

عوامل مؤثر بر نیت ترک خدمت کارکنان در سازمان مرکزی دانشگاه پیام نور

رضا رسولی^۱، بهنام شهائی^۲، مهناز صفایی^۳

چکیده: نیت ترک خدمت، میل ارادی افراد برای پایان دادن به همکاری در یک سازمان است. با آنکه این نیت ممکن است هیچگاه عملی نشود، لیکن امکان دارد که این نیت تأثیر خود را در قالب‌هایی چون غیبت، اهمال، خرابکاری و مانند اینها نشان دهد. یکی از راه‌های جلوگیری از ترک خدمت و پیامدهای آن، شناسایی عواملی است در تحریک نیت‌های ترک خدمت افراد نقش دارند. نتایج این تحقیق میدانی در نمونه ۱۸۷ نفری از کارکنان سازمان مرکزی دانشگاه پیام نور گویای آن بود که حمایت سازمانی ادراک شده، نقض قرارداد روان‌شناختی، عدالت توزیعی، رضایت شغلی، و تعهد احساسی بر نیت ترک خدمت تأثیر معناداری دارند؛ هرچند تأثیر عدالت رویه‌ای معنادار نبود. طبق نتایج، می‌توان ۵۴ درصد از واریانس نیت ترک خدمت افراد را به عوامل مذکور نسبت داد. از طرفی، مشخص گردید که تعهد احساسی، و رضایت شغلی، دو متغیر میانجی در روابط سایر متغیرها با نیت ترک خدمت هستند. دلالت‌های نظری و عملی این تحقیق در بخش پایانی آورده شده است.

واژه‌های کلیدی: ترک خدمت، عدالت توزیعی و رویه‌ای، قرارداد روانی، حمایت سازمانی، رضایت شغلی، تعهد، دانشگاه پیام نور.

۱. استادیار دانشگاه پیام نور، تهران، ایران

۲. دانشجوی دوره دکترای مدیریت دولتی، دانشگاه تربیت مدرس، تهران، ایران

۳. کارشناسی ارشد مدیریت دولتی، دانشگاه پیام نور، تهران، ایران

تاریخ دریافت مقاله: ۱۳۹۰/۰۷/۰۳

تاریخ پذیرش نهایی مقاله: ۱۳۹۰/۱۱/۰۹

نویسنده مسئول مقاله: بهنام شهائی

E-mail: bshahaie@yahoo.com

مقدمه

سازمان‌های معاصر، سرمایه زیادی را در قالب استخدام، آموزش، توسعه و پیشرفت، و نگهداری بر روی کارکنان خود صرف می‌کنند. از این رو، مدیران باید در برخی مواقع، با تمامی هزینه‌های احتمالی، ترک خدمت کارکنان را به حداقل برسانند [۲۷]. ترک خدمت کارکنان، هزینه‌های مستقیم و غیر مستقیم برای سازمان‌ها به همراه دارد. هزینه مستقیم ترک خدمت کارکنان در قالب یافتن، گزینش، و آموزش فرد جدید تعریف می‌شود [۱۴]. برخی محققان، هزینه مالی ترک خدمت را ۱۲۰ [۴۴]؛ ۱۵۰ [۱۳]؛ و بالای ۲۰۰ درصد [۲۳] حقوق سالانه کارکنان برآورد کرده‌اند. از طرفی، هزینه‌های غیرمستقیم ترک خدمت عبارتند از کاهش وجدان کاری و اخلاقیات، تضعیف فرهنگ سازمانی، فشار بر روی کارکنان باقیمانده، هزینه یادگیری، و از دست رفتن سرمایه اجتماعی یا حافظه سازمانی [۱۶]. با این اوصاف، لازم است که سازمان‌ها به واسطه شناسایی محرک‌های ترک خدمت افراد، با این پدیده مقابله کنند.

دانشگاه پیام نور، به عنوان تنها دانشگاه آموزش از راه دور ایران که ماهیتی کاملاً متفاوت با سایر دانشگاه‌های ایران دارد، طی چند سال اخیر با تحولات زیادی چون بکارگیری فناوری‌های نوین آموزشی، تغییر در ساختارها، نیروی انسانی، ماهیت کارکردی، تنوع رشته‌ها و مراکز، و غیره مواجه شده است. اکنون باید دید که آیا کارکنان با این دانشگاه تعیین هویت کرده و به آن تعهد دارند، یا اینکه آنان به دنبال راهی برای خروج از دانشگاه پیام نور هستند. دانشگاه‌ها به طور اعم، و دانشگاه پیام نور به طور اخص، اگر می‌خواهند یاددهنده و یادگیرنده بمانند، باید به حفظ سرمایه‌های انسانی خود بیندیشند. یکی از راه‌های حفظ سرمایه انسانی، شناسایی عواملی است که کارکنان را به ترک خدمت ترغیب می‌نمایند. پیش‌بینی نیت ترک خدمت از روی برخی محرک‌های اثرگذار و تقویت مثبت این محرک‌ها، نه تنها از شکل‌گیری نیت ترک خدمت جلوگیری کرده، بلکه نیت ماندن را نیز در کارکنان شعله‌ور می‌سازند.

محرک‌های نیت ترک خدمت

نیت ترک خدمت، به ارزیابی ذهنی فرد از احتمال ماندن یا رفتن از سازمان در آینده نزدیک اشاره دارد [۴۰]. سه دلیل برای استفاده از نیت ترک خدمت به جای ترک خدمت واقعی وجود دارد. اول، ترک خدمت به شرایط اقتصادی عمومی بستگی دارد [۵۰]. افرادی که قصد ترک خدمت دارند، ممکن است فقط زمانی این کار را انجام دهند که مشاغل جایگزینی در دسترس داشته باشند. مطالعات صورت گرفته با داده‌های واقعی ترک خدمت در یک دوره زمانی خاص ممکن

است نتایج متفاوتی را نشان دهند [۳۰]. دوم، به زعم آیژن و فیشبین [۱] نیت رفتاری، شاخص مستقیمی از رفتار واقعی است. هرچند، کپلمن و همکاران [۲۸] اظهار می‌دارند نیت رفتاری افراد همیشه منجر به رفتار نشده و ممکن است با گذر زمان، نیت افراد دستخوش تغییر شود. سوم، تحقیقات قبلی دریافته‌اند نیت ترک خدمت، قویترین منادی ترک خدمت است.

به واسطه مرور ادبیات نظری، پنج متغیر نقض قرارداد روان‌شناختی، حمایت سازمانی ادراک شده، عدالت سازمانی، رضایت شغلی، و تعهد سازمانی به عنوان محرک‌های نیت ترک خدمت افراد انتخاب شدند. این متغیرها از زاویه تئوری نگرش (عناصر شناختی و احساسی) و از زاویه تئوری مبادله اجتماعی به نیت ترک خدمت می‌نگرند.

نقض قرارداد روان‌شناختی

هرگاه کارمندی قبول کند که افعال او، سازمان را متعهد و ملتزم به تلافی و جبران می‌کند، نوعی قرارداد روان‌شناختی به وجود می‌آید [۲]. اما اغلب مشاهده می‌شود افراد آنچه را که از اشتغالی انتظار دارند، دریافت نمی‌کنند. نقض قرارداد روان‌شناختی مستلزم ادراک فرد از عدول کارفرما از تحقق وعده‌های خود است. تعدادی از مطالعات قبل، به رابطه میان نقض قرارداد روان‌شناختی و ترک خدمت اشاره مستقیم و ضمنی داشته‌اند [۵][۶][۳۱][۵۳][۵۴]. از آنجا که نقض قرارداد روان‌شناختی، نوعی واکنش احساسی و شناختی درباره انتظارات بدو استخدام بوده و نیت ترک خدمت، می‌تواند طبق تئوری مبادله اجتماعی، نوعی واکنش در برابر تخطی ادراکی باشد، لذا، فرض می‌شود: الف) نقض قرارداد روان‌شناختی، رابطه مثبت با نیت ترک خدمت افراد دارد.

حمایت سازمانی ادراک شده

مفهوم حمایت سازمانی ادراک شده، ریشه در تئوری مبادله اجتماعی دارد که محققان همواره از آن برای فهم روابط کارمند - کارفرما بهره می‌گیرند [۱۹]. این مفهوم به ادراک فرد درباره درجه‌ای که سازمان به نقش‌ها و رفاه وی بها و اهمیت می‌دهد، اشاره دارد. طبق هنجار تلافی، افزایش حمایت سازمانی حس تعهد و تکلف نسبت به رفاه سازمان و کمک به سازمان جهت رسیدن به اهداف را در افراد می‌آفریند [۱۸]. تعداد انبوهی از تحقیقات قبلی [۹][۱۸][۲۵][۳۲][۳۵] به رابطه منفی حمایت سازمانی ادراک شده و نیت ترک خدمت دست یافته‌اند. طبق اصل انتظار تلاش - نتیجه، لویی و همکاران [۳۵] گفتند ادراک حمایت سازمانی بیشتر، نیت ترک خدمت کارکنان را تقلیل داده و تعلق و وفاداری قوی به سازمان را شعله‌ور می‌سازد. لذا، فرض می‌شود که: ب) ادراک حمایت سازمانی، رابطه منفی با نیت ترک خدمت افراد دارد.

عدالت سازمانی

در یک تقسیم‌بندی کلی، ادراک از عدالت سازمانی به سه دسته توزیعی، رویه‌ای، و مراوده‌ای تقسیم می‌شود که در این تحقیق، تنها به دو عنصر اولیه توجه شد. تئوری برابری که مبنای مفهوم عدالت توزیعی محسوب می‌شود، به نحوه واکنش افراد نسبت به مداخله‌ها و رفتارهای مدیران و سرپرستان در توزیع امکانات و پاداش‌ها در سازمان‌ها توجه دارد. بعدها، تایبوت و واکر [۵۲] با معرفی انصاف رویه‌ای، پیچ و خم تازه‌ای در مطالعه ادراک برابری معرفی نمودند. آنها خاطرنشان کردند افراد فقط به ستاده‌های خود واکنش نشان نمی‌دهند؛ بلکه نسبت به رویه‌هایی که منجر به ستاده‌هایشان می‌شود نیز واکنش نشان می‌دهند. افرادی که حس نابرابری کنند، با واکنش‌های منفی مثل اهمال، کم‌کاری، رفتارهای شهروندی ضعیف، و ترک خدمت به این نابرابری ادراک شده پاسخ می‌دهند [۱۰][۲۱]. همسو با مطالعات قبل، فرض می‌شود:

ج) ادراک عدالت توزیعی، رابطه منفی با نیت ترک خدمت کارکنان دارد.

د) ادراک عدالت رویه‌ای، رابطه منفی با نیت ترک خدمت کارکنان دارد.

رضایت شغلی

لاک [۳۴] می‌گوید که رضایت شغلی را می‌توان حالت هیجانی خوشایند یا مثبت تلقی کرد که از شغل یا تجربه شغلی منبعث می‌گردد. همچنین، رضایت شغلی بر محیط انجام کار تأکید داشته، و واکنش مستقیم به ابعاد مشهود محیط کاری را منعکس می‌نماید [۴۰]. در اکثر مدل‌های ترک خدمت، رضایت شغلی در کنار تعهد، به عنوان محرک اصلی نیت ترک خدمت شناسایی شده است [۸][۲۶][۳۹][۴۲][۴۷][۴۹]. به اعتقاد پورتر و استیز [۴۶] نیت برای ترک خدمت، عمدتاً تحت‌الشعاع دو عامل است: واکنش‌های احساسی به شغل و متغیرهای غیرکاری. بسیاری از مدل‌های ترک خدمت فرض می‌کنند واکنش‌های احساسی فرد به شغل، از نظر نیت رفتاری متعاقب، مهمتر هستند. بنابراین، اگر فردی از شغل خود ناراضی باشد، به احتمال زیاد نیت ترک خدمت پیدا می‌کند. احساس نارضایتی کارکنان به دو دلیل می‌تواند سبب شکل‌گیری نیت ترک خدمت در کارکنان شود: ترغیب به جست‌وجوی گزینه‌های شغلی جذاب‌تر؛ و حسی فرد مبنی بر اینکه در آینده چه پاداشی در قبال امور شغلی بدست خواهد آورد [۱۵]. در واقع، افراد ناراضی اولاً به دنبال یافتن شغل جذاب‌تر و بهتر بوده؛ و ثانیاً اینکه نارضایتی تا چه زمانی وجود خواهد داشت، همگی بر نیت ترک خدمت اثر دارند. لذا، فرض می‌شود: ه) احساس رضایت شغلی، رابطه منفی با نیت ترک خدمت کارکنان دارد.

از طرفی، اکثر تحقیقات قبول دارند که اجزای عدالت سازمانی بر رضایتمندی و تعهد کارکنان تأثیر بسزایی دارند. کارکنانی که حس برخورد عادلانه در فرایند تخصیص پاداش‌ها دارند، از سرپرستان خود راضی شده و تعهد سازمانی بیشتری را از خود بروز می‌دهند [۱۵]. دکونینک و استیلول [۱۵] دریافتند که عدالت توزیعی بر رضایت از پرداخت‌ها تأثیر داشته؛ و نیز، عدالت در توزیع‌ها و رویه‌ها بر رضایت از پرداخت‌ها (عدالت توزیعی) و روش‌های توزیع (عدالت رویه‌ای) تأثیر دارد. لذا، فرض می‌شود:

(و) رضایت شغلی عامل میانجی در رابطه عدالت توزیعی و نیت ترک خدمت افراد است.

(ز) رضایت شغلی، عامل میانجی در رابطه عدالت رویه‌ای و نیت ترک خدمت افراد است.

تعهد سازمانی

تعهد سازمانی به درجه دل‌بستگی و تعیین هویت فرد با یک سازمان خاص اشاره دارد [۴۵]. پورتر و همکاران [۴۵] سه وجه از تعهد سازمانی را چنین شناسایی می‌کنند: الف) باور قوی و پذیرش اهداف و ارزش‌های سازمانی، ب) میل به تلاش قابل ملاحظه به نفع سازمان، و ج) تمایل بیکران برای ماندن در عضویت سازمان. بعدها، میر و آلن [۳۸] سه بعد احساسی، هنجاری و مستمر را برای تعهد سازمانی ارائه کردند. تعهد احساسی، بیانگر وابستگی عاطفی، تعیین هویت و عیجین شدن با سازمان است. تعهد هنجاری به احساس التزام و دین به سازمان و ادامه کار اشاره داشته؛ و سرانجام، تعهد مستمر بر درک هزینه‌هایی که با ترک سازمان متوجه فرد می‌شود، دلالت دارد.

تعدادی از مطالعات تأیید کرده‌اند تعهد سازمانی، تأثیر منفی بر ترک خدمت کارکنان دارد [۲۴][۲۹][۴۷][۴۹]. همچنین، نتایج برخی مطالعات فراتحلیلی [۶][۱۱][۳۷] حاکی است تعهد کم با ترک خدمت، و تعهد زیاد با ماندن در سازمان رابطه دارد. لذا، فرض می‌شود که: ح) تعهد سازمانی، رابطه منفی با نیت ترک خدمت کارکنان دارد.

همچنین، برخی از تحقیقات نشان داده اند ادراک کارکنان از تخطی سازمان در تحقق انتظارات اولیه بدو استخدام بر میزان تعهد آنها اثر می‌گذارد [۶][۱۲]. لذا، فرض می‌شود که: ط) تعهد، عامل میانجی در رابطه نقض قرارداد روان‌شناختی و نیت ترک خدمت است.

پورتر و همکاران [۴۵] می‌گویند ثبات و پایداری رضایت شغلی، کمتر از تعهد سازمانی بوده اما سریع‌تر از تعهد سازمانی شکل می‌گردد. آنها تعهد را حلقه ارتباطی کلان میان فرد و سازمان در نظر گرفته و رضایت را بخشی از تعهد می‌دانند. لاک و لاتهم [۳۳] با رصد مطالعات قبلی، نتیجه گرفتند تأثیر رضایت شغلی بر تعهد سازمانی، منطقی به نظر می‌رسد، هرچند رضایت، تنها تعیین‌کننده تعهد نیست. مطالعه علی گرسون [۲۲] نشان داد که رضایت شغلی و تعهد سازمانی

باید هر دو در مدل‌های پیش‌بینی‌کننده ترک خدمت گنجانده شوند. طبق مطالعات گذشته، فرض می‌شود: ی) تعهد سازمانی، عامل میانجی در رابطه رضایت شغلی و نیت ترک خدمت است.

روش تحقیق

تحقیق حاضر در راستای مکتب فلسفی اثبات‌گرایی، جهت‌گیری کاربردی، رویکرد کمی به پژوهش، و با استراتژی پیمایش صورت گرفته است. این تحقیق در سال ۱۳۸۸ به صورت مقطعی و روی نمونه ۱۸۷ نفری تصادفی از کارکنان سازمان مرکزی دانشگاه پیام نور، به عنوان تنها مرجع آموزش باز و از راه دور ایران انجام شد.

برای گردآوری اطلاعات متغیرها از پرسشنامه (به روش خوداظهاری) استفاده گردید. نیت ترک خدمت با اقتباس چهار شاخص [۳۹][۴۱]؛ نقض قرارداد روان‌شناختی با پنج شاخص [۴۸]؛ حمایت سازمانی با هشت شاخص [۱۸]؛ عدالت سازمانی با یازده شاخص [۴۳]؛ و تعهد سازمانی با شانزده گزینه در دو بعد احساسی و مستمر [۴۵] عملیاتی شدند. از افراد خواسته شد با استفاده از طیف ۵ تایی (۱=کاملاً مخالف و ۵=کاملاً موافق) نگرش خود را نسبت به شاخص‌ها اعلام کنند. درنهایت، از افراد خواسته شد با استفاده از طیف پنج تایی (۱=ناراضی و ۵=راضی) به سه شاخص جزئی و یک شاخص کلی از رضایت شغلی [۱۵][۴۱] پاسخ دهند. سرانجام در تحلیل داده‌ها، ابتدا تحلیل عاملی تأییدی جدا روی شاخص‌های هر متغیر مکنون صورت گرفته، و در صورت رعایت الزامات روان‌سنجی، روابط متغیرهای مکنون در قالب رگرسیون چندگانه بررسی شد.

نتایج و دستاوردها

برای آزمون مدل تحقیق، از تکنیک مدل‌سازی معادلات ساختاری تحت برنامه آماری لیزرل (نسخه ۸/۵۳) استفاده شد. با انتخاب ماتریس کوواریانس و روش حداکثر همانندی به عنوان روش‌های ورود داده و برآورد شاخص‌ها، نتایج تحلیل عاملی تأییدی نشان داد که یکی از شاخص‌های تعهد احساسی هم دارای بار عاملی استاندارد کمتر از ۰/۶ و هم غیرمعنادار بوده؛ و از طرفی، سازگاری درونی مربوط به شاخص‌های اندازه‌گیری تعهد مستمر نیز بسیار نامناسب است. رویهم رفته برای بهبود برازش مدل، لازم بود مجموع شاخص‌های تعهد مستمر و یک شاخص از تعهد احساسی حذف شده و مجدداً مدل اجرا گردد. اجرای مدل لیزرل در مرتبه دوم، نشان داد در مدل اندازه‌گیری، اولاً تمامی بارهای عاملی (λ) بزرگتر از مقدار حداقلی ۰/۶ بوده، و ثانیاً همگی دارای مقادیر معنادار هستند.

جدول ۱. مشخصات روان سنجی (روایی و پایایی) مدل اندازه گیری

CR	AVE	f^2	T-V	λ	گزینه ها / مشخصات روان سنجی	
۰/۹۱۲	۰/۵۶۶	۰/۴۷	۱۰/۲۶	۰/۶۸	دانشگاه پیام نور به نقش و سهم بودن من در حیات و گردش امور بها می دهد.	حمایت سازمانی ادراک شده
		۰/۶۶	۱۳/۱۶	۰/۸۱	مسئولان دانشگاه از تلاش های مضاعف و فراتر از نقش من قدردانی نمی کنند.	
		۰/۵۶	۱۱/۶۴	۰/۷۵	مسئولان دانشگاه پیام نور به ناراحتی ها و گلایه های من توجهی ندارند.	
		۰/۵۸	۱۱/۹۰	۰/۷۶	مسئولان دانشگاه اهداف و ارزش های مرا در اتخاذ تصمیمات مدنظر دارند.	
		۰/۵۸	۱۱/۹۹	۰/۷۶	اگر مشکلی پیش بیاید، مسئولان دانشگاه پیام نور از من حمایت می کنند.	
		۰/۵۲	۱۱/۰۳	۰/۷۲	در صورت اشتباه سهوی، مسئولین دانشگاه آن را آلت سرزنش قرار نمی دهند.	
		۰/۵۸	۱۱/۹۱	۰/۷۶	اگر قصد ترک خدمت داشته باشم، مسئولان مرا ترغیب به ماندن می نمایند.	
		۰/۵۹	۱۲/۰۴	۰/۷۷	به گمان مسئولان دانشگاه، شخص دیگری هم می تواند کار مرا انجام دهد.	
۰/۸۳۶	۰/۵۰۴	۰/۵۰	۱۰/۲۵	۰/۷۱	تقریباً تمام وعده های دانشگاه در بدو استخدام، تاکنون محقق گردیده است.	نقض قرارداد روانی
		۰/۵۵	۱۰/۹۹	۰/۷۴	انگار، دانشگاه به دنبال محقق ساختن وعده های بدو استخدام است.	
		۰/۵۱	۱۰/۴۳	۰/۷۲	دانشگاه تاکنون، تلاش زیادی برای تحقق وعده هایش، نشان داده است.	
		۰/۴۸	۱۰/۰۳	۰/۶۹	در قبال کارهایم، آنچه که از قبل قرار بود را دریافت نکرده ام.	
		۰/۴۷	۹/۸۹	۰/۶۹	دانشگاه، بسیاری از وعده های خود، حتی حقوق اولیه مرا نقض کرده است.	
۰/۸۴۵	۰/۵۲۲	۰/۴۵	۹/۷۱	۰/۶۷	زمان بندی کاری من، عادلانه و منصفانه است.	عدالت توزیعی
		۰/۴۹	۱۰/۳۲	۰/۷۰	فکر می کنم میزان پرداختی حقوق و مزایا به من، عادلانه است.	
		۰/۵۵	۱۱/۱۴	۰/۷۴	فکر می کنم که ظرفیت (بار) کاری من، کاملاً عادلانه باشد.	
		۰/۵۳	۱۰/۸۲	۰/۷۳	پاداش هایی که من از دانشگاه می گیرم، کاملاً منصفانه هستند.	
		۰/۵۹	۱۱/۶۸	۰/۷۷	احساس می کنم اختیارات و مسئولیت های محوله به من، عادلانه هستند.	

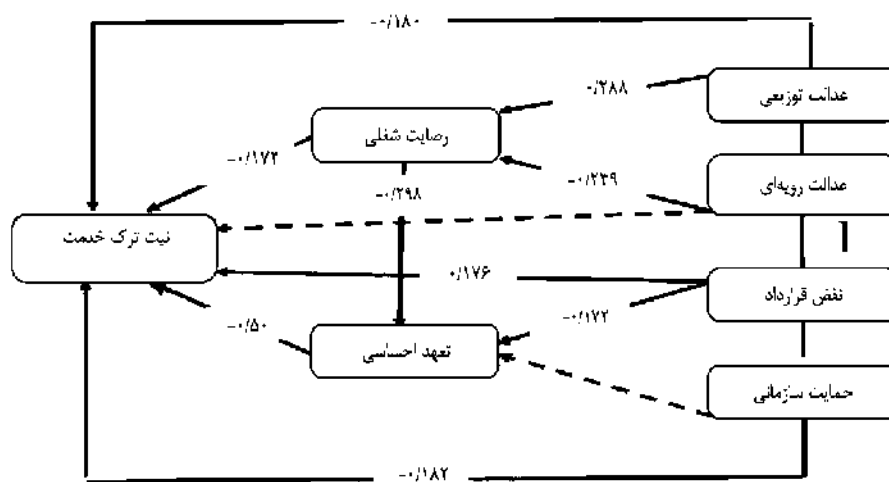
ادامه جدول ۱. مشخصات روان‌سنجی (روایی و پایایی) مدل اندازه‌گیری

گزینه‌ها / مشخصات روان‌سنجی	λ	T-V	r	AVE	CR
عدالت روایتی	تصمیمات شغلی مدیرم، بدون سوگیری و احیاناً تبعیض اتخاذ می‌گردد.	۰/۶۴	۹/۳۵	۰/۴۱	۰/۸۶۷
	مدیرم پیش از اخذ تصمیم، به دغدغه‌های کارکنان گوش فرامی‌دهد.	۰/۷۷	۱۱/۹۹	۰/۶۰	
	مدیرم، جهت اتخاذ تصمیم، اطلاعات صحیح و کاملی را گردآوری می‌کند.	۰/۸۳	۱۳/۳۰	۰/۶۹	
	مدیرم به محض درخواست، اطلاعات اضافی را ارائه می‌دهد.	۰/۷۸	۱۲/۲۴	۰/۶۲	
	تمامی تصمیمات شغلی، یکسان در میان همه کارکنان بکار برده می‌شوند.	۰/۶۵	۹/۵۰	۰/۴۲	
	افراد اجازه دارند درباره تصمیمات شغلی از مدیر خود توضیح بخواهند.	۰/۶۵	۹/۴۲	۰/۴۲	
تعهد احساسی	این دانشگاه معنای شخصی زیادی برای من دارد (برایم اهمیت دارد).	۰/۶۵	۹/۵۹	۰/۴۳	۰/۸۷۷
	احساس تعلق خاطر و دلبستگی قوی به این دانشگاه ندارم.	۰/۷۰	۱۰/۴۱	۰/۴۹	
	خوشحال می‌شوم از اینکه بقیه مدت شغلی ام را در این دانشگاه بگذرانم.	۰/۷۵	۱۱/۵۴	۰/۵۶	
	احساسی مبنی بر اینکه این دانشگاه، بخشی از خانواده من است، ندارم.	۰/۸۰	۱۲/۷۲	۰/۶۵	
	احساس وابستگی هیجانی و عاطفی به این دانشگاه ندارم.	۰/۷۷	۱۱/۹۸	۰/۵۹	
	از مطرح کردن دانشگاه پیام نور نزد دیگران در خارج از آن، لذت می‌برم.	۰/۶۷	۹/۹۳	۰/۴۵	
رضایت‌ناهی	حقیقتاً، مشکلات این دانشگاه را مشکلات خودم می‌پندارم.	۰/۶۲	۸/۹۷	۰/۳۹	۰/۸۰۹
	اغلب دنبال راهی برای پایان دادن به خدمت در این دانشگاه هستم.	۰/۶۸	---	۰/۴۶	
	برای بلندمدت دوست دارم در این دانشگاه کار کنم.	۰/۸۱	۹/۲۲	۰/۶۶	
	احتمال اینکه در این دانشگاه بمانم خیلی کم است.	۰/۷۷	۸/۹۲	۰/۶۰	
رضایت‌طلبی	در حال بررسی گزینه‌های شغلی دیگر هستم.	۰/۶۰	۷/۲۰	۰/۳۶	۰/۸۱۷
	چقدر از نوع کاری که انجام می‌دهید رضایت دارید؟	۰/۷۸	۱۱/۷۵	۰/۶۲	
	چقدر از پرداخت‌های دانشگاه رضایت دارید؟	۰/۶۷	۹/۵۳	۰/۴۵	
	از فرصت‌های ترفیع و آموزش چقدر رضایت دارید؟	۰/۸۰	۱۲/۰۸	۰/۶۴	
	در مجموع، چقدر از شغل خود رضایت دارید؟	۰/۶۵	۹/۱۲	۰/۴۲	

ضرایب روایی و پایایی گزینه‌ها با استفاده از پیشنهادات فورنل و لارکر [۲۰] و باگوزی و یی [۳] محاسبه گردیده و نتایج در جدول شماره‌ی ۱ آورده شده است (CR معادل پایایی ترکیبی، AVE معادل میانگین واریانس استخراجی، R^2 معادل پایایی گزینه، لاندا معادل بار عاملی)

استاندارد، و T-V معادل معناداری است). پایداری در سه سطح گزینه‌ای، ترکیبی، و میانگی واریانس استخراجی و روایی همگرا بر اساس مقدار و معناداری بارهای عاملی محاسبه گردید. اگر پایداری گزینه‌ای هر شاخص (بارعاملی به توان دو) و میانگین واریانس استخراجی برای هر متغیر مکنون بزرگتر از ۰/۵؛ پایداری ترکیبی (CR) هر متغیر مکنون بزرگتر مساوی ۰/۷؛ و بارهای عاملی به‌طور معنادار بزرگتر از ۰/۶ باشند، آنگاه ملاک‌های پایداری و روایی رعایت شده است که مقادیر جدول همین امر را تأیید می‌کند.

پس از تأیید مدل اندازه‌گیری، اکنون می‌توان به بررسی روابط میان متغیرهای مکنون در مدل ساختاری پرداخت که نتایج آنها در نمودار شماره ۱ آورده شده است. اعداد روی خطوط، نشانگر ضریب استاندارد، و عدد زیر نیت ترک خدمت، نشانگر مقدار تبیین واریانس این متغیر به‌واسطه حضور مجموع متغیرهای مستقل است. از یک طرف، در حالت مستقیم، عدالت رویه‌ای؛ و در حالت غیرمستقیم، حمایت سازمانی از طریق تعهد احساسی بر نیت ترک خدمت اثر معناداری نداشتند ولی سایر روابط مستقیم و غیرمستقیم مفروضه تأیید شدند. نتایج مربوط به ضرایب مسیرها در حالت مستقیم، غیرمستقیم، و کل در جدول شماره ۲ آورده شده است. از طرف دیگر، نتایج نشان داد ۵۴ درصد از علل نیت ترک خدمت را می‌توان به عدالت، نقض قرارداد روانی، حمایت سازمانی، رضایت شغلی، و تعهد سازمانی نسبت داد. درنهایت، بررسی شاخص‌های برازش مدل (جدول شماره ۳) نشان داد مدل نظری پیشنهادی، برازش به‌نسبت قابل قبولی با داده‌های تجربی دارد. هرچند که مقدار آماره کای مربع معنادار است، لیکن، سایر شاخص‌های برازش اجازه می‌دهند که مدل برآوردی را دارای برازش با مدل نظری بدانیم.



نمودار ۱. مدل ساختاری تحقیق

جدول ۲. اثرات مستقیم، غیر مستقیم، و کل متغیرها در مدل ساختاری

متغیر مستقل	اثر مستقیم	متغیر میانجی	اثر غیرمستقیم	اثر کل
حمایت سازمانی	-۰/۱۸۲	تعهد احساسی	غیرمعنادار	-۰/۱۸۲
نقض قرارداد	۰/۱۷۶	تعهد احساسی	-۰/۰۳۰۳	-۰/۲۰۶
عدالت توزیعی	-۰/۱۸۰	رضایت شغلی	-۰/۰۴۹۵	-۰/۲۳
عدالت رویه‌ای	غیرمعنادار	رضایت شغلی	-۰/۰۶۵	-۰/۰۶۵
رضایت شغلی	-۰/۱۷۲	تعهد احساسی	۰/۰۵۱	-۰/۲۲۳
تعهد احساسی	-۰/۵	-----	-----	-۰/۵۰

جدول ۳. شاخص‌های برازندگی مدل برآوردی

عنوان نشانگر	مقدار	دامنه قابل قبول	نتیجه
جنر برآورد واریانس خطای تقریب (RMSEA)	۰/۰۴۹	کمتر از ۰/۰۶	برازش
فاصله اطمینان برای RMSEA	۰/۰۴۲-۰/۰۵۶	بین ۰/۰۶-۰/۰۱	برازش
عدم معناداری کای مربع	۰/۰۰۰	بزرگتر از ۰/۰۵	عدم برازش
نسبت کای مربع به درجه آزادی	۱/۴۴	کمتر از ۲ یا ۳	برازش
شاخص نیکویی برازش	۰/۸۵	بزرگتر از ۰/۸۰	برازش
شاخص نیکویی برازش تعدیل یافته	۰/۸۲	بزرگتر از ۰/۸۰	برازش
شاخص برازش هنجار یافته	۰/۸۹	بزرگتر از ۰/۸۰	برازش
شاخص برازش تطبیقی یا مقایسه‌ای	۰/۹۶	بزرگتر از ۰/۸۰	برازش
ریشه میانگین باقیمانده استاندارد شده (SRMR)	۰/۰۶۹	کوچکتر از ۰/۰۸	برازش

نقض قرارداد روان‌شناختی نشان داد که رابطه مستقیم مثبتی با نیت ترک خدمت افراد دارد. تخطی سازمان از قراردادهای نانوشته بدو استخدام ضمن داشتن رابطه منفی با تعهد سازمانی، می‌تواند تعهد سازمانی را کاهش داده و این تعهد اندک منجر به شکل‌گیری نیت ترک خدمت شود. از طرفی، حمایت سازمانی دارای رابطه معنادار منفی با نیت ترک خدمت بوده و اگر کارکنان احساس کنند که سازمان از آنها در تمامی ابعاد کاری و ابعاد زندگی شخصی حمایت به عمل آورده، قدردان زحمات و تلاش‌های آنها بوده، و از خروج آنها متضرر شده و خود سازمان نیز بر این واقف است، آنگاه کمتر پیش می‌آید به فکر ترک سازمان بیفتند. همچنین، حمایت سازمانی نشان داد که با تعهد احساسی رابطه معناداری نداشته و نمی‌تواند از طریق تعهد احساسی بر نیت ترک خدمت اثر بگذارد. در مجموع، از دیدگاه مبادله اجتماعی، اگر افراد حمایت سازمانی را در

پشت سر خود احساس کرده و سازمان به تلاش‌های آنها صحنه بگذارد، آنگاه افراد در کمترین حالت، فکر ترک سازمان را به ذهن خود راه نداده و بدین وسیله، حمایت سازمانی ادراک شده را تلافی می‌نمایند. برعکس، اگر سازمان به تعهدات شغلی پایبند نبوده و انتظارات کارکنان خود را برآورده نسازد، آنگاه این افراد در جواب، به فکر ترک خدمت می‌افتند.

درباره نتایج عدالت، برخی [۱۹][۳۶] می‌گویند که عدالت توزیعی در مقایسه با عدالت رویه‌ای، رابطه بیشتری با رضایت شغلی و نیت ترک خدمت دارد. یافته‌های براشیر و همکاران [۴] و ندیری و تانوا [۴۲] نیز گواه بر این موضوع است. همسو با مطالعات قبلی، نتایج تحقیق حاضر نیز نشان داد تنها عدالت توزیعی در حالت مستقیم با نیت ترک خدمت رابطه معنادار دارد؛ هرچند عدالت توزیعی و رویه‌ای، به‌طور غیرمستقیم و از طریق رضایت شغلی، بر نیت ترک خدمت اثر می‌گذارند. در مجموع، با آنکه ادراک عدالت یکی از عوامل اصلی ترک خدمت مشاهده شد، اما به نظر می‌رسد احساس عدالت در توزیع منابع مالی و کاری می‌تواند بهتر از عدالت در نحوه توزیع منابع مالی و کاری، نیت ترک خدمت افراد را پیش‌بینی نماید.

نتایج پژوهش حاضر نشان داد رضایت شغلی مستقیم و غیرمستقیم (از طریق تعهد احساسی) رابطه معناداری با نیت ترک خدمت دارد که با بسیاری از تحقیقات قرابت و همخوانی نزدیکی دارد [۸][۲۶][۳۹][۴۲][۴۷][۴۹]. البته، اذعان می‌شود رضایت شغلی فقط بر نیت ترک خدمت تأثیر معنادار دارد؛ اما تأثیر آن بر ترک خدمت واقعی، آن‌گونه که از ادبیات نظری برمی‌آید، نمی‌تواند درست و معنادار باشد. در این رابطه، پورتر و همکاران [۴۵] می‌گویند رضایت شغلی، واکنش احساسی گذرا به یک شغل خاص باشد اما نارضایتی شرط کافی برای ترغیب افراد به ترک شغل و خاتمه دادن به همکاری با سازمان نیست.

درنهایت، نتایج مدل حکایت از آن داشت که تعهد احساسی، بیشترین ضریب استاندارد را در مقایسه با سایر متغیرها، برای پیش‌بینی نیت ترک خدمت نشان می‌دهد. هرچند، فراتحلیل نت و میر [۵۱] بر روی ۱۵۵ مطالعه نشان داد قدرت پیش‌بینی ترک خدمت از روی رضایت شغلی، بیشتر از قدرت پیش‌بینی ترک خدمت از روی تعهد سازمانی است. از طرفی، این متغیر نشان داد که می‌تواند عامل میانجی در رابطه رضایت شغلی و نقض قرارداد روان‌شناختی با نیت ترک خدمت باشد. تعهد سازمانی بالا ممکن است نیت فرد برای تداوم همکاری در سازمان را تبیین کند لیکن ممکن است کاملاً نتواند سایر عوامل احتمالی مؤثر بر انگیزه فرد برای رفتن یا ماندن (نظیر حمایت سازمانی یا زمان کاری منعطف) را تبیین نماید [۷]. در حالیکه تعهد بالا ممکن است همواره دال بر انگیزه ماندن در سازمان نباشد، تعهد اندک نشانگر نیت ترک سازمان بوده و

همین امر، قوت متغیر تعهد در پیش‌بینی ترک خدمت کارکنان دارای تعهد اندک را مطرح می‌کند [۴۹].

مضامین، محدودیت‌ها و پیشنهادها

نتایج این تحقیق، مضامین و دلالت‌های مهمی را برای دانشگاه‌ها و نیز مراکز آموزشی و پژوهشی دارد. در وهله نخست، تعهد سازمانی، مهم‌ترین عامل در پیش‌بینی نیت ترک خدمت کارکنان است. دوم، رضایت از ترفیع و ارتقا، پرداخت‌ها، ماهیت کار و سایر ابعاد شغلی می‌تواند عامل دیگری در تبیین نیت ترک خدمت افراد باشد. سوم، بر اساس تئوری مبادله اجتماعی، اگر سازمان از کارکنان حمایت و پشتیبانی کاری و معیشتی بعمل آورد، افراد در کمترین حالت، به پاس این حمایت و پشتیبانی، در سازمان باقی می‌مانند. چهارم، عدم برآورده ساختن انتظارات شغلی افراد موجب دلگیری و عدم پایداری آنها به سازمان شده و در نتیجه جست‌وجوی مشاغل دیگر را به همراه دارد. درنهایت، هرچند ممکن است مستقیماً به ترک سازمان مبادرت نورزند، لیکن این نیت ترک خدمت می‌تواند خود را در قالب کم کاری، غیبت، و سستی نشان دهد.

براساس محدودیت‌هایی که در پژوهش حاضر وجود داشت (مثلاً مقطعی بودن، خطای اندازه‌گیری ابعاد تعهد، عدم دسترسی به آمار ترک خدمت واقعی) چندین پیشنهاد پژوهشی برای مطالعات آتی ارائه می‌گردد. از آنجا که تعهد سازمانی تنها براساس نگرش احساسی اندازه‌گیری شد، در پژوهش‌های آتی لازم است به نقش سایر ابعاد تعهد (مستمر و هنجاری) در مدل‌های ترک خدمت توجه شود. دوم، تنها ماندن افراد در سازمان برای پیشگیری از ترک خدمت کافی نیست، بلکه باید افرادی که در سازمان می‌مانند، دلبستگی شغلی نیز داشته باشند. از این رو، بهتر است در کنار متغیرهای این پژوهش، عنصر دلبستگی شغلی نیز لحاظ گردد. درنهایت، آزمون رابطه نیت ترک خدمت و ترک خدمت واقعی در کنار محرک‌هایی که در این پژوهش به آنها اشاره شد، می‌تواند قوت پیش‌بینی یافته‌ها را محک جدی بزند.

منابع

1. Ajzen, I. and Fishbein, M. (1980): **Understanding attitudes and predicting social behaviors**, New Jersey:Prentice-Hall.
2. Andersson, L.M. (1996): Employee Cynicism: An Examination Using a Contract Violation Framework, **Human Relations**, Vol. 49, pp. 1395-1418.
3. Bagozzi, R.P. and Yi, Y (1988): On the evaluation of structural equation models, **Journal of the Academy of Marketing Science**, 16 (1), pp. 74-94.

4. Brasheara, T.G; Manolisb, C and Brooksc, C.M (2005): The effects of control, trust, and justice on salesperson turnover, **Journal of Business Research**, 58, pp. 241–249.
5. Cable, D.A.J (2008): The psychological contract: the development and validation of a managerial measure, **unpublished dissertation**, The University of Waikato.
6. Cantisano, G.T; Domínguez, J.F.M and Depolo, M (2008): Psychological contract breach and outcomes: Combining meta-analysis and structural equation models, **Psicothema**, Vol. 20, n .3, pp. 487-496.
7. Chawla, A. S. (2006). Retention vs. turnover: Opposite sides of the same coin? Comparing employee' motivation to stay to their turnover intentions, **Dissertation Abstracts International: Section B: The Sciences and Engineering**, 66(7-B), pp. 39-81.
8. Chen, H.C; Chuc, C.I; Wange, Y.H and Lin, L.C (2008): Turnover factors revisited: A longitudinal study of Taiwan-based staff nurses, **International Journal of Nursing Studies**, 45, pp. 277–285.
9. Cho, S; Johanson, M and Guchait, P (2009): Employees intent to leave: A comparison of determinants of intent to leave versus intent to stay, **International Journal of Hospitality Management**, 28, pp. 374–381.
10. Colquitt JA, Conlon DE, Wesson MJ, Porter COLH, Ng KY. (2001): Justice at the millennium: a meta-analytic review of 25 years of organizational justice research, **Journal of Applied psychology**, 86, 3, pp.425–445.
11. Cooper-Hakim, A., & Viswesvaran, C. (2005): The construct of work commitment: Testing an integrative framework, **Psychological Bulletin**, 131(2), pp. 241-259.
12. Coyle-Shapiro, J., & Kessler, I. (2002): Exploring reciprocity through the lens of the psychological contract: Employee and employer perspectives, **European Journal of Work and Organizational Psychology**, 11(1), pp. 69-86.
13. Dalton, D. R., & Todor, W. D. (1979): Turnover turned over: An expanded and positive perspective, **Academy of Management Review**, 4, pp. 225-235
14. Dalton, D. R; Todor, W. D; and Krackhardt, D. M. (1982): Turnover overstated: A functional taxonomy, **Academy of Management Review**, 7, pp. 117–123.
15. DeConinck, J.B and Stilwell, C.D (2004): Incorporating organizational justice, role states, pay satisfaction and supervisor satisfaction in a model of turnover intentions, **Journal of Business Research**, 57, pp. 225–231.
16. Dess G.D and Shaw J.D (2001): Voluntary turnover, social capital, and organizational performance, **Academy of management review**, 26 (3), pp 446-456.

17. Eisenberger, R., Armeli, S., Rexwinkel, B., Lynch, P.D., Rhoades, L. (2001): Reciprocation of perceived organizational support, **Journal of Applied Psychology**, 86 (1), pp. 42–51.
18. Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S., Sowa, D. (1986): Perceived organizational support, **Journal of Applied Psychology**, 71, pp. 500–507.
19. Fields, D., Pang, M., Chiu, C. (2000): A comparative field study of the effects of distributive and procedural justice in Hong Kong, **Journal of Organizational Behavior**, 21, 5, pp. 547–562.
20. Fornell, C., and Larcker, D. F. (1981): Evaluating structural equation models with unobserved variables and measurement error, **Journal of Marketing Research**, 18, pp. 39-50.
21. Greenberg, J. (2001): **Advances in Organizational Justice**, Stanford University Press, Stanford.
22. Gregson T (1992): An investigation of the causal ordering of job satisfaction and organizational commitment in turnover models in accounting, *Behavioral Research Account*, 4, pp. 80–95.
23. Griffeth RW, and Hom PW (2001): **Retaining valued employees**. Thousands Oaks (CA): Sage.
24. Huselid, M. A., Day, N. E. (1991): Organizational commitment, job involvement and turnover: A substantive and methodological analyses, **Journal of Applied Psychology**, 76, pp. 380-391.
25. Jawahar, I.M and Hemmasi, P (2006): Perceived organizational support for women's advancement and turnover intentions: The mediating role of job and employer satisfaction, **Women in Management Review**, Vol.21, No.8, pp. 643-661.
26. Jones, E; Chonkob, L; Rangarajan, D and Roberts, J (2007): The role of overload on job attitudes, turnover intentions, and salesperson performance, **Journal of Business Research**, 60, 663–671.
27. Kevin MM, Joan LC, Adrian JW (2004): Organizational change and employee turnover, **Personnel Review**, 33 (2), pp. 161-166.
28. Kopelman, R. E., Rovenpor, J. L., & Millsap, R. E. (1992): Rationale and construct validity evidence for the Job Search Behavior Index: Because intentions (and new year's resolutions) often come to naught, **Journal of Vocational Behavior**, 40, pp. 269–287.
29. Labatmediene, L; Endriulaitiene, A and Gustainiene, L (2007): Individual correlates of organizational commitment and intention to leave the organization, **Baltic Journal of Management**, Vol.2, No.2, pp. 196-212.

30. Lee, P.C (2000): Turnover of information technology professionals: a contextual model, *Accounting, Management and information technology*, 10, pp 101–124.
31. Lemire, L and Rouillard, C (2005): An empirical exploration of psychological contract violation and individual behavior: The case of Canadian federal civil servants in Quebec, *Journal of Managerial Psychology*, Vol.20, No.2, pp. 150-163.
32. Liu, W (2004): Perceived organizational support: linking human resource management practices with important work outcomes, **unpublished Dissertation**, Faculty of the Graduate School of the University of Maryland, College Park.
33. Locke EA, Latham GP (1990): **A theory of goal setting and task performance**, Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.
34. Locke, E.A. (1976): the nature and causes of job satisfaction, In Dunnette, M.D (ed), *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*, Chicago: Rand McNally.
35. Loi, R, Hang-yue, N, Foley, S. (2006): Linking employees' justice perceptions to organizational commitment and intention to leave: the mediating role of perceived organizational support, *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 79, pp. 101–120.
36. McFarlin, D., and Sweeney, P.D. (1992): Distributive and procedural justice as predictors of satisfaction with personal and organizational outcomes, *Academy of Management Journal*, 35, 3, pp. 626–637.
37. Meyer, J. P., Stanley, D. J., Herscovitch, L., & Topolnytsky, L. (2002): Affective, continuance, and normative commitment to the organization: A meta-analyses of antecedents, correlates and consequences, *Journal of Vocational Behavior*, 61, pp. 20-52
38. Meyer, J.P., Allen, N.J., (1984): Testing the side-bet theory of organizational commitment: some methodological considerations, *Journal of Applied Psychology*, 69, pp. 372–378.
39. Mobley, W. H. (1977): Intermediate linkages in the relationship between job satisfaction and employee turnover, *Journal of Applied Psychology*, 62, pp. 237–240.
40. Mowday, R. T., Porter, L. W., & Steers, R. M. (1982): **Organizational linkages: The psychology of commitment, absenteeism, and turnover**, San Diego, CA: Academic Press.
41. Muliawan, A.D; Green, P.F and Robb, D.A (2009): The turnover intentions of information systems auditors, *International Journal of Accounting Information Systems*, 10, pp. 117–136.

42. Nadiri, H and Tanova, C (2009): An investigation of the role of justice in turnover intentions, job satisfaction, and organizational citizenship behavior in hospitality industry, **International Journal of Hospitality Management**, xxx, xxx-xxx.
43. Niehoff, B.P. and Moorman, R.H. (1993): Justice as a mediator of the relationship between methods of monitoring and organizational internship behaviors, **Academy of Management Journal**, Vol. 36, pp. 527-556.
44. Pinkovitz, W. H., Moskal, J., & Green, G. (1997): How much does your employee turnover cost? **Small Business Forum**, 14 (3), pp. 70-71.
45. Porter LW, Steers RM, Mowday RT, Boulian PV (1974): Organizational commitment, job satisfaction, and turnover among psychiatric technicians, **Journal of applied psychology**, 59, pp. 603-609.
46. Porter, L. W., & Steers, R. M. (1973): Organizational, work, and personal factors in employee turnover and absenteeism, **Psychological Bulletin**, 80, pp. 151-176.
47. Riley, D(2006): turnover intentions: the mediating effects of job satisfaction, affective commitment, and continuance commitment, **unpublished dissertation**, The University of Waikato.
48. Robinson, S. L., & Morrison, E. W. (2000): The development of psychological contract breach and violation: a longitudinal study, **Journal of Organizational Behavior**, 21, pp. 525-546.
49. Senter, J.L and Martin, J.E (2007): Factors affecting the turnover of different groups of part-time workers, **Journal of Vocational Behavior**, 71, pp. 45-68.
50. Sherman JD (1986): The relationship between factors in the work environment and turnover propensities among engineering and technical support personnel, **IEEE Transactions on Engineering Management**, 33, pp. 72-78.
51. Tett, R. P., & Meyer, J. P. (1993): Job satisfaction, organizational commitment, turnover intentions, and turnover: path analysis based on meta-analytic findings, **Personnel Psychology**, 43, 259-293.
52. Thibaut, J., & Walker, L. (1975): **Procedural justice: A psychological analysis**, Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum.
53. Turnley, W.H. and Feldman, D.C. (1999): The impact of psychological violations on exit, voice, loyalty and neglect, **Human Relations**, Vol. 52, No. 7, pp. 895-922.
54. Zhao, H; Wayne, S.J; Glibkowski, B.C and Bravo, J (2007): the impact of psychological contract breach on work-related outcomes, **Personnel Psychology**, 60, 3, pp. 647-480.