

## بررسی عوامل فردی مؤثر بر قصد ترک شغل کارکنان اداره کل آموزش و پرورش استان کردستان

غلامرضا طالقانی<sup>۱</sup>، جمال عبدالملکی<sup>۲</sup>، علی غفاری<sup>۳</sup>

**چکیده:** مقاله حاضر به بررسی عوامل فردی مؤثر بر قصد ترک شغل می‌پردازد. جامعه پژوهش شامل کلیه کارکنان اداره آموزش و پرورش استان کردستان است که از این جامعه ۱۴۸ نفر برای نمونه آماری به صورت تصادفی انتخاب شدند. روش پژوهش مدل‌یابی معادلات ساختاری است. برای تعیین پایایی ابزار پژوهش از آلفای کرونباخ استفاده شد که این مقدار برای تمام پرسشنامه‌ها بیشتر از ۰/۷۵ به دست آمد و نشان داد ابزارهای پژوهش پایایی مناسبی دارند. داده‌ها در دو سطح توصیفی و استنباطی به کمک نرم‌افزارهای LISREL و SPSS تحلیل شدند. نتایج نشان داد: ۱. متغیرهای رقابت‌پذیری، خوداثربخشی و تلاش بر عملکرد کارکنان، در سطح ۰/۰۱ درصد معنادار هستند؛ ۲. متغیرهای خوداثربخشی و تلاش بر رضایت شغلی کارکنان در سطح ۰/۰۱ دارای اثر معنادار هستند؛ ۳. متغیرهای عملکرد و رضایت شغلی بر قصد ترک شغل در سطح ۰/۰۱ درصد معنادار هستند و ۴. مدل ساختاری بین متغیرها برازش مناسبی (AGFI = ۰/۹۲؛ RMSEA = ۰/۰۳۱؛ GFI = ۰/۹۴) دارد.

**واژه‌های کلیدی:** رقابت‌پذیری، خوداثربخشی، رضایت شغلی، عملکرد شغلی، قصد ترک شغل.

۱. استاد مدیریت دولتی، دانشکده مدیریت، دانشگاه تهران، تهران، ایران

۲. دانشجوی دکتری برنامه‌ریزی درسی، دانشگاه شهید بهشتی، تهران، ایران

۳. کارشناس ارشد MBA، دانشگاه تهران، تهران، ایران

تاریخ دریافت مقاله: ۱۳۹۴/۰۱/۱۴

تاریخ پذیرش نهایی مقاله: ۱۳۹۴/۰۶/۲۳

نویسنده مسئول مقاله: جمال عبدالملکی

E-mail: j\_abdolmaleki@sbu.ac.ir

## مقدمه

طرز برخورد و رفتار کارکنان تعیین‌کننده مهم نتایج کار آنان است و علت این امر به خصوصیات منحصر به فرد خدمات برمی‌گردد (بتونکورت و براون، ۲۰۰۳؛ هارتالاین و فره‌آل، ۱۹۹۶ و کسلوان، ۲۰۰۳: ۲۷). با این تعریف و شناخت از اینکه چه چیزی ممکن است کارکنان را به سوی عملکرد بهتر، رضایت شغلی بیشتر و پیشگیری از قصد ترک شغل آنان سوق دهد؛ می‌توان گامی در مسیر تازه‌ای از پژوهش‌های مدیریتی برداشت. مطالعات تجربی فراوانی به بررسی تأثیر متغیرهای متعدد سازمانی بر عملکرد و رضایت شغلی کارکنان پرداخته‌اند (چورچیل، فورد، هارلی و واکر، ۱۹۸۵ و براون و پترسون، ۱۹۹۳)؛ اما بالعکس از بُعد تجربی توجه چندانی به تأثیر خصوصیات فردی از قبیل رقابت‌پذیری، خود اثربخشی و تلاش، بر عملکرد (هارتالاین و فره‌آل، ۱۹۹۶ رضایت شغلی (یون، بیٹی و سوه، ۲۰۰۱) نشده است. مطالعات قبلی به بررسی رابطه میان پنج خصوصیت بزرگ شخصیتی (برون‌گرایی، ثبات عاطفی، قابلیت توافق، وجدان کاری و انعطاف‌پذیری برای تجربه چیزهای جدید) و عملکرد شغلی پرداخته‌اند. باریک و مونت (۱۹۹۱) در مطالعه فرا تحلیلی نشان دادند که فقط وجدان کاری رابطه ثابتی با همه معیارهای عملکرد شغلی در همه گروه‌های شغلی دارد. براون و پترسون (۱۹۹۳) به شواهدی دست یافتند که نشان می‌داد وجدان کاری تأثیرات مستقیم مثبتی هم بر عملکرد ارزیابی‌شده خود کارکنان و هم بر ارزیابی‌های سرپرست از عملکرد کارکنان دارد؛ اما قابلیت توافق، تأثیر منفی مستقیمی بر ارزشیابی‌های سرپرست از عملکرد کارکنان می‌گذارد.

بر این اساس، مطالعه حاضر به بررسی تأثیرات چند خصوصیت فردی بر عملکرد و رضایت شغلی کارکنان و در نهایت قصد ترک شغل در قالب مدل مفهومی می‌پردازد.

## پیشینه نظری و تجربی پژوهش

### تلاش<sup>۱</sup> و رقابت‌پذیری<sup>۲</sup>

تلاش یکی از مهم‌ترین سازه‌های نظریه انگیزش است و می‌تواند «مقدار انرژی لازم برای نوعی رفتار یا دسته‌ای از رفتارها» تعریف شود (موهر و بیتنر، ۱۹۹۵). خصوصیت رقابت‌پذیری به لذت رقابت بین فردی و تمایل به برنده شدن و بهتر بودن نسبت به دیگران اطلاق می‌شود (براون و همکاران، ۱۹۹۴). احتمالاً کارکنان بسیار رقابت‌پذیر، تلاش بیشتری نسبت به کارکنان نه‌چندان رقابت‌پذیر صرف می‌کنند (هارتالاین و فره‌آل، ۱۹۹۶).

1. Effort
2. Competitiveness

براون و پیترسون (۱۹۹۴) دریافتند که رقابت‌پذیری هیچ تأثیر مثبت بسزایی بر تلاش کارکنان ندارد. اخیراً کریشنن، نوتمیر و بولز (۲۰۰۲) دریافتند که رقابت‌پذیری رابطه مثبتی با تلاش دارد. همچنین موهر و بیتنر (۱۹۹۵) در مطالعات خود نشان دادند متغیر رقابت‌پذیری با میزان تلاش کارکنان رابطه مثبت و معناداری برقرار می‌کند.

### خود اثربخشی<sup>۱</sup> درک‌شده، تلاش و عملکرد

خود اثربخشی درک‌شده عبارت است از باورهای افراد به توانایی‌های خود در جابه‌جایی انگیزش، منابع شناختی و اقدامات لازم برای اعمال کنترل بر وقایع زندگی خود (وود و بندورا، ۱۹۸۹). افراد به اطلاعاتی که از توانایی‌های خود دارند اهمیت می‌دهند و با بررسی و تلفیق آنها، انتخاب‌ها و تلاش‌های خود را تنظیم می‌کنند (گیست، ۱۹۸۷). افرادی که به توانایی‌های خود اعتقاد شدیدی دارند، در انجام وظایف مرتبط با توانایشان تلاش بیشتری صرف می‌کنند (وود و بندورا، ۱۹۸۹). شواهد کافی برای حمایت از فرضیه رابطه مثبت مستقیم میان خود اثربخشی و تلاش، وجود دارد. برای مثال، کوسلوان (۲۰۰۳) نشان داد که خود اثربخشی همبستگی مثبتی با تلاش کارکنان دارد. وود و بندورا (۱۹۸۹) به‌طور قانع‌کننده‌ای استدلال کردند که افراد بسیار خود اثربخش سناریوهایی از موفقیت را تصور می‌کنند که ممکن است به عملکرد منجر شود. به مرور که خود اثربخشی افزایش می‌یابد، کارکنان ممکن است یاد بگیرند که چگونه بر موقعیت‌های متناقض محیط کار غلبه کنند. بر اساس شواهد تجربی، افراد بسیار خود اثربخش، عملکرد بیشتری دارند.

### عملکرد<sup>۲</sup>، رقابت‌پذیری و تلاش

مدیران باید از نوع ارزش‌هایی که ممکن است کارکنان را به سطوح بالاتر عملکرد سوق دهد، آگاه شوند. اگرچه بحث می‌شود که تلاش رابطه میان رقابت‌پذیری و عملکرد را تعدیل می‌کند، یافته‌های تجربی حاکی از آنند که رقابت‌پذیری تأثیر مستقیمی بر عملکرد می‌گذارد. برای مثال، براون و پیترسون (۱۹۹۴) گزارش کردند که رقابت‌پذیری تأثیر مستقیمی بر عملکرد کارکنان دارد و تلاش رابطه میان رقابت‌پذیری و عملکرد را تعدیل می‌کند. کریشنن و همکارانش (۲۰۰۲) دریافتند که تلاش رابطه میان رقابت‌پذیری و عملکرد را تعدیل می‌کند. مطالعات معدودی حامی رابطه میان تلاش و عملکرد بودند. به‌طور مثال، براون و پیترسون (۱۹۹۴) به‌کمک مؤلفه‌های

1. Self efficacy  
2. Performance

تراکم کاری و تعهد زمانی به محیط کار، تلاش را محاسبه کردند و دریافتند تلاش رابطه مثبتی با عملکرد کارکنان دارد.

### **رضایت شغلی<sup>۱</sup>، خوداثربخشی و تلاش**

رضایت شغلی عبارت است از میزان احساس مثبت یا منفی کارمند (کارگر) نسبت به شغل خود (لام و چان، ۲۰۰۲). رضایت شغلی به ارزشیابی مؤثر و کلی کارکنان از شغلشان اطلاق می‌شود. به دلیل اهمیت تماس مراجعان در ایجاد رابطه با کارکنان، رضایت شغلی کارکنان دغدغه اصلی سازمان‌هایی است که بر مراجعان ثابت خود متکی هستند. به طور کلی، رضایت شغلی به عملکرد خوب کارکنان منجر می‌شود و همین عملکرد خوب، احتمال ترک شغل را کاهش می‌دهد (وانگ و نعمت‌یار، ۲۰۰۲). باین و بولس (۱۹۹۸) دریافتند که خود اثربخشی موجب افزایش رضایت شغلی می‌شود. تلاش یکی از اساسی‌ترین متغیرهای نظریه انگیزش است (لام و چان، ۲۰۰۲). بنابراین آن دسته از کارکنانی که انرژی زیادی را بر مجموعه‌ای از وظایف شغلی صرف می‌کنند، احتمالاً از شغل خود رضایت بیشتری دارند. همچنین، وایان (۲۰۰۴) گزارش کرد، تلاش تأثیر مثبت به‌سزایی بر رضایت شغلی کارکنان دارد. یون و همکارانش (۲۰۰۱) نشان دادند تلاش‌های کاری کارکنان، تأثیر مثبت به‌سزایی بر رضایت شغلی آنان می‌گذارد.

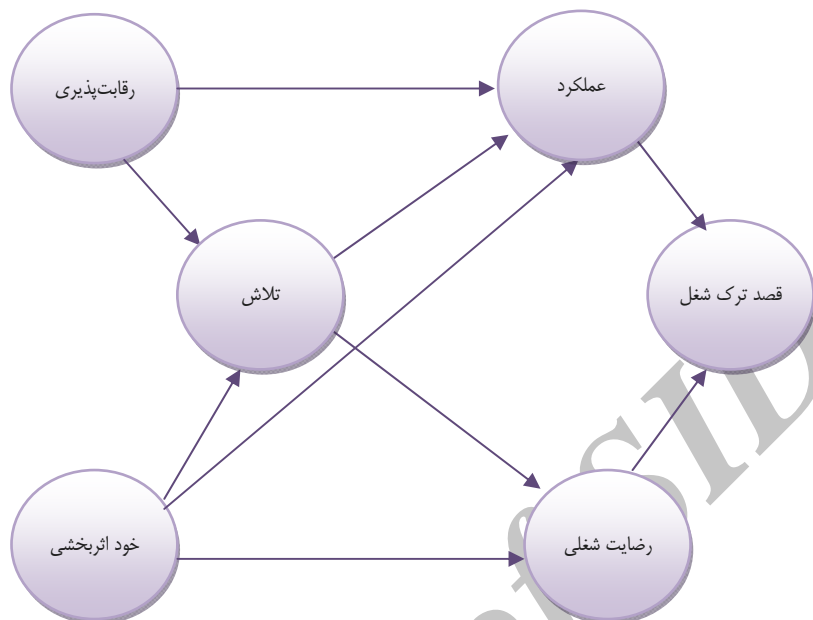
### **قصد ترک سازمان<sup>۲</sup>، رضایت شغلی و عملکرد**

قصد ترک سازمان، صورت ابتدایی (مقدمه) سریع نقل و انتقال (جابه‌جایی) واقعی کارکنان است (جانستون، فرتل، پاراسورامان و ساگر، ۱۹۸۸) و ممکن است هزینه‌های چشمگیری را برای سازمان داشته باشد (لام و چان، ۲۰۰۲). مصداق‌های تجربی وجود دارد که نشان می‌دهد عملکرد و رضایت شغلی با ترک سازمان ارتباط منفی دارند. برای مثال باشوف و آلن (۲۰۰۰) به نقل از وایان (۲۰۰۴) دریافتند که خدمات مؤثر کارکنان، قصد ترک سازمان را برای کارکنان کاهش می‌دهد.

### **مدل مفهومی پژوهش**

با توجه به مبانی نظری و تجربی پژوهش روابط بین متغیرهای رقابت‌پذیری، خود اثربخشی، تلاش، عملکرد، رضایت شغلی و قصد ترک شغل را می‌توان در قالب مدل مفهومی زیر ارائه کرد؛ از این رو مدل زیر مبنای پژوهش حاضر است.

- 
1. Job satisfaction
  2. Turnover intention



شکل ۱. مدل مفهومی آثار مستقیم و غیرمستقیم متغیرهای مستقل بر متغیر قصد ترک شغل

#### اهداف پژوهش

۱. تعیین تأثیرات رقابت‌پذیری، خود اثربخشی و تلاش بر عملکرد کارکنان؛
۲. تعیین تأثیرات خود اثربخشی و تلاش بر رضایت شغلی کارکنان؛
۳. تعیین تأثیرات عملکرد و رضایت شغلی بر قصد ترک سازمان؛
۴. ارزیابی قابلیت کاربرد مدل ساختاری پژوهش.

#### فرضیات پژوهش

۱. رقابت‌پذیری و خود اثربخشی رابطه مثبتی با تلاش کارکنان دارد؛
۲. رقابت‌پذیری، تلاش و خود اثربخشی رابطه مثبتی با عملکرد کارکنان دارد؛
۳. خود اثربخشی و تلاش رابطه مثبتی با رضایت شغلی کارکنان دارد؛
۴. عملکرد و رضایت شغلی با قصد کارکنان مبنی بر ترک سازمان، رابطه منفی دارد؛
۵. مدل ساختاری قصد ترک شغل در جامعه قابلیت کاربرد دارد.

**روش پژوهش**

پژوهش حاضر با توجه به هدف از نوع تحقیقات کاربردی؛ از لحاظ نحوه گردآوری داده‌ها جزء تحقیقات توصیفی (غیرآزمایشی) از نوع همبستگی و به‌طور خاص مدل‌یابی معادلات ساختاری<sup>۱</sup> یا لیزرل است. مدل‌یابی معادلات ساختاری تکنیک تحلیل چندمتغیری بسیار کلی و نیرومندی از خانواده رگرسیون چندمتغیری یا به بیان دقیق‌تر، بسط مدل خطی کلی است که به پژوهشگر امکان آزمون همزمان مجموعه‌ای از معادلات رگرسیون را می‌دهد. روش اجرای تحقیق به‌صورت پیمایشی است. مهم‌ترین مزیت تحقیقات پیمایشی، قابلیت تعمیم نتایج آنهاست. جامعه آماری، کلیه کارکنان اداره آموزش و پرورش استان کردستان است. با توجه به آخرین آمار موجود، حجم جامعه آماری برابر با ۲۱۴ نفر به‌دست آمد که از این تعداد ۱۵۸ نفر مرد و ۵۶ نفر زن بودند. حجم نمونه بر اساس فرمول نمونه ۱۴۸ نفر تعیین شد و سپس با روش نمونه‌گیری تصادفی اعضای آن انتخاب شدند.

ابزار گردآوری داده‌ها پرسشنامه بود و همه سؤال‌های آن از مطالعات قبلی استخراج شد. از پرسشنامه ۲۳ سؤالی براون و همکاران (۱۹۹۸) برای سنجش متغیر رقابت‌پذیری؛ از پرسشنامه ۱۸ سؤالی خوداثربخشی جونز (۱۹۸۶) برای محاسبه خود اثربخشی؛ از پرسشنامه ۲۹ سؤالی براون و لی (۱۹۹۶) برای سنجش متغیر تلاش؛ از پرسشنامه ۲۵ سؤالی باین و بولز (۱۹۹۸) برای محاسبه عملکرد؛ از پرسشنامه هارتلاین و فره‌آل (۱۹۹۶) برای سنجش رضایت شغلی و در نهایت از پرسشنامه ۳۱ سؤالی باشوف و آلن (۲۰۰۰) برای سنجش متغیر قصد ترک شغل استفاده شد.

متغیرهای رقابت‌پذیری، خود اثربخشی، تلاش، عملکرد و قصد ترک شغل در مقیاس‌های پنج درجه‌ای اندازه‌گیری شد. این مقیاس‌ها از ۵ (به‌شدت موافق) تا ۱ (به‌شدت مخالف) متفاوت بودند. متغیر رضایت شغلی نیز با استفاده از مقیاس‌های پنج درجه‌ای متفاوت از ۵ (به‌شدت راضی) تا ۱ (به‌شدت ناراضی) بررسی شد.

**پایایی و روایی ابزار پژوهش**

به‌منظور اطمینان از پایایی ابزار پژوهش، آلفای کرونباخ زیرمقیاس‌ها و کل مقیاس‌های پرسشنامه محاسبه شد و نتایج آن بدین ترتیب به‌دست آمد: رقابت‌پذیری ۰/۸۷۱، خوداثربخشی ۰/۷۷۸، تلاش فردی ۰/۸۰۱، عملکرد شغلی ۰/۸۷۶، رضایت شغلی ۰/۸۹۱ و قصد ترک شغل ۰/۸۸۲. با توجه به مقادیر آلفای کرونباخ می‌توان گفت ابزار تحقیق پایایی نسبتاً خوبی دارد. برای تعیین

1. Structural Equation Modeling

روایی ابزار نیز از روش تحلیل عاملی تأییدی استفاده شد؛ بدین ترتیب که ابتدا یک مدل مفهومی اندازه‌گیری طراحی شد و سپس با توجه به داده‌های گردآوری‌شده، مدل مفهومی تحت بررسی قرار گرفت. مقدار  $\chi^2$  دو در مدل اندازه‌گیری تحقیق  $32/65$  به دست آمد که این مقدار در سطح  $0/05$  معنادار نیست و حاکی از برازش مناسب مدل است. همچنین مقادیر  $GFI$ ،  $RMSEA$ ،  $PGFI$  و  $AGFI$  به ترتیب  $0/028$ ،  $0/94$ ،  $0/91$  و  $0/53$  به دست آمد که نشان‌دهنده میزان خطای کم در اندازه‌گیری است. از این رو مدل اندازه‌گیری با توجه به شاخص‌های  $GFI$ ،  $RMSEA$ ،  $PGFI$  و  $AGFI$  مطلوب و مناسب قلمداد می‌شود.

### شیوه تحلیل داده‌ها

در تحقیق حاضر اطلاعات به دست آمده به کمک تکنیک‌های آمار توصیفی و استنباطی تجزیه و تحلیل شدند. در تحلیل توصیفی از جدول توزیع فراوانی، شاخص‌های مرکزی، پراکندگی و نمودارها در نرم‌افزارهای آماری  $Excel$  و  $SPSS$  استفاده شد و تحلیل استنباطی نیز به کمک تکنیک آماری مدل‌یابی معادلات ساختاری (تحلیل مسیر تأییدی) در نرم‌افزار  $LISREL$  انجام گرفت.

### یافته‌های پژوهش

#### یافته‌های توصیفی

با توجه به نتایج به دست آمده از تحلیل داده‌ها، شاخص‌های میانگین و انحراف استاندارد برای متغیرهای تحقیق به ترتیب عبارت‌اند از: متغیر رقابت‌پذیری با میانگین  $13/76$  و انحراف استاندارد  $2/38$ ، متغیر خوداثربخشی دارای میانگین  $28/79$  و انحراف استاندارد  $3/09$ ، متغیر تلاش فردی با میانگین  $18/42$  و انحراف استاندارد  $2/11$ ، متغیر عملکرد شغلی دارای میانگین  $19/52$  و انحراف استاندارد  $2/98$ ، متغیر رضایت شغلی دارای میانگین  $31/26$  و انحراف استاندارد  $3/72$  و در نهایت متغیر قصد ترک شغل با میانگین  $5/89$  و انحراف استاندارد  $1/71$ .

#### یافته‌های مبتنی بر فرضیه‌های پژوهش

فرضیه اول: رقابت‌پذیری و خوداثربخشی رابطه مثبتی با تلاش کارکنان دارند. با توجه به نتایج تحلیل داده‌ها، در خصوص رابطه رقابت‌پذیری با تلاش کارکنان می‌توان گفت ضرایب رگرسیونی استاندارد نشده (b) و استاندارد شده (B) که با عنوان ضریب مسیر (رابطه) رقابت‌پذیری با تلاش کارکنان بیان شده‌اند، به ترتیب  $0/93$  و  $0/818$  است. همچنین مقدار  $T$  برای این ضرایب  $7/23$  به دست آمد که در سطح  $0/01$  معنادار است. از این رو می‌توان گفت رقابت‌پذیری رابطه مثبتی با تلاش کارکنان دارد. همچنین بر اساس نتایج تحلیل داده‌ها، در

خصوص رابطه خوداثربخشی با تلاش کارکنان می‌توان گفت ضرایب رگرسیونی (b) و (B) که با عنوان ضریب مسیر (رابطه) خوداثربخشی با تلاش کارکنان بیان شده‌اند، به ترتیب برابر با  $۱/۷۲$  و  $۰/۶۵۸$  است. مقدار T این ضرایب  $۵/۲۱$  به دست آمد که در سطح  $۰/۰۱$  معنادار است. از این رو فرضیه اول به تأیید می‌رسد؛ یعنی خوداثربخشی رابطه مثبتی با تلاش کارکنان دارد.

فرضیه دوم: رقابت‌پذیری، تلاش و خوداثربخشی رابطه مثبتی با عملکرد کارکنان دارند. با توجه به نتایج تحلیل داده‌ها، در خصوص رقابت‌پذیری با عملکرد کارکنان می‌توان گفت ضرایب رگرسیونی (b) و (B) که با عنوان ضریب مسیر (رابطه) رقابت‌پذیری با عملکرد کارکنان بیان شده‌اند، به ترتیب برابر با  $۲/۶۶$  و  $۰/۸۱۲$  است. مقدار T برای این ضرایب ( $۹/۸۷$ ) در سطح  $۰/۰۱$  معنادار است. از این رو می‌توان گفت رقابت‌پذیری رابطه مثبتی با عملکرد کارکنان دارد. همچنین در خصوص رابطه تلاش با عملکرد کارکنان می‌توان گفت ضرایب رگرسیونی (b) و (B) یا به بیان دیگر، ضریب مسیر (رابطه) تلاش با عملکرد کارکنان، به ترتیب برابر با  $۱/۲۹$  و  $۰/۵۵۷$  است. مقدار T به دست آمده برای این ضرایب ( $۷/۱۹$ ) در سطح  $۰/۰۱$  معنادار است. بنابراین می‌توان گفت تلاش رابطه مثبتی با عملکرد کارکنان دارد. همچنین ضرایب رگرسیونی (b) و (B) برای رابطه خوداثربخشی با عملکرد کارکنان به ترتیب  $۱/۵۶$  و  $۰/۶۲۱$  و مقدار T برای این ضرایب برابر با  $۸/۲۳$  به دست آمد که در سطح  $۰/۰۱$  معنادار است؛ به این مفهوم که خود اثربخشی رابطه مثبتی با عملکرد کارکنان دارد؛ بنابراین فرضیه دوم پژوهش به تأیید می‌رسد.

فرضیه سوم: خوداثربخشی و تلاش رابطه مثبتی با رضایت شغلی کارکنان دارند. با توجه به نتایج تحلیل داده‌ها برای رابطه خوداثربخشی با رضایت شغلی کارکنان، ضرایب رگرسیونی (b) و (B) یا ضریب مسیر (رابطه) خوداثربخشی با رضایت شغلی کارکنان، به ترتیب  $۲/۷۹$  و  $۰/۸۵۲$  و مقدار T برای این ضرایب  $۹/۶۳$  به دست آمد که این مقدار در سطح  $۰/۰۱$  معنادار است. از این رو می‌توان گفت خوداثربخشی رابطه مثبتی با رضایت شغلی کارکنان دارد. همچنین ضرایب مذکور برای رابطه تلاش با رضایت شغلی کارکنان به ترتیب  $۱/۴۲$  و  $۰/۷۵۴$  و مقدار T برای این ضرایب  $۶/۳۲$  به دست آمد که این مقدار در سطح  $۰/۰۱$  معنادار است؛ یعنی تلاش رابطه مثبتی با رضایت شغلی کارکنان دارد. بدین ترتیب فرضیه سوم نیز تأیید می‌شود.

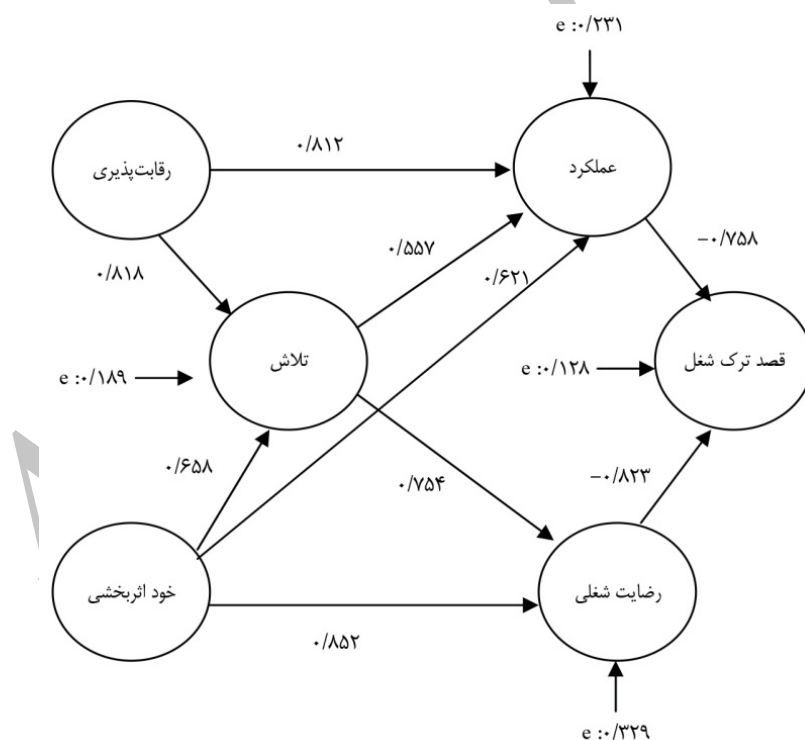
فرضیه چهارم: عملکرد و رضایت شغلی منفی با قصد کارکنان مبنی بر ترک سازمان رابطه منفی دارد.

با توجه به نتایج داده‌ها برای رابطه عملکرد با قصد ترک شغل کارکنان، ضرایب رگرسیونی (b) و (B) یا ضریب مسیر عملکرد با قصد ترک شغل کارکنان، به ترتیب  $-۲/۵۸$  و  $-۰/۷۵۸$  و



مقدار T برای این ضرایب ۱۱/۱۷- به دست آمد که در سطح ۰/۰۱ معنادار است؛ یعنی عملکرد با قصد کارکنان مبنی بر ترک سازمان رابطه منفی برقرار می کند. همچنین ضرایب یادشده برای رضایت شغلی با قصد ترک شغل کارکنان یا ضریب مسیر (رابطه) رضایت شغلی با قصد ترک شغل کارکنان به ترتیب ۲/۹۱- و ۰/۸۶۲- و مقدار T برای این ضرایب ۱۳/۲۸- به دست آمد که در سطح ۰/۰۱ معنادار است؛ یعنی رضایت شغلی با قصد کارکنان مبنی بر ترک سازمان رابطه منفی دارد.

فرضیه پنجم: مدل ساختاری قصد ترک شغل در جامعه قابلیت کاربرد دارد. در مدل ساختاری تحقیق حاضر، مقدار  $\chi^2$  برابر با ۱۰۲/۲۲ به دست آمد که این مقدار در سطح ۰/۰۵ معنادار نیست؛ به این مفهوم که مدل برازش مناسبی دارد. همچنین مقادیر CFI، NFI، RMSEA، GFI و AGFI، به ترتیب ۰/۹۲، ۰/۹۴، ۰/۰۳۱، ۰/۹۲ و ۰/۹۲ به دست آمد که نشان دهنده مطلوبیت مدل اندازه گیری با توجه به شاخص RMSEA، CFI، NFI، GFI و AGFI است.



شکل ۲. مدل ساختاری آثار مستقیم و غیرمستقیم متغیرهای مستقل بر متغیر قصد ترک شغل

جدول ۱. محاسبه اثر متغیرهای مستقل بر متغیر وابسته قصد ترک شغل

متغیر	اثر مستقیم	اثر غیرمستقیم	اثر کل
رقابت‌پذیری	-	-۰/۶۱۲	-۰/۶۱۲
خوداثربخشی	-	-۰/۶۷۱	-۰/۶۷۱
تلاش	-	-۰/۵۸۹	-۰/۵۸۹
عملکرد	-۰/۷۵۸	-	-۰/۷۵۸
رضایت شغلی	-۰/۸۲۳	-	-۰/۸۲۳

با توجه به آثار مستقیم، غیرمستقیم و کل متغیرهای تحقیق بر متغیر وابسته، متغیرها بر حسب میزان آثار کل بدین ترتیب قرار می‌گیرند: رضایت شغلی، عملکرد شغلی، خود اثربخشی، رقابت‌پذیری و تلاش.

### بحث و نتیجه‌گیری

مطالعات تجربی بسیاری به بررسی تأثیر متغیرهای سازمانی مختلف بر عملکرد و رضایت شغلی پرداخته‌اند، اما توجه تجربی کمتری به تأثیر خصوصیات فردی بر عملکرد کارکنان و رضایت شغلی شده است. تحلیل مسیر نشان داد که رقابت‌پذیری تأثیرات مثبت معناداری بر تلاش و عملکرد می‌گذارد. این نتیجه با یافته‌های مطالعات تجربی پیشین در زمینه رابطه رقابت‌پذیری و تلاش، از جمله مطالعات کریشن و همکاران (۲۰۰۲) و رقابت‌پذیری و عملکرد با مطالعات براون و پیترسون (۱۹۹۴) و کریشن و همکاران (۲۰۰۲) همخوانی دارد. این یافته‌ها گزارش می‌دهند که رقابت‌پذیری به‌طور مستقیم و غیرمستقیم بر عملکرد تأثیر می‌گذارد. نتایج نشان داد خوداثربخشی رابطه مثبتی با تلاش کارکنان و عملکرد آنها دارد. این یافته به‌طور تجربی از مطالعات کوسلوان (۲۰۰۳) حمایت می‌کند. بر این اساس، درمجموع یافته‌ها نشان می‌دهد خوداثربخشی هم به‌طور مستقیم و هم غیرمستقیم بر عملکرد تأثیر می‌گذارد. با توجه به یافته‌ها این‌گونه استنباط می‌شود که شاید اعتمادبه‌نفس افراد نسبت به توانایی خود در انجام وظایف شغلی، برای برخی مشاغل کافی نباشد؛ اما سطح بالاتر تلاش ممکن است برای عملکرد مؤثر ضروری باشد.

یافته‌های تجربی این مطالعه نشان داد خوداثربخشی و تلاش روابط مثبت معناداری با رضایت شغلی کارکنان دارند. این نتیجه از یافته‌های هارتلاین و فره‌آل (۱۹۹۶) مبنی بر رابطه میان خوداثربخشی و رضایت شغلی حمایت می‌کند. همچنین نتایج این پژوهش در خصوص رابطه تلاش و رضایت شغلی با نتایج یون و همکاران (۲۰۰۱) و وایان (۲۰۰۴) مطابقت دارد. این

یافته‌ها در مجموع نشان می‌دهند خوداثربخشی هم به صورت مستقیم و هم غیرمستقیم بر رضایت شغلی اثر می‌گذارد. بر اساس این یافته‌ها آن دسته از کارکنانی که در انجام وظایف شغلی تلاش زیادی از خود نشان می‌دهند، از شغل خود راضی‌ترند.

به نظر می‌رسد کارکنانی که رقابت‌پذیر و خوداثربخش‌اند و در خدمات‌رسانی تلاش بیشتری از خود نشان می‌دهند، کیفیت ارائه خدمات به مراجعان را افزایش می‌دهند. همان‌گونه که پیش‌بینی می‌شد، یافته‌های تجربی نشان داد رضایت شغلی و عملکرد، عوامل تعیین‌کننده مهم قصد کارکنان مبنی بر ترک سازمان هستند. این یافته نیز با نتایج پژوهش باشوف و آلن (۲۰۰۰) مطابقت دارد. بر اساس نتایج این پژوهش، کارکنان ناراضی از شغل کنونی خود، احتمالاً تمایل بیشتری به ترک سازمان دارند. نتایج تجربی این مطالعه از رابطه میان عملکرد و قصد ترک سازمان حمایت می‌کند. نتیجه‌ای که در خصوص رابطه منفی معنادار میان رضایت شغلی و قصد ترک سازمان به دست آمد، قابل تأمل است؛ زیرا قصد ترک سازمان به جابه‌جایی واقعی کارکنان می‌انجامد و این جابه‌جایی واقعی مشکل مهمی برای مدیر سازمان محسوب می‌شود.

در خصوص مدل پیش‌بینی قصد ترک شغل کارکنان در مقاله حاضر می‌توان گفت در مدل یادشده مقدار  $\chi^2$  دو برابر با  $102/22$  به دست آمد که این مقدار در سطح  $0/05$  معنادار نیست و نشان‌دهنده برازش مناسب مدل است. همچنین مقادیر  $AGFI$ ،  $GFI$ ،  $RMSEA$ ،  $NFI$ ،  $CFI$  به ترتیب برابر با  $0/94$ ،  $0/92$ ،  $0/031$ ،  $0/94$  و  $0/92$  به دست آمد. همچنین مجموعه متغیرهای مستقل در مدل  $0/54$  درصد واریانس متغیر و قصد ترک شغل را تبیین می‌کنند.

### پیشنهادها

به منظور غنای نتایج و ارائه راهکارهای کاربردی برای کاهش قصد ترک شغل در کارکنان سازمان بر مبنای نتایج پژوهش حاضر، پیشنهادهای زیر ارائه می‌شود:

۱. نتایج پژوهش نشان داد متغیرهای رقابت‌پذیری و خوداثربخشی رابطه مثبتی با تلاش کارکنان دارند. بنابراین به مسئولان سازمان پیشنهاد می‌شود نسبت به تقویت خصوصیات رقابت‌پذیری و خوداثربخشی با استفاده از روش‌های علمی، اقدامات لازم را به عمل آورند.
۲. بر اساس نتایج پژوهش، متغیرهای رقابت‌پذیری، تلاش و خوداثربخشی، رابطه مثبتی با عملکرد کارکنان دارند. بنابراین برای تقویت و افزایش عملکرد کارکنان، به مسئولان سازمان پیشنهاد می‌شود نسبت به تقویت متغیرهای یادشده برای کارکنان سازمان برنامه‌های نوینی طراحی کنند.

۳. از آنجا که متغیرهای خوداثربخشی و تلاش رابطه مثبتی با رضایت شغلی کارکنان برقرار می‌کنند؛ به منظور افزایش رضایت شغلی کارکنان به مسئولان سازمان پیشنهاد می‌شود متغیرهای خوداثربخشی و تلاش را در کارکنان سازمان تقویت کنند.
۴. نتایج پژوهش نشان داد متغیرهای عملکرد و رضایت شغلی با قصد کارکنان مبنی بر ترک سازمان رابطه منفی دارند. از این رو تقویت متغیرهای عملکرد و رضایت شغلی برای کاهش قصد ترک سازمان باید در راستای رسالت‌های سازمان قرار گیرد.
۵. نتایج پژوهش نشان داد مدل ساختاری قصد ترک شغل در جامعه قابلیت کاربرد دارد. بنابراین به مسئولان سازمان پیشنهاد می‌شود تصمیمات خود را بر مبنای نتایج این مدل اتخاذ کنند و برنامه‌های خود را در راستای این نتایج اصلاح، بهبود یا توسعه دهند.
۶. بر مبنای نتایج کلی پژوهش می‌توان گفت که از مدیران انتظار می‌رود کارکنان خوداثربخش را استخدام کنند و برای رضایت آنان از شغلشان بکوشند. از این رو مدیران باید به منظور جذب کارکنان رقابت‌پذیر و خوداثربخش در سازمان به بازاریابی کار (نه شغل) بپردازند. بدین منظور مدیران ارشد باید خود را متعهد به ارائه خدمات برتر به مراجعان کنند، در غیر این صورت تلاش چندین نفر در سازمان در یافتن مناسب‌ترین کاندیدها برای شغل‌های خالی، محکوم به شکست می‌شود.
۷. بر مبنای نتایج کلی پژوهش، افراد رقابت‌پذیر و خوداثربخش اهداف بزرگ‌تری دارند و تلاش می‌کنند در محیط کار به این اهداف دست یابند. در هر حال مدیران باید اطمینان حاصل کنند که «رقابت سالمی» در سازمان وجود دارد تا خطر احتمالی کشمکش‌های بین‌فردی میان کارکنان به حداقل برسد. بدین وسیله مدیران ممکن است از اهداف بزرگ کارکنان رقابت‌پذیر و خوداثربخش برای سودآوری کل سازمان در درازمدت بهره‌مند شوند.
۸. بر اساس نتایج پژوهش، مدیران باید روابط خوبی با کارکنان خود برقرار کنند تا سطح تلاش آنان که خود بر رضایت شغلی می‌افزاید، افزایش یابد. بنابراین کارکنانی که رابطه خوبی با مدیران دارند، از شغل خود راضی‌ترند و قصد جابه‌جایی کمتری خواهند داشت.
۹. به پژوهشگران تحقیقات سازمانی توصیه می‌شود عوامل درون‌سازمانی و برون‌سازمانی مؤثر بر قصد ترک شغل که در مطالعه حاضر در نظر گرفته نشد را بررسی کنند تا عوامل مؤثر بر این متغیر شناسایی شود و برای مقابله با آن اقدامات لازم به عمل آید.
۱۰. به پژوهشگران تحقیقات سازمانی توصیه می‌شود نسبت به اعتبارسنجی متقابل مدل مفهومی پژوهش حاضر در سازمان‌های دیگر اقدام نمایند تا از این طریق زمینه توسعه و بهبود مدل در داخل کشور فراهم شود.

۱۱. به پژوهشگران توصیه می‌شود تأثیر عواملی نظیر کیفیت زندگی کاری بر قصد ترک شغل را به‌منظور بهبود این موضوع بررسی کنند.

### محدودیت‌های پژوهش

از آنجا که هر پژوهشی با محدودیتی‌هایی روبه‌رو است، در ادامه محدودیت‌های پژوهش حاضر در سه محور روش پژوهش؛ ابزار پژوهش و تعمیم‌پذیری نتایج پژوهش ارائه خواهد شد:

۱. روش پژوهش حاضر مدل‌یابی معادلات ساختاری بود و از آنجا که در این تکنیک روابط بین متغیرها در قالب مدل بررسی می‌شود، باید یادآوری کرد که نمی‌توان از این نتایج استنباط‌های علی قطعی داشت.
۲. ابزار گردآوری داده‌ها در پژوهش حاضر پرسشنامه بود، از آنجا که اغلب اطلاعات از نوع کمی بود، آگاهی کاملی از وضعیت متغیرها در پاسخگویان به‌دست نیامد، بنابراین نمی‌توان قاطعانه اعلام کرد که متغیرهای مد نظر به درستی کامل اندازه‌گیری شده‌اند.
۳. از آنجا که جامعه پژوهش حاضر کارکنان اداره کل آموزش و پرورش استان کردستان بودند، نتایج را می‌توان با احتمال بیشتری به این جامعه تعمیم داد، اما در تعمیم نتایج به جوامع دیگر باید احتیاط کرد (لم و چان، ۲۰۰۲).

### References

- Babin, B. J. & Boles, J. S. (1998). Employee behavior in a service environment: A model and test of potential differences between men and women. *Journal of Marketing*, 62(2): 77-91.
- Barrick, M. R. & Mount, M. K. (1991). The big five personality dimensions and job performance: A meta-analysis. *Personnel Psychology*, 44(1): 1-26.
- Bettencourt, L. A. & Brown, S. W. (2003). Role stressors and customer-oriented boundary-spanning behaviors in service organizations. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 31(4): 394-408.
- Brown, S.P. & Peterson, R. A. (1993). Antecedents and consequences of salesperson job satisfaction: Meta-analysis and assessment of causal effects. *Journal of Marketing Research*, 30(1): 63-77.
- Brown, S. P. & Peterson, R. A. (1994). The effect of effort on sales performance and job satisfaction. *Journal of Marketing*, 58(2): 70-80.
- Brown, S.P., Cron, W.L. & Slocum Jr, J.W. (1998). Effects of trait competitiveness and perceived intra organizational competition on salesperson goal setting and performance. *Journal of Marketing*, 62(4): 88-98.

- Churchill Jr. G. A., Ford, N. M., Hartley, S. W. & Walker Jr, O. C. (1985). The determinants of salesperson performance: A meta\_analysis. *Journal of Marketing Research*, 22(2): 103–118.
- Gist, M. E. (1987). Self-efficacy: Implications for organizational behavior and human resources management. *Academy of Management Review*, 12(3): 472–485.
- Hartline, M. D. & Ferrell, O. C. (1996). The management of customer-contact service employees: An empirical investigation. *Journal of Marketing*, 60(4): 52–70.
- Johnston, M. W., Futrell, C. M., Parasuraman, A. & Sager, J. (1988). Performance and job satisfaction effects on salesperson turnover: A replication and extension. *Journal of Business Research*, 16(1): 67–83.
- Krishnan, B.C., Netemeyer, R.G. & Boles, J.S. (2002). Self-efficacy, competitiveness, and effort as antecedents of salesperson performance. *Journal of Personal Selling & Sales Management*, 22(4): 285–295.
- Kusluvan, S. (2003). *Employee attitudes and behaviors and their roles for tourism and hospitality businesses*. In S. Kusluvan (Ed.), *Managing employee attitudes and behaviors in the tourism and hospitality* (pp. 25–50). New York: Nova Science Publishers.
- Lam, T., Lo, A. & Chan, J. (2002). New employees' turnover intentions and organizational commitment in the Hong Kong hotel industry. *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 26(3): 217–234.
- Mohr, L. A. & Bitner, M. J. (1995). The role of employee effort in satisfaction with service transactions. *Journal of Business Research*, 32(3): 239–252.
- Wang, G. & Netemeyer, R. G. (2002). The effects of job autonomy, customer demandingness, and trait competitiveness on salesperson learning, self-efficacy, and performance. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 30(3): 217–228.
- Wayne, J.H., Musisca, N. & Fleeson, W. (2004). Considering the role of personality in the work–family experience: Relationships of the big five to work–family conflict and facilitation. *Journal of Vocational Behavior*, 64(1): 108-130.
- Wood, R. & Bandura, A. (1989). Social cognitive theory of organizational management. *Academy of Management Review*, 14(3): 361–384.
- Yoon, M. H., Beatty, S. E. & Suh, J. (2001). The effect of work climate on critical employee and customer outcomes: An employee level analysis. *International Journal of Service Industry Management*, 12(5): 500–521.