

بورسی ارتباط بین مشتری مداری با عملکرد شغلی، و تمایل به ترک کار
در پرستاران بیمارستانهای دانشگاهی شهرستان اراک

دکتر مرتضی قاسمی*^۱. علی کسری^۲. شهناز معظمی^۳

۱. استادیار، دکتری تحصیلی مدیریت، دانشکده مدیریت، واحد اراک،

دانشگاه آزاد اسلامی، اراک، ایران

M-Ghasemi@iau-arak.ac.ir*

۲. مربی، تکنولوژی نساجی، دانشکده فنی و مهندسی، واحد اراک، دانشگاه آزاد اسلامی، اراک، ایران

A-kasravi@iau-arak.ac.ir

۳. دانش آموخته کارشناسی ارشد، مدیریت دولتی، واحد اراک، دانشگاه آزاد اسلامی، اراک، ایران

چکیده

یکی از عوامل اساسی در کاهش کارآبی از دست رفتن نیروی انسانی مشتری مداری می‌باشد که در تمایل به ترک کار و عملکرد شغلی نقش مهمی دارد. در این مدل فرسودگی شغلی به عنوان متغیر تعديل گر در تمایل به ترک کار و عملکرد شغلی فرض شده است. متغیرهای موجود از طریق پرسشنامه استاندارد در اختیار ۱۴۸ نفر از پرسنل بیمارستانهای دانشگاهی قرار گرفته است. روایی پرسشنامه با استفاده از نظر کارشناسان و پایابی آن با استفاده از ضریب الفای کرونباخ (۰.۸۲۴) محاسبه گردید. تحلیل داده‌ها با آزمون پیرسون انجام شد. نتایج نشان داد که بین مشتری مداری با عملکرد شغلی رابطه مثبت و با تمایل به ترک خدمت رابطه منفی وجود دارد و همچنین بین مشتری مداری با فرسودگی شغلی و تعارضات شغلی رابطه منفی وجود دارد.

واژه‌های کلیدی: مشتری مداری، فرسودگی شغلی، تمایل به ترک کار، کارکنان خط مقدم

مقدمه

امروزه با افزایش رقابت و گسترش روش‌های توسعه منابع انسانی، سازمانها تلاش می‌کنند تا کارکنان مستعد خود را حفظ کرده و آنان را توانمند نمایند تا آنها بتوانند عملکرد بالای از خود بروز دهند. کارشناسان و پژوهش‌گران بر این باورند که کارآمدی هر فرد به عواملی گوناگون مانند استعداد، هوش، نیازمندی‌های شغل، ملاحظات خستگی زدایی و... بستگی دارد. اهمیت شناخت شیوه‌های خستگی زدایی و تاثیر پیشگیری کننده تعديل کننده‌های تحلیل رفتگی بدین منظور است که با راهکارهای مناسب بتوان از فرسودگی پیشگیری کرد. در محیط کاری، موقعیت‌هایی مانند فقدان تامین شغل، حاکمیت روابط برضوابط، بوروکراسی، فقدان مکانیسم‌های کنترل، شیفت‌های کار، ساعت کار زیاد، فناوری جدید، حقوق کم و سبک مدیریت باعث ایجاد استرس در محیط کار می‌گرددن (پورکیانی، ۱۳۸۸). تنش‌های روانی و فرسودگی شغلی می‌توانند بر احساس رضایت‌حرفه‌ای و همچنین مشتری مداری تأثیر داشته باشد. همان‌گونه که شاخص تغییرات رخدادهای زندگی نشان می‌دهد هر عامل فشار روانی به تنهایی از اهمیت چندانی برخوردار نیست، ولی فشار روانی پدیده‌ای است که خاصیت افزاینده‌گی دارد و هر عامل جدید به همراه عامل مستمر به سطح فشار روانی فرد می‌افزاید. برای ارزیابی میزان فشار روانی هر فرد ضرورت دارد جمع فشارهای روانی حاصل از فرصتها، محدودیت‌ها و تقاضاها در شغل از وی محاسبه شود. بنابراین با شناخت جنبه‌های گوناگون عارضه‌های فرسودگی شغلی، شناخت علل آن نیز از اولویت ویژه‌ای جهت درمان برخوردار است.

بيان مسئله

امروزه نظامهای اداری و صنعتی کشورها، نسبت به رفتار صحیح با مشتریان و کارکنان، حساسیت خاصی نشان می‌دهند. هدف در مشاغل مختلف این است که کارمندان، نه تنها باید توانایی انجام دادن کاری را که به عهده دارند داشته باشند، بلکه باید از نظر روانی نیز با آن سازگار شوند تا از بروز فرسودگی شغلی پیشگیری نمود. تحقیقات انجام شده نشان می‌دهد در مجموع افرادی که برای کنترل مشکلات خود در کار، از راهبردهای مناسب استفاده می‌کنند، کمتر دچار فرسودگی شغلی می‌شوند و ارزیابی آنان از پیشرفت شخصی خود نیز مثبت تر از کسانی است که از راهکارهای مناسب استفاده نمی‌کنند. بر عکس افرادی که شیوه تسلیم در برابر مشکلات یا فرار از آن را پیشه می‌کنند بیشتر در معرض فرسودگی هیجانی و نگرشی قرار می‌گیرند. پژوهشگرانی مانند پایرس و آرون سون در سال ۱۹۸۱ اشاره کرده اند، از توان افتدگی خود یکی از عواملهای ترین پیامدهای اجتناب ناپذیر استرس شغلی است، مادامی که این استرس از میان برداشته نشود همچنان ادامه خواهد داشت. فرسودگی اساساً ناشی از استرس شغلی است. فرسودگی به

وسیله مراحلی که با یکدیگر در هم آمیخته و ترکیب می شوند به نرمی و به شکل نامحسوس جریان می یابد بطوری که قربانی معمولاً تا بعد از انجام آن نمی فهمد که چه اتفاقی افتاده است. اما فرسودگی شغلی در مورد افرادی که در شغل خود باقی می مانند موجب کاهش تولید و اثربخشی در کار می شوند. همچنین با کاهش رضایت شغلی و تعهد سازمانی نسبت به کار یا سازمان، مرتبط می شود. ازسوی دیگر افرادی که دچار فرسودگی شغلی می شوند می توانند روی احساس همکاران خود تاثیر بگذارند (گل پرور، ۱۳۸۹).

بنابراین شناخت منابع شغل و نقش نیازهای شغلی بر عملکرد شغلی و نقش تعديل کننده مشتری مداری در کاهش فرسودگی شغلی به عنوان عوامل موثر در کاهش تحلیل رفکی در کارمندان به ویژه کارکنان خط مقدم سازمان می تواند راهگشای بسیاری از مشکلات و عوارض ناشی از تحلیل رفتگی و پیشگیری از آن و ارتقا سطح کیفیت خدمات ارائه شده باشد (طوسی راد، ۱۳۸۱).

روش پژوهش:

روش پژوهش توصیفی از نوع علی می باشد. جامعه آماری این پژوهش کارشناسان کادر پرستاری بیمارستانهای دانشگاهی شهرستان اراک می باشد. حجم نمونه ۱۴۸ نفر می باشد. نمونه گیری به صورت چند مرحله ای صورت پذیرفت. ابزار گرد آوری دادهها پرسشنامه استاندارد ماسلاچ^۱جهت فرسودگی شغلی و مشتری مداری با استفاده از سیزده آیتم از دونavan^۲ و Brown^۳ و Mowen^۴ (۲۰۰۴) اندازه گیری شده است. عملکرد شغلی با استفاده از چهار آیتم از باین و بولز^۵ (۱۹۹۸) اندازه گیری شده است. تعاملی به ترک شغل نیز با استفاده از چهار آیتم از بوشاф^۶ و Allen^۷ (۲۰۰۰) و باینبوزلزو وربک و رودز^۸ (۱۹۹۶) اندازه گیری شده است (امین بیباکیس، ۲۰۰۹^۷). به منظور سنجش روایی پرسشنامه مذکور، پرسشنامه در اختیار متخصصین واساید قرارداده شد و از نظرات اصلاحی آنها در تدوین پرسشنامه استفاده گردید. جهت محاسبه پایایی پرسشنامه از ضریب α نرم افزار spss استفاده شد که میزان α برای ۳۰ پرسشنامه مقدار ۰.۸۲۴ بدست آمد و مشخص گردید که پرسشنامه از اعتبار لازم برخوردار است.

¹ Maslach

² Donavan

³ Brown

⁴ Mowen

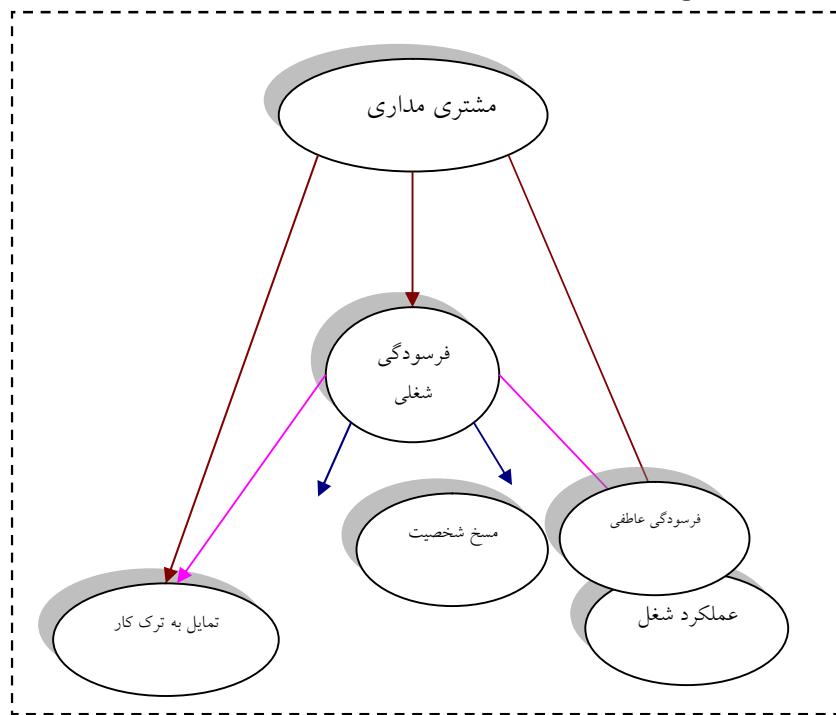
⁵ Boshoff

⁶ Allen

⁷ Emin Babakus

چهار چوب مفهومی و فرضیات:

مدل مفهومی به شرح ذیل می باشد.



شکل شماره (۱): مدل مفهومی تحقیق

فرضیه اول: مشتری مداری با فرسودگی شغلی رابطه منفی دارد.

فرضیه دوم: مشتری مداری با عملکرد شغلی رابطه مثبت دارد.

فرضیه سوم: مشتری مداری با تمایل به ترک خدمت رابطه منفی دارد.

فرضیه چهارم: فرسودگی شغلی با تمایل به ترک خدمت رابطه معنا دار دارد

فرضیه پنجم: فرسودگی شغلی با عملکرد شغلی رابطه معنا دار دارد

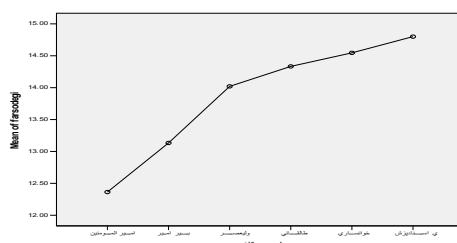
نتایج و یافته‌ها:

تحلیل داده‌ها نشان داد که بیمارستان امیرالمؤمنین در شاخص فرسودگی عاطفی و مسخ شخصیت کمترین میزان را به خود اختصاص داده است (نمودار شماره ۲ و ۳) که نمودار شماره ۱ نیز موید این موضوع می‌باشد و از طرفی بیمارستان خوانساری در شاخص فرسودگی عاطفی (نمودار شماره ۲) و بیمارستان طالقانی در

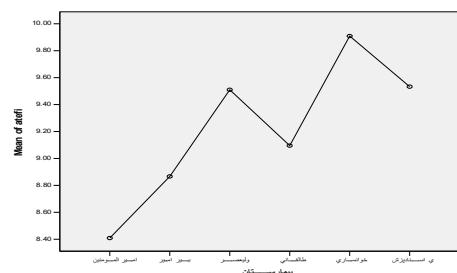
بررسی ارتباط بین مشتری مداری با عملکرد شغلی و تمایل به ترک کار در پرستاران بیمارستان های دانشگاهی اراک^۵

شاخص مسخ شخصیت (نمودار شماره ۳) در صدر می باشدند. در شاخص تمایل به ترک شغل استاد پزشکی و بیمارستان طالقانی در صدر می باشدند (نمودار شماره ۵) که مشخص می شود با توجه به فرسودگی شغلی بالا در این دو مرکز ارتباط مثبت بین تمایل به ترک شغل و فرسودگی شغلی قابل تایید می باشد. در بحث مشتری مداری بیمارستان امیرالمؤمنین و امیر کبیر در بالاترین میزان قرار دارند (نمودار شماره ۴) و این دو مرکز در آیتم فرسودگی شغلی (نمودار شماره ۱) کمترین میزان را به خود اختصاص داده بودند که ارتباط معکوس مشتری مداری با فرسودگی شغلی ($Pvalue=0.000$) از نتایج تایید شده این بخش می باشد (فرضیه اول). از سویی دیگر در مراکزی که میزان مشتری مداری بالاتر است میزان تمایل به ترک شغل کاهش یافته است ($Pvalue=0.000$) که تایید کننده ارتباط منفی بین مشتری مداری با تمایل به ترک شغل می باشد (فرضیه سوم). در شاخص تمایل به ترک کار استاد پزشکی و بیمارستان طالقانی در بالاترین میزان قرار دارند در حالیکه این دو مرکز در شاخص های مسخ شخصیت و فرسودگی عاطفی میزان بالای را تحمل می نمایند که مشخص کننده رابطه مثبت فرسودگی با ترک شغل ($Pvalue=0.000$) می باشد (فرضیه چهارم).

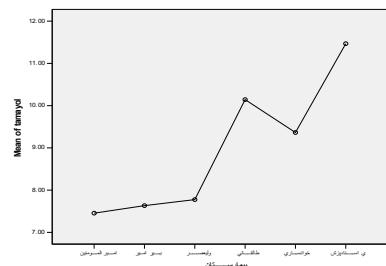
نمودار ۱: توزیع فراوانی سنجش میزان ابتلا به فرسودگی شغلی



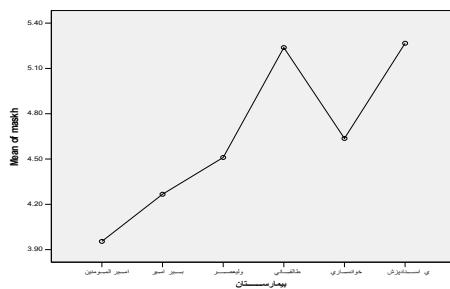
نمودار ۲: توزیع فراوانی سنجش میزان فرسودگی عاطفی



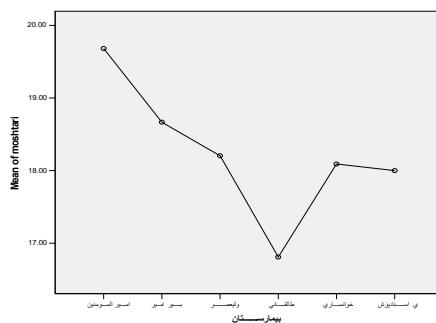
نمودار ۳: توزیع فراوانی سنجش میزان مسح شخصیت



نمودار ۴: توزیع فراوانی سنجش میزان مشتری مداری



نمودار ۵: توزیع فراوانی سنجش میزان متمایل به ترک شغل



با توجه به اینکه جدول شماره ۱ ملاحظه می شود که بین مشتری مداری و عملکرد شغلی رابطه معناداری وجود دارد (فرضیه ۲) و از آنجائیکه ضریب همبستگی (0.373) بین این دو متغیر مثبت می باشد پس نتیجه می گیریم که این رابطه مثبت می باشد. همچنین با توجه به سطح معنی داری (0.0290) که از 0.05 بزرگتر می باشد، متوجه می شویم که بین فرسودگی شغلی و عملکرد شغلی رابطه معناداری وجود ندارد (فرضیه پنجم).

جدول ۱: ارتباط متغیرها

متغیرها	مشتری مداری	فرسودگی شغلی	عملکرد شغلی	تمایل به ترک شغل	مشتری مداری
	۱				
مشتری مداری					مشتری مداری
فرسودگی شغلی		- 0.325			فرسودگی شغلی
عملکرد شغلی	0.373		0.290		عملکرد شغلی
تمایل به ترک شغل		-0.265	0.116	-0.109	تمایل به ترک شغل

بحث و نتیجه گیری:

در فرضیه اول بین مشتری مداری و فرسودگی شغلی رابطه معناداری منفی وجود داشت. کروز هرزبرگ و بیکر (۲۰۰۷) نیز پیمایشی را در زمینه مثبت کمک به دیگران در آسایش روانی افراد در سطح ملی انجام دادند. یافته ها نشان دادند که کمک به دیگران سبب تقویت احساس کنترل شخصی شده و این تاثیر به نوبه خود به کاهش سطح افسردگی و افزایش آسایش در میان آزمودنی ها منجر گردید (کروز هرزبرگ و بیکر، ۲۰۰۷).

رايس (۱۳۸۷) نیز در پژوهش خود نشان می دهد که پیش بینی دریافت حمایت در موقع نیاز ممکن است عامل همبسته مهی در آسایش روانشناختی می باشد (رايس، ۱۳۸۷). هاکنبری (۱۳۸۶) نیز چنین می گويد که مشتری مداری می تواند حمایت روسا و رضایت همکاران را در پی داشته باشد. وجود حمایت اجتماعی در زندگی هر فرد باعث می شود تا او در مقابل بحران های زندگی برای دفاع از خود سپری داشته باشد که به آن تکیه کند. حمایت اجتماعی، احساس امنیت و اعتماد به نفس را افزایش می دهد و فرد را در مقابل استرس و فشار روانی مقاوم تر می سازد. و نتیجتا خود عاملی جهت پیشگیری از فرسودگی خواهد شد (هاکنبری، ۱۳۸۶). از طرفی می توان گفت ایجاد «روح اعتماد» و «صدقه» در محیط کار از پارامترهای استوار «مشتری مداری» است و باید به این نکته ایمان بیاوریم افراد دارای چنین صفات با فضیلت دارای آرامش روحی معنوی می باشند که طبق آموزه های دینی خود سپری در مقابل فرسودگی و اضمحلال می باشد (شيخ محمدی، ۱۳۸۰).

بطور کلی حادقل ۳ دلیل را می‌توان در توجیه تاثیر یاری رسانی در ایجاد این پیامدها بر شمرد: ۱- تشخیص آن که فرد به نیازمندی کمک کرده است تجربه ای ارضا کننده خود اعتبار بخشی به شمار می‌آید و می‌تواند سبب تقویت آسایش روانشناسی شود. ۲- یاری رسانی به دیگران به تقویت احساس صمیمیت و اعتماد کمک می‌کند و از این طریق سبب تحکیم پیوندهای اجتماعی موجود می‌شود. ۳- حمایت و یاری افراد در زندگی متقابلاً احتمال بر آورده شدن نیاز فرد به یاری را در آینده افزایش می‌دهد. در فرضیه دوم بین مشتری مداری و عملکرد شغلی رابطه معناداری وجود دارد و آنچه مسلم می‌باشد این است که بهبود عملکرد شغلی باعث بهبود کیفیت کار و نهایتاً ارائه سرویس خدمات برتر به مشتری می‌گردد.

مشتری مداری و تمایل به ترک خدمت دارای رابطه معناداری منفی می‌باشد شاید دلیل تایید فرضیه این است که مشتری مداری به نوعی نماد رضایت شغلی می‌باشد و نتیجه رضایت شغلی عدم ترک شغل می‌باشد. اصلی که حاکم بر همه برسی‌های رضایت شغلی است، این است که کارمند انسانی است با نیازهای بی شمار (دوناون، ۲۰۰۴). هر گاه در یک موسسه کارمندان از میزان رفاه و دستمزد خویش راضی باشند، بدون شک همان میزان رضایت را به مشتریان انتقال خواهند داد. بنابراین مدیران باید سعی کنند به «رضایت» کارکنان همان قدر اهمیت بدهند که به «رضایت مشتریان» اهمیت می‌دهند هیچ موسسه ای بدون «کارمندان راضی» نمی‌تواند قدم به وادی «رضایتمندی مشتریان» بگذارد.

رابطه بین فرسودگی شغلی و تمایل به ترک رابطه معنادار مثبتی است. نیکولاوس آشیل (۲۰۰۸) بین فرسودگی شغل با تمایل به ترک شغل نیز رابطه معنا دار بdst آورده‌اند. آنچه بدینه است فشارهای روانی و تحلیل رفتگیها ناشی از محیط کار نقش قابل توجهی در تمایل به ترک شغل کارکنان دارد (نیکولاوس آشیل^۸، ۲۰۰۸). کارکنان به دلیل ناخشودی شغلی و ناراحتی‌ها و تنشهای روحی مرتبط با کار، تمایل پیدا می‌کنند که مشاغل دیگری را جستجو نموده و در صورت فراهم بودن شرایط، شغل خود را ترک نمایند زیرا عدم خشودی شغلی می‌تواند منجر به فرسودگی شغلی شده و کارکنان را وادار به ترک شغل نماید (میشل^۹، ۲۰۰۹).

رابطه بین فرسودگی شغلی و عملکرد شغلی نشان از عدم وجود رابطه معنادار را می‌رساند. نیکولاوس آشیل (۲۰۰۹) بین فرسودگی شغل با عملکرد شغلی رابطه معنا دار بdst آورده‌اند. در محیط‌های درمانی با توجه به الزام‌های حیاتی (اورژانسی و عاطفی بودن اکثر فعالیت‌ها) و با وجود نقش مثبت منابع شغلی و نقش منفی فرسودگی شغلی بر عملکرد کارکنان تاثیر چندانی ندارد. بنابراین با بهبود وضعیت روانی تمام سازمان

⁸ Nicholas.Ashil

⁹ Michel

و محیط اجتماعی ممکن است عملکرد شغلی کارمند به طور کلی ارتقا یابد. به علاوه سطح بالای توانمندسازی روانی بین کارکنان موجب پاسخ سریع به درخواستهای مشتری، ارتقا اثر گذاری خدمات و عملکرد شغلی می گردد، هر چه انگیزه کارکنان بیشتر باشد انجام کار بهتر صورت می پذیرد مدیران باید از حقوق کارکنان حمایت کنند، به حرفاپیشان گوش دهن و آموزش شان دهند. خدمات رسانی به مشتری تمرکز بسیار زیاد می طلب و فشار ایجاد می کند. برای فراهم کردن توانمندسازی روانی کارکنان، سازمان باید کارکنان را به مشارکت در کلاس های آموزشی جهت افزایش خودگردانی در تصمیم گیری های دقیق که منجر به افزایش عملکرد و کاهش استرس شغلی میگردد تشویق نماید. این امر همچنین زمان ائتلاف وقت برای آموزش های مدیریتی را کاهش داده در نتیجه موجب ارتقا اثر بخشی کار و افزایش احساس مسئولیت کارمند می گردد (چان فنگ چیانگ؛ ۲۰۱۱^۱).

بطور کلی نتایج پژوهش می تواند به عنوان یک منبع اطلاعاتی و آماری در جهت برنامه ریزی مستویین و مدیران بیمارستانها که بایستی در عین توجه به سلامت کارکنان بایستی مشتری مداری و بهبود مدیریت کیفیت را نیز سر لوحه کار خود قرار دهنده استفاده و کاربرد قرار گیرد. همچنین این مطالعه می تواند بستری باشد برای سنجش اثر بخشی تعديل گرهای فرسودگی شغلی مانند مشتری مداری که می تواند کاهش فرسودگی شغلی گردد.

¹ Chun-Fang Chiang

فهرست منابع و مأخذ

- پور کیانی، ن، و مسعود و مرتضی جلالی جواران، ۱۳۸۸، "ماهnamه میثاق مدیران"، شماره ۴۴، مهر ۱۳۸۸ صفحه ۶۶.
- رایس، ف، ترجمه مهشید فروغان، ۱۳۸۷، "رشد انسان"، انتشارات ارجمند، ص ۵۰۹-۵۵۲.
- شیخ محمدی، م. ر، ۱۳۸۰، "مدیریت مشارکتی و تعلق سازمانی"، انتشارات انسیتو ایز ایران.
- طوسی راد، غ. ر، ۱۳۸۱، "بررسی رابطه بین ویژگی های شغل با میزان تمایل به ترک خدمت کارکنان شرکت صنایع مس شهید باهنر کرمان"، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد کرمان، ۱۳۸۱، ص ۱۳۶ و ۱۰.
- گل پرور، م، ۱۳۸۹، "رابطه حمایت مدیریت از رفتارهای اخلاقی با رضایت شغلی"، مجله روانشناسی.
- هاکنبری، ه، ترجمه: مژگان محروم - محمد مختاری، ۱۳۸۶، "یافته های روانشناسی"، انتشارات دانش و هنر تهران ۲۱۳-۲۱۸.

- _Bakker, A. B. , & Demerouti, E, (2007),"The Job Demands-Resources model: State of the art", Journal of Managerial Psychology, 22, 309-328.
- _Chun-Fang Chiang,Tsung-ShengHsieh, ,(2011),"The impact sof perceived organizational support and psychological empowerment on job performance "Themediatingeffectsof organizational citizenshipbehavior. 11-23.
- _Donavan, D. Todd, TomJ. Brown and John C. Mowen, (2004), "Internal Benefitsof Service-Worker Customer Orientation: Job Satisfaction, Commitment, and Organizational Citizenship Behaviors", Journal of Marketing, 68 (1),128-46.
- _Maslach C, Jackson ES, Leiter PM. Maslach burnout inventory. Manual. 3rd ed. Palo Alto: Consulting Psychologists Press; 1996.
- _Michel. Rod. ,(2009)," The effect of customer orientation in frontline employees job outcomes in a new public management context",. MTP. 2009. 600-625.
- _Nicholas. Ashil. (2008),"job resource fullness,symptoms of burnout and service recovery performance,examination of call centre frontline employee. school of business management", Victoria university of Wellington newzealand. 2008. 338-350