

تعیین عوامل مؤثر بر وفاداری کارکنان به سازمان از دیدگاه کارکنان و مدیران در دانشگاه علوم پزشکی رفسنجان

حامد زینلی^{۱*}، افسانه میرزایی^۲، الناز پورخالویی^۲

• پذیرش مقاله: ۹۸/۵/۱۵

• دریافت مقاله اصلاح شده: ۹۸/۵/۱۴

• دریافت مقاله: ۹۸/۱/۲۹



چکیده

مقدمه: وفاداری کارکنان نسبت به سازمان به عنوان یکی از ارزش‌های ضروری در جهت بقا و تعالی سازمان محسوب می‌گردد. هدف پژوهش حاضر تعیین عوامل مؤثر بر وفاداری کارکنان به سازمان از دیدگاه کارکنان و مدیران در دانشگاه علوم پزشکی رفسنجان بود. **روش بررسی:** این مطالعه توصیفی-تحلیلی به صورت مقطعی در سال ۱۳۹۶ بر روی ۲۰۱ کارمند که به روش نمونه‌گیری تصادفی انتخاب شدند و ۶۰ مدیر در دانشگاه علوم پزشکی رفسنجان انجام شد. جهت سنجش مؤلفه‌های مؤثر بر وفاداری کارکنان از دیدگاه کارکنان و مدیران از یک پرسشنامه محقق ساخته ۳۶ سؤالی استفاده گردید. در تحلیل داده‌ها از نرم‌افزارهای آماری SPSS نسخه ۲۰ و Smart PLS نسخه ۲ استفاده شد.

یافته‌ها: از دیدگاه کارکنان، ضریب مسیر میان وفاداری کارکنان به سازمان با مؤلفه‌های تعهد سازمانی، حمایت و جو سازمانی، مزایای مالی و استقلال و خودمختاری به ترتیب ۰/۴۱۲، ۰/۱۹۲، ۰/۴۶۶ و ۰/۳۲۱ بود که نشان‌دهنده رابطه آماری معنادار بین متغیرها بود. از دید مدیران ضریب مسیر بین وفاداری کارکنان به سازمان با مؤلفه‌های تعهد سازمانی، حمایت و جو سازمانی و شرایط شغلی-سازمانی به ترتیب ۰/۲۶۱، ۰/۴۶۴ و ۰/۴۴۲ بود که نشان‌دهنده رابطه آماری معنادار بین وفاداری کارکنان به سازمان و مؤلفه‌های ذکر شده بود. **بحث و نتیجه‌گیری:** در صورتی که تفکر انتقادی در سازمان وجود داشته باشد و کارکنان نظرات و انتقادات خود را به مدیران مستقیم بیان کنند، از شکاف ادراکی بین مدیران و کارکنان کاسته خواهد شد. این اقدام، سبب وفاداری بیشتر کارکنان به سازمان می‌شود.

واژگان کلیدی: وفاداری، کارکنان، مدیران، دانشگاه علوم پزشکی

ارجاع: زینلی حامد، میرزایی افسانه، پورخالویی الناز. تعیین عوامل مؤثر بر وفاداری کارکنان به سازمان از دیدگاه کارکنان و مدیران در دانشگاه علوم پزشکی رفسنجان. مجله پژوهش‌های سلامت محور ۱۳۹۸؛ (۲)۵: ۶۴-۱۵۱.

۱. دکترای مدیریت دولتی، سازمان مرکزی دانشگاه ولی عصر (عج) رفسنجان، رفسنجان، ایران

۲. کارشناس ارشد مدیریت دولتی، گروه مدیریت دولتی، دانشکده مدیریت، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد رفسنجان، رفسنجان، ایران

* نویسنده مسئول: رفسنجان، میدان ۲۲ بهمن، دانشگاه ولی عصر (عج)

Email: zeinali59@gmail.com

تلفن: ۰۳۴۲۵۷۲۴۷

مقدمه

امروزه اندیشمندان سازمان و مدیریت بیان می‌کنند که مهم‌ترین و ارزشمندترین سرمایه سازمان، سرمایه انسانی آن است و توجه به این سرمایه گران‌بها بر روند شکست یا کامیابی سازمان تأثیر مستقیم دارد. تلاش برای توسعه وفاداری کارکنان امر مهمی است که مدیران باید به آن توجه داشته باشند. افراد وفادارتر، به ارزش‌ها و اهداف سازمان پایبندترند و فعالانه‌تر در سازمان نقش‌آفرینی خواهند کرد و کمتر به ترک سازمان و یافتن فرصت‌های شغلی جدید اقدام می‌کنند (۱). توسعه بخش‌های اقتصادی و اجتماعی دانشگاه‌ها و به عبارتی توسعه ملی، جزء با کمک منابع انسانی کارآمد میسر نیست و کارکنان دانشگاه به عنوان بزرگ‌ترین منبع انسانی سازمان‌های علمی و پژوهشی اهمیت بسزایی در ارتقای سلامت جامعه دارند به طوری که سازمان‌های مراقبت سلامت بدون نیروی کارآمد نمی‌توانند به موفقیتی دست یابند (۲). نیروی انسانی مؤثر، عامل اصلی تداوم موفقیت و تحقق اهداف سازمان است (۳). هیچ سازمان مراقبت بهداشتی بدون نیروی کارآمد نمی‌تواند دوام بیاورد (۴). برخلاف سازمان‌های صنعتی و تجاری، سازمان‌های فعال در حوزه مطالعات و مراقبت‌های بهداشتی به ندرت روش‌های افزایش وفاداری در سطح کارکنان را بررسی کرده‌اند (۵). Jahangir و Shokrpour، موفقیت و کارآمدی منابع انسانی را وابسته به استفاده کارآمد از علوم رفتاری و شناخت مفاهیم مؤثر بر کارآمدی نیروی انسانی می‌دانند (۶). از سوی دیگر هنگام پیوستن نیروی انسانی به سازمان‌ها مجموعه‌ای از خواست‌ها، نیازها و آرزوها، یعنی انتظارات شغلی مطرح می‌شود. وفاداری کارکنان به سازمان به عنوان رکن اساسی وفاداری و گذاشتن

انرژی فرد در خدمت نظام اجتماعی منجر به کیفیت خدمات و توسعه اقتصاد می‌شود (۷). در سازمان‌های امروزی کسب مزیت رقابتی سازمان‌ها بیش از آن که وابسته به منابع فیزیکی آن‌ها باشد، به دانش و استفاده از منابع انسانی که در اختیار آن‌ها است، بستگی دارد. سازمان‌ها برای بقا و حیات خود، در کسب و حفظ مزیت رقابتی، با یکدیگر به رقابت می‌پردازند و در این خصوص، به کارگیری بهتر منابع انسانی از عوامل مهم افزایش توان رقابت‌پذیری سازمان‌ها محسوب می‌شود (۸). Tang و همکارش عدالت سازمانی را به عنوان یکی از عوامل تأثیرگذار بر وفاداری کارکنان معرفی می‌کنند (۹). امروزه نیروی انسانی ماهر، متخصص، دانش‌مدار، مشتاق و خلاق یکی از مزایای رقابتی سازمان‌ها بوده و داشتن چنین کارکنانی برای هر سازمانی یک مزیت و راهی به سوی ترقی و پیشرفت است (۱۰). احساس وفاداری به سازمان موجب می‌شود کارکنان با انگیزه بیشتر و مشتاقانه به فعالیت بپردازند و در نتیجه خروجی آن‌ها به مراتب بهتر و بهره‌وری نیروی انسانی بالاتر خواهد بود. این وجود انگیزه در کارکنان، موجب وفاداری به سازمان، احساس تعهد، تعلق و رضایت شغلی خواهد شد. فردی که به سازمان وفادار است سریع‌تر و با خشنودی بیشتر تغییرات در سازمان را می‌پذیرد و خود را با آن‌ها وفق می‌دهد چون خود را بخشی از سازمان می‌داند و سیاست‌های سازمان را درک می‌کند (۱۱). در مقابل تغییر پیاپی کارکنان و عدم وفاداری کارکنان به سازمان، موجب وارد آمدن هزینه‌های زیادی به سازمان شده و در واقع نوعی دوباره‌کاری در سازمان رخ می‌دهد و منابع سازمان اتلاف می‌شود (۱۲). Becker وفاداری را به شکل یک فرآیند شرح داده است. این محقق معتقد است که اگر فردی با

وجود آگاهی از شرایط بهتر یک شغل، حقوق بیشتر و شرایط مناسب‌تر، از پذیرش آن شغل به‌منظور حفظ شغل فعلی‌اش امتناع کند، وفاداری فرد به سازمان پنداشته می‌شود. وفاداری را می‌توان پایداری و ثبات در روابط و صداقت در تعاملات و عمل کردن به تعهدات تعریف نمود (۱۳). Ineson و همکاران عوامل مؤثر بر وفاداری کارکنان را مؤلفه‌های تعهد به مدیران و شرکت، شرایط شغلی، منافع و مزایای شخصی، اجزا و محل خدمت، حرفه و موقعیت معرفی می‌کند (۱۴). Chang عدالت سازمانی را به عنوان یکی از عوامل تأثیرگذار بر وفاداری کارکنان معرفی می‌کند. محققان همچنین از تأثیر عوامل فردی از قبیل سن، جنسیت، تحصیلات بر وفاداری کارکنان خبر می‌دهند (۱۵). Awamleh گزارش می‌کند که مدیران در تعیین عوامل مؤثر در افزایش وفاداری سازمانی، متغیرهای انگیزش، سطح تحصیلات، برقراری معیارهای عادلانه، بهبود فضای سازمانی، امنیت و ثبات شغلی را در اولویت قرار می‌دهند (۱۶). Turner Parish و همکاران در تحقیقی تحت عنوان بررسی نقش تعهد سازمانی کارکنان در موفقیت‌آمیز بودن تغییر سازمانی، به این نتیجه رسیدند که عواملی از قبیل رابطه کارمند - مدیر، انگیزش شغلی، استقلال نقش بر تعهد کارکنان نسبت به تغییر سازمانی تأثیر بسزایی دارد. همچنین یافته‌های این تحقیق نشان می‌دهد که تعهد عاطفی کارکنان به نوبه خود عملکرد را بهبود می‌بخشد (۱۷). وفائی‌نژاد و همکاران در تحقیق خود با عنوان بررسی عوامل مؤثر بر بقاء و ماندگاری (حفظ و نگهداری) کارکنان ستادی معاونت توسعه مدیریت و منابع دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی، درمانی مازندران، گزارش کردند که نظام پرداخت، تسهیلات رفاهی،

ارزیابی عملکرد و ارتقاء شغلی بر بقاء و ماندگاری نیروی انسانی تأثیرگذار هستند (۱۸). با توجه به مطالب فوق محقق نسبت به شناسایی عوامل مؤثر بر وفاداری کارکنان به سازمان از دیدگاه کارکنان و مدیران در دانشگاه علوم پزشکی رفسنجان اقدام نمود.

روش بررسی

مطالعه حاضر از نوع توصیفی - تحلیلی بود که به صورت مقطعی در بازه زمانی دی‌ماه ۱۳۹۵ تا مردادماه ۱۳۹۶ انجام شد. حوزه‌های ستادی معاونت‌های توسعه مدیریت و منابع، غذا و دارو، آموزشی و پژوهشی، بهداشتی، دانشجویی و فرهنگی، درمان و نیز دانشکده‌های پرستاری و مامایی، پیراپزشکی، دندانپزشکی و پزشکی به عنوان محیط پژوهش انتخاب شدند. جامعه آماری را ۴۸۷ نفر تشکیل داده بودند که ۴۲۷ نفر از آنان کارمند و ۶۰ نفر مدیر بودند. ۲۰۱ کارمند به روش نمونه‌گیری تصادفی ساده و با استفاده از جدول کرجسی و مورگان به عنوان حجم نمونه انتخاب و در خصوص مدیران اقدام به سرشماری گردید. در نهایت ۱۹۶ پرسشنامه توسط کارمندان و ۵۲ پرسشنامه توسط مدیران تکمیل و بازگشت داده شد. با استفاده از آزمون کلموگروف - اسمیرنوف، نرمال بودن داده‌ها بررسی شد و مشخص شد که داده‌ها نرمال بودند. جهت گردآوری داده‌ها از دو پرسشنامه استفاده شد. جهت بررسی عوامل مؤثر بر وفاداری کارکنان از نظر مدیران و کارکنان از یک پرسشنامه محقق ساخته که در برگیرنده ۳۶ سؤال و شش بعد است، استفاده شد. این ابعاد شامل تعهد سازمانی (۶ سؤال)، حمایت و جو سازمانی (۷ سؤال)، شرایط شغلی - سازمانی (۱۳

سؤال)، منافع مالی (۳ سؤال)، چشم‌انداز ارتقاء (۵ سؤال) و استقلال و خودمختاری در کار (۲ سؤال) بودند. به منظور طراحی پرسشنامه محقق ساخته مذکور از ترکیب سه پرسشنامه استفاده شد. در پرسشنامه ذبیحی عوامل تأثیرگذار بر وفاداری در ۶ بعد تعهد مدیران به سازمان، امنیت شغلی کارکنان، مشارکت کارکنان در تصمیم‌گیری و آزادی اختیار، مشارکت اجتماعی کارکنان و ایجاد روابط ارگانیکی در سازمان و توجه به میزان حقوق و دستمزد بررسی شدند (۱۹). در پرسشنامه برمک نیز این عوامل در چهار بعد اعتقاد به ارزش‌های اخلاقی سازمان، احساس تعلق به محیط کار، تلاش برای خود را بخشی از سازمان دیدن، ماندن در سازمان طراحی شدند (۲۰). در پرسشنامه خواجه بافقی عوامل تأثیرگذار بر وفاداری در دو دسته کلی اعتقاد به لذت بردن از کار در سازمان و تأثیر منافع مالی کارکنان طبقه‌بندی شدند (۲۱). در خصوص وفاداری کارکنان به سازمان از منظر مدیران و کارکنان نیز از پرسشنامه مروتی که ۸ سؤال و سه بعد دارد، استفاده شد (۲۲). ابعاد این پرسشنامه شامل اعتقاد به ارزش‌های سازمان (۲ سؤال)، تلاش برای تحقق اهداف سازمان (۲ سؤال)، ماندن در سازمان (۳ سؤال) بود. در ابتدای پرسشنامه سؤالات مربوط به ویژگی‌های دموگرافیک مدیران و کارکنان طرح شد که دربرگیرنده سن، جنسیت، تحصیلات، سابقه کار و وضعیت تأهل بودند. در خصوص تکمیل پرسشنامه توسط مدیران، هماهنگی‌های لازم با مسئولین دفاتر صورت گرفت و یا با مراجعه مستقیم به مدیران واحدهای مورد مطالعه، پرسشنامه‌ها در اختیارشان قرار داده شد. همچنین از کلیه شرکت‌کنندگان در مطالعه، رضایت آگاهانه اخذ گردید و به آن‌ها اطمینان داده شد که

اطلاعات پرسشنامه‌های تکمیل شده توسط آنان در اختیار کسی قرار نخواهد گرفت و جنبه محرمانگی آن، حفظ خواهد شد. پرسشنامه‌های مذکور یک هفته پس از توزیع بین افراد مورد مطالعه، با مراجعه مجدد محقق به افراد، جمع‌آوری شدند که جمع‌آوری برخی نیز به دلیل عدم تکمیل به هفته بعد موکول شد. روایی محتوایی پرسشنامه محقق ساخته توسط پنج نفر از اساتید دانشگاهی در رشته مدیریت و همچنین خبرگان و متخصصان اداری شاغل و با سابقه کار بیش از ۱۰ سال در دانشگاه علوم پزشکی رفسنجان تأیید شد. آلفای کرونباخ برای سازه‌های تعهد سازمانی از نظر مدیران ۰/۷۶۳ و از نظر کارکنان ۰/۸۳۶، سازه حمایت و جو سازمانی از نظر مدیران ۰/۷۱۱ و از نظر کارکنان ۰/۷۴۶، سازه شرایط شغلی - سازمانی از نظر مدیران ۰/۸۵۰ و از نظر کارکنان ۰/۸۳۷، سازه مزایای مالی از نظر مدیران ۰/۷۰۵ و از نظر کارکنان ۰/۷۲۴، سازه چشم‌انداز ارتقاء از نظر مدیران ۰/۷۷۹ و از نظر کارکنان ۰/۷۸۴ و آلفای کرونباخ برای سازه استقلال و خودمختاری از نظر مدیران ۰/۷۲۶ و از نظر کارکنان ۰/۷۹۸ حاصل شد که نشان از پایایی پرسشنامه محقق ساخته داشت. روایی محتوایی پرسشنامه وفاداری در مطالعات مروتی مورد تأیید قرار گرفت و آلفای کرونباخ این پرسشنامه ۰/۸۹۲ گزارش شد که نشان از پایایی آن داشت (۲۲). از آزمون آماری تی جهت تحلیل داده‌ها استفاده شد. داده‌ها در نرم‌افزارهای SPSS نسخه ۲۰ و Smart-PLS نسخه ۲ وارد شدند. یکی از خروجی‌های مهم نرم‌افزار Smart PLS ضریب مسیر است. اگر مقدار ضریب مسیر بین متغیر مستقل و متغیر وابسته مثبت باشد؛ با افزایش متغیر مستقل شاهد افزایش در متغیر وابسته خواهد بود و بالعکس

اگر مقدار ضریب مسیر بین متغیر مستقل و متغیر وابسته منفی باشد؛ با افزایش متغیر مستقل شاهد کاهش در متغیر وابسته خواهد بود. همچنین هر چه ضرایب مسیر به عدد ۱ نزدیک‌تر باشند بیانگر شدت تأثیر بیشتر متغیر مستقل بر متغیر وابسته هستند (۲۳). سطح معنی‌داری ۰/۰۵ در نظر گرفته شد.

یافته‌ها

۶۴ درصد مدیران مورد بررسی مرد و ۳۶ درصد آنان زن بودند. از سوی دیگر ۵۲ درصد کارکنان مورد

بررسی مرد و ۴۸ درصد آنان را زنان تشکیل می‌دادند. کلیه مدیران متأهل و ۸۵ درصد کارمندان متأهل بودند. ۵۴ درصد مدیران در گروه سنی ۴۶ سال به بالا و ۴۸ درصد کارکنان در گروه سنی ۴۵-۳۶ سال بودند. ۲۰ درصد مدیران دارای تحصیلات دکترا بودند و نیز در میان کارمندان، ۵۰ درصد دارای مدرک تحصیلی لیسانس بودند. ۵۰ درصد مدیران دارای سابقه کاری بین ۲۰-۱۱ سال و ۳۲ درصد کارکنان دارای سابقه کاری بالاتر از ۲۱ سال بودند (جدول ۱ و ۲).

جدول ۱: توزیع فراوانی ویژگی‌های دموگرافیک مدیران دانشگاه علوم پزشکی رفسنجان

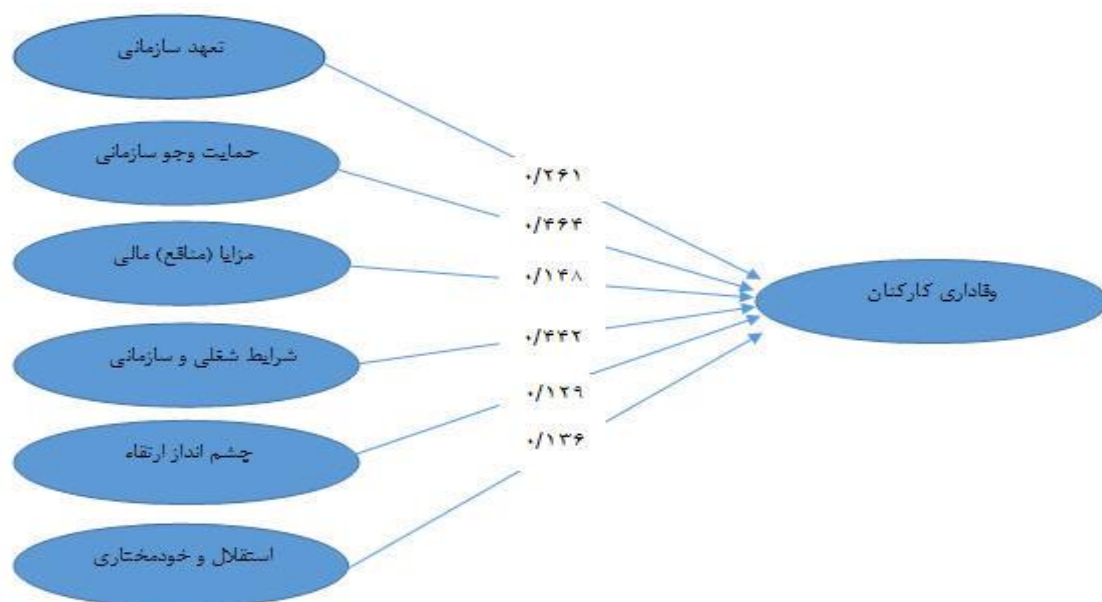
ویژگی‌های دموگرافیک	آماره توصیفی	تعداد (درصد)	ویژگی‌های دموگرافیک	آماره توصیفی	تعداد (درصد)
جنسیت	مرد	۳۸ (۶۴)	وضعیت تأهل	مجرد	۰
	زن	۲۲ (۳۶)		متأهل	۶۰ (۱۰۰)
	کمتر از ۲۵	۰		دیپلم	۴ (۶)
گروه سنی (سال)	۲۵-۳۵	۴ (۶)		فوق‌دیپلم	۰
	۳۶-۴۵	۲۴ (۴۰)	تحصیلات	لیسانس	۲۲ (۳۷)
	۴۶ به بالا	۳۲ (۵۴)		فوق‌لیسانس	۲۲ (۳۷)
	کمتر از ۵ سال	۰		دکتری	۱۲ (۲۰)
سابقه خدمت (سال)	۵-۱۰	۴ (۶)			
	۱۱-۲۰	۳۰ (۵۰)			
	بالاتر از ۲۱ سال	۲۶ (۴۴)			

جدول ۲: توزیع فراوانی ویژگی‌های دموگرافیک کارکنان دانشگاه علوم پزشکی رفسنجان

ویژگی‌های دموگرافیک	آماره توصیفی	تعداد (درصد)	ویژگی‌های دموگرافیک	آماره توصیفی	تعداد (درصد)
جنسیت	مرد	۱۰۵ (۵۲)	وضعیت تأهل	مجرد	۳۱ (۱۵)
	زن	۹۶ (۴۸)		متأهل	۱۷۰ (۸۵)
	کمتر از ۲۵	۱۰ (۵)		دیپلم	۳۵ (۱۷)
گروه سنی (سال)	۲۵-۳۵	۵۸ (۲۹)		فوق‌دیپلم	۲۰ (۱۰)
	۳۶-۴۵	۹۷ (۴۸)	تحصیلات	لیسانس	۱۰۱ (۵۰)
	۴۶ به بالا	۳۶ (۱۸)		فوق‌لیسانس	۴۰ (۲۰)
	کمتر از ۵	۳۴ (۱۷)		دکتری	۵ (۳)
سابقه خدمت (سال)	۱۰-۵	۴۲ (۲۱)			
	۱۱-۲۰	۶۰ (۳۰)			
	بالاتر از ۲۱	۶۵ (۳۲)			

تعیین شد. در نهایت نتیجه تأثیرگذاری مؤلفه‌های چشم‌انداز ارتقاء و استقلال و خودمختاری بر وفاداری کارکنان به سازمان از منظر مدیران به ترتیب ۰/۱۲۹ و ۰/۱۳۶ تعیین شد (شکل ۱). بنابراین این نتایج نشان داد که از دیدگاه مدیران به ترتیب سازه‌های حمایت و جو سازمانی و شرایط شغلی سازمانی دارای بیشترین تأثیر بر وفاداری کارکنان به سازمان بود و از سوی دیگر سازه‌های چشم‌انداز ارتقاء و استقلال و خودمختاری به ترتیب کمترین تأثیر را داشتند.

مدل ساختاری PLS در خصوص سنجش رابطه بین عوامل مؤثر بر وفاداری کارکنان و مقوله وفاداری کارکنان از منظر مدیران نشان داد که تأثیر مؤلفه تعهد سازمانی بر وفاداری کارکنان به سازمان از منظر مدیران به میزان ۰/۲۶۱ بود. از طرفی مؤلفه حمایت و جو سازمانی بر وفاداری کارکنان به سازمان از منظر مدیران به میزان ۰/۴۶۴ تأثیرگذار بود. همچنین تأثیر مزایای مالی بر وفاداری کارکنان به سازمان از منظر مدیران طبق ضریب مسیر، ۰/۱۴۸ تعیین شد. تأثیرگذاری مؤلفه شرایط شغلی سازمانی بر وفاداری کارکنان به سازمان از منظر مدیران به میزان ۰/۴۴۲



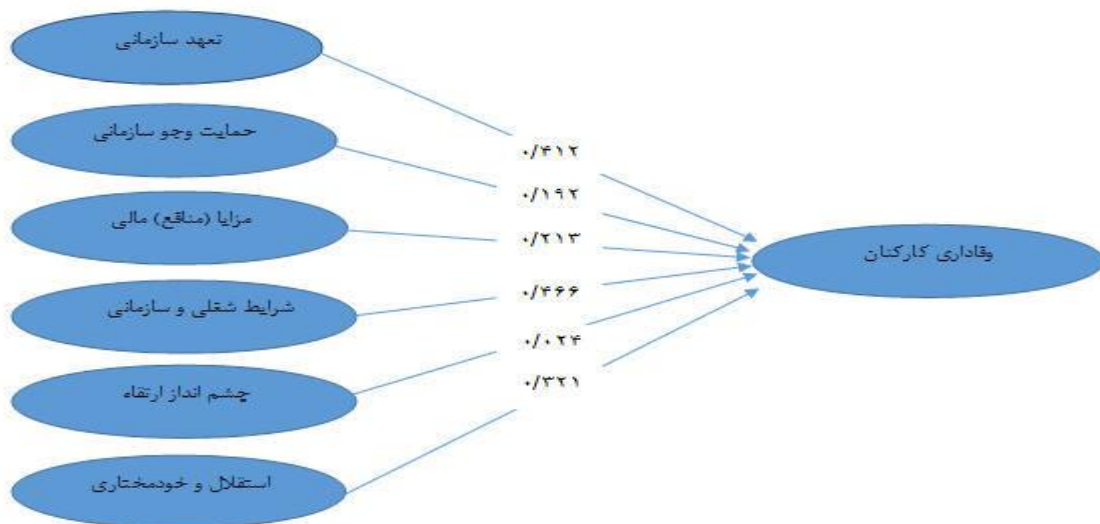
شکل ۱: بررسی ارتباط بین عوامل مؤثر بر وفاداری و مقوله وفاداری کارکنان به سازمان مسیر از منظر مدیران

مزایای مالی بر وفاداری کارکنان به سازمان از منظر کارکنان طبق ضریب مسیر ۰/۲۱۳ به دست آمد. تأثیرگذاری مؤلفه شرایط شغلی سازمانی بر وفاداری کارکنان به سازمان از منظر کارکنان به میزان ۰/۴۶۶ بود. در نهایت نتیجه تأثیرگذاری مؤلفه‌های چشم‌انداز ارتقاء و استقلال و خودمختاری بر وفاداری کارکنان به سازمان از منظر مدیران به ترتیب ۰/۰۲۳ و ۰/۳۲۱

مدل ساختاری PLS در خصوص سنجش رابطه بین عوامل مؤثر بر وفاداری کارکنان و مقوله وفاداری کارکنان از منظر کارکنان نشان داد که تأثیر مؤلفه تعهد سازمانی بر وفاداری کارکنان به سازمان از منظر کارکنان، ۰/۴۱۲ بود. از طرفی مؤلفه حمایت و جو سازمانی بر وفاداری کارکنان به سازمان از منظر کارکنان به میزان ۰/۱۹۲ تأثیرگذار بود. همچنین تأثیر

سازمان بودند و از سوی دیگر سازه‌های چشم‌انداز ارتقاء و حمایت و جو سازمانی به ترتیب کمترین تأثیر را داشتند.

بود (شکل ۲). نتایج نشان داد که از دیدگاه کارکنان، به ترتیب سازه‌های شرایط شغلی سازمانی و تعهد سازمانی دارای بیشترین تأثیر بر وفاداری کارکنان به



شکل ۲: بررسی ارتباط بین عوامل مؤثر بر وفاداری و مقوله وفاداری کارکنان به سازمان مسیر از منظر کارکنان

منظر مدیران رابطه مثبت و معناداری وجود داشت یعنی با افزایش این متغیرها، مقوله وفاداری کارکنان سازمان از منظر مدیران دانشگاه علوم پزشکی رفسنجان افزایش پیدا نمود (جدول ۳).

نتایج تحلیل داده‌ها نشان داد که بین مؤلفه‌های اثرگذار بر وفاداری کارکنان به سازمان شامل تعهد سازمانی، حمایت/جو سازمانی، شرایط شغلی-سازمانی، منافع مالی، چشم‌انداز ارتقاء و استقلال و خودمختاری) و مؤلفه وفاداری کارکنان به سازمان از

جدول ۳: بررسی تأثیر عوامل مؤثر بر وفاداری کارکنان بر مقوله وفاداری از منظر مدیران

P-Value	آماره T	ضریب مسیر	مؤلفه‌های وفاداری کارکنان به سازمان
۰/۰۰	۲/۵۴۸	۰/۲۶۱	تعهد سازمانی
۰/۰۱	۴/۴۱۹	۰/۴۶۴	حمایت / جو سازمانی
۰/۰۰	۳/۶۳۰	۰/۴۴۲	شرایط شغلی-سازمانی
۰/۰۴	۱/۹۸۲	۰/۱۴۸	منافع (مزایای) مالی
۰/۰۰	۱/۹۸۶	۰/۱۲۹	چشم‌انداز ارتقاء
۰/۰۰	۲/۵۲۴	۰/۱۳۶	استقلال و خودمختاری

سازمانی، منافع مالی، چشم‌انداز ارتقاء و استقلال و خودمختاری، مقوله وفاداری کارکنان سازمان از منظر کارکنان دانشگاه علوم پزشکی رفسنجان افزایش پیدا نمود.

همچنین بین مؤلفه‌های اثرگذار بر وفاداری کارکنان به سازمان و وفاداری کارکنان از منظر کارکنان رابطه مثبت و معناداری وجود داشت، یعنی با افزایش تعهد سازمانی، حمایت/جو سازمانی، شرایط شغلی -

جدول ۴: بررسی تأثیر عوامل مؤثر بر وفاداری کارکنان بر مقوله وفاداری از منظر کارکنان

P-Value	آماره T	ضریب مسیر	مؤلفه‌های وفاداری کارکنان به سازمان
۰/۰۰	۳/۲۹۶	۰/۴۱۲	تعهد سازمانی
۰/۰۰	۲/۱۶۳	۰/۱۹۲	حمایت / جو سازمانی
۰/۰۳	۱/۹۸۸	۰/۲۱۳	شرایط شغلی-سازمانی
۰/۰۱	۳/۹۰۸	۰/۴۶۶	منافع (مزایای) مالی
۰/۰۲	۱/۹۸۴	۰/۰۲۳	چشم‌انداز ارتقاء
۰/۰۰	۲/۴۲۱	۰/۳۲۱	استقلال و خودمختاری

بحث و نتیجه‌گیری

وفاداری سازمانی میزان تعهد سازمانی نیز بهبود پیدا کرده بود (۲۴). در واقع این گونه می‌توان استنباط نمود، افرادی که از سطوح تعهد سازمانی بالاتری نسبت به نیل به اهداف سازمان برخوردار بودند، احساس تعلق و وفاداری بیشتری نسبت به سازمان داشتند و در نتیجه خود را ملزم به ماندن در سازمان و تحقق اهداف سازمانی می‌دانستند. نتایج مطالعه حاضر نشان داد که از دیدگاه مدیران، مؤلفه‌های حمایت و جو سازمانی و شرایط شغلی-سازمانی بر وفاداری کارکنان نیز تأثیرگذار بود. این یافته‌ها با نتایج تحقیق Ryan و عبدی و همکاران همخوانی داشت (۲۵، ۲۶). نتایج تحقیق Ryan نشان داد وفاداری سازمانی (تعلق عاطفی که یک فرد نسبت به یک سازمان احساس می‌کند) به شکل معناداری با هر دو بعد حمایت سازمانی و شرایط شغلی - سازمانی ارتباط پیدا کرده است (۲۵). عبدی و همکاران نیز در تحقیق خود با عنوان نقش رهبری معنوی در وفاداری کارکنان

نتایج نشان داد که از دید مدیران تعهد سازمانی، حمایت و جو سازمانی و شرایط شغلی - سازمانی و مزایای (منافع) مالی، چشم‌انداز ارتقاء و استقلال و خودمختاری بر وفاداری کارکنان تأثیرگذار بودند. به عبارت دیگر از منظر مدیران این عوامل با افزایش خود باعث تقویت هر چه بیشتر وفاداری کارکنان به سازمان می‌شوند.

همان‌طور که در نتایج این تحقیق نشان داده شد مؤلفه تعهد سازمانی از منظر مدیران بر وفاداری کارکنان تأثیرگذار بود. این یافته با نتایج تحقیق مایل افشار و همکاران همخوانی دارد. آن‌ها در مطالعه خود به این نتیجه رسیدند که در بیمارستان امام‌خمینی، ولیعصر، رسول‌اکرم، شهدای تجریش و طالقانی ارتباط آماری معناداری بین وفاداری سازمانی و تعهد کارکنان وجود داشت. آزمون رگرسیون بین این دو مؤلفه نیز نشان داد در این بیمارستان‌ها با افزایش و بهبود

دریافتند که بین رهبری معنوی و ابعاد آن از جمله حمایت و جو سازمانی با وفاداری کارکنان، به جزء عشق به نوع دوستی، رابطه معنادار و مثبت وجود داشت (۲۶). این یافته‌ها نشان داد که رهبری معنوی که بخش مهمی از حمایت و جو سازمانی می‌باشد، مؤلفه بسیار مهمی جهت تأثیر مثبت بر وفاداری کارکنان به سازمان است. بنابراین کارکنانی که محیط سازمانی را آکنده از جو حمایت و مناسب با روحیه و علائق خود می‌دانستند و همچنین شرایط شغلی و مسئولیت خود را متناسب با علائق خود می‌دانستند، به سازمان وفادارتر بودند. علاوه بر این، از دیدگاه مدیران مؤلفه منافع و مزایای مالی بر وفاداری کارکنان نیز تأثیرگذار بود. این یافته‌ها با نتایج تحقیق Yee و همکاران همخوانی دارد. آن‌ها در تحقیق خود با عنوان رابطه بین وفاداری کارکنان، کیفیت خدمات، رضایت مشتری و وفاداری مشتری و سودآوری سازمان، منافع و مزایای مالی برای کارکنان سازمان را مورد بررسی قرار دادند. نتایج این پژوهش نشان داد که وفاداری کارکنان بر کیفیت خدمات مؤثر بوده، کیفیت خدمات بر رضایت مشتری و رضایت مشتری بر وفاداری مشتری و وفاداری مشتری بر سودآوری سازمان و در نهایت منافع و مزایای مالی برای کارکنان سازمان مؤثر است (۲۷). بنابراین می‌توان نتیجه گرفت که توجه سطوح عالی سازمان به دغدغه‌های مالی کارکنان می‌تواند به صورت مستقیم و غیرمستقیم در افزایش وفاداری کارکنان نقش تعیین کننده‌ای ایفا نماید و این عوامل با وفاداری کارکنان به سازمان دارای اثر مستقیم و مثبت است. همچنین نتایج پژوهش Shafer و Wang نشان‌دهنده تأثیر مثبت جو اخلاقی حمایت کننده از استقلال و خودمختاری بر وفاداری سازمانی بود (۲۸). نتایج پژوهش Trevin بیانگر این بود در

صورتی که کارکنان در محیطی کار کنند که به آنان استقلال داده شود و مورد تشویق مالی قرار گیرند، تعهد و دل‌بستگی و در نتیجه وفاداری بیشتری نسبت به سازمان خواهند داشت (۲۹). همچنین نتایج پژوهش انجام یافته با نتایج مطالعه‌ای تحت عنوان بررسی رابطه بین مؤلفه‌های کیفیت زندگی کاری و تعهد سازمانی کارکنان مراکز آموزشی همخوانی دارد. در این مطالعه فرهادی و احمدی پژوهشی انجام داد که نتایج آن نشان داد که بین مؤلفه‌های کیفیت زندگی کاری، ویژگی‌های محیط شغلی در مقایسه با ویژگی‌های خود شغل، چشم‌انداز ارتقاء، قانون‌گرایی و تعهد عاطفی همبستگی مثبت و معناداری با وفاداری کارکنان به سازمان دارند و همچنین بین کیفیت زندگی کاری و تعهد مستمر همبستگی معناداری وجود ندارد (۳۰). بنابراین این نکته قابل استنباط است که وجود محیط سازمانی و شرایط شغلی شفاف و امیدوار کننده از حیث ارتقاء شغلی، وفاداری بیشتر کارمندان را در پی دارد. همچنین محیط سازمانی توانمندساز که اهمیت ویژه‌ای به استقلال عمل و داشتن اختیار کارکنان قائل است، موجب وفاداری بیشتر کارکنان نسبت به سازمان می‌شود.

نتایج حاصل از این تحقیق نشان داد که به منظور ایجاد وفاداری کارکنان به سازمان از منظر کارکنان رعایت عامل تعهد سازمانی در سازمان ضروری است. لذا کارکنانی که این مورد برای آن‌ها در سازمان‌ها رعایت شود دارای وفاداری بیشتری به سازمان نسبت به بقیه کارکنان خواهند بود. Balford در یک بررسی نشان داد که تمایل به ترک خدمت و جایگزین‌های شغلی با میل به ماندن و وفاداری کارکنان به سازمان و میل به ماندن و وفاداری کارکنان به سازمان با تعهد سازمانی ارتباط دارد. یعنی هر چه تعهد سازمانی افراد

مؤلفه‌های چشم‌انداز ارتقاء و شرایط شغلی سازمانی با وفاداری کارکنان به سازمان با نتایج وفائی‌نژاد و همکاران و ذبیحی (۱۸،۱۹) همسو است. بر اساس نتایج مطالعه وفائی‌نژاد و همکاران از دیدگاه کارکنان، شرایط شغلی - سازمانی و چشم‌انداز ارتقاء بر وفاداری کارکنان مؤثر بودند (۱۸) و این عوامل رابطه مستقیم و معنی‌داری با وفاداری کارکنان به سازمان داشتند که نتایج مطالعه حاضر با نتایج این تحقیق همخوانی داشت. همچنین نتایج این تحقیق با نتایج مطالعه‌ای مشابه تحت عنوان بررسی رابطه بین مؤلفه‌های کیفیت زندگی کاری و تعهد سازمانی کارکنان مراکز آموزشی - درمانی همخوانی داشت (۳۶). چنان که محققان در آن پژوهش دریافتند که بین مؤلفه‌های کیفیت زندگی کاری، ویژگی‌های محیط شغلی در مقایسه با ویژگی‌های خود شغل، استقلال در کار، قانون‌گرایی و تعهد عاطفی همبستگی مثبت و معناداری با تعهد سازمانی وجود دارد و بین کیفیت زندگی کاری و تعهد مستمر نیز همبستگی معناداری دیده شد (۳۶) با توجه به تحقیقات صورت گرفته از نظر کارکنان بین وفاداری کارکنان به سازمان و مؤلفه‌های چشم‌انداز ارتقاء و استقلال و خودمختاری ارتباط معناداری وجود داشت که با نتایج حاصل از تحقیق Balfour و Wechsler همخوانی دارد. آنان در تحقیق خود نشان دادند که تمایل کارکنان به ترک خدمت و جایگزین‌های شغلی (وفاداری) با میل به ماندن و میل به نماندن با تعهد سازمانی ارتباط دارد به این معنا که هر چه تعهد سازمانی افراد بالا باشد، میل به ماندن در سازمان افزایش می‌یابد و ترک سازمان و یافتن جایگزین‌های شغلی کاهش می‌یابد. همچنین Jenkins و Tomlinson نشان دادند که میان تعهد سازمانی با ماندگاری شغلی رابطه مثبت و قوی وجود دارد و در

بالا باشد میل به ماندن و وفاداری کارکنان به سازمان در سازمان افزایش می‌یابد و ترک سازمان و یافتن جایگزین‌های شغلی کاهش می‌یابد (۳۱). همچنین نتایج این تحقیق با نتایج تحقیق Lee و همکاران در مورد مطالعه ارتباط بین خدمات ارائه شده به کارکنان با تعهد سازمانی همخوانی دارد. در این بررسی گزارش شد که نگرش‌های کارکنان نسبت به سازمان، بستگی به خدماتی دارد که سازمان به آن‌ها ارائه می‌نماید به گونه‌ای که کیفیت مطلوب این خدمات موجب ایجاد وجهه مثبت از سازمان و در نهایت افزایش تعهد سازمانی کارکنان می‌گردد (۳۲). با توجه به بررسی‌های انجام شده از دیدگاه کارکنان بین تعهد سازمانی و وفاداری کارکنان به سازمان رابطه معناداری وجود داشت. نتایج مطالعه بلاغت و همکاران نشان داد که بین تعهد سازمانی و مؤلفه‌های آن با وفاداری کارکنان رابطه معنادار و مثبتی وجود دارد (۳۳). نتایج این مطالعه نشان داد بین شرایط شغلی - سازمانی و وفاداری کارکنان از منظر کارکنان ارتباط معناداری وجود داشت. Bolduc در تحقیقی تحت عنوان بررسی تعهد سازمانی در سازمان‌های خدماتی اسپانیا با استفاده از مدل سه بعدی Allen و Meyer به این نتیجه رسید که بین تعهد سازمانی و عملکرد سازمانی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد (۳۴). همچنین نتایج این بررسی با نتایج مطالعه طالب‌پور و امامی تحت عنوان ارتباط وفاداری کارکنان به سازمان و حمایت و جو سازمانی همخوانی دارد. در این تحقیق که یافته‌های آن بیانگر وفاداری کارکنان در سطح متوسط و بالایی در جامعه تحت مطالعه بود، بیانگر ارتباط معنی‌دار آماری بین تعهد وفاداری کارکنان به سازمان و حمایت و جو سازمانی بود (۳۵). همچنین نتایج تحقیق در رابطه با معنی‌دار بودن رابطه بین

صورتی که کارکنان دارای استقلال و خودمختاری بیشتری باشند می‌توانند وفاداری خود را به سازمان بیشتر نشان دهند (۳۷،۳۸). همچنین ذبیحی در تحقیق خود در راستای شناسایی عوامل مؤثر بر وفاداری کارکنان سازمان به این نتیجه رسید که عوامل مؤثر بر وفاداری کارکنان سازمان به سازمان به ترتیب شامل تعهد مدیران به سازمان، چشم‌انداز ارتقاء، امنیت شغلی کارکنان، مشارکت کارکنان در تصمیم‌گیری و آزادی اختیار و استقلال و خودمختاری است (۱۹). نتایج این تحقیق نشان داد که مؤلفه منافع و مزایای مالی بر وفاداری کارکنان از منظر کارکنان مؤثر بود و این عامل با افزایش خود باعث تقویت و اثر مثبت بر وفاداری کارکنان به سازمان می‌شود. این یافته‌ها با نتایج Kanagaretnam در مؤسسه (GEMI: Gujarat Institute Environment Management) همخوانی داشت. یافته‌های Kanagaretnam نشان داد وفاداری کارکنان به سازمان با توجه به اهمیت سازمان در مورد منافع مالی کارمندان است. طبق این یافته‌ها وفاداری از طریق تأمین منافع مالی و دادن استقلال به کارمند تأمین می‌شود. وی در مطالعه خود به این نتیجه رسید که بنیادین‌ترین عوامل مؤثر بر وفاداری سازمانی عبارت‌اند از تعهد سازمانی و حمایت سازمانی (۳۸) که با نتایج این تحقیق همخوانی داشت.

پیشنهادها

با توجه به نتایج حاصل از این پژوهش ضروری است مدیران به مجموعه‌ای از مهارت‌ها و فناوری‌ها مسلط شوند که بتوانند شناخت مناسبی از وضعیت و

خواسته‌های کارکنان خود کسب نمایند. به منظور کم شدن درک نادرست مدیران از کارکنان، دوره‌های آموزشی منابع انسانی با هدف بهبود روابط مدیران و کارکنان تشکیل شود و مدیران درکی بهتر و واقع بینانه‌تر از وضعیت کارکنان داشته باشند. توصیه می‌شود که اطلاعات لازم در مورد سلاقی، عادت، تحصیلات و خواسته‌های کارکنان جمع‌آوری شده و به اطلاع مدیران مربوطه برسد تا در جهت وفاداری آن‌ها به سازمان تلاش گردد. همچنین باید مدیران دامنه اختیارات (تفویض اختیار) بیشتری را برای کارکنان خود در نظر بگیرند و از این لحاظ استقلال بیشتری را برای کارکنان خود در تصمیم‌گیری‌ها و انجام وظایف قائل باشند.

سیاسگزاری

این پژوهش حاصل از پایان‌نامه تحصیلی کارشناسی ارشد رشته مدیریت دولتی در دانشکده مدیریت دانشگاه آزاد واحد رفسنجان با عنوان «شناسایی تفاوت عوامل مؤثر بر وفاداری کارکنان به سازمان از دیدگاه کارکنان و مدیران دانشگاه علوم پزشکی رفسنجان» بود که با کد اخلاق ۱۹۴۲۱۲۱۰۹۴۲۰۰۲ ثبت شد. نویسندگان بر خود لازم می‌دانند که از کارکنان و مدیران مورد بررسی قدردانی نمایند.

تضاد منافع

بین نویسندگان این تحقیق هیچ‌گونه تعارض منافی وجود نداشت.

References

1. Madani H, Zahedi MH. Determining the priority of the affecting factors in the organizational commitment of employees in Fajr and Bidboland gas companies. Iranian Journal of Sociology 2005;

6(1): 3-33. [In Persian]

2. Allen NJ, Meyer JP. Organizational socialization tactics: a longitudinal analysis of links to newcomers' commitment and role orientation. The

- Academy of Management Journal 1990; 33(4) 847-58. doi: 10.2307/256294
3. McNeese-Smith DK. Staff nurse views of their productivity and nonproductivity. *Health Care Manage Rev* 2001;26(2):7-19. doi: 10.1097/00004010-200104000-00002
4. Hall LM. Nursing intellectual capital: a theoretical approach for analyzing nursing productivity. *Nurs Econ* 2003;21(1):14-9.
5. Gauderer MW. Creativity and the surgeon. *J Pediatr Surg* 2009;44(1):13-20. doi: 10.1016/j.jpedsurg.2008.10.006.
6. Jahangir F, Shokrpour N. Three components of organizational commitment and job satisfaction of hospital nurses in Iran. *Health Care Manag (Frederick)* 2009;28(4):375-80. doi: 10.1097/HCM.0b013e3181b3eade.
7. Tsai MT, Huang CC. The Relationship among Ethical Climate Types, Facets of Job Satisfaction, and the Three Components of Organizational Commitment: A Study of Nurses in Taiwan. *Journal of Business Ethics* 2008;80(3): 565-81. doi: 10.1007/s10551-007-9455-8
8. Nadi M, Golparvar M. Simple and Integrative Relationship between Spirituality Components with Loyalty at Work. *Ethics in science and Technology* 2011; 6(2):14-21. [In Persian]
9. Tang TW, Tang YY. Promoting service-oriented organizational citizenship behaviors in hotels: The role of high-performance human resource practices and organizational social climates. *International Journal of Hospitality Management* 2008; 31(3): 885-95. doi.org/10.1016/j.ijhm.2011.10.007
10. Golparvar M, Nadi M. The analysis of relationship between loyalty and justice with employee's attitudinal health. *Iran Occupational Health* 2010; 7(2):28-36. [In Persian]
11. Boroumand Z. *Management of Organizational Behavior*. Tehran: Payame Noor Press; 2006. [In Persian]
12. Wang G, Lee PD. Psychological empowerment and job satisfaction an analysis of interactive effects. *Group & Organization Management* 34(3):271-96. 2006; 34(3): 271-96. doi: 10.1177/1059601108330089
13. Becker HS. Notes on the concept of commitment the American. *Journal of Sociology* 1960; 66(1): 32-40.
14. Ineson EM, Benke E, Laszlot J. Employee loyalty in Hungarian hotels. *International Journal of Hospitality Management* 2013; 32: 31-9. doi.org/10.1016/j.ijhm.2012.04.001
15. Chang Y. Testing the relationship between three-component organizational/occupational commitment and organizational/occupational turnover intention using a non-recursive model. *Journal of Vocational Behavior* 2006; 70(2): 352-68. doi.org/10.1016/j.jvb.2006.10.001
16. Awamleh A. Managerial Innovation in the Civil Service in Jordan: A Field Study. *Journal of Management Development* 1996; (13): 52-60. doi.org/10.1108/02621719410072099
17. Turner Parish J, Cadwallader S, Busch P. Want to, need to, ought to: employee commitment to organizational change. *Journal of Organizational Change Management* 2008;21(1):32-52. doi: 10.1108/09534810810847020
18. Vafaii Nezhad M, Haidari Gorji AM, Nadi Ghara A. Study of Effective Factors on the survival and persistence(preservation and retention) the headquarters staff in deputy of development and resource management of University of Medical Sciences, Mazandaran *Journal of Process Engineering* 2016; 3(4):13-33. [In Persian]
19. Zabihi MR, Zabihi H. Identification of Factors Affecting the Loyalty of Employees of the Organization of Jihad-e-Agriculture in Mashhad. *Conferences Change Management in Organizations with Behavioral Science Approach*; 2015 Jan 2; Tehran: Iranian NirouyeTadbir Institution; 2015. p. 5-14. [In Persian]
20. Barmak, H. Mediating role of organizational loyalty in the relation between work culture and deviant behaviours (executive organs of Rafsanjan) [dissertation]. Rafsanjan: Islamic Azad University Rafsanjan Branch; 2015. [In Persian]
21. Khajeh Bafghi, M. Examining the relationship between managers' styles and staff loyalty (Central Iron Company of Iran-Bafgh) [dissertation]. Rafsanjan: Islamic Azad University Rafsanjan Branch; 2014. [In Persian]
22. Morovati A. The impact of human empowerment and job enrichment on staff loyalty after minimization in Sana chemical group [dissertation]. Tehran: Allameh Tabataba'i University; 2015. [In Persian]
23. Davari A, Reza zadeh A. Modeling Structural Equations with PLS software. Tehran: Jahad; 2017. Persian
24. Mayelafshar M, Rajabzadeh A, Memarpour M, Kandi MJ. Relationship between organizational citizenship behavior (Components of organizational loyalty, organizational compliance, individual development) and human resources productivity among personnel of the Tehran and Shahid Beheshti Medical Sciences Universities selected Hospitals. *Organizational Resources Management Researchs* 2012; 2(3):146-61. [In Persian]
25. Ryan JJ. Work Values and organizational citizenship behaviors: values that work for employees and organizations. *Journal of Business and Psychology* 2002; 17(1): 123-32. doi: 10.1023/A:1016246103190
26. Abdi J, Sadeghian Qoraqiyeh S, Shukri P. The Role of Spiritual Leadership in the Loyalty of Ilam Provincial Support Staff. *4th Iranian Management*

- and Accounting; 2015 Jun 15; Tehran: Narkish Institution; 2015. [In Persian]
27. Yee R, Yeng A, Cheng TC. An empirical study of employee loyalty, service quality and firm performance in the service industry. *International Journal of Production Economics* 2009; (24): 109-20. doi.org/10.1016/j.ijpe.2009.10.015
28. Shafer WE, Wang Z. Effects of ethical context on conflict and commitment among Chinese accountants. *Managerial Auditing Journal* 2010;25(4):377-400.
29. Trevino LK. A cultural perspective on changing and developing organizational ethics. *Research in organizational change and development*. 1990;4(2):195-230.
30. Farhadi A. Investigating the Relationship between the Quality of Work Life Components and Organizational Commitment of Training Staff [dissertation]. Tehran: Payame Noor University of Tehran; 2007. [In Persian]
31. Balfour DL, Wechsler B. Organizational commitment: Antecedents and outcomes in public organizations. *Public Productivity & Management Review* 1996; 19(3):256-77.
32. Lee SH, Lee TW, Lum CF. The effects of employee services on organizational commitment and intentions to quit. *Personnel Review* 2008;37(2):222-37. doi.org/10.1108/00483480810850551
33. Belaghat SR, Arsham AS, Rezaei M. Study of

- the Relationships of Organizational Justice Components with Commitment and Loyalty of Shiraz Education Department Staff. *The Conference on Accounting, Financial Management and Investment*; 2014 Feb 14; Gorgan: Golestan University of Applied Sciences; 2012; [In Persian]
34. Bolduc RR. An analysis of the relationship between quality of work life and motivation for correctional services officers in the Montreal area [dissertation]. Canada: Canada McGill University of Canada; 2007. 140.
35. Talebpour M, Emami F. Examining the relationship between organizational commitment and job involvement among the male sport teachers of seven educational districts in Mashhad. *Research on Sport Science* 2005; (12): 15-33. [In Persian]
36. Balfour DL, Wechsler B. Organizational commitment: antecedents and outcomes in public organizations. *Public Productivity & Management Review* 1996; 19(3): 256-77. doi: 10.2307/3380574
37. Jenkins M, Tomlinson RP. Organisational Commitment and Job Satisfaction as Predictors of Employee Turnover Intentions. *Management Research News* 1992; 15(10): 18-21. doi.org/10.1108/eb028263
38. Kanagaretnam K. Trust and reciprocity with transparency and repeated interactions. *Journal of Business Research* 2012; 63(3): 241-7. doi.org/10.1016/j.jbusres.2009.03.007

Factors Influencing Staff Loyalty to Organization from the Viewpoints of Employees and managers in Rafsanjan University of Medical Sciences

Hamed Zeinali^{1*}, Afsane Mirzayi², Elnaz Purkhalui²

• Received: 18. 04. 2019

• Revised: 05. 08. 2019

• Accepted: 06. 08. 2019



Abstract

Background & Objectives: One of the most important factors for the maintenance and improvement of each organization is its employees' loyalty to the organization. The aim of this study was to determine the factors affecting employees' loyalty to the organization from the perspective of staff and managers at Rafsanjan University of Medical Sciences.

Methods: From the perspective of staff, the coefficient between the variables of employees' loyalty to the organization and the components of organizational commitment, organizational support and condition, financial benefits and independence and autonomy were 0.412 and 0.192, 0.466 and 0.321, respectively, which shows a significant relationship between staff loyalty to the organization and the mentioned components. From the managers' perspective, the coefficients between employees' loyalty to the organization and the components of organizational commitment, organizational support and also job-organizational conditions were 0.261, 0.464 and 0.442, respectively, which indicates a significant relationship between the loyalty of employees and the mentioned components.

Results: Among 159 people died, 69% were girls and 31% were boys. The most kind of accidents occurred to them were injury (39.67%), poisoning (20.56%), and falling (15.11%). Accidents range was higher among girls and among 3-4-year-old children. Age, Sex, and season of death did not have any correlation with the kind of accident however there was a significant correlation between accidents occurred among under-5-year-old children and their season of death.

Conclusion: Through establishing critical thinking in the organization, employees can directly express their views and criticisms to the managers, so that the perceptual gap between managers and employees will be reduced. This will make employees more loyal to the organization.

Keywords: Employee, Loyalty, Managers, University of Medical Sciences

• **Citation:** Zeinali H, Mirzayi A, Purkhalui E. Factors Influencing Staff Loyalty to Organization from the Viewpoints of Employees and managers in Rafsanjan University of Medical Sciences. Journal of Health Based Research 2019; 5(2): 151-64. [In Persian]

1. PhD of Public Administration, Central Organization of Vali-e-Asr University of Rafsanjan, Rafsanjan, Iran
2. MSc of Public Administration, Department of Public Administration, School of Management, Islamic Azad University, Rafsanjan Branch, Rafsanjan, Iran

* **Correspondence:** 22 Bahman Squire, Vali-e-Asr University, Rafsanjan, Iran

Tel: 009834257247

Email: zeinali59@gmail.com