

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

بسمه تعالی

# دانشگاه آزاد اسلامی

واحد کرمان

پایان نامه :

برای دریافت درجه کارشناسی ارشد

رشته : مدیریت دولتی

گرایش : مدیریت منابع انسانی

موضوع :

بررسی رابطه تنشهای سازمانی با تمایل کارکنان به ترک

خدمت در ادارات دولتی شهرستان رفسنجان

۱۳۸۱ / ۱۱ / ۲۰

استاد راهنما :

جناب آقای دکتر مهدی ابراهیمی نژاد رفسنجانی

استاد مشاور :

جناب آقای دکتر محمد قزل ایاغ

نگارش :

محمد یاری ناصریه

۹۱۲۸۴

ب

رئیس هیئت مدیره  
دانشگاه آزاد اسلامی  
واحد کرمان

بسمه تعالی

**موضوع :**

**بررسی رابطه تنشی های سازمانی با تمایل کارکنان به ترک خدمت در ادارات**

**دولتی شهرستان رفسنجان**

**توسط : محمد یاری ناصریه**

**پایان نامه : برای دریافت درجه کارشناسی ارشد**

**رشته : مدیریت دولتی**

**گرایش : مدیریت منابع انسانی**

از این پایان نامه در تاریخ ۱۳۸۰/۳/۱۶ در مقابل هیأت داوران

دفاع به عمل آمده و مورد تصویب قرار گرفت .

**اعضاء هیأت داوران :**

**استاد راهنما : دکتر مهدی ابراهیمی نژاد رفسنجانی**

**استاد مشاور : دکتر محمد قزل ایاغ**

**داور : دکتر نعمت الله موسی پور**

**داور : دکتر محمد حسین متقی**

**سرپرست کمیته تحصیلات تکمیلی :**

**دکتر محسن زاینده رودی**

**مدیر گروه آموزشی کارشناسی ارشد:**

**دکتر محمد حسین متقی**

تقدیر و تشکر :

با حمد بیکران به درگاه خداوند متعال که به من سعادت کوشش در راه کسب علم و دانش را عطا فرمود و با امید به اینکه آنچه فراگرفته ام در راه خیر و صلاح مملکت و جامعه ام به کار گیرم ، اکنون که به فضل الهی رساله فوق را فراهم آورده ام جای دارد از زحمات بی دریغ استاد ارجمندم آقای دکتر مهدی ابراهیمی نژاد که زحمت راهنمایی را تقبل فرمودند ، همچنین استاد بزرگوارم جناب آقای دکتر محمد قزل اباغ که مشاوره این پایان نامه را به عهده داشته اند کمال تشکر را داشته باشم ، ضمن یادآوری دین خود نسبت به این عزیزان وظیفه خویش می دانم از زحمات بی دریغ و صبر و متانت و تواضع علمیشان قدردانی نمایم .

از خداوند متعال طول عمر باعزت برای این عزیزان و سایر کسانی که در جهت اعتلای علم و دانش تلاش می کنند ، خواهانم .

در ضمن جای دارد از کلیه سرورانی که طی این مدت مرا در تهیه و تنظیم این رساله یاری نمودند تشکر کنم . بدینوسیله از مسئولان محترم کتابخانه های دانشگاه آزاد اسلامی و شهید باهنر کرمان ، همچنین کتابخانه های محترم مرتضوی و افصح هجری رفسنجان که نهایت همکاری را با بنده داشته اند قدردانی کنم .

همچنین از زحمات مسئول موسسه سرزمین کامپیوتر دوست عزیزم آقای غلامرضا ابراهیمی نسب ، همچنین سرکارخانم کریمی که زحمت تایپ این پایان نامه را برعهده داشته اند تشکر می کنم .

زمستان ۱۳۷۹

محمد یاری ناصریه

تقدیم به :

## هر که علم، هنر و عشق را می آموزد .

9

تقدیم به پدر و مادرم که با صبوری امکان پیشرفت مرا  
فراهم آوردند.

## فهرست مطالب

صفحه

عنوان

الف	بسم الله الرحمن الرحيم
ب	شرح روی جلد
ج	تقدیر و تشکر
د	تقدیم به
ذ	فهرست شکلها
ر	فهرست جدولها
س	چکیده

### فصل اول : بیان مسأله

۲	مقدمه
۳	شناساییو بیان مسأله
۳	فرضیات تحقیق
۴	هدف تحقیق
۴	ویژه کردن موضوع
۴	اهمیت موضوع
۶	تعریف مفاهیم و واژه ها
۸	خلاصه

### فصل دوم : بررسی ادبیات موضوع

۱۰	مقدمه
۱۱	پخش اول : پیشینه تحقیقات راجع به تنش
۱۳	پیشایندهای سازمانی تنش
۱۳	محركهای تنش زا در حیات سازمانی

۱۴	ادراکها و شناختها.....
۱۵	پاسخ به فشار روانی .....
۱۶	علائم فشار .....
۱۸	بخش دوم : پیشینه تحقیقات راجع به ترک خدمت .....
۲۰	حقوق .....
۲۰	ارتقاء .....
۲۰	شرایط کار .....
۲۱	گروههای حرفه ای .....
۲۱	نظریه برابری .....
۲۲	نظریه دو عاملی انگیزشی - بهداشتی هرز برگ .....
۲۴	نظریه میلی .....
۲۵	نظریه هارل .....
۲۸	نظر فورنیز .....
۳۱	نظر فلاورز .....
۳۳	نظر دیوید اوتس .....
۳۶	خلاصه .....

### فصل سوم : روش تحقیق

۳۸	روش تحقیق .....
۳۸	جامعه آماری .....
۳۸	حجم نمونه .....
۳۹	ابزار جمع آوری اطلاعات .....
۳۹	روایی و اعتبار ابزار سنجش .....
۴۰	روش تجزیه و تحلیل آماری .....

## فصل چهارم : یافته های تحقیق

۴۲	.....	مقدمه
۴۳	.....	آزمون فرضیه اول
۴۵	.....	آزمون فرضیه دوم
۴۷	.....	آزمون فرضیه سوم
۴۹	.....	آزمون فرضیه چهارم
۵۱	.....	آزمون فرضیه پنجم
۵۳	.....	آزمون فرضیه ششم

## فصل پنجم : بحث و نتیجه گیری

۵۸	.....	مقدمه
۵۹	.....	بحث و نتیجه گیری
۶۲	.....	مشکلات و محدودیتهای تحقیق
۶۲	.....	پیشنهادات
۶۴	.....	منابع و مأخذ



پیوست

- پیوست الف : پرسشنامه ..... ۶۷
- پیوست ب : محاسبه روایی پرسشنامه ..... ۷۲
- پیوست پ : محاسبه اعتبار پرسشنامه ..... ۷۳
- پیوست ت : جامعه آماری ..... ۷۴

## فهرست شکلها

- شکل ۲-۱: چارچوب نظری برای مطالعه فشار روانی در سازمانها ..... ۱۲
- شکل ۲-۲: ترک خدمت اختیاری ..... ۱۹
- شکل ۲-۳: مدل ارتباط داخل ترک خدمت میلی ..... ۲۵
- شکل ۲-۴: تاثیر رضایت شغلی و عوامل محیطی بر ترک خدمت ..... ۳۲
- شکل ۴-۱: نمودار پراکنش رابطه دو متغیر در فرضیه اول ..... ۴۴
- شکل ۴-۲: نمودار پراکنش رابطه دو متغیر در فرضیه دوم ..... ۴۷
- شکل ۴-۳: نمودار پراکنش رابطه دو متغیر در فرضیه سوم ..... ۴۹
- شکل ۴-۴: نمودار پراکنش رابطه دو متغیر در فرضیه چهارم ..... ۵۱
- شکل ۴-۵: نمودار پراکنش رابطه دو متغیر در فرضیه پنجم ..... ۵۳
- شکل ۴-۶: نمودار پراکنش رابطه دو متغیر در فرضیه ششم ..... ۵۵

## فهرست جدولها

- جدول ۴-۱: محاسبه ضریب همبستگی پیرسون و سطح معنی داری مربوطه در مورد فرضیه اول ..... ۴۳
- جدول ۴-۲: تحلیل واریانس ..... ۴۳
- جدول ۴-۳: محاسبه ضرایب خط رگرسیون در فرضیه اول ..... ۴۴
- جدول ۴-۴: محاسبه ضریب همبستگی پیرسون و همچنین سطح معنی داری مربوطه در مورد فرضیه دوم ... ۴۵
- جدول ۴-۵: تحلیل واریانس ..... ۴۶
- جدول ۴-۶: محاسبه ضرایب خط رگرسیون در فرضیه دوم ..... ۴۶
- جدول ۴-۷: محاسبه ضریب همبستگی پیرسون و همچنین سطح معنی داری مربوطه در مورد فرضیه سوم ... ۴۷
- جدول ۴-۸: تحلیل واریانس ..... ۴۸
- جدول ۴-۹: محاسبه ضرایب خط رگرسیون در فرضیه سوم ..... ۴۸
- جدول ۴-۱۰: محاسبه ضریب همبستگی پیرسون و همچنین سطح معنی داری مربوطه در مورد فرضیه چهارم ..... ۴۹
- جدول ۴-۱۱: تحلیل واریانس ..... ۵۰
- جدول ۴-۱۲: محاسبه ضرایب خط رگرسیون در فرضیه چهارم ..... ۵۰
- جدول ۴-۱۳: محاسبه ضریب همبستگی پیرسون و همچنین سطح معنی داری مربوطه در مورد فرضیه پنجم ..... ۵۱
- جدول ۴-۱۴: تحلیل واریانس ..... ۵۲
- جدول ۴-۱۵: محاسبه ضرایب خط رگرسیون در فرضیه پنجم ..... ۲۳
- جدول ۴-۱۶: محاسبه ضریب همبستگی پیرسون و همچنین سطح معنی داری مربوطه در مورد فرضیه ششم ..... ۵۳
- جدول ۴-۱۷: تحلیل واریانس ..... ۵۴
- جدول ۴-۱۸: محاسبه ضرایب خط رگرسیون در فرضیه ششم ..... ۵۴
- جدول ۴-۱۹: ورود مرحله به مرحله متغیرها به مدل و ضریب همبستگی های مربوطه ..... ۵۵
- جدول ۴-۲۰: خروجی مربوط به برآزش مدل رگرسیونی وقتی که YTOTAL متغیر وابسته و XHYP6 ..... ۵۶
- XHYP1- متغیرهای مستقل می باشند ..... ۵۶

## چکیده :

اهمیت نقش نیروی انسانی در سازمانها غیر قابل انکار است و عدم توجه به این مهم می تواند مسائل زیادی را برای سازمانها در بر داشته باشد. از این روست که نیاز سازمانها به حفظ و نگهداری نیروی انسانی مبرم و با اهمیت است. دانشمندان علوم رفتاری به تازگی مسأله تنش و فشار روانی کارکنان و اعضای سازمانها را مورد توجه قرار داده اند. از طرف دیگر مسأله ترک خدمت از دیرباز مورد توجه محققین علوم مختلف قرار گرفته است. سازمانها برای دستیابی به اهداف خود باید توانایی جذب و نگهداری منابع انسانی را داشته باشند. ترک خدمت و تمایل به ترک خدمت از جمله عواملی است که سازمان را در امر دستیابی به این اهداف دچار مشکل می سازد. تحقیق حاضر به بررسی رابطه تنش های سازمانی با تمایل کارکنان به ترک خدمت در ادارات دولتی شهرستان رفسنجان پرداخته است.

فرضیات تحقیق عبارتند از :

- ۱- بین تنش ناشی از ساختار سازمانی نامناسب و تمایل به ترک خدمت کارکنان رابطه وجود دارد.
  - ۲- بین تنش ناشی از عدم امنیت شغلی و تمایل به ترک خدمت کارکنان رابطه وجود دارد.
  - ۳- بین تنش ناشی از شرایط نامناسب کار و تمایل به ترک خدمت کارکنان رابطه وجود دارد.
  - ۴- بین تنش ناشی از ورود تکنولوژی جدید به سازمان و ترک خدمت کارکنان رابطه وجود دارد.
  - ۵- بین تنش ناشی از مسائل و مشکلات اقتصادی و تمایل به ترک خدمت کارکنان رابطه وجود دارد.
  - ۶- بین تنش ناشی از مسائل و مشکلات خانوادگی کارکنان و تمایل به ترک خدمت رابطه وجود دارد.
- نتایج حاصل از این تحقیق نشان داد تنش ناشی از ساختار سازمانی نامناسب بیشترین تأثیر را در تمایل به ترک خدمت کارکنان دارد.

همچنین تنش ناشی از مسائل و مشکلات خانوادگی کارکنان به لحاظ اهمیت بیشترین تأثیر را در تمایل به ترک خدمت کارکنان ایفاء می کند. فرضیه بعد که نقش مهمی در تمایل به ترک خدمت کارکنان دارد، تنش ناشی از مسائل و مشکلات اقتصادی است.

در ضمن یافته های این تحقیق نشان داد تنش ناشی از عدم امنیت شغلی نیز نقش مهمی در تمایل به ترک خدمت کارکنان دارد.

نتایج حاصل از این تحقیق نشان داد تنش ناشی از ورود تکنولوژی جدید به سازمان تأثیر کمی در تمایل به ترک خدمت کارکنان دارد و در حد ضعیفی نشان دهنده وجود رابطه بین این دو متغیر است.

تنش ناشی از شرایط نامناسب کار کمترین تأثیر را در تمایل به ترک خدمت کارکنان دارد.

# فصل اول

## بیان مسأله

## مقدمه :

این فصل به بیان مسأله اختصاص دارد . در این قسمت ابتدا به شناسایی و بیان مسأله پرداخته شده است ، سپس فرضیات تحقیق آورده شده ، در قسمت بعد هدف تحقیق بیان شده است ، سپس ویژه کردن موضوع و محدوده این تحقیق آورده شده ، در قسمت بعد اهمیت موضوع تحقیق و علل انتخاب این موضوع مورد بحث قرار گرفته است .

در قسمت آخر نیز به تعریف مفاهیم و واژه های تحقیق پرداخته شده و سپس خلاصه فصل آورده شده است .

## شناسایی و بیان مسأله

منابع انسانی از ارزشمندترین سرمایه های هر سازمان است؛ زیرا سایر عوامل مانند تکنولوژی، سرمایه ...، به نیروی انسانی وابسته است. علیرغم پیشرفتهای فنی و تکنیکی جدید هنوز هیچ عاملی نتوانسته جایگزین نیروی انسانی گردد و انسان همچنان به عنوان یک عامل کلیدی در سازمان مطرح است و مدیریت سازمان با توجه به این نکته باید بکوشد تا این سرمایه را به درستی شناخته و توان و استعدادهای نهفته او را پرورش داده و به نحو مؤثری آن را در پیشبرد هدفهای سازمان بسیج کند(الوانی، ۱۳۷۰/ص ۵۹).

سازمانها برای دستیابی به اهداف خود باید توانایی جذب و نگهداری و حفاظت از منابع انسانی را داشته باشند. ترک خدمت و تمایل به ترک خدمت از جمله عواملی است که سازمان را در امر دستیابی به این اهداف خود دچار مشکل می سازد. ترک خدمت برای سازمان پر هزینه است زیرا منابع زیادی در امر آموزش افرادی که سازمان را ترک می کنند سرمایه گذاری شده است و برای خود اشخاص نیز پر هزینه است زیرا آنها باید انرژی زیادی را برای یافتن کار جدید و خوگرفتن با وضعیت شغلی جدید اختصاص دهند (فاریس ذکر شده در گلکار، ۱۳۷۵).

تمایل به ترک خدمت نیز می تواند کارکنان را از تلاش مجدانه باز دارد و آنان را به جستجوگرانی که نیروهای ذهنی و جسمی را نه در راه تحقق اهداف سازمانی، بلکه در راه یافتن راههای فرار از سازمان مصروف می کنند، بدل نماید. تحقیق حاضر به بررسی رابطه تنش های سازمانی با تمایل کارکنان به ترک خدمت در ادارات دولتی شهرستان رفسنجان پرداخته است.

### فرضیات:

- ۱- بین تنش ناشی از ساختار سازمانی نامناسب و تمایل به ترک خدمت کارکنان رابطه وجود دارد.
- ۲- بین تنش ناشی از عدم امنیت شغلی و تمایل به ترک خدمت کارکنان رابطه وجود دارد.
- ۳- بین تنش ناشی از شرایط نامناسب کار و تمایل به ترک خدمت کارکنان رابطه وجود دارد.
- ۴- بین تنش ناشی از ورود تکنولوژی جدید به سازمان و ترک خدمت کارکنان رابطه وجود دارد.
- ۵- بین تنش ناشی از مسائل و مشکلات اقتصادی و تمایل به ترک خدمت کارکنان رابطه وجود دارد.
- ۶- بین تنش ناشی از مسائل و مشکلات خانوادگی کارکنان و تمایل به ترک خدمت رابطه وجود دارد.