





پایان نامه

برای دریافت درجه کارشناسی ارشد
در رشته مدیریت دولتی (گرایش منابع انسانی)
دانشکده علوم انسانی
گروه علمی مدیریت

عنوان پایان نامه :

بررسی عوامل سازمانی منجر به ترک خدمت پرستاران
شاغل در بیمارستان های دولتی و خصوصی شیراز

استاد راهنما :

جناب آقای دکتر علیرضا موغلی

استاد مشاور:

سرکار خانم ملیحه نیک کار

نگارش :

شراره ورزنده

بهمن ماه ۱۳۸۸

تقديم به :

هرکه علم ، هنر و عشق را مي آموزد .

و

تقديم به:

پدر و مادرم که با فداکاري هایشان، امکان

فراگيري و تحصيل را برايهم فراهم آوردند.

سپاس

حمد و سپاس خداوند منان که ما را به زندگی دعوت فرمود و با عرضه آیات خداوندیش ما را به باور در وجود لایزالش رهنمون ساخت. همو که به ما تفکر آموخت که در عظمتش اندیشه کنیم و مختار آفرید تا مسیر خود را بر گزینیم و علم بخشید که به کشف آگاهانه رموز هستی نائل آییم. خدایا ما را توفیقی ده تا با تفکری مختار همراه با علم و آگاهی، ساز وجودت را ایمانی یابیم نه یقینی.

حال که با الطاف بیکران یکتای هستی مراحل انجام این پایان نامه به پایان رسید بر خود لازم می‌دانم از تمامی کسانی که مرا در این امر یاری نموده اند صمیمانه تشکر نمایم. بدین منظور از استاد ارجمند جناب آقای دکتر علیرضا موعلی استاد راهنما، همچنین از سرکار خانم ملیحه نیک کار استاد مشاور اینجانب در این پژوهش به خاطر بر خوررداری از نظرات ارزشمند تقدیر و تشکر می‌نمایم.

در نهایت از اداره پرستاری و مامائی استان فارس، مدیریت محترم بیمارستان های شهید فقیهی و اردیبهشت، کلیه سرپرستان و کارکنان پرستاری شاغل در بیمارستان های شهید فقیهی و اردیبهشت که با تکمیل پرسشنامه من را در تکمیل این راه یاری نموده اند صمیمانه تشکر و قدردانی می‌نمایم.

شراره ورزنده

!!

چکیده

هدف از پژوهش حاضر بررسی عوامل سازمانی منجر به ترک خدمت پرستاران شاغل در بیمارستان های دولتی و خصوصی شیراز می باشد. جامعه آماری پژوهش شامل کارکنان پرستاری شاغل در بیمارستان های دولتی و خصوصی شیراز می باشد که مطابق آمار بدست آمده حدوداً ۳۰۸۴ نفر می باشند و تعداد ۳۰۷ نفر با این پژوهش همکاری نموده اند. ابزارهای پژوهش علاوه بر تحقیقات کتابخانه ای، پرسشنامه می باشد. جهت تجزیه و تحلیل اطلاعات از نرم افزار SPSS و روش های آماری توصیفی (میانگین، درصد، فراوانی، انحراف معیار)، روش های آماری استنباطی (رگرسیون، ضریب همبستگی پیرسون، آزمون T گروه های مستقل، تحلیل واریانس یک طرفه و رگرسیون چند گانه) استفاده گردیده است و نتایج زیر بدست آمده است: بین عوامل سازمانی (عوامل گروهی، عوامل شغلی) با ترک خدمت پرستاران در سطح ۰/۰۵ رابطه معناداری وجود دارد. نتیجه حاضر نیز برای هر کدام از عوامل گروهی و عوامل شغلی نیز به همین صورت می باشد. نتایج مربوط به ویژگی های جمعیت شناختی و ترک خدمت پرستاران بدین صورت می باشد:

بین سن با ترک خدمت پرستاران رابطه معناداری در سطح ۰/۰۱ وجود دارد. بین سابقه خدمت با ترک خدمت پرستاران رابطه معناداری در سطح ۰/۰۱ وجود دارد. بین جنسیت و تمایل به ترک خدمت پرستاران تفاوت معناداری وجود دارد، میزان گرایش به ترک خدمت در مردها بیشتر از زن ها مشاهده شده است. بین میزان تحصیلات با ترک خدمت پرستاران تفاوت معناداری در سطح ۰/۰۴ وجود دارد. بین وضعیت تاهل با ترک خدمت پرستاران در سطح ۰/۰۱ تفاوت معناداری وجود دارد. بین وضعیت استخدامی با ترک خدمت پرستاران تفاوت معناداری در سطح ۰/۰۲ وجود دارد.

قابل ذکر است در تحقیق حاضر از بین عوامل گروهی، نبودن موقعیت اجتماعی پرستاران و عدم رضایت از روابط همکاران تاثیر زیادی بر ترک خدمت پرستاران داشته است. از بین عوامل شغلی نیز به ترتیب پایبندی شغلی، بازخورد شغلی، رویه های سازمانی و استقلال شغلی در میزان گرایش به ترک خدمت پرستاران سهم به سزایی داشته اند.

واژگان کلیدی: سازمان، ترک خدمت، پرستار، رضایت شغلی، بهره وری، بیمارستان، شیراز.!!

فهرست مطالب

صفحه

عنوان

فصل اول : کلیات تحقیق

- ۱-۱- مقدمه ۱
- ۲-۱- بیان مسئله ۳
- ۳-۱- اهمیت و ضرورت انجام تحقیق ۷
- ۴-۱- اهداف تحقیق ۹
- ۵-۱- سوالات تحقیق ۱۰

فصل دوم : ادبیات تحقیق

- ۱-۲- مبانی نظری تحقیق ۱۱
- ۱-۱-۲- ترک خدمت ۱۱
- ۱-۱-۱-۲- تاریخچه ترک خدمت ۱۱
- ۱-۱-۱-۲- مدل مفهومی مارچ و سایمون ۱۱
- ۱-۱-۱-۲- مدل مفهومی ویلیام ای مبلی ۱۴
- ۱-۱-۱-۲- مدل فاجعه ای ترک خدمت کارکنان شریدان ۱۶
- ۱-۱-۱-۲- مدل فارال و روزبلیت ۱۹
- ۱-۱-۲- مفاهیم و تعاریف ترک خدمت ۲۴
- ۱-۱-۲- نظریه های ترک خدمت ۲۷
- ۱-۱-۲- نظریه انتظار ۲۷
- ۱-۱-۲- نظریه برابری ۲۸
- ۱-۱-۲- نظریه انسان بالغ آرجریس ۲۸
- ۱-۲- عوامل سازمانی ۲۹
- ۱-۲-۱- تاریخچه عوامل سازمانی ۲۹
- ۱-۲-۱-۲- عوامل گروهی ۲۹
- ۱-۲-۱-۲- تاریخچه گروه ۲۹
- ۱-۲-۱-۲- تعریف گروه ۳۰
- ۱-۲-۱-۲- تعریف ارتباطات ۳۱
- ۱-۲-۱-۲- عوامل شغلی ۳۲
- ۱-۲-۱-۲- تاریخچه عوامل شغلی ۳۲

فهرست مطالب

عنوان	صفحه
۲-۱-۲-۱-۲-تعریف رضایت شغلی	۳۳
۲-۲-۱-۲- تعاریف و مفاهیم عوامل سازمانی	۳۳
۲-۱-۲-۳- نظریه های عوامل سازمانی	۳۵
۲-۱-۲-۳-۱- نظریه سلسله مراتب نیاز ها	۳۵
۲-۱-۲-۳-۲- تئوری آلدرفر	۳۶
۲-۱-۲-۳-۳- تئوری مبتنی بر نیاز های سه گانه	۳۶
۲-۱-۲-۳-۴- تئوری دو عاملی هرزبرگ	۳۷
۲-۱-۲-۳-۵- نظریه شافر	۳۷
۲-۱-۲-۳-۶- نظریه ویژگی های شغل	۳۸
۲-۱-۲-۳-۷- نظریه الگو های ویژگی شغل	۳۸
۲-۲- پیشینه تحقیق	۳۹
۲-۱-۲- تحقیقات خارجی	۳۹
۲-۲-۲- نقد تحقیقات خارجی	۵۷
۲-۲-۳- تحقیقات داخلی	۵۷
۲-۲-۴- نقد تحقیقات داخلی	۵۹
۲-۳- چارچوب نظری تحقیق	۵۹
۲-۴- مدل و فرضیه های تحقیق	۶۱
فصل سوم: روش تحقیق	
۳-۱- مقدمه	۶۳
۳-۲- جامعه آماری	۶۳
۳-۳- شیوه نمونه گیری و حجم نمونه	۶۳
۳-۴- شیوه ها و ابزار گرد آوری داده ها و ارتباط آن با مدل تحقیق	۶۵
۳-۵- روایی و پایایی پرسشنامه	۶۷
۳-۶- فنون تحلیل داده ها	۶۷
۳-۷- مراحل انجام تحقیق و نحوه اجرای پرسشنامه	۶۸
فصل چهارم: تجزیه و تحلیل یافته های تحقیق	
۴-۱- مقدمه	۶۹

فهرست مطالب

عنوان	صفحه
-------	------

۲-۴-آزمون های آماری	۷۰
۱-۲-۴-تحلیل توصیفی پژوهش	۷۰
۲-۲-۴-تحلیل استنباطی پژوهش	۷۲
۳-۴-یافته های جانبی پژوهش	۸۸

فصل پنجم: نتیجه گیری و پیشنهادات تحقیق

۱-۵-تحلیل یافته های تحقیق	۹۰
۲-۵-نتیجه نهایی	۹۹
۳-۵-پیشنهاداتی به مسئولین سازمان نظام پرستاری و مدیران بیمارستان ها در رابطه با موضوع تحقیق	۱۰۲
۴-۵-پیشنهاداتی برای ادامه تحقیق در این زمینه	۱۰۴
۵-۵-موانع و محدودیت های تحقیق	۱۰۴

فهرست ها

الف : منابع فارسی

ب: منابع خارجی

پیوست ها

پرسشنامه (پیوست الف).....

چکیده به انگلیسی (پیوست ب).....

فهرست جدول ها

عنوان	صفحه
جدول ۱-۱- پیامد های مثبت و منفی ترک خدمت	۴
جدول ۱-۲- عوامل اثر گذار بر ترک خدمت	۴۰
جدول ۱-۳- آمار پرسنل کادر پرستاری شاغل در بیمارستان های دولتی و
خصوصی شیراز	۶۴
جدول ۱-۴- توزیع فراوانی جمعیت مورد مطالعه بر حسب جنسیت	۷۰
جدول ۲-۴- توزیع فراوانی جمعیت مورد مطالعه بر حسب مدرک تحصیلی	۷۰
جدول ۳-۴- توزیع فراوانی جمعیت مورد مطالعه بر حسب وضعیت تاهل	۷۱
جدول ۴-۴- توزیع فراوانی جمعیت مورد مطالعه بر حسب وضعیت استخدام	۷۱
جدول ۵-۴- جدول رگرسیون عوامل سازمانی (عوامل گروهی ، عوامل شغلی)	۷۲
جدول ۶-۴- جدول معنی داری رگرسیون عوامل سازمانی (عوامل گروهی ، عوامل شغلی)	۷۳
جدول ۷-۴- جدول رگرسیون عوامل گروهی از عوامل سازمانی	۷۴
جدول ۸-۴- جدول معنی داری رگرسیون عوامل گروهی از عوامل سازمانی	۷۴
جدول ۹-۴- جدول رگرسیون عوامل شغلی از عوامل سازمانی	۷۵
جدول ۱۰-۴- جدول معنی داری رگرسیون عوامل شغلی از عوامل سازمانی	۷۶
جدول ۱۱-۴- ضریب همبستگی پیرسون بین سن و ترک خدمت	۷۶
جدول ۱۲-۴- ضریب همبستگی پیرسون بین سابقه خدمت و ترک خدمت	۷۷
جدول ۱۳-۴- تحلیل واریانس یک راهه مدرک تحصیلی	۷۸
جدول ۱۴-۴- آمار توصیفی مربوط به ترک شغل در میان زنان و مردان	۷۸
جدول ۱۵-۴- آزمون T جهت بررسی تفاوت بین جنسیت	۷۸
جدول ۱۶-۴- تحلیل واریانس یک راهه وضعیت تاهل	۸۰
جدول ۱۷-۴- تحلیل واریانس یک راهه وضعیت استخدام	۸۱
جدول ۱۸-۴- رگرسیون مولفه عوامل گروهی (نبودن موقعیت اجتماعی ، رضایت
از روابط همکاران)	۸۱

فهرست جدول ها

عنوان	صفحه
جدول ۴-۱۹- معني داري رگرسيون عوامل گروهی (نبودن موقعیت اجتماعی)	۸۲.....
جدول ۴-۲۰- معني داري رگرسيون عوامل گروهی (نبودن موقعیت اجتماعی) ، رضایت از روابط همکاران)	۸۳.....
جدول ۴-۲۱- خلاصه تحلیل رگرسيون عوامل شغلي	۸۴.....
جدول ۴-۲۲- رگرسيون مولفه عوامل شغلي (پایبندی شغلي ، بازخورد شغلي)	۸۵.....
جدول ۴-۲۳- رگرسيون مولفه عوامل شغلي (رویه های سازمانی ، استقلال شغلي)	۸۶.....
جدول ۴-۲۴- جدول ضرائب رگرسيون	۸۷.....
جدول ۴-۲۵- آزمون T جهت بررسی تفاوت بین نوع بیمارستان دولتي و خصوصي	۸۹.....

فهرست نمودار ها و تصویر ها

صفحه

عنوان

نمودار ۱-۲- مدل مفهومي مارچ و سايمون	۱۳
نمودار ۲-۲- مدل مفهومي ويليام اي مبلي	۱۵
نمودار ۳-۲- نمودار بارن و گرینبرگ	۱۶
شکل ۲-۴- مدل فاجعه اي ترک خدمت کارکنان شريدان	۱۸
نمودار ۲-۵- مدل ترک خدمت کارکنان فارال و روزبليت	۲۰
نمودار ۲-۶- نرخ بهينه ترک خدمت کارکنان از سازمان	۲۶
نمودار ۲-۷- ارتباط بين انگيزش و رضائيت	۴۴
نمودار ۲-۸- رابطه غير مستقيم موجود بين رضائيت شغلي و عملکرد	۴۷
نمودار ۲-۹- رابطه بين کنش هاي متقابل ، حالات عاطفي و فعاليت هاي فرد	۵۱
نمودار ۲-۱۰- رابطه بين ترک خدمت داوطلبانه و فرصت هاي شغلي جايگزين	۵۵

فصل اول

کلیات تحقیق

۱-۱- مقدمه

نیروی انسانی متخصص در هر سازمان جز مهم‌ترین محورهای پیشبرد برنامه‌های آن سازمان به حساب می‌آید. عامل انسانی در سازمان تمامی افراد و کارکنان شاغل در سازمان اعم از مدیران، متخصصین، کارشناسان، کارمندان و کارگران را دربرده‌های مختلف شغلی در بر می‌گیرد. نقش نیروی انسانی در پیشبرد امور جامعه دارای اهمیتی والا است و موثرترین رکن تحولات اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی محسوب می‌شود، انسان مهم‌ترین سرمایه سازمان است، اگر عامل انسانی را از سازمان حذف کنیم، آنچه باقی می‌ماند، عوامل و امکاناتی نظیر ساختمان، ماشین‌آلات، تجهیزات، مواد و غیره است که به خودی خود قابل استفاده نیست و ارزشی نخواهد داشت، انسان بزرگترین و باارزش‌ترین دارایی سازمان است که هرگز در ترازنامه‌ها و صورت‌های سود و زیان شرکت‌ها منعکس نمی‌شود درحالی که سودآوری سازمان با انسان است و انسان‌ها پشتوانه موفقیت سازمان به شمار می‌روند، بنابراین با عامل انسانی بایستی با نهایت عزم و احترام برخورد شود زیرا سالها وقت و سرمایه گزاف صرف تربیت و پرورش انسان‌ها شده تا پس از سال‌ها برنامه-ریزی به اوج بازدهی برسند، در صورت خروج آنها از سازمان به آسانی و در زمانی اندک جایگزین نیستند و فقدان آنها زیان و لطمه بزرگی به سازمان وارد خواهد کرد، به بیانی دیگر عرضه نیروی انسانی کارآمد امری زمان بر و پرهزینه بوده و مستلزم صرف وقت نیرو و مخارجی هنگفت است. (اسفند یاری، ۱۳۸۰، ۳۲-۳۱).

پیش‌بینی ترک خدمت می‌تواند مشکل باشد چرا که عوامل زیادی مانند عوامل سازمانی، روانشناختی، محیط خارجی و شرایط محیط کار ممکن است آن را ایجاد و یا درصدش را در یک سازمان بالا ببرد.

یافته‌ها نشان می‌دهد که تمایل به ترک شغل از اراده آگاهانه و حساب شده شاغل برای ترک سازمان ناشی می‌شود یعنی کارکنان به یکباره سازمان را ترک نمی‌کنند بلکه " تمایل به ترک شغل " را به صورت تدریجی در خود پرورش می‌دهند و پس از در نظر گرفتن همه شرایط اقدام به ترک شغل می‌کنند. (پاشازاده، ۱۳۷۸، ۲۷-۲۶).

سازمان یک نهاد اجتماعی است که، مبتنی بر هدف می‌باشد، ساختار آن به صورت آگاهانه طرح‌ریزی شده است و دارای سیستم‌های فعال و هماهنگ است و سرانجام با محیط خارجی ارتباط دارد. سازمان‌ها فرهنگ خود را از طریق زبان، آداب و رسوم و

سبک‌های ارتباطی توسعه می‌دهند، واضح است که سازمانها می‌کوشند برای کاهش مشکلات ارتباطی به جامعه‌پذیری کارکنان خود پردازند، با وجود این علی‌رغم وجود یک فرهنگ مشترک و تلاش‌های جامعه‌پذیری، سازمان‌ها هنگام بررسی اجزای عناصر عمودی و افقی با مشکلات ارتباطی مواجه می‌شوند، که در اکثر موارد موجب ترک خدمت کارکنان می‌شوند (هال، ۱۳۸۴، ۲۲).

منظور از عوامل سازمانی به طور کلی: خط مشی‌های سازمان (سیاست‌های پرداخت حقوق، جا به جایی، شرح شغل و رهبری)، ساختارهای سازمانی (تضادهای صف و ستاد، عدم امنیت شغلی، ارتقاء)، فرایندهای سازمانی (ارتباطات ناقص و عدم انتقال موثر اطلاعات، عدم بازخورد، کنترل‌های بی مورد آزار دهنده، ارزشیابی ناعادلانه) می‌باشد^۱.

بعضی از عوامل سازمانی که منبع رضایت شغلی هستند عبارتند از:

۱- **حقوق و دستمزد:** مطالعات لاک^۲ نشان می‌دهد که حقوق و دستمزد یک عامل تعیین کننده رضایت شغلی است، به ویژه زمانی که از دیدگاه کارمند این پرداخت منصفانه و عادلانه باشد.

۲- **ترفیعات:** ترفیعات شامل تغییر مثبت در حقوق (حقوق بالاتر)، کمتر مورد سرپرستی قرار گرفتن، چالش کاری بیشتر، مسئولیت بیشتر و آزادی در تصمیم‌گیری است، به علت اینکه ارتقاء میزان ارزش فرد را برای سازمان نشان می‌دهد (به ویژه در سطح عالی‌تر)، ترفیع فرد منجر به افزایش روحیه فرد می‌گردد.

۳- **خطی مشی‌های سازمانی:** ساختار دیوان سالارانه برای فردی که دارای سبک رهبری دموکراسی است، مناسب نیست، علاوه بر آن خط مشی‌های سازمانی نیز در رضایت شغلی تاثیر می‌گذارند، خط مشی‌های غیر منعطف باعث برانگیختن احساسات منفی شغلی می‌شود و خط مشی منعطف باعث رضایت شغلی می‌شود.

امروزه ترک شغل کارکنان کلیدی در سازمان‌های سرآمد به یکی از 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 کارا به کار بگیرند. (گلکار، ۱۳۷۵، ۱۴).

^۱. www.google.com

^۲. Lock

۱-۲- بیان مسئله

اهمیت نقش نیروی انسانی در سازمان‌ها غیر قابل انکار است و عدم توجه به این مهم می‌تواند مسائل زیادی را برای سازمان‌ها در بر داشته باشد، از این روست که نیاز سازمان‌ها به نگهداری و حفظ نیروی انسانی، مبرم و با اهمیت است، ترک خدمت یکی از پدیده‌های مهم در مطالعه رفتار افراد در محیط سازمانی می‌باشد و یک پدیده بسیار عجیب است چرا که تنها شاغلان ضعیف نیستند که شغلشان را ترک می‌کنند، در پیشینه تحقیقات مربوط به ترک خدمت این موضوع مطرح است که وجود مشاغل دیگر بر ترک خدمت تاثیر دارند، مارچ^۱ و سایمون^۲ بیان کردند که شرایط عمومی بازار کار بر ترک خدمت اختیاری تاثیر می‌گذارد، به عبارتی وجود مشاغل فراوان، حرکت‌های ترک خدمت بالا را به دنبال دارد و وجود مشاغل کم در جامعه این حرکت را تعدیل می‌کند و تقریباً در تمام شرایط ضعیف بازار کار، دقیق‌ترین پیش‌بینی ترک خدمت، شرایط اقتصادی است، همچنین ماچینسکی^۳ و مارو^۴ بیان کردند که وقتی فرصت‌های اقتصادی مطلوب باشد (فرصت‌های استخدامی به سهولت در دسترس باشد) روابط بین عوامل شخصی و ترک خدمت، قوی‌تر خواهد بود از زمانیکه این فرصت نامطلوب باشد.

هنوز بسیاری چیزها در باره رفتار انسان نامعلوم است، سوال‌های بی جواب بسیاری پا بر جا هستند و تحقیقات بیشتری ضرورت دارد، دانش و معرفت درباره فراگرد ترک خدمت یا تمایل به ترک خدمت به دلایل گوناگونی برای مدیران، به خصوص مدیریت منابع انسانی اهمیت قابل ملاحظه‌ای دارد، چنین معرفتی می‌تواند به بهبود کاربرد منابع انسانی کمک کند و غالباً این آگاهی‌ها می‌تواند به ایجاد یک سازمان موفق منتهی گردد.

ترک خدمت می‌تواند نشان دهنده از دست دادن هزینه زیادی در زمینه تامین، آموزش، سرمایه‌های اجتماعی، جایگزینی نیروی انسانی و صرف هزینه‌های غیر مستقیم بسیاری گردد و به دنبال آن، تاثیرات منفی در روحیه و بازدهی کار افرادی که در سازمان باقی مانده‌اند، داشته باشد (گلکار، ۱۳۷۵، ۱۰-۷).

¹ - March

² - Simon

³ - Machinsky

⁴ - Maro

۱-۲-۱- پیامدهای ترک خدمت

در جدول زیر برخی از مهم ترین پیامدهای مثبت و منفی ترک خدمت برای سازمان، برای افرادی که سازمان را به طور داوطلبانه ترک می کنند و نیز برای افراد ماندگار در سازمان با اقتباس از نتیجه پژوهش های " مبلی^۱" ذکر گردیده اند که عبارتند از:

جدول ۱-۱: " پیامدهای مثبت و منفی ترک خدمت "

پیامدهای منفی ترک خدمت برای	پیامدهای مثبت ترک خدمت برای
الف) سازمان:	الف) سازمان:
۱- جایگزین کارکنان قوی به جای کارکنان ضعیف	۱- هزینه های جذب، استخدام، آموزش
۲- وارد ساختن دانش جدید از طریق کارکنان جدید	۲- هزینه های انتصاب و جایگزینی
۳- افزایش فرصت هایی جهت تحرک درونی کارکنان	۳- هزینه های مربوط به خارج شدن فرد از سازمان
۴- رضایت شغلی فزاینده در بین ماندگاران در سازمان	۴- از هم گسیخته شدن ساختارهای ارتباطی و اجتماعی در سازمان
ب) افرادی که سازمان را ترک می کنند:	۵- از دست رفتن بهره وری در طول دوره جایگزین و آموزش او
۱- پیشرفت در مسیر شغلی در سازمان جدید	۶- از دست دادن کارکنانی که سطح عملکرد بالایی دارند
۲- تطابق بهتر فرد با سازمان جدید	۷- کاهش رضایت در بین کارکنان باقی مانده
۳- انگیزه تجدید یافته و بهتر در محیط جدید	۸- واکنش های شخصی منفی از سوی ترک کنندگان سازمان
۴- در ک کفایت به نقش بیشتر	ب) افرادی که سازمان را ترک می کنند:
۵- خود بهبودی (بهسازی فردی)	۱- از دست دادن ارشدیت و پیش شرط های مربوط به آن
ج) افرادی که در سازمان باقی می مانند:	۲- از هم گسیخته شدن نظام های اجتماعی و آشنایی پیشین در سازمان قبلی
۱- افزایش فرصت هایی جهت تحرک درونی کارکنان	
۲- انگیزش و تقویت از طرف همکاران جدید	

^۱. Mobley

<p>۳- افزایش رضایت</p> <p>۴- افزایش انسجام و همبستگی</p> <p>۵- افزایش تعهد</p>	<p>۳- از هم گسیختن و در هم ریختن مسیر شغلی همسر</p> <p>۴- پیشرفت در مسیر شغلی</p> <p>۵- فشارهای شغلی و سازمانی که با انتقال و جا به جایی فرد ملازم می‌باشند.</p> <p>ج) افرادی که در سازمان باقی می‌مانند:</p> <p>۱- از هم گسیخته شدن الگوهای ارتباطی و اجتماعی بین افراد</p> <p>۲- از دست دادن همکارانی که از لحاظ کار کردن ارزشمند بودند</p> <p>۳- افزایش بار کاری برای کارکنان باقی مانده در طول فرایند کارمند یابی</p> <p>۴- کاهش انسجام و همبستگی بین کارکنان</p> <p>۵- کاهش میزان تعهد کارکنان باقی مانده</p>
--	---

(مبلی، ۱۹۸۲، ۱۱۳)

امروزه بخش بهداشت و درمان به دلیل ارتباط مستقیم با سلامتی انسان‌ها یکی از مهم ترین حوزه‌های توسعه پایدار در جوامع بشری به شمار می‌رود، تحقق این امر نیازمند درمانگرایی سالم، شاداب و با انگیزه کاری بالایی باشد، از جمله درمانگرایان این بخش کادر پرستاری بیمارستان‌ها می‌باشند، در تمام بخش‌های بیمارستانی به پرستارانی برخورد می‌کنیم که هنگام ورود به شغل پرستاری افراد منظم، دلسوز و علاقه مندی بودند اما معمولاً پس از چند سال کار کردن و مواجه شدن با انبوهی از مشکلات در محیط کار، احساس خستگی کرده و حتی مایلند از کار خود کناره گیری نمایند (اسفندیاری، ۱۳۸۰، ۳۲).

مسلم است که هر حرفه و شغلی مسائل و مشکلاتی دارد و حرفه مقدس پرستاری هم مثل سایر مشاغل و حرفه‌های دیگر دارای مسائل و مشکلاتی است که از جنبه‌های گوناگون قابل بررسی و مطالعه می‌باشد، یکی از عمده ترین آنها کمبود تعداد پرستاران است که مشکل تمامی جوامع به شمار می‌آید و آنچه این کمبود را تشدید کرده ترک حرفه پرستاری می‌باشد.

بت^۱ در این زمینه می نویسد: یکی از مسائل همیشگی تامین نیروی انسانی، موضوع ترک خدمت پرسنل پرستاری است و اهمیت آن به این جهت است که حرفه پرستاری در اثر عرضه و تقاضا برای تامین پرستار با مشکلات جدی روبه رو است، وی به نقل از سیبولت^۲ می نویسد: تقریباً " ۶۴٪ تمام ترک خدمت‌ها اختیاری بوده و می‌توان با اقداماتی موثر و سازنده از آن پیشگیری کرد، یکی از مسائلی که در این ارتباط وجود دارد موضوع هزینه بالای تربیت پرستار است، مسلم است که اگر دولت در بخش آموزش پرستاری سرمایه گذاری کرده و پرستار تربیت کند ولی پرستاری که باید سی سال خدمات خود را ارائه دهد بعد از گذشت چند سال کار خود را ترک نماید مسلماً" به منابع اقتصادی و ذخایر کشور آسیب رسانده است و هرچقدر دولت بخش آموزش را تقویت کند و به تربیت پرستار همت گمارد، خروج پرستاران از طرف دیگر باعث وارد آوردن آسیب‌های جبران ناپذیری به جامعه و بهداشت و درمان کشور می‌گردد.

پرستاران یکی از گروه‌های درمانی می‌باشند که ضرورت خدمات آنها برکسی پوشیده نیست و نقش بسیار موثری در درمان بیماران و در نتیجه سلامت اعضای جامعه ایفا می‌کنند، اکثر شاغلین این حرفه زنان می‌باشند و به نظرمی‌رسد دارای منزلت اجتماعی مورد انتظارشان نمی‌باشند و جایگاه واقعی خود را در جامعه کسب نکرده‌اند. جایگاه و منزلت پرستاران در ایران با کشورهای اروپایی بسیار متفاوت می‌باشد، در سایر کشورها کمترین ساعت کار مربوط به پرستاران است. در صورتی که در کشور ما پرستاران چهل و چهار ساعت در هفته و یا بیشتر کار می‌کنند، از طرفی کمبود شدید نیروی انسانی، کمبود امکانات، حجم بالای کار و حقوق و مزایای پایین که باعث سه شیفته شدن پرستاران گردیده است، مشکلات این گروه را بیشتر کرده است. (بهابادی، ۱۳۷۸، ۱۱-۱۰).

هرچند نباید از منافی که ترک خدمت کارکنان ضعیف، ایجاد فرصت‌های ترفیع و امکان ورود به خدمت افراد جدید با عقاید و نظریات تازه برای سازمان به بار می‌آورد، غافل شد، اما سازمان‌هایی که بتوانند دلایل و عوامل موثر در ترک خدمت کارکنان را درک کنند می‌توانند با به کارگیری اطلاعات صحیح و با پیش بینی‌های لازم و به موقع، قبل از کناره گیری کارکنان با آگاهی از میزان تمایلات به ترک خدمت و با استفاده از سیاست‌ها و روش‌های مطمئن، مدیریت موثری را در فرایند حفظ و نگهداری نیروی انسانی کار آمد به

^۱. Beth

^۲. Sybolt

کار گیرند، نیاز روز افزون جامعه به پرستار و کمبود این نیرو در ارائه خدمات بهداشتی و درمانی، بدون شک سلامت افراد جامعه را به خطر می اندازد، بنابراین یکی از وظایف مهم دست اندرکاران سیاست‌های بهداشتی و درمانی، اندیشیدن، تحقیق، جستجو و ارائه روش‌های ابتکاری و مناسب جهت حفظ و نگهداری پرستاران می‌باشد (سیف، ۱۳۷۸، ۱۲).

۱-۳- اهمیت و ضرورت انجام تحقیق

کار از جذابترین مسائلی است که می‌توان درباره آن فکرکرد یا صحبت نمود، زیرا بیشترین ساعات زندگی انسان را پر می‌کند. کار برای بعضی افراد مایه خوشبختی و برای برخی دیگر موجبات غم و اندوه است، اصولاً افراد در شغلی که باطناً از آن ناراضی هستند به مدت طولانی باقی نمی‌مانند یا در صورت ماندن در آن شغل، بازده و کارائی مناسبی را ارائه نمی‌دهند.

برخی از دلایل اهمیت مطالعه ترک خدمت کارکنان عبارتند از:

۱- ترک خدمت کارکنان می‌تواند به عنوان یکی از مشخصه‌های فرو پاشی روابط کارگر و کارفرما به حساب آید، بنابراین باید به عنوان یکی از مهم ترین عوامل در نظر گرفته شود.

۲- چون بیشتر مطالعات در زمینه ترک خدمت در کشورهای اروپایی و به ویژه در کشور آمریکای شمالی انجام گرفته است لذا به منظور درک بهتر این پدیده انجام چنین مطالعه‌ای در کشور ما آموزنده است.

۳- ترک خدمت بیش از حد کارکنان، خصوصاً پرسنل مدیریتی در سازمانها می‌تواند پرهزینه باشد.

۴- کارکنانی که همواره اندیشه ترک خدمت را در سر می‌پرورانند، نمی‌توانند افرادی مثمر ثمر در جهت نیل به اهداف سازمان باشند.

۵- هرچند که بعضی از کناره گیری‌ها مثل بیماری، ارتقا، و وظایف مادرانه خارج از کنترل سازمان است ولی بعضی دیگر از ترک خدمت‌های مسلم، قابل کنترل هستند، خصوصاً آنهایی که با ضعف اعمال نظارتی و نارضایت بخش بودن شرایط کار مرتبط می‌باشند.

۶- استعفا و جدا شدن اختیاری کارکنان زنگ خطری است برای مدیران، بالا رفتن آمار استعفا دهندگان ممکن است نشانه عدم رضایت از شرایط کار باشد و در این صورت باید مدیران و سرپرستان بلافاصله مبادرت به بررسی و تجزیه و تحلیل‌های سازمانی نموده، ریشه و علل استعفاها را پیدا و بر طرف نمایند (گلکار، ۱۳۷۵، ۷).

بدین جهت موضوع ترک خدمت، توجه خاص مدیران را به خود معطوف داشته است.

همان طور که قبلاً ذکر شد، حرفه مقدس پرستاری هم مثل سایر مشاغل و حرفه‌های دیگر دارای مسائل و مشکلاتی است که از جنبه‌های گوناگون قابل بررسی و مطالعه است. شناخته نشدن جایگاه مهم پرستاری در جامعه، سختی کار، پایین بودن حقوق و مزایا، اجبار معیشتی برای کار کردن در چند نوبت کاری و نبود نظام آموزشی متناسب با حرفه مهم ترین مواردی است که پرستاران با آن مواجه هستند و در بعضی موارد باعث ترک خدمت آنها می‌شود، در حالی که حرفه پرستاری بعد از کار در معدن جزء سخت ترین مشاغل معرفی شده، اما پرستاران از کمترین حقی بر خور دارند و جایگاه مهم این شغل و شان اجتماعی آن هنوز به طور صحیح و کامل شناخته نشده است، اجبار معیشتی برخی پرستاران را جذب نوبت کاری‌های سنگین و غیر استاندارد کرده است. به همین خاطر آنان در معرض ابتلا به بیماری‌های روحی و جسمی قرار دارند، کارشناسانی که از حقوق پرستاران دفاع می‌کنند مدعی هستند ۸۰ درصد کادر درمان در بیمارستان‌ها را پرستاران انجام می‌دهند، اما سهم پزشک در بیمارستان ۸۵ درصد، سهم بیمارستان ۱۰ درصد و سهم پرستار کمتر از ۵ درصد است. آنان همچنین از کمبود نیروی انسانی به عنوان بزرگترین معضل ضعف پرستاران در کشور یاد می‌کنند و معتقدند این کمبود علاوه بر فشار کاری بر جامعه پرستاری، بعضاً نارضایتی مردم را در پی دارد. در چنین وضعیتی پرستاران فقط در صورتی قادر به انجام وظیفه خطیر خود هستند که به صورت کامل از نظر مالی تامین بوده و فراغت مادی داشته باشند و به همین مایلند تا با ارائه طرح بازنگاری خدمات پرستاری، جایگاه خود را متحول کنند. رسیدگی به مشکلات پرستاران و تأمین خواسته‌های منطقی آنان نیازمند مساعدت تمام دستگاه‌های مربوطه است.

با وجود نیاز مبرم مراکز درمانی به پرستاران، نهادهای دولتی و وزارت بهداشت و درمان، به علت کمبود بودجه از به کار گیری و استخدام رسمی آنان سر باز می‌زنند. به این ترتیب کاست یا قطع بودجه‌های دولتی در عرصه بهداشت و درمان، سیاستی که امروز جهانی شدن به کشورها تحمیل کرده و می‌کند تعدیل نیروی انسانی و پدیده قراردادهای