک طیف ۷ قسمتی ۱/۲۹ نمره از حد متوسط بیشتر است. میانگین نمره تعهد عاطفی (۴/۹۸)، میانگین نمره تعهد مستمر (۴/۴۳)، و میانگین نمره تعهد تکلیفی (۴/۷۹) است.

برای وضعیت عملکردی کارکنان نیز دو بعد عوامل عملکردی وعوامل رفتاری در نظر گرفته شده است که حاصل جمع این دو بعد، نشان دهنده وضعیت عملکردی شغلی کارکنان است. میانگین عملکرد شغلی کارکنان در کل ۳/۲۳ است که بر روی یک طیف ۵ قسمتی حدود ۱ نمره از حد متوسط بیشتر است. میانگین نمره عوامل رفتاری (۳/۲۲) و عوامل عملکردی (۳/۲۴) است.

همانطور که در جدول شماره ۱ نشان داده شده است، گرچه بین تعهد سازمانی و عملکرد شغلی در کل ارتباط معناداری وجود دارد (P=۰/۰۳۲)، اما شدت این رابطه اندک است (r=۰/۱۵۸). علاوه بر این، این تأثیر نیز به خاطر یکی از ابعاد تعهد سازمانی یعنی تعهد مستمر آن هم بر یکی از ابعاد عملکرد شغلی یعنی بعد عملکردی آن است (P=۰/۰۳۲). بنابر این تعهد عاطفی و تعهد تکلیفی که دو بعد دیگر تعهد سازمانی هستند، تأثیری بر عملکرد شغلی و یا ابعاد آن ندارند.

برای سنجش رابطه متغیرهای زمینه‌ای با متغیرهای آزمونی از آزمون T استفاده شد.

یافته‌های پژوهش نشان از آن دارد بین تعهد سازمانی با وضعیت تأهل و نوع استخدام ارتباط معنی‌داری وجود ندارد، ولی بین جنسیت، پست سازمانی، محل اشتغال و تحصیلات ارتباط معنی‌داری وجود دارد. به این معنا که تعهد سازمانی مردان بیشتر از زنان، تعهد سازمانی درکارکنان اداری، مالی و خدماتی بیشتر از سایر کارکنان، تعهد مستمر کارکنان ستاد شبکه و ستاد مرکز بهداشت بیشتر از کارکنان مرکز بهداشتی و درمانی شهری و تعهد عاطفی کارشناسان ارشد بیشتر از کسانی است که دارای مدرک دکتری هستند. همچنین بین عملکرد با جنسیت، وضعیت تأهل، نوع استخدام و تحصیلات ارتباط معنی‌داری وجود ندارد، ولی بین عملکرد با پست سازمانی، محل اشتغال و سابقه ارتباط معنی‌دار وجود دارد. عملکرد در پست‌های بهداشتی و درمانی بهتر از بقیه پست‌ها و در فوریت پزشکی بهتر از سایر محل‌های اشتغال است (جدول شماره ۲).

جدول شماره ۱- رابطه بین تعهد سازمانی و عملکرد شغلی

عملکرد شغلی	عوامل	عوامل	عملکرد
تعهد سازمانی	عملکردی	رفتاری	شغلی
تعهد عاطفی			
ضریب همبستگی	۰/۱۴۳	۰/۱۲۱	۰/۱۴۰
سطح معنی‌داری	۰/۰۵۱	۰/۱۰۰	۰/۰۵۷
تعهد مستمر			
ضریب همبستگی	۰/۱۵۷ *	۰/۰۹۲	۰/۱۳۳
سطح معنی‌داری	۰/۰۳۲	۰/۲۱۳	۰/۰۷۱
تعهد تکلیفی			
ضریب همبستگی	۰/۱۱۸	۰/۱۲۳	۰/۱۲۶
سطح معنی‌داری	۰/۱۰۹	۰/۰۹۶	۰/۰۸۵
نمره کل تعهد سازمانی			
ضریب همبستگی	۰/۱۶۵ *	۰/۱۳۳	۰/۱۵۸ *
سطح معنی‌داری	۰/۰۲۴	۰/۰۷۱	۰/۳۲ *

* مواردی که با علامت ستاره مشخص شده است، نشان از معنادار بودن ضریب همبستگی دارد.

بحث و نتیجه گیری

در جامعه آماری مورد مطالعه نمره کلی تعهد سازمانی ۴/۷۹ است که حاکی از تعهد بالای جامعه آماری مورد مطالعه است. در این میان تعهد عاطفی از نظر میانگین نمره بالاترین رتبه را نشان می‌دهد، تعهد تکلیفی در رتبه دوم و تعهد مستمر در رتبه سوم قرار گرفته است.

با نگاهی به نتایج مطالعه از نظر میزان تعهد سازمانی کارکنان در ابعاد مختلف از نظر رتبه بندی مشخص گردید نتایج مذکور با یافته‌های رهنمای رود پشتی [۸] و مدنی [۹] مطابقت دارد.

[Downloaded from payeshjournal.ir on 2026-11-13]

[DOR: 20.1001.1.16807626.1391.11.5.3.3]

جدول شماره ۲- ارتباط مشخصات جمعیتی با تعهد سازمانی و عملکرد شغلی

	میانگین تعهد سازمانی	میانگین عملکرد شغلی
جنسیت	رابطه مثبت معنی‌دار (تعهد سازمانی در کارکنان مرد بیشتر است)	رابطه معنادار نیست
مرد	۴/۹۵۵۸	۳/۱۵۹۹
زن	۴/۶۵۷۱	۳/۳۰۰۳
سطح معنی‌داری	۰/۰۳۳	۰/۱۱۲
وضعیت تأهل	رابطه معنادار نیست	رابطه معنادار نیست
متأهل	۴/۸۰۲۵	۳/۲۲۳۶
مجرد	۴/۷۰۹۳	۳/۳۴۰۸
سطح معنی‌داری	۰/۶۷۴	۰/۴۰۱
نوع استخدام	رابطه معنادار نیست	رابطه معنادار نیست
رسمی	۴/۸۳۰۲	۳/۲۰۷۴
پیمانی	۴/۷۳۴۲	۳/۳۰۹۴
شرکتی	۴/۸۹۶۵	۳/۲۳۵۲
قراردادی	۴/۴۴۶۸	۳/۳۳۶۹
سطح معنی‌داری	۰/۹۱۳	۰/۳۹۰
پست سازمانی	رابطه مثبت معنی‌دار (تعهد سازمانی در کارکنان اداری، مالی و خدماتی بیشتر است)	رابطه مثبت معنی‌دار (عملکرد در پست‌های بهداشتی و درمانی بهتر است)
بهداشتی و درمانی	۴/۷۲۳۶	۳/۲۷۴۸
اداری، مالی و خدماتی	۵/۰۷۷۰	۳/۰۷۹۰
سطح معنی‌داری	۰/۰۴۵	۰/۰۳۰
رده سنی	رابطه معنادار نیست	رابطه معکوس معنادار (در سنین پایین عملکرد شغلی بهتر است)
سطح معنی‌داری	۰/۱۳۹	۰/۰۱۳
محل اشتغال	رابطه مثبت معنی‌دار بین تعهد مستمرو محل اشتغال (تعهد مستمر کارکنان ستاد شبکه و ستاد مرکز بهداشت بیشتر از کارکنان مرکز بهداشتی و درمانی شهری است)	رابطه مثبت معنی‌دار (عملکرد در فوریت پزشکی بهتر از بقیه محل‌های اشتغال است)
ستاد شبکه بهداشت و درمان	۵/۰۰۸۳	۲/۹۳۲۳
ستاد مرکز بهداشت	۵/۲۳۴۶	۳/۰۶۴۹
فوریت پزشکی	۴/۸۷۰۶	۳/۶۰۵۷
بیمارستان	۴/۶۹۶۰	۳/۲۷۸۱
مرکز بهداشتی و درمانی شهری	۴/۴۲۸۴	۳/۲۳۸۹
مرکز بهداشتی و درمانی روستایی	۴/۵۷۴۴	۳/۴۰۵۵
خانه بهداشت	۴/۹۰۹۵	۳/۳۱۳۹
سطح معنی‌داری	۰/۰۱۰	۰/۰۰۲
تحصیلات	رابطه مثبت معنی‌دار بین تعهد عاطفی و میزان تحصیلات (تعهد عاطفی کارشناس بیشتر از دارنده مدرک دکتری است)	رابطه معنادار نیست
زیر دیپلم	۴/۷۶۹۶	۳/۱۱۱۳
دیپلم	۴/۹۸۲۹	۳/۳۰۴۵
کاردانی	۴/۷۹۲۷	۳/۴۵۱۱
کارشناسی	۴/۶۹۶۰	۳/۱۳۵۲
کارشناسی ارشد	۵/۱۸۷۳	۳/۲۹۵۲
دکتری	۴/۱۹۷۱	۳/۲۷۲۹
سطح معنی‌داری	۰/۰۳۴	۰/۲۶۶
سابقه	رابطه معنادار نیست	رابطه معنادار نیست
کمتر از۵ سال	۴/۵۲۲۷	۳/۳۶۷۱
بین ۵ تا ۱۰ سال	۴/۶۶۹۲	۳/۲۶۶۴
۱۱تا ۱۵ سال	۴/۹۵۱۱	۳/۲۸۸۸
۱۶تا ۲۰ سال	۴/۷۵۳۰	۳/۱۸۴۰
بیش از ۲۰ سال	۴/۹۸۹۹	۳/۱۴۸۴
سطح معنی‌داری	۰/۷۲۱	۰/۰۷۰

نمره میانگین سطح کلی عملکرد کلی کارکنان ۳/۲۳ بود که نشان از وضعیت قابل قبول عملکرد شغلی کارکنان داشته است. از میان ابعاد دوگانه عملکرد شغلی، عوامل عملکردی بالاترین رتبه را دارا است و عوامل رفتاری عملکرد شغلی در رتبه دوم قرار گرفته است. با توجه به نتایج مطالعه، هم عوامل عملکردی و هم عوامل رفتاری عملکرد شغلی میانگین بیش از ۳ از ۵ را نشان داده است که نشان دهنده وضعیت قابل قبول کارکنان از نظر عملکرد شغلی در شبکه بهداشت و درمان است. بین تعهد عاطفی کارکنان و عملکرد آنان در سازمان رابطه مستقیمی وجود ندارد. به این معنا که افزایش یا کاهش تعهد عاطفی، تأثیری بر عملکرد شغلی ندارد. این نتیجه با یافته‌های دولت آبادی [۱۰] کاملاً تطابق دارد، ولی با یافته‌های محمد ریاض خان و همکاران [۱۱] مطابقت ندارد. ارتباط بین تعهد مستمر و عوامل عملکردی عملکرد شغلی معنی‌دار است، ولی در حالت کلی بین تعهد مستمر کارکنان و عملکرد آنان در سازمان رابطه مستقیمی وجود ندارد. این نتیجه با یافته‌های می یر و آلن به نقل از رهنمای رودپشتی [۸]، آلن و اسمیت [۱۲] و می یر و همکاران [۱۳] مطابقت ندارد (این محققان به طور ضمنی این رابطه را تأیید می‌نمایند)، اما با یافته‌های دولت آبادی مطابقت دارد.

بین تعهد تکلیفی کارکنان و عملکرد آنان در سازمان رابطه مستقیمی وجود ندارد. این نتیجه نیز با یافته‌های محمد ریاض خان

[Downloaded from payeshjournal.ir on 2026-11-13]
[DOR: 20.1001.1.16807626.1391.11.5.3.3]

و همکاران کاملاً تطابق داشته، ولی با یافته‌های دولت آبادی تطابق ندارد.

با این وجود بین تعهد سازمانی کارکنان به طور کلی با عملکرد آنان در شبکه بهداشت و درمان مرند، رابطه معنی‌داری وجود دارد که با یافته‌های کلیفورد موتاز [۱۴]، کاشمن [۱۵] و دولت آبادی کاملاً تطابق دارد.

از میان متغیرهای زمینه‌ای نیز رابطه بین تعهد سازمانی با جنسیت، پست سازمانی، محل اشتغال و تحصیلات، معنی‌دار است. این یافته گویای آن است که تعهد سازمانی مردان بیشتر از زنان، تعهد سازمانی در کارکنان اداری، مالی و خدماتی بیشتر از سایر کارکنان، تعهد مستمر کارکنان ستاد شبکه و ستاد مرکز بهداشت بیشتر از کارکنان مرکز بهداشتی و درمانی شهری و تعهد عاطفی کارشناسان ارشد بیشتر از کسانی است که دارای مدرک دکتری هستند. همچنین بین عملکرد با پست سازمانی، محل اشتغال و سابقه ارتباط معنی‌داری وجود دارد و عملکرد در پست‌های بهداشتی و درمانی بهتر از بقیه پست‌ها و در فوریت پزشکی بهتر از سایر محل‌های اشتغال است. بالا بودن تعهد سازمانی، نشانگر پذیرش اهداف و ارزش‌های سازمانی از طرف کارکنان بوده و کارکنان متعهد عملکرد شغلی بهتری در سازمان دارند. بنابراین پیشنهاد می‌شود که مدیران سازمان با بررسی دوره‌ای، وضعیت تعهد سازمانی را در کارکنان خود ارزیابی نمایند و با شناخت عوامل فردی، عوامل شغلی و عوامل سازمانی مؤثر بر تعهد سازمانی کارکنان، در جهت بهبود تعهد سازمانی کارکنان اقدام نمایند. علاوه بر آن، پیشنهاد می‌شود که با اختصاص منابع کافی و اتخاذ سیاست عدم تمرکز توسط مسئولان، مدیران شبکه بهداشت و درمان را در این راه یاری رسانند. مضاف بر آن چه گفته شد، به نظر می‌رسد جهت افزایش تعهد سازمانی کارکنان و به تبع آن افزایش عملکردشان توجه به نکات زیر حائز اهمیت باشد:

تأمین و ارتقاء نیازهای مالی، روانی و عاطفی کارکنان، توجه به رضایتمندی شغلی افراد، رفع تبعیض در پرداخت‌ها و مزایا، توجه به نقطه نظرات کارکنان در سازمان و مشارکت دادن آنها در تصمیم گیری‌ها، توجه به شایسته سالاری در ارتقاء شغلی افراد، مشخص کردن نقاط ضعف سازمان و برنامه ریزی روی نقاط قوت برای از میان برداشتن نقاط ضعف، طراحی و استقرار روش‌های ارتباطی مناسب و مؤثر از جمله سمینار، نشست‌ها، گفتگوها، ارزیابی‌ها، نظرخواهی و تبادل اطلاعات، ایجاد انگیزه و احساس مسئولیت در افراد و برقراری ارتباط نزدیک و مستقیم بین مسئولان و کارکنان، نزدیک کردن اهداف فردی با اهداف سازمانی، ایجاد جو همکاری و همدلی میان کارمندان و مدیران، طراحی و اجرای نظام‌های تشویق و تنبیه مناسب در سطح سازمان و حمایت از نیروهای خلاق، ساعی، مبتکر و غیره. همچنین با توجه به این که عملکرد شغلی کارکنان شاغل در پست‌های اداری و مالی کمتر از کارکنان بهداشتی و درمانی است، پیشنهاد می‌شود که با برگزاری آموزش ضمن خدمت و پایش مستمرکارکنان شاغل در پست‌های اداری، مالی و خدماتی، عملکرد شغلی آنها را نیز افزایش داد.

علاوه بر آن، به نظر می‌رسد برای افزایش تعهد سازمانی در کارکنان شاغل در پست‌های بهداشتی و درمانی، مهندسی مجدد شغل، غنی سازی شغل و حمایت‌های مالی بیشتر از کارکنان شاغل در پست‌های بهداشتی و درمانی، ضروری باشد.

سهم نویسندگان

ایروان مسعودی اصل: طراحی طرح نامه، تهیه ابزار مطالعه، تحلیل آماری و نتیجه گیری، نویسنده اصلی مقاله

کامران حاجی نبی: استاد مشاور

حبیب‌اله سودائی زنوزق: پژوهشگر، جمع آوری داده‌ها

فرهاد نصرتی نژاد: انجام محاسبه‌ها و نظارت بر تحلیل داده‌ها

منابع

1. Mowday RT, Porter LW, Steers RM. Employee organizational linkages: the psychology of commitment, absenteeism, and turnover. Academic Press: New York, 1982

2. Iraqi M. Relationship between job satisfaction and organizational commitment. MA Thesis. University of Isfahan, 2000 [Persian]

3. Moradi F. Review the relationship between the desire to leave the service and commitment to continuous and affective (Allen and Meyer Model). Master Thesis, Industrial Management Institute, 2002 [Persian]

4. Shiuan CB, YU JD, Relley JH. Organizational commitment: supervisory commitment and employee outcomes in the Chinese context proximal phiothesis

[Downloaded from payeshjournal.ir on 2026-11-13]
[DOR: 20.1001.1.16807626.1391.11.5.3.3]

or global hypothesis. Journal of Organizational Behavior 2003; 24: 313
5. Ismaili C. Organizational Commitment Manage. 1 st Edition, Tadbir: Industrial Management Institute Publications, 2002 [Persian]
6. Waal A. The Characteristics of a high performance organization. Accessed from www.Andrewdewaal.nl [2010/11/21]
7. Ismaili C. Organizational commitment manage. Tadbir; Industrial Management Institute Publications 2001; 159: 66-69 [Persian]
8. Roodposhty Rahnam F, Mahmudzadeh N. Human Resource development. 1 st Edition, Industrial Management Institute: Tehran, 2008 [Persian]
9. Madani H. Survey staff organizational commitment rate and factors affecting it (Case Study in the National Petrochemical Company). Human Resource Development Conference: Tehran, 2004
10. Dovlatabadi Farahani R. Review organizational commitment in government organizations and its relationship with practitioners performance. Master's Thesis, Shahid Beheshti University: Tehran, 2008 [Persian]
11. Riaz Khan M. The Impacts of organizational commitment on employee job performance. European Journal of Social Sciences 2010; 15: 292-98
12. Allen NJ, Smith J. An investigation of' extra-role' behaviours within organizations. Paper presented at the annual meeting of the Canadian Psychological Association: Vancouver, British Columbia, 1987
13. Meyer JP, Paunonen SV, Gellatly IR, Goffin RD, Jackson DN. Organizational commitment and job performance: it's the nature of the commitment that counts. Journal of Applied Psychology 1989; 74: 152-56
14. Mottaz CY. Determinants of organizational commitment. Human Relation 1988; 41: 468
15. Kashman JW. The organizational dynamics of teacher workplace commitment: a study of urban. Elementary and Middle School Educational Administration 1992; 28: 5

[Downloaded from payeshjournal.ir on 2026-11-13]

[DOR: 20.1001.1.16807626.1391.11.5.3.3]