

صلى الله عليه وسلم

٩١٧١٠



دانشگاه الزهراء (س)

دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی

پایان نامه

جهت اخذ درجه کارشناسی ارشد مدیریت آموزشی

عنوان

«علل تمایل به ترک خدمت فرهنگیان کارشناسی ارشد و بالاتر»

آموزش و پرورش شهر تهران، ۸۶ - ۱۳۸۵، از دیدگاه آنان»

استاد راهنما

خانم دکتر پروین احمدی

استاد مشاور

خانم دکتر فاطمه بیگم رضازاده شیراز

پژوهشگر

فرشته صادقی

شهریور ۱۳۸۶

۹۸۷۱۵

۱۳۸۶ / ۱۰ / ۱۲

کتابخانه
دانشگاه الزهراء
تهران

« تشکر و قدردانی »

بایاد او که هم شاکر است و هم مشکور

بر خود فرض می دانم که از استاد گرانقدر و فرزانه ام
سرکار خانم دکتر پروین احمدی که با دقتی وافرو
ظرافتی خاص ، هدایت این پژوهش را بر عهده داشتند
صمیمانه تشکر و سپاسگزاری نمایم .

همچنین از استاد بزرگوار و ارجمندم خانم دکتر رضا زاده
که راهنمایی های ارزشمندی برای بهبود این پژوهش ارائه
فرمودند ، تشکر و قدردانی می نمایم .

تقدیم به دریای مهر مادرم،

بی کرانه عشق همسرم،

بی نهایت رحمت پروردگار، فرزندانم

سید معین و سید امین

و

تقدیم

به تمام کسانی که دوستشان دارم.

فهرست مطالب

عنوان صفحه

فصل اول: کلیات پژوهش

- مقدمه ۱
- بیان مسئله ۲
- پرسش های پژوهش ۴
- اهمیت و ضرورت پژوهش ۵
- اهداف پژوهش ۸
- تعاریف مفهومی و عملیاتی واژه ها ۹

فصل دوم: ادبیات پژوهش

- مقدمه ۱۳
- سازمان، مدیریت منابع انسانی و وظایف آن ۱۴
- رضایت شغلی و عوامل مؤثر بر آن ۱۹
- شایسته سالاری ۲۵
- تعریف شایسته سالاری ۲۷
- اهمیت شایسته سالاری ۲۹
- زیرساخت های اساسی برای استقرار شایسته سالاری در سازمان ۳۵
- موانع شایسته سالاری در سازمان های ایران ۳۹
- ارتقای شغلی ۴۴
- سیستم های ارتقا ۴۶

- ۴۷ طرح مسیر ارتقای شغلی معلمان
- ۵۰ ارتقا و آموزش
- ۵۴ • تعهد سازمانی
- ۵۹ • ترک خدمت
- ۶۰ انواع ترک خدمت
- ۶۲ مدل های ترک خدمت
- ۷۴ هزینه های ترک خدمت
- ۷۶ • رضایت شغلی و ترک خدمت
- ۷۸ • شایسته سالاری و ترک خدمت
- ۸۲ • ارتقای شغلی و ترک خدمت
- ۸۵ • نظام عادلانه پرداخت و ترک خدمت
- ۹۲ • فرصت های شغلی در دسترس و ترک خدمت
- ۹۵ • پیشینه عملی پژوهش
- ۹۵ • مطالعات داخلی
- ۱۰۳ • مطالعات خارجی
- ۱۱۵ • خلاصه و جمع بندی

فصل سوم: روش تحقیق

- ۱۱۸ • مقدمه
- ۱۱۸ • روش تحقیق
- ۱۱۹ • جامعه آماری، حجم نمونه و روش نمونه گیری

- ابزار اندازه گیری داده ها ۱۲۱
- شیوه نمره گذاری پرشنامه ۱۲۳
- پایایی و روایی پرشنامه ۱۳۳
- نحوه اجرای پرشنامه ۱۲۴
- روش های آماری ۱۲۴

فصل چهارم: تجزیه و تحلیل

- بررسی جامعه شناختی نمونه ی پژوهش ۱۲۵
- پرسش اول: رضایت شغلی در افراد متمایل به ترک خدمت به چه میزان است؟ ۱۲۹
- پرسش دوم: دیدگاه افراد متمایل به ترک خدمت در مورد شایسته سالاری در سازمان چیست؟ ۱۳۰
- پرسش سوم: دیدگاه افراد متمایل به ترک خدمت در مورد ارتقا مناسب در سازمان چیست؟ ۱۳۰
- پرسش چهارم: تعهد سازمانی فرهنگیان متمایل به ترک خدمت چه میزان است؟ ۱۳۱
- پرسش پنجم: دیدگاه فرهنگیان متمایل به ترک در مورد عدم نظام هماهنگ پرداخت چیست؟ ۱۳۱
- بررسی و تحلیل پرسش ۴۰ ۱۳۳
- بررسی و تحلیل پرسش ۴۱ ۱۴۰

فصل پنجم: بحث و نتیجه گیری

- مقدمه ۱۴۱
- تجزیه و تحلیل سؤالات پژوهش ۱۴۱

- تجزیه و تحلیل سؤال باز پاسخ ۱۵۶
- تجزیه و تحلیل یافته های جانبی پژوهش ۱۵۸
- خلاصه و جمع بندی ۱۶۱
- محدودیت های پژوهش ۱۶۵
- پیشنهادات کاربردی اجرایی ۱۶۶
- پیشنهاد های پژوهشی ۱۶۸

فهرست جداول

عنوان.....	صفحه.....
جدول (۱-۳) توزیع جامعه آماری در بین مناطق نوزده گانه تهران.....	۱۱۹.....
جدول (۲-۳) توزیع دبیرستانها، پیش دانشگاهی و هنرستانهای مناطق انتخابی.....	۱۲۰.....
جدول (۱-۴) میانگین سن و سابقه ی خدمت پاسخ دهندگان.....	۱۲۵.....
جدول (۲-۴) فراوانی و درصد جنسیت.....	۱۲۵.....
جدول (۳-۴) فراوانی و درصد میزان تأهل.....	۱۲۶.....
جدول (۴-۴) میزان تحصیلات ورودی و کنونی پاسخ دهندگان.....	۱۲۷.....
جدول (۵-۴) فراوانی و درصد شیوه های ترک خدمت افراد پاسخ دهنده.....	۱۲۷.....
جدول (۶-۴) فراوانی و درصد دانشگاه در تحصیلات ورود به خدمت.....	۱۲۸.....
جدول (۷-۴) فراوانی و درصد دانشگاه تحصیلات کنونی.....	۱۲۹.....
جدول (۸-۴) میانگین رضایت شغلی در افراد متمایل به ترک خدمت.....	۱۲۹.....
جدول (۹-۴) میانگین شایسته سالاری در افراد متمایل هب ترک خدمت.....	۱۳۰.....
جدول (۱۰-۴) میانگین دیدگاه فرهنگیان متمایل به ترک خدمت در مورد ارتقا مناسب.....	۱۳۰.....
جدول (۱۱-۴) میانگین تعهد سازمانی فرهنگیان متمایل به ترک خدمت.....	۱۳۱.....
جدول (۱۲-۴) میانگین دیدگاه فرهنگیان متمایل به ترک خدمت در مورد عدم نظام هماهنگ پرداخت.....	۱۳۱.....
جدول (۱۳-۴) عدم رضایت از شغل معلمی.....	۱۳۳.....
جدول (۱۴-۴) عدم رضایت از حقوق و مزایا.....	۱۳۴.....
جدول (۱۵-۴) عدم رضایت از ارتقا و پیشرفت شغل.....	۱۳۵.....

- جدول (۴-۱۶) عدم رضایت از شایسته سالاری در سازمان..... ۱۳۶
- جدول (۴-۱۷) عدم اعتقاد به ارزشها و اهداف حاکم بر نظام آموزشی..... ۱۳۷
- جدول (۴-۱۸) فراهم شدن فرصت های شغلی مناسب تر..... ۱۳۸
- جدول (۴-۱۹) ترتیب اولویت های انتخابی پاسخ دهندگان..... ۱۳۹
- جدول (۴-۲۰) فراوانی و درصد پاسخ دهندگان به پرسش ۴۱ پرسشنامه..... ۱۴۰

فهرست

عنوان.....	صفحه.....
شکل (۱-۲) اهمیت حضور آسان در سازمان اجتماعی.....	۱۴.....
شکل (۲-۲) مدل انسان خود شکوفا.....	۲۲.....
شکل (۳-۲) مدل روابط انسانی.....	۲۳.....
شکل (۴-۲) نظام بهسازی منابع انسانی.....	۵۰.....
شکل (۵-۲) مدل مفهومی مارچ و سایمون.....	۶۳.....
شکل (۶-۲) مدل مفهومی میلی.....	۶۶.....
شکل (۷-۲) مدل فاجعه ای ترک خدمت.....	۶۹.....
شکل (۸-۲) مدل فرآیندی ترک خدمت.....	۷۲.....

فهرست نمودارها

عنوان.....	صفحه.....
نمودار (۱-۴) فراوانی و درصد جنسیت.....	۱۲۶
نمودار (۲-۴) فراوانی و درصد متأهلین.....	۱۲۶
نمودار (۳-۴) فراوانی و درصد شیوه های ترک خدمت افراد پاسخ دهنده.....	۱۲۸
نمودار (۴-۴) ترتیب اولویت های انتخابی پاسخ دهندگان.....	۱۳۹

چکیده:

پژوهش حاضر به منظور شناخت علل تمایل به ترک خدمت فرهنگیان کارشناس ارشد و بالاتر آموزش و پرورش شهر تهران، سال ۸۶-۱۳۸۵، از دیدگاه ایشان، انجام گرفته است. طرح پژوهش توصیفی بوده و از روش زمینه یابی استفاده شده است. جامعه آماری عبارت از کلیه فرهنگیان کارشناسی ارشد و بالاتر شاغل در مناطق نوزده گانه شهر تهران می باشد که از میان جامعه فوق چهار منطقه ۴-۸-۱۲-۱۶ بصورت تصادفی انتخاب گردید. جهت سنجش متغیرهای مورد مطالعه در این پژوهش از پرسشنامه محقق ساخته با مؤلفه های رضایت شغلی، شایسته سالاری، ارتقاء و پیشرفت، تعهد سازمانی و پرداخت عادلانه استفاده گردیده است و پرسشنامه فوق میان ۱۷۰ تن از فرهنگیان کارشناسی ارشد و بالاتر مناطق انتخابی بصورت حضوری توزیع گردید و با ۵ تن از ترک خدمت کنندگان از آموزش و پرورش مصاحبه به عمل آمد.

در تجزیه و تحلیل یافته ها، از نرم افزار SPSS و روش آمار توصیفی (فراوانی، درصد، میانگین و انحراف استاندارد) بهره گرفته شده است. پرسشهای پژوهش عبارتند از:

- ۱- چند درصد از افراد نمونه، تمایل به ترک خدمت از آموزش و پرورش دارند؟
- ۲- رضایت شغلی ایشان چقدر است؟
- ۳- دیدگاه ایشان در مورد شایسته سالاری در آموزش و پرورش چیست؟
- ۴- دیدگاه ایشان در مورد ارتقا و پیشرفت شغلی در آموزش و پرورش چیست؟
- ۵- دیدگاه ایشان در مورد نظام پرداخت هماهنگ و عادلانه چیست؟
- ۶- تعهد سازمانی ایشان چقدر است؟

نتایج یافته ها نشان دادند که ۹۶/۴ درصد افراد نمونه تمایل به ترک خدمت از آموزش و پرورش دارند، و از دیدگاه آنان عوامل مؤثر در ترک خدمت به ترتیب اولویت:

۱- عدم اجرای نظام هماهنگ و عادلانه پرداخت

۲- عدم ارتقا و پیشرفت شغلی مناسب

۳- عدم شایسته سالاری در سازمان آموزش و پرورش

می باشد. در پژوهش حاضر رضایت شغلی و تعهد سازمانی عوامل مهمی در ترک خدمت محسوب نگردیدند.

واژگان کلیدی: ترک خدمت، شایسته سالاری، نظام عادلانه پرداخت، ارتقا و پیشرفت شغلی، رضایت شغلی و تعهد سازمانی.

فصل اول

کلیات پژوهش

در جهان امروز، نیروی انسانی به عنوان اولین عامل توسعه جوامع شناخته شده است. کشورهای زیادی که با ثروت و منابع سرشار طبیعی و زیرزمینی در توسعه نیافتگی و فقر نسبی به سر می‌برند در مقابل، کشورهایی که با فقر منابع در بهترین وضعیت توسعه یافتگی قرار گرفته‌اند شاهد این مدعا می‌باشند. نگاهی به پژوهش‌ها و بررسی سیر تکاملی رشد کشورهای جهان نشان می‌دهد که اکثر کشورهای پیشرفته در سالیان گذشته با عزمی ملی روی منابع انسانی خود از طریق آموزش و پرورش و سایر جنبه‌های بهسازی سرمایه گذاری کرده‌اند و اکنون برنامه ریزی‌های آنان به ثمر نشسته است. بلیک و موتون^۱ در کتاب شبکه مدیریت جایگاه خاصی برای انسان قائل می‌شوند و می‌گویند که سازمان اجتماعی جمع انسانهاست (توتونچیان، ۱۳۵۸).

هرسی و بلانچارد^۲ (۱۹۸۳)، ضمن تایید سخن بلیک و موتون معتقدند میان همه نیروها و عواملی که در سازمان وجود دارد هیچ کدام به اندازه انسان اهمیت ندارد و هیچ یک نمی‌تواند جای انسان را بگیرد و هر زبانی که از فقدان سایر اجزاء به سازمان وارد آید قابل جبران می‌باشد، ولی ضرر از دست دادن نیروی انسانی قابل جبران نیست و یا حداقل در کوتاه مدت جبران پذیر نمی‌باشد (همان) به همین علت مسئله ترک خدمت کارکنان، بخصوص کارکنان متخصص همواره یکی از معضلات سازمان‌ها بوده و هست. و قسمت عمده‌ای از تدابیر و توجهات مدیریت منابع انسانی را همواره به خود معطوف داشته است.

^۱ Black & Moutan

^۲ Hersey & Blanchard

بیان مسأله

اساس هر توسعه ای در جامعه یا به طور کلی جهان نیروی انسانی است. همان گونه که آلفرد مارشال^۱ گفت: «واقعی ترین سرمایه گذاریها، سرمایه گذاری انسانی است.» باید این واقعیت را پذیرفت که «مردم ثروت واقعی ملتها هستند» بنابراین هدف توسعه انسانی، خلق شرایطی است که امکان یک زندگی طولانی همراه با سلامت و خلاقیت را برای مردم فراهم سازد (اشراقی، ۱۳۶۹).

توشیو دوکو^۲، یکی از دانشمندان ژاپن که در موفقیت کشورش پس از جنگ مؤثر بوده است در کتاب «تکاپوی جهانی» می گویند: «ما نه هیچ منبع طبیعی داریم و نه هیچ قدرت نظامی، ما فقط یک منبع در اختیار داریم، ظرفیت ابداع مغزهایمان، این منبع پایان ناپذیر است، باید آن را بسط داد، تربیت کرد، تمرین داد و مجهز ساخت. این قدرت دماغی خواه ناخواه در یک آینده نزدیک گرانبهاترین و خلاق ترین ثروت مشترک همه بشریت خواهد بود. (امیری، ۱۳۸۶، ص ۴۹).

از نظر اقتصاددانان سرمایه گذاری اصلی و سرمایه های واقعی یک کشور نیروی متخصص، ماهر و با دانش جامعه است. هیچ کشوری نیست که بدون سرمایه های انسانی مناسب به توسعه دست یافته یا روند توسعه خود را ادامه داده باشد (مشایخی، ۱۳۷۳، ص ۲۷).

واضح است که یکی از کارکردهای نهاد آموزش و پرورش نیروی انسانی ماهر، خلاق، تولید کننده و شهروند خوب است، انسانهایی که استعدادهای بالقوه خویش را شناخته و از آن در راه رسیدن به اهداف و آرمانهای انسانی سود جویند.

مقام معظم رهبری در سخنان اخیر خود این اهمیت را بخوبی نشان دادند:

^۱ Alfred Marshal
^۲ Toshiwo Doko

اگر کشور و ملتی خواهان عزت مادی، سعادت معنوی، برتری سیاسی، پیشرفت علمی و آبادانی است، باید به آموزش و پرورش به عنوان کاری بنیادی توجه جدی کند زیرا نیروی انسانی لازم برای تحقق این اهداف والا، محصول نظام آموزش و پرورش است (هفته نامه نگاه معلم، ۱۳۸۶).

ژان موته^۱ نیز به رابطه رشد اقتصادی و نیروی انسانی که از طریق تعلیم و تربیت حاصل می شود اشاره می کند و می گوید: «در مسابقه اقتصادی جهان آینده، برد از آن ملتی خواهد بود که کامل ترین مجموعه تعلیم و تربیت را دارا باشد (راسخ ۱۳۷۰، ص ۹)

یکی از ستون های اصلی نظام تعلیم و تربیت کادر آموزشی هستند که در واقع کار تعلیم و تربیت و پرورش نیروهای انسانی را بر عهده دارند. در واقع معلمان میلیونها استعداد نهفته در اختیار خود دارند که می توانند با آموزش و پرورش صحیح سبب رشد و بالندگی و احیای آنها شوند و یا برعکس موجب از بین رفتن و ضایع کردن میلیونها انرژی و گاهی توسعه آن در جهت منفی باشند. بدیهی است تشنج، ناآرامی، نارضایتی و نرخ بالای تمایل به ترک خدمت در میان فرهنگیان کارشناس ارشد و بالاتر که اغلب نیروهای فرهیخته و متخصص این ارگان مهم را تشکیل می دهند در کوتاه مدت سبب افت کیفی آموزش و در دراز مدت کشور را از رسیدن به اهداف عالی و جامعه ای پویا محروم می سازد. از آنجایی که شناخت علل بوجود آورنده هر مشکل اولین گام برای رفع آن می باشد. افزایش تمایل به خروج از خدمت در میان فرهنگیان و اعتراضات و نارضایتی آنان^۲ مدیران ارشد را بر آن داشت که شناسایی عوامل موجد تمایل به ترک خدمت را از جمله اولویت های پژوهشی آن وزارت خانه اعلام دارند.

^۱ Jhan Moteh

^۲ هفته نامه معلم، لسفند ۸۵، شماره ۴۱

محقق نیز امید دارد که با شناسایی علل تمایل به ترک خدمت فرهنگیان کارشناس ارشد و بالاتر شاغل در آموزش و پرورش شهر تهران از دیدگاه خود آنان، گامی هر چند کوچک را در حل این مشکل بزرگ بردارد.

پرسشهای پژوهش

۱- آیا کارشناسان ارشد و بالاتر شاغل در آموزش و پرورش شهر تهران تمایل به ترک خدمت از آموزش و پرورش دارند؟ در صورت مثبت بودن پاسخ این تمایل در چه حدی است؟

۲- رضایت شغلی فرهنگیان کارشناس ارشد و بالاتر آموزش و پرورش که تمایل به ترک خدمت از آن سازمان را دارند در چه حدی است؟

۳- دیدگاه فرهنگیان کارشناسی ارشد و بالاتر شاغل در آموزش و پرورش شهر تهران که تمایل به ترک خدمت دارند در مورد شایسته سالاری در آموزش و پرورش چیست؟

۴- دیدگاه فرهنگیان کارشناس ارشد و بالاتر شاغل در آموزش و پرورش شهر تهران که تمایل به ترک خدمت دارند در مورد ارتقاء و پیشرفت شغلی در آموزش و پرورش چیست؟

۵- دیدگاه فرهنگیان کارشناس ارشد و بالاتر شاغل در آموزش و پرورش شهر تهران که تمایل به ترک خدمت دارند در مورد نظام پرداخت هماهنگ (نظام پرداخت عادلانه) چیست؟

۶- تعهد سازمانی فرهنگیان کارشناس ارشد و بالاتر شاغل در آموزش و پرورش شهر تهران که تمایل به ترک خدمت دارند در چه حدی است؟

اهمیت و ضرورت پژوهش

آموزش و پرورش از جمله سازمان هایی است که در هر جامعه از حساسیتی خاص برخوردار است. این حساسیت بیشتر به آن دلیل است که عملیات داخلی آن در معرض دید همگان و مورد قضاوت عام قرار می گیرد. از سوی دیگر، سیر تغییر و تحولات و پیشرفت های اجتماعی نیاز به آموزش و پرورش اثربخش را ضروری می سازد.

بیورک^۱ در کتاب «آموزش و پرورش در کشورهای در حال توسعه» نقش قطعی تری به آموزش و پرورش به عنوان مهمترین عامل توسعه می دهد. در این کتاب مقایسه ای بین کشورهای مختلف مانند ژاپن، انگلستان و روسیه با کشورهای در حال توسعه شده است. او به عنوان مثال می گوید که انگلستان دارای منابع طبیعی محدودی است و از این نظر کشوری فقیر محسوب می گردد. اما باید اذعان کرد که آموزش و پرورش انگلستان سبب پیشرفت این کشور شده است (میرکمالی، ۱۳۸۳).

پروفسور عبدالسلام در کتاب «مقدمه ای بر آموزش علوم و تکنولوژی در توسعه جنوب» می گوید علت توسعه یافتگی کشورهای پیشرفته توجه دقیق آنها به علم و آموزش و پرورش می باشد. به عنوان مثال، میجی امپراتور ژاپن پنج سوگند یاد کرد که یکی از آنها مربوط به توسعه علم و دانش از طریق انقلاب در آموزش و پرورش آن کشور بود او گفت: «دانش از هر منبعی، با تمام وسایلی که در اختیارمان است، برای عظمت و امنیت ژاپن جستجو و کسب خواهد شد.» (ملکی و حمیدی زاده، ۱۳۷۹، ص ۹).

در راستای تعیین رابطه آموزش نیروی انسانی با توسعه، دیلر^۲ (۱۹۸۰) الگویی طرح ریزی کرد که در آن ۸۸ کشور در حال توسعه را مورد مطالعه قرار داد، در پژوهشهای دیلر مشخص شد

^۱ Bjork

^۲ Diller