

پیش بینی ترک خدمت براساس تعهد سازمانی در بین کارکنان ستادی نواحی آموزش پرورش شهر اصفهان

شبوا تاجمیر ریاحی^۱

^۱ دانش آموخته روانشناسی صنعتی سازمانی، گروه روانشناسی، واحد خمینی شهر، دانشگاه آزاد اسلامی، اصفهان، ایران.

نام و نشانی ایمیل نویسنده مسئول:

شبوا تاجمیر ریاحی

com.tajmir92@gmail.shiva

تاریخ دریافت: ۱۴۰۴/۰۳/۲۶

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۴/۰۴/۲۵

چکیده

هدف از پژوهش پیش بینی ترک خدمت براساس تعهد سازمانی در بین کارکنان ستادی نواحی آموزش پرورش شهر اصفهان بود. روش پژوهش همبستگی بود. جامعه آماری پژوهش را کلیه کارمندان ستادی اداره‌های آموزش و پرورش شهر اصفهان (۱، ۲، ۳، ۴، ۵، ۶) با جمعیتی معادل ۴۰۰ نفر که در سال ۱۴۰۱ مشغول به کار بوده، تشکیل دادند. روش نمونه گیری این پژوهش، نمونه گیری تصادفی خوشه‌ای بود. حجم نمونه ۱۹۶ نفر برطبق جدول مورگان بدست آمد. جهت تجزیه و تحلیل داده‌های گردآوری شده با استفاده از نرم افزار SPSS، از فنون آمار توصیفی (میانگین، انحراف استاندارد) و استنباطی (ضریب همبستگی پیرسون) استفاده شد. نتایج نشان داد ترک خدمت براساس تعهد سازمانی در بین کارکنان ستادی نواحی آموزش پرورش شهر اصفهان قابل پیش بینی است ($P < 0/05$). یافته‌های پژوهش نشان داد که تعهدسازمانی می‌تواند در متغیرهای دیگر مرتبط با کارکنان از جمله تعهدسازمانی تاثیرگذار باشد و می‌توان تعهد سازمانی را متغیر مهم در بهره‌وری سازمان دانست.

واژگان کلیدی: ترک خدمت، تعهد سازمانی، کارکنان ستادی.

مقدمه

امروزه تمایل به ترک خدمت به یک موضوع اساسی در سازمان‌ها تبدیل شده است (لیم^۱ و همکاران، ۲۰۱۷). ترک خدمت به تمایل یک فرد برای ترک شغل خود برای مدت معینی اشاره دارد (سوساپوزا و هنربرگ، ۲۰۰۴). ترک خدمت یکی از مهم ترین علل کمبود نیروی انسانی است که این کمبود یک مشکل جهانی محسوب می‌شود (بوما و لاسچینگر، ۲۰۱۶).

تت و مایر^۴ (۱۹۹۳) تمایل به ترک خدمت را به عنوان تمایل آگاهانه و عمدی کارکنان برای ترک سازمانی که در آن کار می‌کنند، تعریف می‌کنند (اگونداز و اریلماز، ۲۰۱۸).

از طرفی تعهد یکی از خصوصیات ذاتی بشر است. تعهد سازمانی خصوصیتی است که مانع خروج کارکنان از حرفه خود می‌شود. کسانی که تعهد سازمانی بالاتری دارند، به نسبت به دیگران، می‌توانند با مسئولیت پذیری بیشتری در شرایط وخیم به شغلشان وفادار بمانند (فخاری و همکاران، ۲۰۱۵). برخی دیگر از پژوهشگران تعهد سازمانی را یک فرایند و پدیده سه بعدی شامل تعهد عاطفی، تعهد مستمر و تعهد هنجاری تعریف می‌کنند و تعهد عاطفی بیانگر پیوستگی عاطفی و احساسی فرد با سازمان و تعهد هنجاری یا تکلیفی وابستگی اخلاقی فرد به سازمان و الزام به ماندن در سازمان می‌باشد (آلن و مایر، ۱۹۹۰).

شواهد نشان می‌دهد که تمایل فرد به ترک خدمت مهم ترین عامل تعیین کننده ترک خدمت واقعی است و از طرفی، تعهد سازمانی متغیری است که جهت درک بهتر نسبت به قصد ترک خدمت استفاده شده اند؛ بنابراین مطالعه همزمان تعهد سازمانی و ترک خدمت می‌تواند به درک بهتر و عمیقتر پدیده ترک خدمت در نیروی انسانی کمک کند (مهدوی و همکاران، ۲۰۱۴). تعهد سازمانی به باورها، ارزش‌ها و عقاید کارکنان نسبت به ماندن در سازمان اشاره دارد و یکی از عوامل اصلی در جلوگیری از ترک خدمت کارکنان است (جونز، ۲۰۱۵).

تعهد سازمانی در کارمندان آموزش و پرورش اهمیت زیادی دارد. گرچه دستیابی به اهداف آموزشی صرف، نیازمند استفاده بهینه منابع انسانی، مالی و تجهیزاتی است؛ اما پویایی نظام آموزش و پرورش، به عنوان مختلفی از جمله داشتن کارکنانی خشنود، برخوردار از تعهد و وفاداری بالا نسبت به شغل وابسته است تا در محیطی پویا و سالم، با به کار بستن تمام توان خویش، برای کارایی بیشتر این سازمان فرهنگی گام بردارند. تا کنون تحقیقات با پیش بینی ترک خدمت بر اساس تعهد سازمانی در بین کارکنان ستادی نواحی آموزش پرورش شهر اصفهان نشده است با توجه به این خلاء، سوال مطرح شده در پژوهش این است که آیا ترک خدمت بر اساس تعهد سازمانی در بین کارکنان ستادی نواحی آموزش پرورش شهر اصفهان قابل پیش بینی است؟

مواد و روش پژوهش

پژوهش حاضر کاربردی و از نوع روش همبستگی بود. جامعه ی آماری پژوهش را کلیه ی کارمندان ستادی اداره‌های آموزش و پرورش شهر اصفهان (۱، ۲، ۳، ۴، ۵، ۶) با جمعیتی معادل ۴۰۰ نفر که در سال ۱۴۰۱ مشغول به کار بوده، تشکیل دادند. روش نمونه گیری این پژوهش، نمونه گیری تصادفی خوشه‌ای بود. در این پژوهش ما به روش تصادفی خوشه‌ای از ۶ نواحی آموزش پرورش اصفهان که خوشه اول اداره ناحیه ۱ با تعداد ۵۶ نفر، خوشه دوم اداره ناحیه ۲ با تعداد ۵۳ نفر، خوشه سوم اداره ناحیه ۳ با تعداد ۸۴ نفر، خوشه چهارم با تعداد ۸۸ نفر، خوشه پنجم با تعداد ۵۷ نفر، خوشه ششم با تعداد ۶۲ نفر به روش قرعه کشی ۳ ناحیه (۲ و ۴ و ۶) انتخاب شدند. با توجه به حجم جامعه که ۴۰۰ نفر بود، حجم نمونه ۱۹۶ نفر برطبق جدول مورگان به دست آمد. جهت تجزیه و تحلیل داده‌های گردآوری شده با استفاده از نرم افزار SPSS، از فنون آمار توصیفی و استنباطی (ضریب همبستگی پیرسون) استفاده شد.

1. Lim

2. Sousa-Poza and Henneberger

3. Boamah and Laschinger

4. Tett & Meyer

5. Akgunduz and Eryilmaz

6. Allen and Meyer

7. Jones

ابزار اندازه گیری

پرسشنامه تمایل به ترک شغل لونگو و مورا^۱ (۲۰۱۱): پرسشنامه تمایل به ترک شغل توسط لونگو و مورا (۲۰۱۱) طراحی و اعتباریابی شده بود، این پرسشنامه شامل ۹ گویه بسته پاسخ بر اساس طیف پنج درجه‌ای لیکرت بود. طیف مورد استفاده در پرسشنامه بر اساس طیف پنج گزینه‌ای لیکرت (شامل: کاملاً موافقم تا کاملاً مخالفم) بود. لونگو و مورا (۲۰۱۱) برای پایایی پرسشنامه از ضریب آلفای کرونباخ استفاده کرد و پایایی پرسشنامه را ۰/۹۳ گزارش کرد. در مطالعه جمادی و همکاران (۱۴۰۰) پایایی پرسشنامه از طریق آلفای کرونباخ ۰/۸۹، به دست آمد (جمادی و همکاران، ۲۰۲۱).

پرسشنامه تعهد سازمانی آلن و مایر (۲۰۰۴): پرسشنامه تعهد سازمانی توسط آلن و مایر در سال ۲۰۰۴ انجام شد. شیوه نمره‌گذاری این پرسشنامه ۲۴ ماده‌ای به صورت ۷ گزینه‌ای می‌باشد و شامل گزینه‌های «بسیار موافقم» (۷)، «نسبتاً موافقم»، «کمی موافقم»، «نظری ندارم»، «کمی مخالفم»، «نسبتاً مخالفم» و «کاملاً مخالفم» (۱) می‌گردد. آزمودنی‌ها باید به یکی از ۷ گزینه هر سوال، پاسخ داده و سپس بر اساس مقادیر ۱، ۲، ۳، ۴، ۵، ۶، ۷ نمره گذاری می‌شود. در این پرسشنامه، حداکثر نمره ۱۶۸ امتیاز بوده و حداقل آن نیز ۲۴ می‌باشد. لازم به ذکر است که سوالات شماره ۴، ۵، ۶، ۸، ۹، ۱۰، ۱۵، ۱۶، ۱۷، ۱۸، ۱۹، ۲۱ و ۲۴ دارای شیوه نمره گذاری معکوس می‌باشند. این پرسشنامه دارای سه بعد عاطفی (۸ تا ۱)، مستمر (۹ تا ۱۶) و هنجاری (۱۷ تا ۲۴) بود. در مطالعه‌ای که جزایری و همکاران (۱۳۸۵) با تاکید بر روش ضریب آلفای کرونباخ، اعتبار هر یک از خرده مقیاس‌های پرسشنامه به دست آمده و مشخص گردید که ضرایب اعتبار تعهد عاطفی برابر با ۰/۸۸، ضرایب اعتبار تعهد مستمر برابر ۰/۸۴ و ضرایب اعتبار تعهد هنجاری نیز برابر با ۰/۸۱ می‌باشد. ضرایب اعتبار به دست آمده با تاکید بر ویژگی‌های روانسنجی پرسشنامه مطلوب بوده و در سطح قابل قبولی قرار می‌گیرد (جزایری و همکاران، ۲۰۰۶).

یافته‌ها

جدول ۱: نتایج آمار توصیفی زیرمقیاس‌های پرسشنامه تعهد سازمانی

زیر مقیاس	میانگین	میانه	کمینه	بیشینه	انحراف معیار
تعهد عاطفی	۳۲/۰۱	۳۲	۲۳	۴۵	۳/۴۷
تعهد مستمر	۲۹/۰۴	۲۹	۱۹	۳۹	۳/۵۶
تعهد هنجاری	۳۳/۰۸	۳۴	۱۸	۴۱	۴/۲۷

نتایج جدول ۱، آمار توصیفی زیر مقیاس‌های پرسشنامه تعهد سازمانی را نشان می‌دهد. به این صورت که، زیرمقیاس تعهد عاطفی با میانگین ۳۲/۰۱ و میانه ۳۲ و انحراف معیار ۳/۴۷ می‌باشد. کمترین و بیشترین رتبه‌ی مربوط به این زیر مقیاس به ترتیب ۲۳ و ۴۵ است. زیرمقیاس تعهد مستمر با میانگین ۲۹/۰۴ و میانه ۲۹ و انحراف معیار ۳/۵۶ قرار گرفته و بیشترین و کمترین مقدار رتبه مربوط به این عامل به ترتیب ۱۹ و ۳۹ می‌باشد. همچنین زیرمقیاس تعهد هنجاری با میانگین ۳۳/۰۸ و میانه ۳۴ و انحراف معیار ۴/۲۷ در جدول مشخص شده است. کمترین و بیشترین مقدار مربوط به این عامل ۱۸ و ۴۱ می‌باشد.

جدول ۲: ضریب همبستگی زیر مقیاس‌های پرسشنامه‌های تعهد سازمانی و ترک شغل

تعهد هنجاری	تعهد مستمر	تعهد عاطفی	ضریب همبستگی اسپیرمن	ترک شغل
-۰/۱۷۳	-۰/۲۹۵	-۰/۸۲	معنی داری	
۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۳	تعداد	
۱۹۶	۱۹۶	۱۹۶		

^۱ Lengo & Mora

با توجه به نتایج جدول ۲ ترک شغل با تعهد عاطفی، ضریب همبستگی $0/82-$ و سطح معنی داری $0/003$ را نشان می‌دهد، بنابراین نشان از رابطه‌ی معنادار و معکوس دارد. همچنین ترک شغل با تعهد مستمر و تعهد هنجاری ضریب همبستگی $0/295-$ و $0/173-$ و سطح معنی داری $0/000$ را نشان می‌دهد که مشخص کننده‌ی رابطه‌ی منفی و معنادار بین ترک شغل و تعهد مستمر و هنجاری می‌باشد.

جدول ۳: نتایج براورد مدل رگرسیون چندگانه

متغیر	ضریب	آماره ی تی استودنت	معناداری
مقدار ثابت	۱۰/۹۷	۵/۳۶۹	۰/۰۰۰
تعهد	-۰/۲۵۶	-۱/۹۸۷	۰/۰۰۱
دوربین واتسون	۱/۷۸		
ضریب تعیین تعدیل شده	۰/۵۸		
آماره F	۱۳۴/۱۷	سطح معناداری F	۰/۰۰۰

با توجه به جدول ۳، معناداری آماره F برابر $0/000$ است که نشان از معنادار بودن مدل رگرسیون در سطح اطمینان ۹۵ درصد دارد. مقدار دوربین واتسون برابر $1/78$ است که نشان دهنده ی عدم همبستگی باقی مانده‌های مدل است. ضریب تعیین تعدیل شده $0/58$ می‌باشد که بیانگر این است که ۵۸ درصد از تغییرات متغیر وابسته (ترک شغل) توسط متغیرهای مستقل (تعهد سازمانی) توضیح داده می‌شود. مقادیر معنی داری مربوط به آماره تی استودنت برای مقادیر ثابت، و مقادیر مستقل با توجه به مقادیر معناداری در سطح اطمینان $0/95$ که کوچکتر از $0/05$ می‌باشند، بیانگر معنی دار بودن مقدار ثابت و ضریب متغیر مستقل مدل می‌باشد به این معنی که متغیر وابسته (ترک شغل) را می‌توان از روی متغیر تعهد شغل پیش بینی نمود.

جدول ۴: نتایج براورد مدل رگرسیون چندگانه

متغیر	ضریب	آماره ی تی استودنت	معناداری	VIF
مقدار ثابت	۲۳/۰۲۱	۵/۶۷۲	۰/۰۰۰	
تعهد عاطفی	-۰/۰۸۹	-۲/۹۳۴	۰/۰۰۰	۱/۱۲۱
تعهد مستمر	-۰/۵۲۳	-۵/۷۳	۰/۰۰۰	۱/۰۷۸
تعهد هنجاری	-۰/۵۰۷	-۶/۷۳۴	۰/۰۰۰	۱/۰۵۶
دوربین واتسون	۱/۶۷			
ضریب تعیین تعدیل شده	۰/۳۰۵			
F آماره	۲۹/۵۸	سطح معناداری	۰/۰۰۰	

با توجه به جدول ۴ معناداری آماره F برابر $0/000$ است که نشان از معنادار بودن مدل رگرسیون در سطح اطمینان ۹۵ درصد دارد. مقدار دوربین واتسون برابر $1/67$ است که نشان دهنده ی عدم همبستگی باقی مانده‌های مدل است. ضریب تعیین تعدیل شده $0/305$ می‌باشد که بیانگر این است که تقریباً ۳۰ درصد از تغییرات متغیر وابسته (ترک شغل) توسط متغیرهای مستقل توضیح داده می‌شود. مقدار عامل تورم واریانس یا VIF برای تعهد عاطفی $1/121$ ، تعهد مستمر $1/078$ و تعهد هنجاری $1/056$ می‌باشد. از آنجا که عامل تورم واریانس برای تمام متغیرهای مستقل عددی کوچکتر از ۱۰ را نشان می‌دهد که بیانگر عدم هم‌خطی بین متغیرهای مستقل می‌باشد. مقادیر مربوط به آماره تی استودنت برای مقادیر ثابت، و مقادیر مستقل با توجه به مقادیر معناداری در سطح اطمینان $0/95$ که کوچکتر از $0/05$ می‌باشند، بیانگر معنی دار بودن مقدار ثابت و ضرایب متغیرهای مستقل مدل می‌باشد به این معنی زیر مقیاس‌های تعهد عاطفی، تعهد مستمر و تعهد هنجاری در پیش بینی ترک شغل تاثیر دارند. متغیر تعهد عاطفی با ضریب $-0/089$ ، تعهد مستمر با ضریب $-0/523$ و تعهد هنجاری با ضریب $-0/507$ در مدل رگرسیونی قرار می‌گیرند.

بحث

نتایج نشان داد که ترک خدمت براساس تعهد سازمانی در بین کارکنان ستادی نواحی آموزش پرورش شهر اصفهان قابل پیش بینی است. که با نتایج تحقیقات دانایی فرد و همکاران (۲۰۲۲) و خسروی و همکاران (۲۰۲۳) همسو است.

تعهد سازمانی مفهومی است که از طریق آن وابستگی افراد به سازمان تعیین می‌شود و نشان می‌دهد کارمند تا چه حد خود را با اهداف سازمانی تطبیق داده، عضویت در آن سازمان را ارزشمند می‌داند و مایل است با تمام توان برای نیل به اهداف کلی سازمان تلاش نماید. از این منظر تعهد با صرف پیوستن و با عضویت در سازمان متفاوت است، چرا که تعهد سازمانی مستلزم ایجاد رابطه‌ای فعال بین کارمند و سازمان است به گونه‌ای که کارمند باتمایل باطنی، فراتر از رفتارهای از پیش تعیین شده، می‌خواهد با ایفای نقش فعالتر به تحقق اهداف سازمان کمک کند. تعهد سازمانی اثر چشمگیر و منحصر به فردی بر عملکرد کلی کارکنان دارد. کارکنان با تعهد سازمانی بالاتر، از رضایت شغلی بیشتری برخوردار هستند و در نتیجه ترک خدمت در این افراد کمتر می‌شود (خسروی و همکاران، ۲۰۲۳).

ترک خدمت به خروج اختیاری کارکنان از سازمان و یا جابه‌جایی اختیاری کارمند از یک واحد به واحد دیگر یا از یک سازمان به سازمان دیگر می‌گویند. آگاهی از تمایل به ترک شغل کارکنان از این نظر در سازمان‌های خدماتی و دولتی مهم تلقی می‌شود که مدیران با در نظر گرفتن این موضوع تدابیری می‌اندیشند تا موجبات افزایش توانایی و کارایی کارکنان، بالا رفتن بازدهی، وجود کارکنان خشنودتر، و مشتاق‌تر به یادگیری، کاهش جابه‌جایی و غیبت و افزایش اثربخشی سازمانی در سازمان را فراهم نمایند (حریری و یغمایی^۱، ۲۰۱۲).

در تبیین فرضیه مربوط می‌توان گفت؛ کارکنانی که دارای تعهد و پایبندی هستند نظم و انضباط بیشتری در کار خود دارند و مدت زمان بیشتری را در سازمان خود می‌مانند و بیشتر کار و فعالیت می‌کنند. بنابراین، می‌زان وفاداری کارکنان در سرنوشت و بقای سازمان تاثیر گذار است حال اگر سازمان به اقتضای ماهیت خود با مسائل انسانی، مالی و حساسیت‌هایی از این نوع روبه‌رو باشد، اهمیت تعهد کارمندان نسبت به آن دوچندان خواهد شد. در نتیجه یکی از پیامدهای تعهد سازمانی، میل ماندن در سازمان است. افراد متعهد، یعنی افرادی که ارزش‌ها و اهداف سازمان را قبول دارند، تمایل برای باقی ماندن در سازمان دارند و همچنین تلاش زیادی برای دستیابی سازمان به اهداف انجام می‌دهند، تمایل به ترک کار پایین تری دارند. براساس این نتیجه، با افزایش تعهد سازمانی کارکنان نسبت به سازمان خود از انگیزه و قصد آنان برای ترک شغل و محل فعالیت خود کاسته می‌شود. این پژوهش بر روی کارکنان یک سازمان دولتی صورت گرفته است و باید در تعمیم نتایج آن به کارکنان سازمان‌های غیر دولتی احتیاط کرد که از محدودیت‌های پژوهش می‌باشد و پیشنهاد می‌شود تحقیق حاضر برای سازمان‌های خدماتی و تولیدی نیز انجام شود. به مسئولان سازمان پیشنهاد می‌شود با افزایش میزان تعهد سازمانی و تقویت مؤلفه‌های آن در نتیجه کاهش ترک شغل بکوشند.

تعارض منافع

در انجام مطالعه حاضر، هیچ گونه تضاد منافی وجود ندارد.

^۱ .Hariri & Yaghmayi

منابع

- [1] Akgunduz, Y. and G. Eryilmaz (2018). "Does turnover intention mediate the effects of job insecurity and co-worker support on social loafing?" *International Journal of Hospitality Management* 68: 41-49.
- [2] Allen, N. J. and J. P. Meyer (1990). "Organizational socialization tactics: A longitudinal analysis of links to newcomers' commitment and role orientation." *Academy of Management Journal* 33(4): 847-858.
- [3] Boamah, S. A. and H. Laschinger (2016). "The influence of areas of work-life fit and work-life interference on burnout and turnover intentions among new graduate nurses." *Journal of Nursing Management* 24(2): E164-E174.
- [4] Danaee Fard, H., F. Rahnavard, A. Rajabzadeh Ghatari and N. Salarieh (2022). "Exploring Human Resources Management Quality Role in Organizational Commitment, Organizational Identification and Intent to Leave job." *Public Management Researches* 15(56): 59-73.
- [5] Fakhraei, M., R. Imami and S. Manuchehri (2015). "Effects of organizational support on organizational commitment." *Inter J. Econ. Bus. Manage* 3(1): 1-5.
- [6] Hariri, G. R., Yaghmaei, F., Zagheri Tafreshi, M., & Shakeri, N. (2012). Assessment of some factors related to leave in nurses and their demographic character in educational hospitals of Shahid Beheshti University of Medical Sciences. *Journal of health promotion management*, 1(3), 17-27.
- [7] Jamadi, F., L. Nemati and S. HEMATI (2021). "Identify the role of wise leadership on empowerment, ethical resilience, retention of human resources mediated by organizational agility".
- [8] JAZAYERI, S. Z., A. Naami, H. Shokrkon and P. M. TAGHI (2006). "An investigation of simple and multiple relationships between personality traits and professional commitment among nurses in some Ahvaz hospitals".
- [9] Jones, A. (2015). "Organisational commitment in nurses: is it dependent on age or education?" *Nursing Management* 21.
- [10] Khosravi, A., M. Fathian najafabadi, M. r. Fathi, S. Razi moheb seraj and R. Javadi (2023). "Investigating the Role of Internal Marketing and Corporate Social Responsibility on the Intention to Leave the Job and the Mediating Role of Organizational Commitment in Isfahan Water and Sewerage Company." *Journal of Water and Wastewater Science and Engineering* 8(1): 60-70.
- [11] Lim, A. P., J. K. Loo and P. Lee (2017). "The impact of leadership on turnover intention: The mediating role of organizational commitment and job satisfaction." *Journal of Applied Structural Equation Modeling* 1(1): 27-41.
- [12] Mahdavi, M., M. Arab, M. Mahmoudi, A. Fayazbakhsh and F. Akbari (2014). "Organizational commitment and intention to leave among hospitals' employees in Tehran hospitals".
- [13] Sousa-Poza, A. and F. Henneberger (2004). "Analyzing job mobility with job turnover intentions: An international comparative study." *Journal of economic issues* 38(1): 113-137.