

مطالعات مدیریت راهبردی

شماره ۱۵ - پائیز ۱۳۹۲

صص ۱۹۹ - ۱۷۷

الگوی غنی‌سازی و اشتیاق شغلی برای سنجش میزان تمایل به ترک خدمت کارکنان

محمد ضیاءالدینی*، سکینه رضائی قوام‌آبادی**

چکیده

هدف این تحقیق بررسی رابطه میان ابعاد غنی‌سازی شغلی با اشتیاق شغلی و تمایل به ترک خدمت کارکنان بوده است. روش پژوهش توصیفی از نوع همبستگی بوده است. جامعه آماری ۱۵۴ نفر از کارکنان اداره آموزش و پرورش شهرستان رفسنجان است که حجم نمونه ۱۱۰ نفر است. در این تحقیق از سه پرسشنامه غنی‌سازی شغلی، اشتیاق شغلی سالوناوا و شوفلی و تمایل به ترک خدمت استفاده شد. پایایی پرسشنامه‌های غنی‌سازی شغلی، اشتیاق شغلی و تمایل به ترک خدمت در این تحقیق به ترتیب برابر ۰/۷۴، ۰/۹۶۲ و ۰/۹۳۶ محاسبه گردید. مطابق نتایج، میان غنی‌سازی شغلی و ابعاد آن با اشتیاق شغلی کارکنان رابطه وجود دارد و میان اشتیاق شغلی و ابعاد آن با تمایل به ترک خدمت کارکنان رابطه وجود دارد. نتایج یافته‌های تحقیق همچنین حاکی از این بود که میان غنی‌سازی شغلی و ابعاد آن با تمایل به ترک خدمت کارکنان رابطه وجود دارد. با توجه به نتایج حاصله پیشنهاد می‌شود که مدیران غنی‌سازی شغلی و اشتیاق شغلی کارکنان را مدنظر قرار دهند و جهت کاهش تمایل به ترک خدمت کارکنان به ابعاد غنی‌سازی شغلی و ابعاد اشتیاق شغلی توجه شود.

کلیدواژه‌ها: غنی‌سازی شغلی؛ اشتیاق شغلی؛ تمایل به ترک خدمت

تاریخ دریافت مقاله: ۱۳۹۲/۰۱/۱۹، تاریخ پذیرش مقاله: ۱۳۹۲/۰۵/۰۴

* استادیار و عضو هیأت علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد رفسنجان.

E-mail: mziaaddini@yahoo.com

** کارشناس ارشد مدیریت دولتی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد رفسنجان.

۱. مقدمه

نیروی انسانی با احساس وفاداری و تعلق سازمانی^۱ کم و متمایل به ترک سازمان نه تنها خود در جهت نیل به اهداف سازمانی حرکت نمی‌کند، بلکه در ایجاد فرهنگ بی‌تفاوتی نسبت به مسایل و مشکلات سازمان در میان همکاران خود می‌تواند مؤثر باشد [۱۹].

هزینه‌های ترک خدمت برای سازمان از جهات مختلف وارد می‌شود [۱۷]. ترک خدمت بالا می‌تواند به‌طور منفی روی ظرفیت سازمان برای فراهم آوردن خروجی‌های باکیفیت اثر بگذارد. همچنین ترک خدمت می‌تواند پیامدهای مهلکی در باب کارمندیابی، هزینه‌های آموزشی و توقف عملیات داشته باشد. آگاهی از این موضوع که چه عواملی باعث می‌شوند تا یک کارمند تصمیم به جدایی می‌گیرد، در توانایی سازمان برای حفظ کارمندان بسیار حیاتی است [۱۶].

تمایل به ترک خدمت^۲، یک گام قبل از ترک اختیاری شغل است و هزینه‌های سنگین مستقیم و غیرمستقیمی برای سازمان‌ها به دنبال دارد [۳۹].

بنابراین مسأله عدم حضور و تمایل به ترک خدمت کارکنان از جمله مواردی است که این روزها مورد توجه خاص مدیران و محققان قرار دارد. بنابراین سازمان‌ها باید تدابیری اتخاذ کنند که قبل از عمل به ترک خدمت در مرحله تمایل به آن، مشکلات شناسایی و برطرف گردند؛ زیرا این معضل اثرات منفی‌ای در انگیزش شاغل و نیز تأثیر سوئی بر نگرش سایر کارکنان دارد. در نتیجه غیبت کارکنان سبب می‌شود که وظیفه آنها بر دوش دیگران افتد و جبران آن مستلزم صرف هزینه و زمان خواهد شد [۱۹].

امروزه ترک شغل کارکنان کلیدی در سازمان‌های سرآمد به یک از مهم‌ترین نگرانی‌های مدیریت منابع انسانی تبدیل شده است. به همین دلیل، سازمان‌هایی که بتوانند دلایل و عوامل مؤثر در تمایل به ترک خدمت کارکنان را درک کنند، خواهند توانست پیش از اینکه کارکنان سازمان را ترک کنند، سیاست‌ها و روش‌های مؤثری را برای حفظ و نگهداری منابع انسانی کارا به کار بگیرند [۲۱].

از سوی دیگر سازمان‌ها نیاز به کارکنان با انرژی و مشتاق دارند. به‌طور کلی، کارکنان مشتاق کاملاً مجذوب شغلشان می‌شوند و تکالیف شغلی‌شان را به‌طور مطلوبی انجام می‌دهند [۳۳]. همراستا با گرایش عمومی به سمت روانشناسی مثبت، اشتیاق شغلی^۳ به عنوان یک مفهوم در تضاد با فرسودگی شغلی مطرح شده است [۳۸].

اشتیاق شغلی مفهومی است که با پیامدهای مثبتی همچون عملکرد شغلی، تقویت رفتارهای مدنی سازمانی و خشنودی شغلی رابطه مثبت و با قصد ترک شغل رابطه منفی بالایی دارد [۳۷].

1. Organizational attachment
2. propensity to leave
3. job engagement

و دارای سه بعد جذب^۱، نیرومندی^۲ و وقف خود^۳ می‌باشد [۴۱]. جذب به میزان تمرکز و غرق شدن فرد در کارش اشاره دارد، که این امر کناره‌گیری از شغل را برای فرد، دشوار می‌سازد [۴۲]، کارمندی که احساس می‌کند نیرومندی زیادی دارد شدیداً به کارش راغب است و در زمان مواجهه با مشکلات و سختی‌های کار، پایداری زیادی دارد. بعد سوم اشتیاق شغلی نیز با درگیری ذهنی کامل در کار مشخص می‌شود [۴].

اشتیاق شغلی به‌طور واضح با غیبت و قصد ترک خدمت پیوند یافته است [۳۱]. اکثر مدیران ارشد اجرایی چنین اقرار می‌کنند که عدم اشتیاق شغلی کارکنان یکی از بزرگترین تهدیدات برای کسب و کارشان محسوب می‌شود. اما به رغم این موضوع، مسائلی در زمینه روحیه و انگیزش افراد به ندرت از موضوعات مورد بحث و گفت‌وگوی رؤسای هیأت مدیره قرار می‌گیرد و بسیاری از شرکت‌ها به سادگی مشکلات ناشی از بی‌اشتیاقی کارکنان را نادیده می‌گیرند [۵]، لذا با توجه به اهمیت اشتیاق شغلی و نقش برجسته آن در بهره‌وری فردی و سازمانی، لزوم بررسی دقیق و موشکافانه این متغیر و شناسایی پیش‌آمدها و عوامل ایجادکننده آن در جهت تحقق اهداف سازمانی بیش از پیش احساس می‌شود [۲۸].

هاکمن و اولدهام^۴ (۱۹۷۵) طی پژوهشی دریافته‌اند که هر چه کارکنان از نظر ویژگی‌های شغلی (تنوع مهارت^۵، هویت وظیفه^۶، اهمیت وظیفه^۷، استقلال^۸ و بازخورد^۹) سطح بالایی داشته باشند رضایت شغلی و عملکردشان افزایش و جابه‌جایی و غیبت از محیط کار کاهش می‌یابد [۱۲].

غنی‌سازی شغل^{۱۰} مفهومی است که این روزها در بسیاری از سازمان‌ها، شرکت‌ها، مؤسسات مطرح است [۲۹]. بر اساس گزارش‌های موجود پژوهشی، ویژگی‌های شغلی برشمرده شده در مدل ویژگی‌های شغلی هاکمن و اولدهام (۱۹۸۰) جنبه انگیزش دارند، علاوه بر اینکه می‌توان از طریق محاسبه امتیاز بالقوه انگیزشی از طریق ویژگی‌های شغلی یاد شده به سطح غنی‌سازی شغل دست یافت [۴۴].

منافع اصلی غنی‌سازی شغل برای فرد کارکنان در افزایش رضایت شغلی ناشی از افزایش پاداش‌های درونی شغل است. سازمان‌ها از کاهش هزینه‌های بالای ناشی از غیبت،

-
1. Absorbtion
 2. Vigor
 3. Dedication
 4. Hackman & Oldham
 5. Skill Variety
 6. Task Identity
 7. Task Significance
 8. Authonomy
 9. Feedback
 10. job enrichment

تأخیر و عدم توجه به کیفیت و سایر جنبه‌های ضعف روحیه، سود می‌برند [۲۳]. غنی‌سازی شغل موجب افزایش برنامه‌ریزی و کنترل و مشارکت تعدادی از کارمندان در کار خود می‌گردد [۱]. غنی‌سازی شغل همچنین می‌تواند به عنوان یک مداخله سازمانی طراحی شده برای بازسازی شغل‌ها با هدف چالشی‌تر کردن، انگیزاننده‌تر کردن و رضایت‌بخش کردن شغل افراد باشد [۲۲]، بنابراین غنی‌سازی شغل در جست‌وجوی بهبود عملکرد و رضایت کارمند با استفاده از گسترده‌تر کردن حوزه فعالیت فرد و دادن فرصت بیشتر برای موفقیت و رشد فردی در شغل کارمند می‌باشد [۲۲].

لذا با توجه به مطالب فوق، پژوهش حاضر درصدد پاسخگویی به سؤال‌های زیر می‌باشد:

- آیا میان اشتیاق شغلی کارکنان و تمایل به ترک خدمت آنان در اداره آموزش و پرورش شهرستان رفسنجان ارتباطی وجود دارد؟

- آیا میان غنی‌سازی شغلی کارکنان و تمایل به ترک خدمت آنان در اداره آموزش و پرورش شهرستان رفسنجان ارتباطی وجود دارد؟

- آیا میان غنی‌سازی شغلی کارکنان و اشتیاق شغلی آنان در اداره آموزش و پرورش شهرستان رفسنجان ارتباطی وجود دارد؟

که پاسخ به این سؤالات نیازمند یک کار علمی و تحقیقاتی می‌باشد.

۲. مبانی و چارچوب نظری تحقیق

غنی‌سازی شغلی. غنی‌سازی شغل از سوی فردریک هرزبرگ ساخته شد که بر پایه پژوهش وی در عامل‌های برانگیزاننده و نگهداری استوار است. غنی‌سازی شغل یعنی آنکه برانگیزنده‌های بیشتری به کار افزوده می‌شود تا آن را دلچسب‌تر و سودبخش‌تر سازد، گرچه این عبارت هم اکنون هر کوششی را که برای درخور انسان کردن کار به عمل می‌آید، در بر می‌گیرد [۱۲]. غنی‌سازی شغلی به گسترش عمودی مشاغل اطلاق می‌شود. این روش میزان کنترل کارگر بر برنامه‌ریزی، اجرا و ارزیابی کار را افزایش می‌دهد. یک شغل غنی‌شده وظایف را به گونه‌ای سازمان می‌دهد که کارگر امکان می‌یابد فعالیت کاملی را انجام دهد، آزادی و استقلال شاغل و مسئولیت‌های او را افزایش می‌دهد و برای او بازخورد فراهم می‌آورد، به گونه‌ای که افراد قادر می‌شوند عملکرد خود را ارزیابی و تصحیح کنند. در غنی‌سازی مشاغل می‌توان ردپای تئوری دوام‌لی هرزبرگ را مشاهده کرد. به پیروی از این تئوری، با افزایش عوامل درونی در یک شغل (نظیر موفقیت، مسئولیت و رشد) کارکنان بیشتر محتمل است از کارشان رضایت داشته باشند و در جهت انجام آن انگیزه شوند [۱۴].

الگوی ویژگی‌های شغل هاکنمن و اولدهام، پنج بعد عمده، یعنی: تنوع مهارت، هویت وظیفه، اهمیت وظیفه، استقلال و بازخورد را در هر شغلی که وضع روانی تعیین‌کننده‌ای را در فرد برای رسیدن به پیامدهایی درباره‌ی وی و سازمان به وجود می‌آورد، مدنظر قرار می‌دهد [۱۱].

ابعاد غنی‌سازی شغلی از دیدگاه رابینز^۱ عبارت‌اند از:

۱. ترکیب نمودن کارها

۲. ایجاد واحدهای کار طبیعی

۳. ایجاد رابطه با مشتری

۴. بسط یا گسترش شغل در سطح عمودی

۵. ایجاد کانال برای بازخورد نتایج [۱۳].

همچنین هرزبرگ^۲ عقیده داشت که می‌توان از راه تجربه‌های مثبت مرتبط با کار، مانند احساس مسئولیت، کسب موفقیت و شهرت در اشخاص ایجاد انگیزه کرد. برای رسیدن به این هدف او از نظریهٔ پربار کردن عمودی شغل یعنی علاوه بر افزودن وظایف بیشتر به یک شغل (پربار کردن افقی شغل) وظیفهٔ نظارت بر چگونگی انجام وظایف نیز باید به شخص واگذار شود طرفداری می‌کرد. برای پربار کردن عمودی شغل باید شغل را به شش شکل غنی ساخت:

۱. پاسخگویی: کارکنان باید مسئولیت عملکرد خود را به عهده بگیرند.

۲. کسب موفقیت: کارکنان باید احساس کنند که کار مهمی انجام می‌دهند.

۳. بازخورد: کارکنان باید اطلاعات مستقیم و روشن دربارهٔ عملکردشان دریافت کنند.

۴. مراحل و گام‌های کار: تاجایی که ممکن است کارکنان باید سرعت، نظم و مراحل کار خود را خودشان تنظیم کنند.

۵. اعمال کنترل بر منابع: کارکنان باید بر منابع مصرفی خود کنترل داشته باشند.

۶. رشد و بهسازی شخصی: کارکنان باید فرصت یادگیری مهارت‌های جدید را داشته باشند [۲۶].

اشتیاق شغلی. بر اساس نظریهٔ لیتر^۳ (۱۹۹۷) اشتیاق شغلی به انرژی، درگیری و کفایت حرفه‌ای اشاره دارد. این ابعاد یک رابطهٔ منفی مستقیم با ابعاد فرسودگی شغلی شامل خستگی، بدگمانی، و کاهش کفایت حرفه‌ای دارد. در این تعریف سه مؤلفهٔ اشتیاق شغلی، نقطهٔ مقابل سه

1. Robbins
2. Herzberg
3. Leiter

مؤلفه فرسودگی شغلی در نظر گرفته شده است و با پرسشنامه فرسودگی شغلی مسلش اندازه‌گیری می‌شود [۴].

طبق مدل اشتیاق شغلی باکر و دمروتی^۱ (۲۰۰۸) برخی از منابع شغلی، و شخصی در محیط کار موجب ایجاد اشتیاق شغلی در کارکنان می‌گردند و متعاقباً اشتیاق شغلی نیز به پیامدهای مثبت در محیط کار منجر می‌شود. حمایت همکاران و سرپرست، بازخورد عملکرد، تنوع وظیفه، و استقلال و فرصت‌های یادگیری از جمله این منابع هستند که اشتیاق شغلی کارکنان را افزایش می‌دهند. منابع شخصی، جنبه‌هایی از خود فرد هستند که عموماً با رواداری همراه هستند و بیانگر احساس افراد از توانایی کنترل و اثرگذاری موفقیت‌آمیز بر محیط شان می‌باشند. رواداری، خودکفایی، خوش‌بینی و عزت نفس از مهم‌ترین منابع شخصی که بر اشتیاق شغلی اثر مثبت دارند. بنابراین منابع شغلی و شخصی می‌توانند با اثرگذاری بر اشتیاق شغلی بر پیامدهای مهمی در محیط کار اثر بگذارند [۳۲].

شوفلی و همکاران (۲۰۰۲) اشتیاق شغلی را به عنوان یک حالت راضی کننده و مثبت مرتبط با کار دانسته‌اند که با انرژی، فداکاری و شیفتگی حرفه‌ای مشخص می‌شود [۴]. طبق مدل شوفلی و همکاران (۲۰۰۲)، اشتیاق شغلی دارای سه بعد به شرح ذیل می‌باشد:

جذب. به تمرکز کامل و غرق شدن در کار اشاره دارد، به طوری که زمان در حین کار برای فرد خیلی سریع می‌گذرد و برای فرد سخت است که از کارش جدا شود [۴].

در این حالت فرد سرسختانه درگیر کار خود می‌شود چراکه تجربه کاری برای او بسیار لذت‌بخش است. افراد برای قرار گرفتن در چنین شرایطی حاضر به پرداختن بهایش نیز هستند [۲۸]. بعضی از نویسندگان بیان کرده‌اند که تجربه جذب در کار شبیه تجربه شور و شیدایی است. شور و شیدایی به عنوان حالت ذهنی تعریف شده است که طی آن فرد قویاً در شغلش درگیر می‌شود و هر چیز دیگر، جز انجام کار، برای او مهم به نظر نمی‌رسد [۳۰].

نیرومندی. به سطح بالایی از انرژی و انعطاف‌پذیری ذهنی در حین کار کردن، میل به تلاش زیاد در کار، و پایداری در وضعیت‌های دشوار اشاره دارد [۴]. کارکنانی که از توان بالایی برخوردارند، بیشتر به واسطه کار خود برانگیخته می‌شوند و در هنگام وقوع مشکلات و بروز تعارضات بین فردی مقاومت بیشتری از خود نشان می‌دهند [۲۸]. این مؤلفه از لحاظ مفهومی شبیه به مفهوم انگیزش درونی است. انگیزش درونی اشاره به نیاز یک فرد برای انجام فعالیتی

1. Demerouti

خاص دارد، به این علت که این فعالیت به او خشنودی درونی می‌دهد و این پاداش‌دهی درونی فعالیت، هیچ هدف بیرونی‌ای را در بر نمی‌گیرد [۳۰].

وقف خود. به تجربه یک احساس مهم بودن، رغبت، شهود، افتخار و چالش در کار اشاره دارد [۴]. این بعد اشتیاق شغلی با درگیری شدید روانی کارکن در کار مشخص شده و ترکیبی از احساس معنی‌داری، اشتیاق و چالش است. این بعد با مفهوم دل‌بستگی شغلی وجه مشترک بسیاری دارد و به درجه‌ای که فرد از لحاظ روانی خود را وابسته به شغل خود می‌داند، اطلاق می‌شود [۲۸]. این مؤلفه از نظر مفهومی شبیه به دل‌بستگی شغلی و تعهد شغلی است. که به عنوان درجه‌ای تعریف می‌شود که یک فرد از لحاظ روانشناختی به خوبی با شغلش ارتباط برقرار کند [۳۰].

تمایل به ترک خدمت. ترک خدمت معمولاً به تصمیم و یا اقدام فرد برای خروج از سازمان اطلاق می‌گردد، به عبارتی ترک خدمت تغییر در عضویت فرد در سازمان می‌باشد که طیف وسیعی را شامل می‌گردد. ولی مهم‌ترین وجه تمایز میان ترک خدمت اختیاری و ترک خدمت اجباری کارمند در سازمان است. ترک خدمت اجباری اصولاً به مواردی اطلاق می‌گردد که، نظارت بر آن در اختیار سازمان نمی‌باشد. مانند: بازنشستگی، انتقال به دلیل ازدواج، ادامه تحصیل؛ و ترک اختیاری خدمت به مواردی گفته می‌شود که، نظارت بر آن می‌تواند در اختیار سازمان باشد و معمولاً علت آن از شرایط موجود سازمان ناشی می‌گردد [۱۵].

ترک خدمت در یک جمع‌بندی کلی، منعکس‌کننده علاقه کارکنان به جستجوی مشاغل جایگزین و ترک سازمان است [۲۴]. تمایل به ترک خدمت میزان حرکت فرد به سمت خروج از محدوده عضویت یک سیستم اجتماعی، که آغازگر آن خود فرد می‌باشد، تعریف می‌شود. بر خلاف ترک شغل حقیقی، تمایل به ترک شغل، آشکار نمی‌باشد. تمایلات، ابراز عقیده‌ای در مورد یک رفتار خاص مورد علاقه می‌باشند. تمایل به ترک شغل به صورت فکر کردن به احتمال ذهنی این مسئله تعریف می‌شود که فردی در طی دوره زمانی معینی شغل خود را تغییر خواهد داد و یکی از پیش‌نیازهای اصلی ترک شغل حقیقی می‌باشد. نتایج تحقیقات مختلف نشان‌دهنده شواهدی برای اهمیت فراوان تمایل به ترک شغل در بررسی رفتار ترک شغل فردی می‌باشند. تمایل به ترک شغل در فرد موجب توجه و ارزیابی گزینه‌های شغلی مختلف می‌شود [۱۰]. تمایل به ترک خدمت ادراک فرد نسبت به ترک خدمت می‌باشد، اگرچه فرد در حال حاضر در موقعیت شغلی خود مانده باشد. میل به ترک خدمت مترادف ترک خدمت پیش‌بینی شده است که به معنی احتمال ترک موقعیت شغلی توسط فرد می‌باشد. تعریف ترک خدمت پیش‌بینی شده،

درجه‌ای است که فرد فکر می‌کند یا عقیده دارد که موقعیت فعلی‌اش را داوطلبانه ترک خواهد کرد [۹].

فایول^۱ اعتقاد دارد که برای مدیریت بهتر در سازمان بهتر است از افراد با تجربه و دارای تخصص و کارآمد استفاده شود. برای اینکه بتوان ادامه کار کارکنان باتجربه را در سازمان تثبیت کرد باید طوری آنان را مدیریت کرد که سازمان را رها نکنند. مسلماً توجه به مسائل رفاهی و انگیزشی و فراهم کردن امکانات رشد کارکنان و غیره از جمله موارد مهمی است که سبب تعهد کارکنان به سازمان می‌شود و اگر از این روش‌ها پرهیز شود کارکنان تعهدی به مدیریت و سازمان نخواهند داشت و بسیار سریع آن را ترک می‌کنند [۶].

مبلی^۲ از جمله پژوهشگرانی است که به مدت طولانی در زمینه ترک خدمت و تمایل به ترک خدمت (او میان این دو مقوله تفاوت قائل شده است) مطالعاتی را انجام داده است. این پژوهشگر فرایندهای رفتاری را که ممکن است میان رضایت و عمل به ترک خدمت اتفاق افتد را مورد تعمق قرار داده است. وی در مدل خود تمایل به ترک خدمت را به عنوان آخرین عامل در فرایند کناره‌گیری ترسیم می‌کند. طبق این مدل ارزیابی از شغل موجود به رضایت منجر می‌گردد. عدم رضایت به نوبه خود تفکر به ترک خدمت، ارزیابی منافع مورد انتظار از بررسی هزینه ترک خدمت، تمایل به بررسی برای شقوق دیگر، بررسی ارزیابی و مقایسه راه‌حل‌های دیگر در مقابل راه‌حل‌های دیگر در قالب شغل فعلی، تمایل به ترک و سرانجام ترک خدمت را توسط کارمند در پی خواهد داشت [۱۸].

بر اساس مدل ترک خدمت کلاسیک، تمایل به ترک خدمت، تابعی است از مطلوبیت و سهولت درک شده از ترک سازمان. در مجموع، عوامل فردی (همانند رابطه منفی سن و استخدام رسمی با تمایل به ترک خدمت)، درون‌سازمانی (مانند شرایط شغلی) و برون‌سازمانی (همانند شرایط اقتصادی) تعیین کننده احتمال ترک خدمت فردی کارکنان به شمار می‌روند [۳۶].

یک تحقیق تخصصی که توسط کوهن و هادیسک^۳ پیرامون رابطه تعهد سازمانی و ترک خدمت در میان گروه‌های شغلی نشان می‌دهد که رابطه ترک خدمت و تعهد سازمانی در میان کارکنان دارای مشاغل حرفه‌ای و تخصصی بیشتر از کارکنان غیرحرفه‌ای است زیرا کارکنان مشاغل حرفه‌ای و تخصصی بیشتر متکی به شغل خود هستند و کمتر وابسته به سازمان می‌باشند و متغیرهایی مانند: سن، مدت خدمت و امثال آن، اثر کمتری در ترک خدمت آنها دارد. بدین صورت که اگر سازمان، انتظاراتش را با توجه به نوع شغل و حرفه برآورده کند این افراد سطح بالایی از تعهد سازمانی را نشان داده و در نتیجه در سازمان باقی می‌مانند و اگر این انتظارات از

1. Fayol

2. Mebles

3. Kohn and Hadisk

طرف سازمان تحقق نیابد سطح کمتری از تعهد سازمانی را نشان می‌دهند و لذا سازمان را ترک می‌کنند؛ در حالی که کارکنان مشاغل ساده بیشتر تحت تأثیر متغیرهایی مانند، سن، مدت خدمت و غیره قرار می‌گیرند [۱۹].

رایس^۱ و همکاران (۱۹۵۰) این فرضیه را بیان کردند که اتمام رابطه کارمند با سازمان، معلول عوامل زیادی است که برخی از آنها به اجتماع خارجی، برخی به شرکت و برخی به خود فرد بستگی دارند و قوت هر یک از این عوامل، ممکن است در طول زمان تغییر کند. بر اساس مدل رایس و همکاران، عوامل ترک داوطلبانه، شامل سه دسته زیر است:

- تعلقات اجتماعی

- کارمند

- کارفرما [۲۵].

مدل‌های نظری فراوانی برای توضیح ترک خدمت کارکنان بیان شده‌اند. اگر چه بیشتر این مدل‌ها بر ویژگی‌های فردی نظیر رضایت شغلی و تعهد سازمانی به عنوان عوامل کلیدی و مؤثر بر ترک خدمت تمرکز می‌کنند، اما برخی از محققان پیشنهاد کرده‌اند که ویژگی‌های مؤسسات و روابطی که میان افراد وجود دارد، ممکن است در این زمینه نقش مهمی بازی کنند. برای مثال لامبرت و همکاران، فاکتورهای محیط کار نظیر تعارض نقش، تنوع وظایف، روابط با همکاران و استقلال افراد را در رضایت‌مندی شغلی بسیار مهم یافتند [۲].

لی و میشل^۲ از دانشگاه واشنگتن در سال ۱۹۹۶ مدل خود را طرح‌ریزی کردند. فرض اصلی مدل یک شوک و تحلیل روانی است که قبل از عمل ترک خدمت روی می‌دهد، در اثر وقوع یک شوک، تفکر کناره‌گیری در فرد شکل می‌گیرد و پس از مدتی ممکن است شغل و سازمان خود را ترک کرده و یا اینکه تصمیم بگیرد در سازمان فعلی بماند [۸].

طبق نظر کارل مارتز و روجر گریفیث^۳ (۲۰۰۴) نیروها و مکانیزم‌های انگیزشی که می‌تواند جابه‌جایی و ترک خدمت و یا ماندگاری افراد را تحت تأثیر قرار دهد به هشت دسته تقسیم می‌شوند:

- نیروهای احساسی (اثرگذار)

- نیروهای محاسبه‌گرانه

- نیروهای قراردادی

- نیروهای رفتاری

1. Rice

2. Lee and Michel

3. Maertz and Rodger Griffith

- نیروهای گزینه‌ای

- نیروهای هنجاری

- نیروهای معنوی

- نیروهای تشکلی [۸].

توسعه فرضیه‌ها و مدل مفهومی. در این تحقیق ابعاد غنی‌سازی شغلی به عنوان متغیر پیش-بین، تمایل به ترک خدمت به عنوان متغیر ملاک، و اشتیاق شغلی به عنوان متغیر پیش‌بین و ملاک مورد بررسی قرار می‌گیرند.

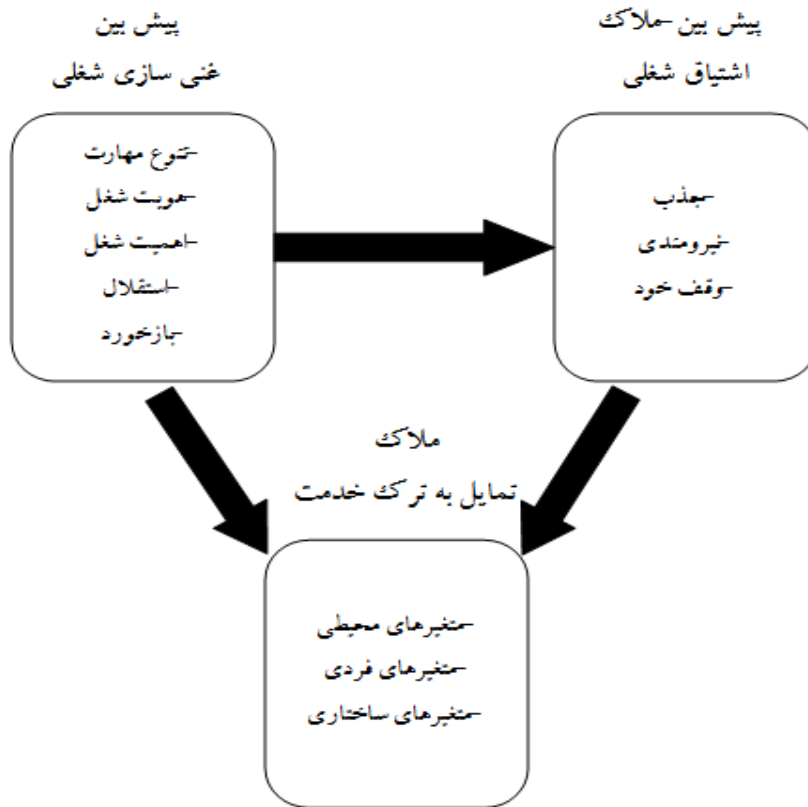
تمایل به ترک خدمت یعنی اظهار میل و رغبت به قطع رابطه‌ی استخدامی با سازمان [۱۹]. ابعاد متغیر تمایل به ترک خدمت در این تحقیق، طبق مدل پرایس^۱ (۲۰۰۱) عبارتند از: متغیرهای محیطی، متغیرهای فردی، و متغیرهای ساختاری.

جهت بررسی اشتیاق شغلی در این پژوهش از مدل شوفلی و همکاران (۲۰۰۲) استفاده می‌شود. طبق مدل مذکور، اشتیاق شغلی دارای سه بعد جذب، نیرومندی، و وقف خود می‌باشد. یکی از جامع‌ترین مدل‌هایی که می‌توان از آن برای غنی‌سازی شغل استفاده کرد، مدل هاگمن و اولدهام می‌باشد. مدل هاگمن و اولدهام یک سیستم مشتمل بر پنج بعد اصلی شغل می‌باشد که برای توضیح شغل‌ها از لحاظ ویژگی‌ها استفاده می‌شود و مفاهیمی را در مورد رفتار کارکنان به همراه دارد [۷].

ابعاد اصلی غنی‌سازی شغلی در این تحقیق، طبق الگوی ویژگی‌های شغلی هاگمن و اولدهام عبارتند از: تنوع مهارت، هویت شغل، اهمیت شغل، استقلال، و بازخورد.

چاین (۲۰۰۶) در مطالعه خود نشان داد اشتیاق شغلی باعث افزایش تعهد سازمانی شده و در نتیجه انتظار می‌رود در اثر افزایش اشتیاق شغلی تمایل به ترک خدمت کارکنان کاهش یابد. پارک و گورسی (۲۰۱۱) در تحقیقی نشان دادند که اشتیاق شغلی برای حفظ کارکنان مهم است. برک و ال کوت (۲۰۱۰)، و هاشمی و همکاران (۱۳۹۱) نیز در تحقیقات خود نشان دادند که میان اشتیاق شغلی و تمایل به ترک شغل کارکنان رابطه معنادار وجود دارد. سو و همکاران (۲۰۱۰) در تحقیق خود نشان دادند که میان غنی‌سازی شغلی و اشتیاق شغلی رابطه معنی‌داری وجود دارد. طوسی راد (۱۳۸۱) نیز در تحقیق خود نشان داد که میان ابعاد غنی‌سازی شغلی با تمایل به ترک خدمت در کارکنان رابطه معناداری وجود دارد.

1. Price



نمودار ۱. مدل مفهومی پژوهش

- فرضیه‌های پژوهش.** فرضیه‌های این پژوهش با توجه به چارچوب نظری به شرح زیر هستند:
- میان ابعاد غنی‌سازی شغلی با اشتیاق‌شغلی کارکنان آموزش و پرورش شهرستان رفسنجان رابطه وجود دارد.
 - میان تنوع مهارت با اشتیاق‌شغلی کارکنان آموزش و پرورش شهرستان رفسنجان رابطه وجود دارد.
 - میان هویت شغل با اشتیاق‌شغلی کارکنان آموزش و پرورش شهرستان رفسنجان رابطه وجود دارد.
 - میان اهمیت شغل با اشتیاق‌شغلی کارکنان آموزش و پرورش شهرستان رفسنجان رابطه وجود دارد.
 - میان استقلال با اشتیاق‌شغلی کارکنان آموزش و پرورش شهرستان رفسنجان رابطه وجود دارد.

- میان بازخورد با اشتیاق شغلی کارکنان آموزش و پرورش شهرستان رفسنجان رابطه وجود دارد.
- میان اشتیاق شغلی با تمایل به ترک خدمت کارکنان آموزش و پرورش شهرستان رفسنجان رابطه وجود دارد.
- میان میزان نیرومندی با تمایل به ترک خدمت کارکنان آموزش و پرورش شهرستان رفسنجان رابطه وجود دارد.
- میان میزان وقف خود با تمایل به ترک خدمت کارکنان آموزش و پرورش شهرستان رفسنجان رابطه وجود دارد.
- میان میزان جذب با تمایل به ترک خدمت کارکنان آموزش و پرورش شهرستان رفسنجان رابطه وجود دارد.
- میان ابعاد غنی‌سازی شغلی با تمایل به ترک خدمت کارکنان آموزش و پرورش شهرستان رفسنجان رابطه وجود دارد.
- میان تنوع مهارت با تمایل به ترک خدمت کارکنان آموزش و پرورش شهرستان رفسنجان رابطه وجود دارد.
- میان هویت شغل با تمایل به ترک خدمت کارکنان آموزش و پرورش شهرستان رفسنجان رابطه وجود دارد.
- میان اهمیت شغل با تمایل به ترک خدمت کارکنان آموزش و پرورش شهرستان رفسنجان رابطه وجود دارد.
- میان استقلال با تمایل به ترک خدمت کارکنان آموزش و پرورش شهرستان رفسنجان رابطه معنادار دارد.
- میان بازخورد با تمایل به ترک خدمت کارکنان آموزش و پرورش شهرستان رفسنجان رابطه وجود دارد.

۳. روش‌شناسی تحقیق

این تحقیق بر حسب هدف، تحقیق کاربردی و از نظر نوع و ماهیت مسأله توصیفی از نوع همبستگی است. در این پژوهش به منظور جمع‌آوری داده‌های مورد نیاز، سه پرسشنامه تنظیم گردید: پرسشنامه غنی‌سازی شغلی شامل ۱۵ سؤال است که از ۵ بعد تنوع مهارت، هویت شغل، اهمیت شغل، استقلال و بازخورد (سه سؤال مربوط به هر بعد) تشکیل شده است. اشتیاق شغلی با

یک پرسشنامه ۱۷ ماده‌ای که توسط سالوناوا و شوفلی در سال ۲۰۰۱ طراحی گردیده، سنجیده شد. این پرسشنامه ۳ بعد توانایی (۶ سؤال)، وقف خود (۵ سؤال)، و جذب (۶ سؤال) را می‌سنجد. پرسشنامه تمایل به ترک خدمت نیز دارای ۲۹ پرسش می‌باشد. از ۲۹ سؤال مربوط به تمایل به ترک خدمت کارکنان، ۱۰ سؤال مربوط به متغیرهای فردی، ۱۶ سؤال مربوط به متغیرهای ساختاری و ۳ سؤال مربوط به متغیرهای محیطی است. سؤالات پرسشنامه‌ها بر اساس مقیاس لیکرت پنج درجه‌ای می‌باشد. در تحقیق نادری نسب (۱۳۸۶) روایی پرسشنامه غنی‌سازی شغلی ۰/۸۶، در تحقیق وزیرپناه (۱۳۹۱) روایی پرسشنامه اشتیاق شغلی ۰/۸۷ و در تحقیق الهیاری (۱۳۹۱) روایی پرسشنامه تمایل به ترک خدمت ۰/۸۹ به دست آمده است. در این پژوهش مقدار آلفا در خروجی نرم‌افزار ضریب پایایی پرسشنامه غنی‌سازی شغلی ۰/۷۴۰، ضریب پایایی پرسشنامه اشتیاق شغلی ۰/۹۶۲ و ضریب پایایی پرسشنامه تمایل به ترک خدمت ۰/۹۳۶ محاسبه گردید. از آنجا که آلفای کرونباخ محاسبه شده برای هر سه پرسشنامه بزرگ تر از ۰/۷ است، مشخص می‌گردد که پرسشنامه‌ها از پایایی قابل قبول برخوردار می‌باشند. جامعه آماری این پژوهش شامل کلیه کارکنان سازمان آموزش و پرورش شهرستان رفسنجان به تعداد ۱۵۴ نفر می‌باشد. با توجه به تعداد ۱۵۴ نفر از کارکنان که کل جامعه آماری را تشکیل می‌دهند و با استفاده از فرمول کوکران، حجم نمونه برابر ۱۱۰ نفر برآورد گردید.

$$n = \frac{NZ_a^2 p(1-P)}{\varepsilon^2 (N-1) + Z_a^2 p(1-P)}$$

$$n = \frac{154 \times (1/96)^2 \times 0/5 \times 0/5}{((0/05)^2 \times (154 - 1)) + ((1/96)^2 \times 0/5 \times 0/5)} \cong 110$$

۴. تحلیل یافته‌ها

با توجه به تجزیه و تحلیل داده‌ها از میان آزمودنی‌های مورد بررسی ۸۵ نفر (۷۷/۳ درصد) مرد و ۲۵ نفر (۲۲/۷ درصد) زن، ۵ نفر (۴/۵ درصد) مجرد و ۱۰۵ نفر (۹۵/۵ درصد) متأهل، ۷ نفر (۶/۴ درصد) دیپلم، ۱۰ نفر (۹/۱ درصد) فوق دیپلم، ۷۶ نفر (۶۹/۱ درصد) لیسانس، ۱۶ نفر (۱۴/۵ درصد) فوق لیسانس و ۱ نفر (۰/۹ درصد) دکتری، ۸ نفر (۷/۳ درصد) دارای سن ۳۰ سال و کمتر، ۴۰ نفر (۳۶/۴ درصد) میان ۳۱ - ۴۰ سال و ۶۲ نفر (۵۶/۴ درصد) دارای سن بالای ۴۰ سال، ۱۶ نفر (۱۴/۷ درصد) دارای سابقه خدمت کمتر از ۱۰ سال، ۳۳ نفر (۳۰/۳ درصد) ۲۰ - ۱۰ سال و ۶۰ نفر (۵۵ درصد) دارای سابقه خدمت ۲۱ سال و بیشتر می‌باشند.

از میان ۱۱۰ آزمودنی مورد بررسی، ۲ نفر (۱/۸ درصد) نمره غنی‌سازی شغلی آنها کم، ۳۳ نفر (۳۰ درصد) متوسط، ۶۳ نفر (۵۷/۳ درصد) زیاد و ۱۲ نفر (۱۰/۹ درصد) نمره غنی‌سازی شغلی آنها خیلی زیاد است. که در مجموع ۷۵ نفر (۶۸/۲ درصد) نمره غنی‌سازی شغلی آنها مثبت (زیاد و خیلی زیاد) است. ۱ نفر (۰/۹ درصد) نمره اشتیاق شغلی آنها خیلی کم، ۹ نفر (۸/۲ درصد) کم، ۳۰ نفر (۲۷/۳ درصد) متوسط، ۴۶ نفر (۴۱/۸ درصد) زیاد، و ۲۴ نفر (۲۱/۸ درصد) نمره اشتیاق شغلی آنها خیلی زیاد است. که در مجموع ۷۰ نفر (۶۳/۶ درصد) نمره اشتیاق شغلی آنها مثبت (زیاد و خیلی زیاد) است. ۸ نفر (۷/۳ درصد) نمره تمایل به ترک خدمت آنها خیلی کم، ۵۴ نفر (۴۹/۱ درصد) کم، ۳۵ نفر (۳۱/۸ درصد) متوسط، ۱۱ نفر (۱۰ درصد) زیاد و ۲ نفر (۱/۸ درصد) نمره تمایل به ترک خدمت آنها مثبت (زیاد و خیلی زیاد) است (جدول شماره ۱).

جدول ۱. توزیع فراوانی متغیرهای غنی‌سازی شغلی، اشتیاق شغلی و تمایل به ترک خدمت

متغیر	وضعیت	فراوانی	درصد فراوانی
غنی‌سازی شغلی	خیلی کم	۰	۰
	کم	۲	۱/۸
	متوسط	۳۳	۳۰
	زیاد	۶۳	۵۷/۳
	خیلی زیاد	۱۲	۱۰/۹
اشتیاق شغلی	خیلی کم	۱	۰/۹
	کم	۹	۸/۲
	متوسط	۳۰	۲۷/۳
	زیاد	۴۶	۴۱/۸
	خیلی زیاد	۲۴	۲۱/۸
تمایل به ترک خدمت	خیلی کم	۸	۷/۳
	کم	۵۴	۴۹/۱
	متوسط	۳۵	۳۱/۸
	زیاد	۱۱	۱۰
	خیلی زیاد	۲	۱/۸

در جدول شماره ۲ میانگین و انحراف معیار متغیرهای پژوهش آمده است.

جدول ۲. میانگین و انحراف معیار متغیرهای پژوهش

متغیر	میانگین	انحراف معیار
غنی سازی شغلی	۵۳/۳	۷/۲۶
اشتیاق شغلی	۶۱/۸۸	۱۲/۷۷
تمایل به ترک خدمت	۷۴/۲	۱۷/۸۱

در جدول شماره ۳ همبستگی میان غنی سازی شغلی و ابعاد آن با اشتیاق شغلی نشان داده شده است. این یافته‌ها با تأیید فرضیه‌های اول تا ششم پژوهش نشان می‌دهند که میان غنی سازی شغلی و ابعاد آن با اشتیاق شغلی رابطه معناداری وجود دارد. در ضمن مثبت بودن ضرایب همبستگی حاکی از این است که با بالا رفتن نمرات غنی سازی شغلی و ابعاد آن، نمرات اشتیاق شغلی کارکنان افزایش پیدا می‌کند.

جدول ۳. آزمون همبستگی پیرسون بین غنی سازی شغلی و ابعاد آن با اشتیاق شغلی

متغیر	غنی سازی	تنوع مهارت	هویت شغل	اهمیت شغل	بازخورد	استقلال
ضریب همبستگی	۰/۶۶۶	۰/۵۱۷	۰/۲۵۷	۰/۵۱۹	۰/۵۶۰	۰/۲۳۸
اشتیاق شغلی						
سطح معنی داری	۰/۰	۰/۰	۰/۷	۰/۰	۰/۰	۰/۱۲

در جدول شماره ۴ همبستگی میان اشتیاق شغلی و ابعاد آن با تمایل به ترک خدمت نشان داده شده است. این یافته‌ها با تأیید فرضیه‌های هفتم تا دهم پژوهش نشان می‌دهند که میان اشتیاق شغلی و ابعاد آن با تمایل به ترک خدمت رابطه معناداری وجود دارد. در ضمن منفی بودن ضرایب همبستگی حاکی از این است که با بالا رفتن نمرات اشتیاق شغلی و ابعاد آن، نمرات تمایل به ترک خدمت کارکنان کاهش پیدا می‌کند.

جدول ۴. آزمون همبستگی پیرسون بین اشتیاق شغلی و ابعاد آن با تمایل به ترک خدمت

متغیر	اشتیاق شغلی	نیرومندی	وقف خود	جذب
ضریب همبستگی	-۰/۳۶۶	-۰/۳۵۱	-۰/۳۶۱	-۰/۳۱۲
تمایل به ترک خدمت				
سطح معنی داری	۰/۰	۰/۰	۰/۰	۰/۱

در جدول شماره ۵ همبستگی میان غنی‌سازی شغلی و ابعاد آن با تمایل به ترک خدمت نشان داده شده است. این یافته‌ها با تأیید فرضیه‌های یازدهم تا شانزدهم پژوهش نشان می‌دهند که میان غنی‌سازی شغلی و ابعاد آن با تمایل به ترک خدمت رابطه معناداری وجود دارد. در ضمن منفی بودن ضرایب همبستگی حاکی از این است که با بالا رفتن نمرات غنی‌سازی شغلی و ابعاد آن، نمرات تمایل به ترک خدمت کارکنان کاهش پیدا می‌کند.

جدول ۵. آزمون پیرسون: همبستگی میان غنی‌سازی شغلی و ابعاد آن با تمایل به ترک خدمت

متغیر	غنی‌سازی	تنوع مهارت	هویت شغل	اهمیت شغل	بازخورد	استقلال
ضریب همبستگی	-۰/۳۸۱	-۰/۲۹۰	-۰/۳۰۸	-۰/۲۹۶	-۰/۳۳۵	-۰/۳۱۵
تمایل به ترک خدمت						
سطح معنی داری	۰/۰	۰/۲	۰/۱	۰/۲	۰/۰	۰/۱

۵. نتیجه‌گیری و پیشنهاد

اشتقاق شغلی به‌طور واضح با غیبت و قصد ترک خدمت پیوند یافته است. مدارک مثبت زیادی اشتقاق شغلی را با رضایت شغلی مرتبط دانسته‌اند. موقعی که کارکنان مشتاق کارشانند، اثرات مثبتی را از قبیل احساس الهام و اشتقاق تجربه می‌کنند. اگر کارکنان احساس کنند قادر به اعمال کنترل کارشانند، اثر مثبتی دارد و آنها تجربیاتشان را به طرف مهارت بیشتر، قابل تطابق‌تر و فعال‌تر بر می‌گردانند. به علاوه دلایل تئوریک و شواهد جمع‌آوری شده نشان می‌دهد که کارکنانی که احساس مثبتی در انجام کارهایشان دارند حقیقتاً عملکرد کارتری دارند [۳۱].

هاکمن و اولدهام (۱۹۷۵) طی پژوهشی دریافتند که هر چه کارکنان از نظر ویژگی‌های شغلی (تنوع مهارت، ماهیت وظیفه، اهمیت وظیفه، آزادی عمل در کار، و بازخورد شغل) سطح بالایی داشته باشند رضایت شغلی و عملکردشان افزایش و جابه‌جایی و غیبت از محیط کار کاهش می‌یابد [۱۲].

به پیروی از تئوری دوعاملی هرزبرگ، با افزایش عوامل درونی در ۱ شغل (نظیر موفقیت، مسئولیت و رشد) کارکنان بیشتر محتمل است از کارشان رضایت داشته باشند و در جهت انجام آن انگیزه شوند [۱۴].

طبق مدل اشتقاق شغلی باکر و دمروتی^۱ (۲۰۰۸) برخی از منابع شغلی، و شخصی در محیط کار موجب ایجاد اشتقاق شغلی در کارکنان می‌گردند و متعاقباً اشتقاق شغلی نیز به پیامدهای مثبت در محیط کار منجر می‌شود. حمایت همکاران و سرپرست، بازخورد از عملکرد، تنوع وظیفه،

1. Demerouti

و استقلال و فرصت‌های یادگیری از جمله این منابع هستند که اشتیاق شغلی کارکنان را افزایش می‌دهند [۳۲].

نتایج این تحقیق حاکی از وجود رابطه مستقیم و معنادار میان غنی‌سازی شغلی و ابعاد آن با اشتیاق شغلی کارکنان است. همچنین سو^۱ و همکاران (۲۰۱۰) در تحقیق خود نشان دادند که میان غنی‌سازی شغلی و ابعاد آن با اشتیاق شغلی رابطه معنی‌داری وجود دارد. بنابراین نتایج این پژوهش با یافته‌های تحقیق سو و همکاران (۲۰۱۰) همسو می‌باشد. بنابراین انتظار می‌رود با افزایش غنی‌سازی شغلی و ابعاد آن در کارکنان، اشتیاق شغلی آنها تقویت شود.

نتایج این تحقیق حاکی از وجود رابطه معکوس و معنادار میان اشتیاق شغلی و تمایل به ترک خدمت کارکنان است. همچنین پارک و گورسی^۲ (۲۰۱۱) در تحقیقی نشان دادند که اشتیاق شغلی برای حفظ کارکنان مهم است. برک و ال کوت (۲۰۱۰)، و هاشمی و همکاران (۱۳۹۱) نیز در تحقیقات خود نشان دادند که میان اشتیاق شغلی و تمایل به ترک شغل کارکنان رابطه معناداری وجود دارد. هاکانن^۳ و همکاران (۲۰۰۵) نیز بر این باورند که اشتیاق شغلی مفهومی است که با پیامدهای مثبتی همچون عملکرد شغلی، تقویت رفتارهای مدنی سازمانی و خشنودی شغلی رابطه مثبت و با قصد ترک شغل رابطه منفی بالایی دارد. بنابراین نتایج این پژوهش با یافته‌های تحقیقات هاکانن و همکاران (۲۰۰۵)، پارک و گورسی (۲۰۱۱)، برک و ال کوت (۲۰۱۰) و هاشمی و همکاران (۱۳۹۱) همسو می‌باشد. بنابراین انتظار می‌رود با تقویت اشتیاق شغلی کارکنان، تمایل به ترک خدمت آنها کاهش یابد.

نتایج این تحقیق حاکی از وجود رابطه معکوس و معنادار میان میزان نیرومندی و تمایل به ترک خدمت کارکنان است. همچنین پارک و گورسی (۲۰۱۱) در تحقیقی نشان دادند که میزان نیرومندی برای حفظ کارکنان مهم است. برک و ال کوت (۲۰۱۰)، و هاشمی و همکاران (۱۳۹۱) نیز در تحقیقات خود نشان دادند که میان میزان نیرومندی و تمایل به ترک شغل کارکنان رابطه معنادار وجود دارد. باغبان سیچانی (۱۳۸۶) نیز عقیده دارد کارمندی که احساس می‌کند نیرومندی زیادی دارد شدیداً به کارش راغب است و در زمان مواجهه با مشکلات و سختی‌های کار پایداری زیادی دارد. بنابراین نتایج این پژوهش با یافته‌های تحقیقات پارک و گورسی (۲۰۱۱)، برک و ال کوت (۲۰۱۰)، باغبان سیچانی (۱۳۸۶) و هاشمی و همکاران (۱۳۹۱) همسو می‌باشد. بنابراین انتظار می‌رود با تقویت میزان نیرومندی کارکنان، تمایل به ترک خدمت آنها کاهش یابد.

نتایج این تحقیق حاکی از وجود رابطه معکوس و معنادار میان میزان وقف خود و تمایل به ترک خدمت کارکنان است. همچنین پارک و گورسی (۲۰۱۱) در تحقیقی نشان دادند که میزان

1. Siu
2. Park and Gursoy
3. Hakanen

وقف خود برای حفظ کارکنان مهم است. برک و ال کوت (۲۰۱۰)، و هاشمی و همکاران (۱۳۹۱) نیز در تحقیقات خود نشان دادند که میان میزان وقف خود و تمایل به ترک شغل کارکنان رابطه معنادار وجود دارد. بنابراین نتایج این پژوهش با یافته‌های تحقیقات پارک و گورسی (۲۰۱۱)، برک و ال کوت (۲۰۱۰) و هاشمی و همکاران (۱۳۹۱) همسو می‌باشد. بنابراین انتظار می‌رود با تقویت میزان وقف خود کارکنان، تمایل به ترک خدمت آنها کاهش یابد.

نتایج این تحقیق حاکی از وجود رابطه معکوس و معنادار میان میزان جذب و تمایل به ترک خدمت کارکنان است. همچنین پارک و گورسی (۲۰۱۱) در تحقیقی نشان دادند که میزان جذب برای حفظ کارکنان مهم است. برک و ال کوت (۲۰۱۰)، و هاشمی و همکاران (۱۳۹۱) نیز در تحقیقات خود نشان دادند که میان میزان جذب و تمایل به ترک شغل کارکنان رابطه معنادار وجود دارد. شوفلی و همکارانش (۲۰۰۶) بر این باورند که جذب به میزان تمرکز و غرق شدن فرد در کارش اشاره دارد، که این امر کناره‌گیری از شغل را برای فرد، دشوار می‌سازد. بنابراین نتایج این پژوهش با یافته‌های تحقیقات شوفلی و همکاران (۲۰۰۶) پارک و گورسی (۲۰۱۱)، برک و ال کوت (۲۰۱۰) و هاشمی و همکاران (۱۳۹۱) همسو می‌باشد. بنابراین انتظار می‌رود با تقویت میزان جذب کارکنان، تمایل به ترک خدمت آنها کاهش یابد.

نتایج این تحقیق حاکی از وجود رابطه معکوس و معنادار میان غنی‌سازی شغلی و ابعاد آن با تمایل به ترک خدمت کارکنان است. همچنین طوسی راد (۱۳۸۱) نیز در تحقیق خود نشان داد که میان ابعاد غنی‌سازی شغلی با تمایل به ترک خدمت در کارکنان رابطه معناداری وجود دارد. بنابراین نتایج این پژوهش با یافته‌های تحقیق طوسی راد (۱۳۸۱) همسو می‌باشد. بنابراین انتظار می‌رود با تقویت غنی‌سازی شغلی کارکنان، تمایل به ترک خدمت آنها کاهش یابد.

نتایج حاصل از آزمون همبستگی نشان داد میان ابعاد غنی‌سازی شغل با اشتیاق شغلی رابطه وجود دارد. با توجه به تأیید فرضیه پیشنهاد می‌شود مدیران آموزش و پرورش شهرستان رفسنجان با غنی‌سازی شغلی از طریق تنوع بخشیدن به فعالیت‌های کارکنان، و آشکار ساختن نتیجه کار کارکنان و اینکه به کارکنان القا کنند که کار آنها در جامعه و زندگی دیگران اثر دارد و دادن اختیار کاری به کارکنان و در نهایت دادن بازخورد به کارکنان نسبت به کارشان زمینه اشتیاق شغلی بیشتر را در کارکنان فراهم آورند.

نتایج حاصل از آزمون همبستگی نشان داد میان اشتیاق شغلی و تمایل به ترک خدمت رابطه وجود دارد. با توجه به تأیید فرضیه پیشنهاد می‌شود، مدیران آموزش و پرورش شهرستان رفسنجان با افزایش اشتیاق شغلی کارکنان از طریق نیرومند ساختن آنها با برگزاری آموزش‌های ضمن خدمت در این خصوص تمایل به ترک خدمت در کارکنان را کاهش دهند.

نتایج حاصل از آزمون همبستگی نشان داد میان ابعاد غنی‌سازی شغل با تمایل به ترک خدمت رابطه وجود دارد. با توجه به تأیید فرضیه پیشنهاد می‌شود، مدیران آموزش و پرورش شهرستان رفسنجان با غنی‌سازی شغلی از طریق تنوع بخشیدن به مهارت‌های کارکنان، خواستن کار مشخص از کارکنان و القای این موضوع به کارکنان که کار آنها در زندگی دیگران بااهمیت و اثربخش است و دادن استقلال در تصمیم‌گیری به کارکنان و در نهایت دادن اطلاعات به کارکنان در مورد اثربخشی کارشان، تمایل به ترک خدمت در کارکنان را کاهش دهند.

منابع

۱. ابطحی، سیدحسین. (۱۳۸۴). مدیریت منابع انسانی. تهران: دانشگاه پیام نور.
۲. احمدی، علی اکبر، مبارکی، حسین و عسکری نژاد، منیره. (۱۳۹۱). بررسی عوامل مؤثر در قصد ترک خدمت پرستاران، مجله علمی دانشگاه علوم پزشکی کردستان، ۱۷، ۱۱۰-۱۰۱.
۳. الهیاری بهرقانی، حسین (۱۳۹۱). بررسی رابطه بین شهرت سازمانی و تعهد سازمانی و میزان تمایل به ترک خدمت در دستگاه های اجرایی شهرستان سپیدان. (پایان نامه کارشناسی ارشد). دانشگاه آزاد اسلامی واحد رفسنجان.
۴. باغبان سیچانی، ایران، علی پور، عباس و عابدی، محمدرضا. (۱۳۸۶). اشتیاق شغلی ۱ مفهوم جدید در مشاوره شغلی، مجموعه مقالات هفته پژوهش.
۵. بدلی، زهرا. (۱۳۸۹). درک نادرست مدیران عامل از اشتیاق کاری کارکنان تحت عنوان اشتیاق کاری و انگیزش. تدبیر، ۲۲۵، ۸۷.
۶. بدیعی، مینو. (۱۳۸۸). فایول و چندین اصل مدیریتی دیگر. قابل دسترسی در آدرس: <http://minoobadiee.blogfa.com>
۷. جزنی، نسرین. (۱۳۸۸). مدیریت منابع انسانی. تهران: نشر نی.
۸. جهانگیری، علی و مهرعلی، امیر. (۱۳۸۷). شناسایی و اولویت بندی عوامل مؤثر بر حفظ و نگهداشت کارکنان متخصص سازمان ساسد. پژوهشنامه علوم انسانی و اجتماعی ویژه مدیریت، ۲۹، ۵۶-۳۷.
۹. حریری، غلامرضا، یغمایی، فریده، زاغری تفرشی، منصوره و شاکری، نزهت. (۱۳۹۱). بررسی برخی عوامل مرتبط با تمایل به ترک خدمت در پرستاران شاغل در بیمارستان های آموزشی تابع دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی. مدیریت ارتقای سلامت، ۳، ۲۷-۱۷.
۱۰. حسنی، محمد و جودت کردلر، لیلا. (۱۳۹۱). رابطه بین ادراک از عدالت سازمانی با تمایل به ترک خدمت، رضایت شغلی و رفتار شهروندی سازمانی کادر درمانی بیمارستان امام رضا (ع) ارومیه، دومهنامه دانشکده پرستاری و مامایی ارومیه، ۳، ۳۵۲-۳۴۰.
۱۱. درانی، کمال و محمدی، تیمور. (۱۳۸۴). علوم اجتماعی: بررسی رابطه بین ویژگی های شغلی مدل هاکم و اولدهام و رضایت شغلی کارکنان زندان های استان کرمانشاه. اصلاح و تربیت، ۴۳، ۵-۳.
۱۲. دهقان، نبی اله، صالحی صدقیانی، جمشید و مرادی آیدیشه، شعبان. (۱۳۸۹). تبیین ارتباط ابعاد غنی سازی شغل و رضایت شغلی کارکنان. مطالعات کمی در مدیریت، ۲، ۵۲-۳۵.
۱۳. رابینز، استیفن. (۱۳۸۵). رفتار سازمانی: مفاهیم، نظریه ها و کاربردها (ترجمه علی پارساییان و سیدمحمد اعرابی). تهران: دفتر پژوهش های فرهنگی.

۱۴. رایبیز، استیفن. (۱۳۹۱). *مبانی رفتار سازمانی* (ترجمه محمد اعرابی و محمد تقی زاده مطلق). تهران: دفتر پژوهش های فرهنگی.
۱۵. زمانی فر، محسن و احمدی آزر، هادی. (۱۳۸۹). ترک خدمت کارکنان دانشی. *راهبرد*، ۴، ۱۳۶-۱۰۵.
۱۶. سبک رو، مهدی کلهریان، رضا کامجو، زین العابدین و طالقانی، غلامرضا. (۱۳۹۰). تعارض کار و خانواده: نقش ادراک حمایت هاس سازمانی در قصد ترک. *مدیریت دولتی*، ۶، ۱۲۶-۱۱۱.
۱۷. ستیز، اریچارد و دلیو پورتر، لیمان. (۱۳۹۰). *انگیزش و رفتار در کار* (ترجمه علوی). تهران: مرکز آموزش مدیریت دولتی.
۱۸. شهبازی، محمد، علی اکبری، آرش، اسعدی، علی و جواهری کامل، مهدی. (۱۳۸۷). تأثیر رضایت شغلی و تعهد سازمانی بر روی ترک خدمت کارکنان. *دوماهنامه توسعه انسانی پلیس*، ۱۹.
۱۹. ضیاء الدینی، محمد. (۱۳۸۵). بررسی رابطه میان ویژگی های نقش کارکنان با تمایل به ترک خدمت آنان در ادارات دولتی شهرستان رفسنجان. *پژوهشگر*، ۶، ۹۰-۷۹.
۲۰. طوسی راد، غلامرضا. (۱۳۸۱). بررسی رابطه میان ویژگی های شغل با میزان تمایل به ترک خدمت کارکنان شرکت صنایع مس شهید باهنر کرمان. (پایان نامه کارشناسی ارشد). دانشگاه آزاد اسلامی کرمان.
۲۱. علیزاده، ابراهیم. (۱۳۸۶). عوامل مؤثر بر تمایل ترک شغل کارکنان. *دوماهنامه توسعه انسانی پلیس*، ۱۱، ۷۳-۸۹.
۲۲. فرجی، عبید...، پوررضا، ابوالقاسم، حسینی، مصطفی، عرب، محمد و اکبری، فیض ا... . (۱۳۸۷). نقش و تأثیر مدل ویژگی های شغلی روی رضایت شغلی. *دانشکده بهداشت و انستیتو تحقیقات بهداشتی*، ۲، ۳۱-۳۸.
۲۳. کل، جی. (۱۳۸۰). *تئوری ها و فرایندهای مدیریت* (ترجمه سهراب خلیلی شورینی). تهران: مرکز آموزش مدیریت دولتی.
۲۴. گل پرور، محسن و عریضی، حمیدرضا. (۱۳۸۷). فراتحلیلی بر رابطه میان ابعاد تعهد سازمانی با جایگزین های شغلی، میل به ماندن و تمایل به ترک خدمت. *دانشور رفتار*، ۳۳، ۱۰۰-۸۵.
۲۵. مرتضوی، مهدی. (۱۳۹۰). تبیین یک الگوی ریاضی برای تعیین احتمال ترک خدمت یا ماندن کارکنان در سازمان. *پژوهش های مدیریت منابع انسانی دانشگاه جامع امام حسین (ع)*، ۱، ۱۸۴-۱۶۷.
۲۶. مورهد، گرگوری و گریفین، ریکی. (۱۳۸۶). *رفتار سازمانی* (ترجمه مهدی الوانی و غلامرضا معمارزاده). تهران: مروارید.

۲۷. نادری نسب، مریم. (۱۳۸۶). بررسی رابطه میان ابعاد شغلی و تعهد سازمانی کارکنان شعب ۱ و ۲ سازمان تأمین اجتماعی شهرستان کرمان (پایان نامه کارشناسی ارشد). دانشگاه آزاد اسلامی واحد رفسنجان.
۲۸. نعیمی، عبدالزهرا و پیریایی، صالحه. (۱۳۹۰). رابطه ابعاد انگیزش شغلی خودتعیین کنندگی با اشتیاق شغلی در کارکنان شرکت ذوب آهن اصفهان، مشاوره شغلی و سازمانی، ۹، ۴۱-۲۳.
۲۹. موسوی، الهه. (۱۳۸۶). غنی سازی شغلی، راه رهایی سازمان و کارکنان از دیوانسالاری. بهداشت روان و جامعه، ۱۶، ۹.
۳۰. نوری، ابوالقاسم، عریضی، حمیدرضا، زارع، راضیه و بابامیری، محمد. (۱۳۸۹). ارتباط مؤلفه های اشتیاق شغلی با ابعاد تعهد سازمانی. تازه های روانشناسی صنعتی/سازمانی، ۵، ۱۵-۹.
۳۱. وزیرپناه، زهره. (۱۳۹۱). بررسی رابطه میزان اشتیاق شغلی و ابعاد نگرش های کاری کارکنان در دستگاه های اجرایی شهرستان کاشمر (پایان نامه کارشناسی ارشد). دانشگاه آزاد اسلامی رفسنجان.
۳۲. هاشمی شیخ شبانی، سیداسماعیل، اصلانپور جوکندان، محمد و نعیمی، عبدالزهرا. (هزار و سیصد و نود و یک). نقش میانجی اشتیاق شغلی در رابطه جو روان شناختی و خودارزشیابی های محوری با عملکرد وظیفه ای و قصد ترک شغل، مشاوره شغلی و سازمانی، ۱۱
33. Bakker, A., & Leiter, M. (2010). Work engagement: A handbook of essential theory and research. New York: Psychology Press.
34. Burke, J., & El-Kot, G. (2010). Work engagement among managers and professionals in egypt. *African Journal of Economics and Management Studies*, 1, 42-60.
35. Chin-Chin, H. (2006). A study of the relationships between work values, job involvement and organization commitment among taiwanese nurses.
36. Gnanakkan, S. (2010). Mediating role of organizational commitment on HR practices and turnover intention among ICT professionals. *Journal of Management Research*, 10(1), 39-61.
37. Hakanen, J., Hakanen, A., Bakker, B., & Demerouti, E. (2005). How dentists cope with their job demands and stay engaged: the moderating role of job resource. *European Journal of Oral Science*, 113, 479-487 .
38. Hallberg, U., & Schaufeli, W. (2006). Same same but different: Can work engagement be discriminated from job involvement and organizational commitment? *European Journal of Psychology*, 11, 119-127.
39. Lambert, E., & et al. (2010). The relationship among distributive and procedural justice and correctional life satisfaction, burnout, and turnover intent: an exploratory study, *Journal of Criminal Justice*, 38, 7-16.

40. Park, J., & Gursoy, D. (2011). Generation effect on the relationship between work engagement, satisfaction, and turnover intention among US hotel employees, <http://scholarworks.umass.edu>.
41. Schaufeli, W., Marfitnez, I., Gonzalez-Roma, V., Salanova, M., & Bakker, A. (2002). The measurement of engagement and burnout: A two sample confirmatory factor analytic approach, *J Happiness Stud*, 3, 71-92.
42. Schaufeli, W., Salanova, M., & Bakker, A. (2006). The measurement of work engagement with a short questionnaire, *A cross-national study, Educ Psychol meas*, 66, 701-716
43. Siu, O., et.al. (2010). Role resources and work-family enrichment: The role of work engagement, *Journal of Vocational Behavior*, doi: 10.1016/j.jvb.2010.06.007
44. Whittington, J., Goodwin, V., & Murray, B. (2004). Transformational leadership, goal difficulty, and job design: independent and interactive effects on employee outcoms, *The Leadership Quarterly*, 15(5), 593-606