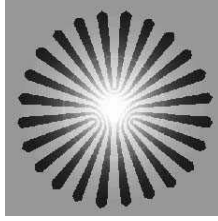


بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



دانشگاه پیام نور

دانشگاه پیام نور مرکز تهران  
دانشکده علوم اجتماعی و اقتصادی  
گروه علمی مدیریت دولتی

پایان نامه برای دریافت درجه کارشناسی ارشد  
در رشته مدیریت دولتی گرایش تشکیلات و روشها

عنوان:

بررسی تأثیر نقض قرارداد روانشناختی، حمایت سازمانی، عدالت و تعهد

سازمانی بر قصد ترک خدمت کارکنان

مطالعه ای در سازمان مرکزی دانشگاه پیام نور

استاد راهنما:

جناب آقای دکتر رضا رسولی

استاد مشاور:

جناب آقای دکتر حسن درویش

نگارش:

مهناز صفایی

دی ۱۳۸۹

شماره: .....  
تاریخ: .....  
پیوست: .....



پشاور یونیورسٹی  
دانشگاه پشاور

## تصویب نامہ

پایان نامہ کارشناسی ارشد رشته مدیریت دولتی

تحت عنوان

"بررسی تاثیر عدالت، حمایت سازمانی، نقض قرارداد روانشناختی، و تعهد سازمانی بر قصد ترک خدمت کارکنان: مطالعه ای در سازمان مرکزی دانشگاه پیام نور"

ساعت: 14/30-15/30

تاریخ دفاع: 89/10/08

درجه ارزشیابی: *عالی*

نمره:

*۱۹*

هیات داوران:

امضاء	مرتبہ علمی	نام و نام خانوادگی	اساتید
		دکتر رضا رسولی	استاد راهنما
		دکتر حسن درویش	استاد مشاور
		دکتر امیر حسین امیر خانی	استاد داور

انسان مجموعه ای از آنچه دارد نیست ،  
بلکه مجموعه ای است از آنچه هنوز ندارد،  
اما می تواند داشته باشد!

"سارتر"

تقدیم به پدر، مادر، همسر و فرزندانم  
به پاس عاطفه سرشار و گرمای امیدبخش وجودشان که بهترین  
پشتیبان است.

سپاس خدایی را که توفیق بر من روا داشت تا بتوانم یک مرحله دیگر از زندگی خود را با موفقیت پشت سر گذارم و قدم در افقی نهم که بدون شک بی فضل و کرم او میسر نمی گشت.

نگارش رساله حاضر مدیون راهنماییها، کمکها و تشویقهای اساتید گرانقدری است که مسلماً بدون کمک و همیاری ایشان این مهم به انجام نمی رسید. گرچه چند سطر حاضر نمی تواند گویای کمکها و محبت های بی دریغ این عزیزان باشد ولی بر خود واجب می بینم که مراتب قدردانی خود را از ایشان ابراز دارم. نخست از استاد محترم راهنما جناب آقای دکتر رضا رسولی برای راهنماییهای بی شائبه و ارزشمندشان ، همچنین از استاد محترم مشاور جناب آقای دکتر حسن درویش به خاطر ارائه نظرات مشورتی ارزنده شان و در خاتمه جناب آقای دکتر امیر حسین امیر خانی استاد محترم داور از بابت ارائه پیشنهادات مفیدشان سپاسگزارم.

فهرست مطالب

صفحه

۱	چکیده فارسی.....
۲	فصل اول: کلیات.....
۳	۱- ۱ بیان مسئله.....
۴	۲- ۱ اهمیت و ضرورت تحقیق.....
۵	۳- ۱ فرضیه ها و مدل مفهومی تحقیق.....
۶	۴- ۱ روش تحقیق.....
۶	۱- ۴- ۱ ماهیت تحقیق.....
۶	۲- ۴- ۱ متغیر های تحقیق.....
۷	۳- ۴- ۱ جامعه آماری.....
۷	۴- ۴- ۱ تعداد نمونه و روش نمونه گیری.....
۷	۵- ۴- ۱ ابزار تحقیق.....
۷	۶- ۴- ۱ قلمرو تحقیق.....
۸	۷- ۴- ۱ تجزیه و تحلیل داده ها.....
۸	۸- ۴- ۱ ملاحظات اخلاقی.....
۸	۵- ۱ تعاریف عملیاتی برخی از اصطلاحات کلیدی.....
۸	۱- ۵- ۱ نیت ترک خدمت.....
۸	۲- ۵- ۱ عدالت سازمانی.....
۹	۳- ۵- ۱ تعهد سازمانی.....
۹	۴- ۵- ۱ رضایت شغلی.....
۹	۵- ۵- ۱ حمایت سازمانی ادراک شده.....
۹	۶- ۵- ۱ نقض قرارداد روانشناختی.....
۱۰	فصل دوم : ادبیات نظری تحقیق.....

مقدمه

- ۱۱..... ۲- ۱ ترک خدمت کارکنان.....
- ۱۳..... ۲- ۱- ۱ تعریف نیت ترک خدمت.....
- ۱۴..... ۲- ۱- ۲ مدل های ترک خدمت.....
- ۱۸..... ۲- ۱- ۳ پیامد های ترک خدمت.....
- ۲۰..... ۲- ۱- ۴ محرک های نیت ترک خدمت.....
- ۲۲..... ۲- ۲ حمایت سازمانی ادراک شده.....
- ۲۲..... ۲- ۲- ۱ تئوری مبادله اجتماعی.....
- ۲۳..... ۲- ۲- ۲ تعریف حمایت سازمانی.....
- ۲۴..... ۲- ۲- ۳ محرک ها و پیامد های حمایت سازمانی.....
- ۲۵..... ۲- ۳ قرارداد روانشناختی.....
- ۲۶..... ۲- ۳- ۱ تعریف قرارداد روانشناختی و ضمنی.....
- ۲۷..... ۲- ۳- ۲ نقض قرارداد روانشناختی.....
- ۳۰..... ۲- ۴ عدالت سازمانی.....
- ۳۰..... ۲- ۴- ۱ ابعاد عدالت سازمانی.....
- ۳۱..... ۲- ۴- ۱- ۱ عدالت توزیعی.....
- ۳۲..... ۲- ۴- ۱- ۲ عدالت رویه ای.....
- ۳۳..... ۲- ۴- ۱- ۳ عدالت مراوده ای.....
- ۳۴..... ۲- ۵ رضایت شغلی.....
- ۳۵..... ۲- ۵- ۱ تعریف رضایت شغلی.....
- ۳۵..... ۲- ۵- ۲ نظریه های زیر بنایی رضایت شغلی.....
- ۳۷..... ۲- ۵- ۳ عناصر رضایت شغلی.....
- ۴۲..... ۲- ۶ تعهد سازمانی.....
- ۴۲..... ۲- ۶- ۱ تعریف تعهد سازمانی.....
- ۴۴..... ۲- ۶- ۲ ابعاد تعهد سازمانی.....
- ۴۵..... ۲- ۷ تدوین فرضیه ها و مدل مفهومی.....
- ۴۷..... ۲- ۸ آشنایی با دانشگاه پیام نور.....

فصل سوم : روش شناسی تحقیق.....	۴۹
مقدمه	
۳- ۱ نوع تحقیق .....	۵۰
۳- ۲ متغیر های تحقیق.....	۵۱
۳- ۳ جامعه آماری .....	۵۲
۳- ۴ تعداد نمونه و روش نمونه گیری .....	۵۲
۳- ۵ ابزار تحقیق.....	۵۳
۳- ۶ ملاحظات اخلاقی تحقیق.....	۵۸
۳- ۷ قلمرو تحقیق .....	۵۸
۳- ۸ تجزیه و تحلیل داده ها .....	۵۸
فصل چهارم : تجزیه و تحلیل داده ها .....	۶۱
مقدمه	
۴- ۱ تحلیل توصیفی.....	۶۲
۴- ۱- ۱ متغیر سن.....	۶۲
۴- ۱- ۲ متغیر جنسیت.....	۶۳
۴- ۱- ۳ متغیر تحصیلات .....	۶۴
۴- ۱- ۴ متغیر میزان تجربه کاری .....	۶۶
۴- ۱- ۵ متغیر نوع استخدام.....	۶۷
۴- ۲ تحلیل استنباطی .....	۶۸
۴- ۲- ۱ مدلسازی و معادلات ساختاری .....	۶۸
۴- ۲- ۱- ۱ تدوین مدل علی تحقیق.....	۷۰
۴- ۲- ۱- ۲ مدل اندازه گیری : تحلیل عاملی تأییدی.....	۷۰
۴- ۲- ۱- ۳ مدل ساختاری تحقیق.....	۸۱
۴- ۲- ۲ آزمون تی استیودنت.....	۸۶
فصل پنجم : نتایج و پیشنهادات.....	۸۸
مقدمه	



۱-۵	نتایج و تبیین آزمون فرضیه ها	۸۹
۱-۵-۱	نقض قرارداد روانشناختی	۹۰
۱-۵-۲	حمایت سازمانی ادراک شده	۹۰
۱-۵-۳	عدالت سازمانی	۹۱
۱-۵-۴	رضایت شغلی	۹۲
۱-۵-۵	تعهد احساسی	۹۴
۵-۲	محدودیت‌های تحقیق	۹۶
۵-۳	پیشنهادات بر گرفته از نتایج تجربی	۹۶
۵-۳-۱	پیشنهادات کاربردی	۹۶
۵-۳-۲	پیشنهادات پژوهشی	۹۶
	ضمائم و پیوستها	۹۹
	پرسشنامه ها	۹۹
۱۰۳	آخرین چارت سازمانی دانشگاه پیام نور	
۱۰۵	خروجیهای آماری	
	فهرست جداول:	
۴۶	جدول ۲- الیست فرضیه های تحقیق	
۴۹	جدول ۳-۱ مشخصات تحقیق	
۶۳	جدول ۴-۱ توزیع نمونه آماری بر حسب متغیر سن	
۶۴	جدول ۴-۲ توزیع نمونه آماری بر حسب متغیر جنسیت	
۶۵	جدول ۴-۳ توزیع نمونه آماری بر حسب متغیر سطح تحصیلات	
۶۶	جدول ۴-۴ توزیع نمونه آماری بر حسب متغیر سابقه کاری	
۶۷	جدول ۴-۵ توزیع نمونه آماری بر حسب متغیر نوع استخدام	
۷۱	جدول ۴-۶ شاخصهای حذف شده در نتیجه تحلیل عاملی تأییدی اولیه	
۷۹	جدول ۴-۷ مشخصات روانسنجی (روایی و پایایی) مدل اندازه گیری	
۸۴	جدول ۴-۸ شاخصهای برازندگی مدل برآوردی	
۸۵	جدول ۴-۹ اثرات مستقیم، غیر مستقیم، و کل متغیرها در مدل ساختاری	

جدول ۴-۱۰ میانگین و انحراف معیار متغیرهای مکنون.....	۸۷
فهرست نمودارها:	
نمودار ۱-۱ مدل مفهومی تحقیق.....	۷
نمودار ۲-۱ مدل مفهومی تحقیق.....	۴۷
نمودار ۴-۱ توزیع نمونه آماری بر حسب متغیر سن.....	۶۳
نمودار ۴-۲ توزیع نمونه آماری بر حسب متغیر جنسیت.....	۶۴
نمودار ۴-۳ توزیع نمونه آماری بر حسب متغیر سطح تحصیلات.....	۶۵
نمودار ۴-۴ توزیع نمونه آماری بر حسب متغیر سابقه کاری.....	۶۷
نمودار ۴-۵ توزیع نمونه آماری بر حسب متغیر نوع استخدام.....	۶۸
نمودار ۴-۶ برآوردهای استانداردنشده در تحلیل عاملی تأییدی.....	۷۳
نمودار ۴-۷ برآوردهای استاندارد شده در تحلیل عاملی تأییدی.....	۷۴
نمودار ۴-۸ معناداری شاخصها در تحلیل عاملی تأییدی.....	۷۵
نمودار ۴-۹ برآوردهای استاندارد شده در تحلیل عاملی تأییدی.....	۸۲
نمودار ۴-۱۰ معناداری شاخصها در تحلیل عاملی تأییدی.....	۸۳
نمودار ۴-۱۱ مدل ساختاری تحقیق.....	۸۴
منابع و مأخذ.....	۱۲۵

## چکیده

نیت ترک خدمت، بیانگر 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 امثالهم نشان دهد. یکی از راههای جلوگیری از ترک خدمت و پیامدهای آن، شناسایی عواملی است که در تحریک نیتهای ترک خدمت کارکنان نقش دارند. نتایج این تحقیق میدانی در نمونه ۱۸۷ نفری کارکنان اداری سازمان مرکزی دانشگاه پیام نور گویای آن بود که عواملی چون حمایت سازمانی ادراک شده، نقض قرارداد روانشناختی، عدالت توزیعی، رضایت شغلی، و تعهد احساسی بر نیت ترک خدمت تأثیر معناداری دارند؛ هرچند عدالت رویه ای تأثیر معناداری نداشت. همچنین، نتایج نشان داد که می توان 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 عامل میانجی در روابط سایر متغیرها با نیت ترک خدمت کارکنان هستند. به مسئولان و مدیران دانشگاه پیشنهاد می شود اگر بدنبال حفظ بلندمدت سرمایه های انسانی خود هستند، بر عوامل مزبور توجه ویژه ای داشته باشند.

**واژگان کلیدی:** نیت ترک خدمت، عدالت، حمایت سازمانی، رضایت شغلی، تعهد.



## مقدمه

این فصل از تحقیق، به بیان کلیات و خلاصه مطالب تحقیق اختصاص دارد. نخست، مسأله، اهداف و ضرورت‌های تحقیق بیان گردیده، و بعد، مدل مفهومی و فرضیات تحقیق آورده می‌شود. در ادامه، طرح و روش تحقیق (مواردی چون ماهیت تحقیق، متغیرها، جامعه و نمونه آماری، قلمرو تحقیق، ابزارهای گردآوری داده‌ها، ملاحظات اخلاقی، و روش تجزیه و تحلیل داده‌ها، محدودیت‌های تحقیق) معرفی شده، و نهایتاً، برخی از اصطلاحات کلیدی تحقیق از جمله نیت ترک خدمت، عدالت سازمانی، تعهد سازمانی، رضایت شغلی حمایت سازمانی ادراک شده و نقض قرارداد روانشناختی به صورت عملیاتی تعریف گردیده‌اند.

### ۱-۱- بیان مسئله

یکی از چالش‌های سازمانها و بویژه دانشگاهها و مراکز آموزشی، ترک خدمت کارکنان است. سازمانهای معاصر، سرمایه زیادی را در قالب استخدام، آموزش، توسعه و پیشرفت، و نگهداری بر روی کارکنان خود صرف می‌دارند. از اینرو، مدیران باید برای برخی با تمامی هزینه‌ها، ترک خدمت کارکنان را به حداقل برسانند (کوین و همکاران<sup>۱</sup>، ۲۰۰۴). محققان به جای ترک خدمت واقعی، از نیت ترک خدمت استفاده می‌کنند که منادی ترک خدمت محسوب می‌شود، یعنی این متغیر تحقیقاتی می‌تواند نوعی عامل هشداردهنده پیش از وقوع ترک خدمت واقعی باشد. نیت ترک

---

<sup>1</sup> Kevin et.al

خدمت، به ارزیابی ذهنی فرد از احتمال ماندن یا رفتن از سازمان در آینده نزدیک اشاره دارد (مودای و همکاران<sup>۲</sup>، ۱۹۸۲). همچنین، باید میان دوگانگیهایی چون ترک خدمت اختیاری و اجباری، و ترک خدمت افراد موثر و غیر موثر نیز تمایز قائل شد.

نیت ترک خدمت می تواند ناشی از عوامل فردی و عوامل سازمانی باشد. برای مثال، عدم مشارکت در تصمیم گیری، نقض عدالت در پرداختها و روش تخصیص، ابهام و تعارض در نقش و وظائف کاری، نارضایتی و بی تعهدی از جمله مهمترین عوامل سازمانی در تحریک نیت ترک خدمت افراد هستند. از طرفی، ترک خدمت کارکنان، هزینه های مستقیم و غیر مستقیم برای سازمانها به همراه دارد. هزینه مستقیم ترک خدمت کارکنان در قالب لزوم یافتن، گزینش، و آموزش فرد جدید تعریف می شود (دالتون و همکاران<sup>۳</sup>، ۱۹۸۲؛ استاو<sup>۴</sup>، ۱۹۸۰). برخی از محققان، هزینه مالی ترک خدمت برای سازمانها را در حدود ۱۲۰ (پینکوویتز و همکاران<sup>۵</sup>، ۱۹۹۷)؛ ۱۵۰ (دالتون و رادور<sup>۶</sup>، ۱۹۷۹)؛ و بالای ۲۰۰ درصد (گریفت و هوم<sup>۷</sup>، ۲۰۰۱) حقوق سالانه کارکنان برآورد کرده اند. همچنین، گوستاوسون<sup>۸</sup> (۲۰۰۲) برآورد می کند که هزینه ترک خدمت یک کارمند ساعتی در هر مورد هزینه ای احتمالاً بین سه تا ده هزار دلار باشد. هزینه های غیرمستقیم خروج کارکنان عبارتند از کاهش وجدان کاری و اخلاقیات در سازمان، تضعیف فرهنگ سازمانی، فشار بر روی کارکنان باقیمانده، هزینه های یادگیری، و از دست رفتن سرمایه اجتماعی یا حافظه سازمانی (دیز و شاو<sup>۹</sup>، ۲۰۰۱).

دانشگاه پیام نور، به عنوان یکی از دانشگاه آموزش از راه دور که ماهیتی کاملاً متفاوت با سایر دانشگاههای ایرانی دارد، چند سالی است که با تحولات و تغییرات متعددی 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. بر اساس مرور ادبیات موضوعی، پنج عامل حمایت

---

<sup>2</sup> Mowday et.al

<sup>3</sup> Dalton et.al

<sup>4</sup> Staw

<sup>5</sup> Pinkovitz et.al

<sup>6</sup> Rador

<sup>7</sup> Griffeth RW, Hom

<sup>8</sup> Gustafson

<sup>9</sup> Dess and Shaw

سازمانی، نقض قرارداد روانشناختی، عدالت سازمانی، رضایت شغلی، و تعهد سازمانی به عنوان عوامل سازمانی محرک نیت ترک خدمت شناسایی شدند. در اینجا، سوال این است که آیا این عوامل، بویژه رضایت شغلی و تعهد سازمانی، می توانند نیت ترک خدمت کارکنان دانشگاه پیام نور (سازمان مرکزی) را پیش بینی کنند؟ یا به تفصیل، می توان این سوالات را مطرح کرد:

✓ آیا نقض قرارداد روانشناختی بر نیت ترک خدمت کارکنان دانشگاه پیام نور سازمان مرکزی تأثیر دارد؟

✓ آیا حمایت سازمانی ادراک شده بر نیت ترک خدمت کارکنان دانشگاه پیام نور سازمان مرکزی تأثیر دارد؟

✓ آیا عدالت سازمانی بر نیت ترک خدمت کارکنان دانشگاه پیام نور سازمان مرکزی تأثیر دارد؟

✓ آیا رضایت شغلی بر نیت ترک خدمت کارکنان دانشگاه پیام نور سازمان مرکزی تأثیر دارد؟

✓ آیا تعهد سازمانی بر نیت ترک خدمت کارکنان دانشگاه پیام نور سازمان مرکزی تأثیر دارد؟

## ۱-۲- اهمیت و ضرورت تحقیق

اهمیت و ضرورت این تحقیق از دو منظر کاربردی و نظری قابل بحث است. قبلاً اشاره شد که ترک خدمت اختیاری هزینه های معناداری را هم در قالب هزینه های مستقیم (جایگزینی، استخدام، گزینش، کارکنان موقتی، و وقت مدیریت) و هم در قالب غیر مستقیم (اخلاقیات، فشار بر کارکنان باقیمانده، هزینه های یادگیری، کیفیت خدمات-محصولات، حافظه سازمانی) و از دست رفتن سرمایه اجتماعی دارد (دیز و شاو، ۲۰۰۱). درک پدیده ترک خدمت ممکن است به مدیران منابع انسانی و برنامه ریزان انسانی در طراحی استراتژیهای حفظ و نگهداری پرسنل یاری رساند (لی، ۲۰۰۰). بنابراین، جلوگیری از هزینه های مادی و غیر مادی ترک خدمت، و هشداردهی با مسئولان دانشگاهی در زمینه نگرش ترک خدمت کارکنان، مهمترین ضرورتهای کاربردی این تحقیق محسوب می شوند.

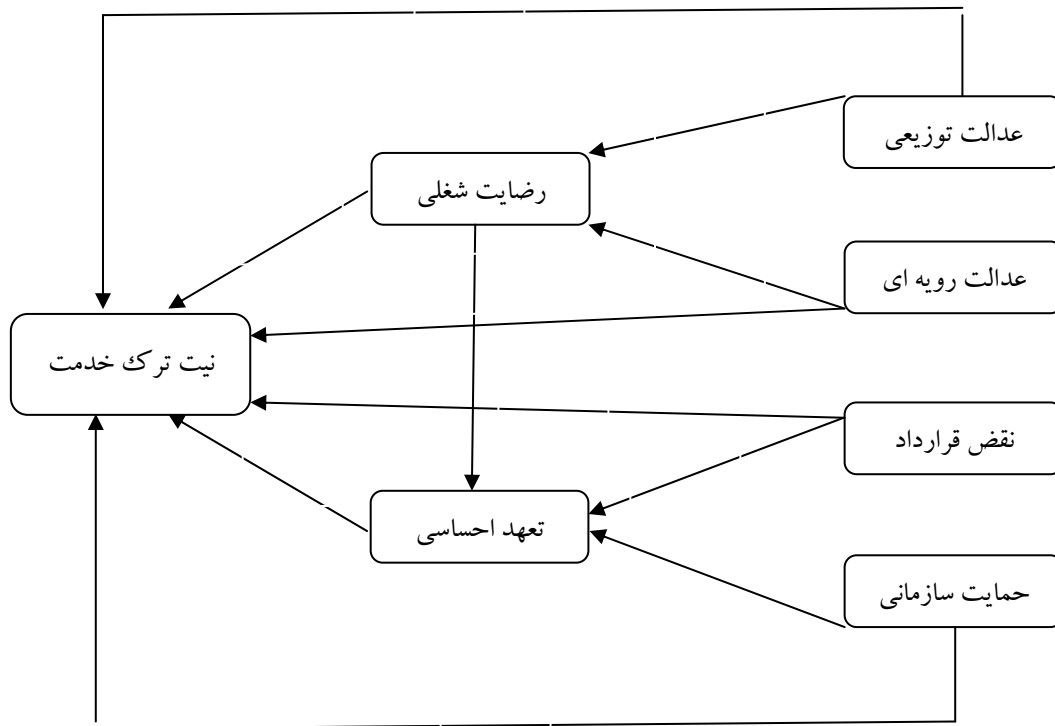
از منظر تئوریک، تحقیقات معدودی به ترک خدمت کارکنان دانشگاهی توجه کرده اند. دانشگاهها اگر می خواهند هم یاددهنده و هم یادگیرنده بمانند، باید به فکر حفظ و نگهداری سرمایه های انسانی خود باشند. فقدان برخی کارکنان در برخی از بخشها ممکن است که خدمت رسانی به دانشجویان و اساتید را با اختلال مواجه نماید. لذا، بررسی پدیده ترک خدمت در یک فضای علمی-دانشگاهی، از ضرورتهای تئوریک اجرای این تحقیق است. همچنین، نقض قرارداد روانشناختی، یکی از متغیرهایی است که تاکنون در رابطه با نیت ترک خدمت مدنظر قرار نگرفته است.

### ۱-۳- فرضیه ها و مدل مفهومی تحقیق

بر اساس متغیرهایی که از درون ادبیات نظری شناسایی شدند، اکنون می توان فرضیه های اصلی و فرعی و نیز مدل مفهومی را به شرح ذیل تهیه نمود:

- ❖ نقض قرارداد روانشناختی، بر نیت ترک خدمت کارکنان اثر دارد.
- ❖ حمایت سازمانی ادراک شده، بر نیت ترک خدمت کارکنان اثر دارد.
- ❖ عدالت سازمانی، بر نیت ترک خدمت کارکنان اثر دارد.
  - عدالت توزیعی و نیت ترک خدمت با هم رابطه دارند.
  - عدالت رویه ای و نیت ترک خدمت با هم رابطه دارند.
- ❖ رضایت شغلی، بر نیت ترک خدمت کارکنان اثر دارد.
  - رضایت شغلی، عامل میانجی در رابطه عدالت توزیعی و نیت ترک خدمت است.
  - رضایت شغلی، عامل میانجی در رابطه عدالت رویه ای و نیت ترک خدمت است.
- ❖ تعهد سازمانی، بر نیت ترک خدمت کارکنان اثر دارد.
  - تعهد سازمانی، عامل میانجی در رابطه رضایت شغلی و نیت ترک خدمت است.
  - تعهد سازمانی، عامل میانجی در رابطه نقض قرارداد روانی و نیت ترک خدمت است.
  - تعهد سازمانی، عامل میانجی در رابطه حمایت سازمانی و نیت ترک خدمت است.





نمودار- ۱- ۱ مدل مفهومی تحقیق

#### ۴-۱- روش تحقیق

##### ۱-۴-۱- ماهیت تحقیق

زمینه فلسفی این تحقیق، مکتب مدرنیسم یا اثبات گرایی (با هستی شناسی عینیت گرا، شناخت شناسی عاری از ارزشهای محقق، و روش شناسی کمی و محاسباتی) است. همچنین، این تحقیق دارای جهت گیری بنیادی، استراتژی همبستگی، و از نوع اجرایی پیمایشی است.

##### ۱-۴-۲- متغیرهای تحقیق

در این تحقیق، سه نوع متغیر وجود دارد: وابسته، مستقل، و میانجی. نیت ترک خدمت کارکنان، یک متغیر وابسته تلقی شده، و حمایت سازمانی، نقض قرارداد روانشناختی، عدالت سازمانی، رضایت شغلی، و تعهد سازمانی، همگی متغیر مستقل هستند. از طرفی، متغیر تعهد سازمانی، عامل میانجی در رابطه رضایت شغلی و نیت ترک خدمت؛ و عامل میانجی در رابطه نقض قرارداد روانشناختی و حمایت سازمانی با نیت ترک خدمت بوده؛ و رضایت شغلی نیز عامل میانجی در رابطه میان ابعاد عدالت با نیت ترک خدمت است.

### ۱-۴-۳- جامعه آماری

جامعه آماری این تحقیق، ۸۰۰ نفر از کارکنان اداری سازمان مرکزی دانشگاه پیام نور است.

### ۱-۴-۴- تعداد نمونه و روش نمونه گیری

با استفاده از فرمول کوکران در جامعه محدود، تعداد نمونه برابر با ۱۹۲ بدست آمد.

### ۱-۴-۵- ابزار تحقیق

برای گردآوری داده های مربوط به متغیرهای تحقیق، از پنج پرسشنامه استفاده شد:

- پرسشنامه نیت ترک خدمت (محقق ساخته از درون ادبیات نظری)
- پرسشنامه حمایت سازمانی (آیزنبرگر و همکاران<sup>۱۰</sup>، ۱۹۸۶)
- پرسشنامه نقض قرارداد روانشناختی (رابینسون و موریسون، ۲۰۰۰)
- پرسشنامه عدالت سازمانی (نیهوف و مورمن<sup>۱۱</sup>، ۱۹۹۳)
- پرسشنامه رضایت شغلی (محقق ساخته از درون ادبیات نظری) و
- پرسشنامه تعهد سازمانی (پورتر و همکاران<sup>۱۲</sup>، ۱۹۷۴).

تمامی این مقیاسها دارای طیف پنج تایی (۱=کاملاً مخالف، و ۵=کاملاً موافق) بوده، و از پاسخ دهندگان خواسته شد تا احساس و نظر خود درباره هر گزینه را در ستونهای مقابل گزینه ها مشخص کنند. البته، طیف بکار رفته برای سنجش رضایت شغلی، پنج تایی (۱=ناراضی و ۵=راضی) بود.

### ۱-۴-۶- قلمرو تحقیق

قلمرو موضوعی تحقیق، مباحثی چون رفتار سازمانی، روانشناسی کار، و مدیریت منابع انسانی است. تحقیق حاضر از منظر مکانی، در استان تهران، در بستر دانشگاهی، و در سازمان مرکزی دانشگاه پیام نور به انجام رسیده است. نهایتاً، از منظر زمانی، این تحقیق در فاصله زمانی دی ماه ۱۳۸۸ تا فروردین ۱۳۸۹ صورت پذیرفت.

### ۱-۴-۷- تجزیه و تحلیل داده ها

از آمار توصیفی نظیر برای نشان دادن وضعیت کیفی هر یک از متغیرهای اصلی و نیز عوامل جمعیت شناختی استفاده شد. میانگین، انحراف معیار، فراوانی، فراوانی نسبی، و فراوانی تجمعی از عناصر مورد نظر در آمار توصیفی بودند. همچنین، از آمار استنباطی برای آزمون فرضیه های اصلی و

<sup>10</sup> Eisenberger

<sup>11</sup> Niehoff, B.P. and Moorman

<sup>12</sup> Porter et.al

نیز برخی تحلیل‌های فرعی استفاده شد. برای مثال، از آزمون میانگین تی استیودنت برای تعیین وضعیت جاری هر یک از متغیرهای اصلی، و از تکنیک مدلسازی معادلات ساختاری برای معتبر ساختن مدل و نیز پیش بینی نیت ترک خدمت از روی محرک‌های آن استفاده شد.

#### ۱-۴-۸- ملاحظات اخلاقی

برای اینکه اصول اخلاقی تحقیق رعایت شود، اولاً آنهایی که بنا به دلایلی، مایل به شرکت در تحقیق نبودند، کنار گذارده شدند؛ ثانیاً، به افراد گفته شد که این تحقیق بدون شک، هیچ خطر و ضرری برای شغل و خود آنها نداشته و محقق در تمامی مراحل بر این نکته تأکید خواهد داشت؛ ثانیاً نام و نام خانوادگی خود را بر روی پرسشنامه قید نکرده و آزادانه و بدون هیچ دغدغه‌ای به گزینه‌ها پاسخ دهند؛ و نهایتاً، تعهد گردید چنانچه افراد، آدرس پست الکترونیکی خود را بر روی پرسشنامه مزبور قید کنند، نتایج تحقیق محرمانه برای آنها ارسال شود.

#### ۱-۵-۵ تعاریف عملیاتی برخی از اصطلاحات کلیدی

در زیر، تعاریف عملیاتی متغیرهای اصلی تحقیق آورده شده است.

##### ۱-۵-۱- نیت ترک خدمت

اگر کارمندی از روی اختیار، و بنا به شرایطی به فکر ترک سازمان افتاده، و خواهان تداوم همکاری با سازمان نباشد، و نیز به فرصت‌های شغلی دیگری بیندیشد، آنگاه گفته می‌شود که نیت ترک خدمت در وی شکل گرفته است (موبلی، ۱۹۷۷؛ مودای و همکاران، ۱۹۸۲).

##### ۱-۵-۲- عدالت سازمانی

در عدالت سازمانی مطرح می‌شود که باید با چه شیوه‌هایی با کارکنان رفتار شود تا احساس کنند به صورت عادلانه با آنها برخورد شده است. عدالت سازمانی به سه دسته توزیعی، رویه‌ای، و مرادده‌ای تقسیم می‌شود. عدالت توزیعی به رعایت انصاف و مساوات در توزیع پاداش‌ها، منابع و امتیازها اشاره دارد. عدالت رویه‌ای بیانگر عدالت ادراک شده از فرایند توزیع پاداشها و منابع بوده، و نهایتاً، عدالت مرادده‌ای بر رفتار و برخورد برابر و محترمانه مدیران سازمان با افراد تأکید دارد (نیهوف و مورمن، ۱۹۹۳).

##### ۱-۵-۳- تعهد سازمانی

میل و علاقه فرد برای تداوم همکاری با سازمان، یکسان دانستن ارزشهای فردی و سازمانی، تعلق قلبی و احساسی به سازمان، احساس هویت کردن در سازمان، و میل به تبلیغ سازمان متبوع در جاهای دیگر، از شاخصهای وقوع تعهد در افراد است (آلن و میر، ۱۹۹۰).

#### ۱-۵-۴- رضایت شغلی

رضایت شغلی می تواند ناشی از پرداختها، سرپرست، همکاران، ماهیت کار، رویه ها و محیط کاری باشد؛ هرچند که فرد می تواند یک ارزیابی کلی از رضایت شغلی خود نیز داشته باشد (لاک، ۱۹۷۴).

#### ۱-۵-۵- حمایت سازمانی ادراک شده

حمایت سازمانی، بیانگر ادراک کارکنان از میل سازمان به تداوم همکاری فرد، به رسمیت شناختن و قدردانی از کوششها و تلاشهای فرد، حمایت از فرد در صورت وقوع مشکل یا خطا، و دستاویز قرار ندادن اشتباهات است (آیزنبرگر و همکاران، ۱۹۸۶).

#### ۱-۵-۶- نقض قرارداد روانشناختی

نقض قرارداد روانشناختی مستلزم ادراک فرد از عدول کارفرما از تحقق وعده های خود است. ادراک از تعهدات تحقق نیافته ممکن است در نتیجه عدول و تخطی از سوی کارفرما (مثلاً کارفرما مایل یا قادر نیست که به یک پاداش وعده داده شده جامه عمل بپوشاند) یا به دلیل عدم تناسب در انتظارات کارفرما و کارمند (مثلاً کارفرما درک متفاوتی از پاداش موعود دارد) روی دهد (موریسون و رابینسون، ۱۹۹۷).